



Araştırma Makalesi (Research Article)

**ÇEVREYE DUYARLI 5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNE YÖNELİK TRIPADVISOR
ÇEVİRİM İÇİ YORUMLARININ İNCELENMESİ: MARMARİS ÖRNEĞİ (ANALYSIS OF
ONLINE REVIEWS ON TRIPADVISOR FOR ENVIRONMENTALLY-FRIENDLY 5-STAR HOTEL
BUSINESSES: THE CASE OF MARMARİS)**

Gamze ÖZOĞUL^{1*} (orcid.org/0000-0003-1169-5533)

¹Dokuz Eylül Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, İzmir, Türkiye

Özet

Bu çalışmanın ana amacı çevreye duyarlı konaklama tesisi belgesine sahip otel işletmelerinde konaklamış misafirlerin deneyimini yansıtan olumlu ve olumsuz yorumları incelemektir. Çalışmada, amaçlı örnekleme yöntemiyle belirlenmiş olan Marmaris'te yer alan üç adet 5 yıldızlı otel işletmesine ilişkin Tripadvisor'daki Türkçe dilinde Haziran 2014-Eylül 2022 tarihleri aralığında paylaşılan 1659 yorum incelenmiştir. Çalışma kapsamına sadece berbat, kötü, çok iyi ve mükemmel nitelendirmeleriyle yapılan misafir yorumları dâhil edilmiştir. Doküman analizi aracılığıyla ulaşılan veri MAXQDA programı aracılığıyla tematik içerik analizine tabi tutularak çözümlenmiştir. Misafirlerin öznel deneyimlerini yansıttığı yorumlar olumlu ve olumsuz yorumlar olarak iki kategoride değerlendirilmiştir. Sonuçlar, genel olarak misafirlerin otel deneyimlerini olumlu yönde değerlendirme eğiliminde olduklarını göstermiştir. Misafirlerin olumlu yorumları insan kaynakları, fiziksel özellikler, eğlence, otelin geneli, yiyecek-içecek, odalar, hizmet ile ilgili genel durumlar, otel imkânları, atmosfer ve fiyat ana temaları altında toplanmıştır. Marmaris'teki çevreye duyarlı beş yıldızlı otel işletmelerinde misafir memnuniyetini etkileyen başlıca faktörler insan kaynakları, fiziksel özellikler ve eğlence olmuştur. Çevreye duyarlılık olgusuna oldukça az sayıda misafir yorumunda yer verilmiştir. Misafirlerin olumsuz yorumları ise benzer şekilde yiyecek-içecek, insan kaynakları, odalar, otelin geneli, fiziksel özellikler, fiyat, otel imkânları, eğlence, hizmetle ilgili genel durumlar ve servis hatası ana temaları altında toplanmıştır. Misafirlerin en çok olumsuz yorum yaptığı ana temalar yiyecek-içecek, insan kaynakları ve odalar olmuştur. Çalışmanın hem misafir memnuniyeti hem de misafir memnuniyetsizliği üzerinde belirleyici rol üstlenen faktörlerin çevreye duyarlı otel işletmeleri özelinde daha iyi anlaşılmasına yardımcı olacağı, çevreye duyarlı otel işletmeleri açısından misafirlerin beklentilerinin ne yönde olduğu, bu beklentilerin nasıl daha iyi karşılanabileceği, misafirlerin çevreye duyarlı uygulamalar açısından algıları hakkında uygulamaya dönük bilgiler sağlaması sebebiyle önem arz ettiği düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Çevreye Duyarlılık, Yeşil Yıldızlı Oteller, Tripadvisor, Marmaris

Abstract

The primary purpose of this study is to examine the positive and negative reviews that reflect the experience of the guests who stayed in hotels entitled to have an environmentally friendly accommodation facility certificate. The study analyzed 1659 reviews written in Turkish on Tripadvisor, shared between June 2014 and September 2022, regarding three 5-star hotels in Marmaris, which were determined by the purposive sampling method. Only reviews rated as terrible, poor, very good and excellent were analyzed in the scope of the study. The data obtained through document analysis was analyzed by thematic content analysis with the MAXQDA program. The reviews were clustered into two categories positive and negative. The results showed that, in general, guests tend to rate their hotel experience positively. Guests' positive reviews were gathered under the main themes of human resources, physical characteristics, entertainment, the overall hotel, food and beverage, rooms, general conditions related to service, hotel facilities, atmosphere and price. Human resources, physical characteristics and entertainment were the main factors affecting guest satisfaction in environmentally friendly five-star hotel businesses in Marmaris. The concept of environmental sensitivity has been included in very few guest reviews. Guests' negative reviews were similarly collected under the main themes of food and beverage, human resources, rooms, the overall hotel, physical characteristics, price, hotel facilities, entertainment, general conditions related to service, and service failure. Most negative reviews concern food and beverage, human resources and rooms. The study will help better understand the factors that play a decisive role in both guest satisfaction and dissatisfaction in environmentally friendly hotels. It is considered important because it provides practical information about the expectations of the guests in terms of environmentally friendly hotels, how these expectations can be met better, and the guests' perception of environmentally sensitive practices.

Keywords: Environmental Sensitivity, Green Star Hotels, Tripadvisor, Marmaris

* Sorumlu yazar: gamze.ozogul@deu.edu.tr

DOI: 10.33083/joghat.2023.309

Giriş

Modern dünyanın ekonomik kalkınma ve çevreyi koruma arasında ikileme karşı karşıya kaldığını belirtmek mümkündür. İklim değişikliği, sağlık sorunları, su, hava ve toprak kirliliği gibi unsurlar sürdürülebilir gelişim üzerinde tehdit oluşturmaktadır. Bu doğrultuda sürdürülebilir kalkınma kavramı sadece çevre sorunları forumlarında değil aynı zamanda ekonomi forumlarında da yerini almıştır. Geleceğe dair daha iyi bir dünya inşa etme endişesinin artış göstermesi birçok endüstride olduğu gibi turizm özelinde de kolektif gündemi meşgul eden en önemli konular arasında yerini almıştır. Jauhari'ye (2014) göre kaynaklara daha adil erişimin olduğu, yaşanabilir bir dünyanın öncüsü olarak sürdürülebilirlik, işletmeler, hükümetler ve toplumlar tarafından dikkate alınması gereken kritik bir faktördür. Sürdürülebilirlik, çevre ve ekonomik yönlerin yanı sıra sosyo kültürel yönleri de içine alan disiplinlerarası bir kavramdır. Gelişmekte olan ekonomiler, şehirler inşa etmek, binaları ve ulaşımı tasarlamak konusunda radikal olarak çok farklı bir yaklaşıma sahip olabilir. İşletmeler de faaliyetlerini daha kârlı ve sürdürülebilir hale getirebilecek çevreci uygulamalara önem vermelidir.

Turizm ve çevre arasında karşılıklı etkileşim yaratan bir ilişkiden bahsetmek mümkündür. Bir taraftan, fiziksel çevrenin birçok ögesi turizmin gelişimi için en temel koşul olabilmektedir. Diğer taraftan turizm faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi ve geliştirilmesi; çevre kalitesinin iyileştirilmesi, giderek azalan doğal kaynakların, doğal yaşamın, tarihi ve doğal dokuya sahip alanların korunması ve kültürlerin gelişiminin teşvik edilmesi gibi çevre üzerinde olumlu etkilere sahip olabilmektedir (Lin, 2022). Ayrıca iyi yönetilen işletme ve destinasyonlarla, turizm endüstrisi bağlı olduğu ev sahibi toplulukları güçlendirebilmekte, ticari fırsatlar yaratabilmekte ve kültürlerarası barışı teşvik edebilmektedir (UNWTO, 2017). Bireylerin faaliyetleri çevre üzerinde bazı sonuçlar ortaya çıkarsa da, doğal kaynaklar ve çevresel unsurlar, mal ve hizmet akışı için ön plana çıkmakta ve günümüz dünyasının en büyük endüstrilerinden biri olan turizm için ayrı bir önem arz etmektedir (Simo-Kengne, 2020). Ulusal ve uluslararası düzeyde seyahat eden insan sayısının artış göstermesi, sera gazı emisyonları ve ekonomik sızıntı gibi unsurlar kaynak yönetimi veya topluluklar üzerinde etkiler dâhil olmak üzere artış gösteren zorluklara yol açmaktadır. Bu yönde turizm endüstrisinin potansiyel olumsuz etkilerinin azaltılması ve sürdürülebilirliğe katkıda bulunması için güçlü işbirlikleri ve kararlı eylemler günümüz dünyasında gereklilik olarak ortaya çıkmaktadır.

Birçok araştırma turizmin ekonomik büyüme üzerindeki olumlu etkisini ortaya koymuş olsa da turizmin çevre üzerindeki etkisi yeni bir tartışma konusu oluşturmıştır (Destek ve Aydın, 2022). Turizm endüstrisi aşırı turizm, salgın hastalıklar, kirlilik, paydaşlar arasındaki çatışmalar, iklim değişikliği gibi birçok olumsuz etki ve sorunla karşılaşmaktadır (Padma, Ramakrishna ve Rasoolimanesh, 2022). Diğer taraftan turizm endüstrisindeki gelişmeler ışığında, ekonomik büyüme sürecinde, özellikle gelişmekte olan ülkelerde ekonomik etkilerden faydalanmak için kısa vadeli politikaların izlendiği, doğal ve çevresel güzelliklerin ihmal edildiği belirtilmektedir (Ardıç Yetiş, 2018). Ayrıca Bozkurt (2015: 15), çevreye verilen zararın geri döndürülemeyecek kadar maliyetli olduğuna dikkat çekerek, bu durumda maliyetlerin yerel veya ulusal ekonomilere yansıtılabileceği, bu nedenle çevreye duyarlı faaliyetlerin planlanması, uygulanması ve sürdürülebilir bir döngü içerisinde bu faaliyetlerin devam etmesi gerektiğini öne sürmektedir. Sürdürülebilir olmayan ticari faaliyetler doğal kaynaklar açısından bir tehdit haline gelmekte, bu durum iş yaşamında çevre sorunlarıyla mücadelede önemli bazı zorluklar ortaya çıkarmaktadır. Özellikle turizmin temel bileşenlerinden biri olan, çeşitli şekillerde doğal çevreyle etkileşimde bulunan konaklama işletmeleri (Büyükepeççi ve Şimşek, 2018), yerel ve küresel çevre sorunlarından sorumlu tutulmaktadır (Singjai, Winata ve Kummer, 2018). Çevreyi destekleyen girişimlere küresel boyuttaki artan ilgi nedeni ile çevre sorunlarının konaklama işletmeleri için en ciddi endişelerden biri haline geldiği söylenebilir. Çevre sorunlarına ilişkin gelişen toplumsal farkındalığın ve rekabet ortamındaki dinamiklerin birleşimine yanıt olarak işletmeler sürdürülebilirlik konularına yönelik tutumlarını değiştirme ihtiyacı duymaktadır (Fraj, Matute ve Melero, 2015). Bu yolculukta, yatırım potansiyelleri ve tüm değer zincirinde olumlu değişimi etkileme yetenekleri göz önüne alındığında konaklama işletmeleri çok önemli rol oynamaktadır. Bu yönde politikaların oluşturulması, teknoloji geliştirme konusunda işbirlikleri, eğitim, bilgi üretimi konusunda proaktif olarak katılma sorumluluğu ile çevresel korumanın ön plana çıktığı sürdürülebilir turizm uygulamaları konaklama işletmeleri tarafından dikkate alınarak kurumsal yapı ve örgütsel kültür daha çevre dostu bir sisteme doğru yeniden tasarlanmaya başlanmıştır. Konaklama işletmeleri konuk odalarında, lobi alanlarında, barlarda/restoranlarda ve hatta otel inşaatında çevre dostu özellikler benimsemiştir (Song, Jai ve Li, 2020).

Konaklama işletmeleri ısıtma, soğutma, aydınlatma, temizlik gibi pek çok faaliyetle büyük bir enerji tüketicisi ve atık üreticisi olabilmektedir. Kaynak tüketiminin optimize edilebilmesi ve çevre üzerindeki etkilerin en aza indirilebilmesi için konaklama işletmeleri farklı yönleriyle ele alınmalıdır. Otel işletmeleri konaklama

sektörünün önemli bir bölümünü oluşturmaktadır (Jauhari, 2014). Çevreye ilgi ve duyarlılığın turizme yansımaları sayesinde, otellerin rekabet şansını güçlendirmesinde bu uygulamaların bir stratejik araç durumuna geçtiği belirtilmekte, gelecekte çevreye duyarlı otellerin popülerliğinin devam edeceğine dikkat çekilmektedir (Güneş, 2011; Hüseyinli ve Küçükkancabaş Esen, 2018). Bu bakımdan, kuruluştan itibaren otel işletmelerinin doğanın ve kültürün korunmasına katkıda bulunacak hizmet unsurlarını odak noktası haline getirecek faaliyetlere, geleceğe dönük önlemlere daha fazla yer vermesi gerektiğine vurgu yapılmaktadır. Fatoki (2021) özellikle otellerin; bu süreçte imaj ve itibar geliştirmek, maliyetleri düşürmek, çevre yönetim belgeleri almak, yeşile ve çevreye duyarlı misafirleri çekmek için çevre dostu girişimlere başladığını ifade etmektedir.

Çevreye duyarlı girişimler üzerine yapılan araştırmalar, otel işletmeleri özelinde de artan ilgi görmüştür (Gao, Mattila ve Lee, 2016). Akademik araştırmalar çevreye duyarlı uygulamaların daha iyi müşteri tatminine (Moise, Gil-Saura ve Ruiz-Molina, 2021) ve müşteri sadakatine (Preziosi vd., 2019) katkıda bulunduğunu, duygusal nitelikte örgütsel bağlılığa (Demirel, Çalışır ve Ergeneli, 2013) ve olumlu müşteri algısına (Lee vd., 2010) yol açan etkileri olduğunu göstermektedir. Ayrıca çevreye duyarlı uygulamaların otel işletmelerinin marka değeri üzerinde olumlu etkisinin bulunduğu (Shanti ve Joshi, 2022), misafirlerin çevreye duyarlı uygulamalar gerçekleştiren otellere daha fazla ödeme yapma ve tekrar ziyaret etme niyeti gösterdiği belirtilmektedir (Kang vd., 2012). Genel olarak bakıldığında otel işletmelerinin çevre üzerinde etkisinin olduğu, çevreye duyarlı yaklaşımların sadece doğaya değil, işletmeye de kazanç sağlayabileceği, sürdürülebilirliğin çevre zararlarını azaltacak nitelikte uygulamalarla yönetim değerlerinin bir parçası olarak kabul edilmesine bağlı olduğu anlaşılmaktadır. Çevreye duyarlı faaliyetlerle ilgili otel işletmeleri özelinde çeşitli değişkenler temelinde oldukça önemli çalışmalara imza atılmış olsa da konunun popülaritesine ve çevreye duyarlı girişimler için ayrılan önemli bütçe ve zaman faktörlerine rağmen çevreye duyarlı otel işletmelerinde konaklayan misafirlerin bu işletmelerdeki deneyimlerinin ne yönde olduğu, misafirlerin gerçekten bu tür faaliyetlerle ilgilenip ilgilenmediği veya bu otellerde öne çıkan özelliklerin misafir yorumlarına nasıl yansıdığı merak konusudur. Konu özelinde çevreye duyarlı otel işletmelerinin misafirlerinin sosyal ağ platformu kullanarak gönüllü yorumlarına odaklanan çalışmaların nispeten sınırlı kaldığı görülmüştür (Lee, Jai ve Li, 2016; Yi, Li ve Jai, 2018; Song vd., 2020; Toprak, Gök ve Düşmezkalender, 2022). Misafirlerin çevrim içi yorumlarının incelenmesi, konaklama süresi boyunca fark ettikleri, hoşlandıkları veya keyif almadıkları hizmet unsurları hakkında değerli bilgiler sağlayacak, otel yöneticilerinin hangi faaliyetlerin konukların deneyimleri üzerinde olumlu veya olumsuz etkileri olacağını anlamalarına katkıda bulunacaktır. Lee vd. (2016) tarafından yapılan çalışma da çevreye duyarlı otellerle ilgili hem olumlu hem de olumsuz misafir deneyimlerinin araştırılmasına ihtiyaç olduğunu ortaya çıkarmaktadır. Otel işletmelerinde sunulan hizmetin misafirler tarafından nasıl algılandığı; bir işletmenin imajının güçlenmesinde ve işletmenin gelir yaratma kapasitesinin artırılmasında önemli rol oynamaktadır. Misafir hizmetleri, değişen gereksinimlerin karşılanması ve hizmet farklılığının oluşturulması için sistematik olarak araştırılmalı ve yenilenmelidir. Turistlerin değişen gereksinimlerinin anlaşılması, misafir odaklı fırsatların ve hedef kitlenin nasıl kategorize edileceğinin belirlenmesinde otel işletmeleri açısından yararlı ve etkili bir yaklaşım olarak değerlendirilmektedir (Bastic, 2013).

Buradan hareketle mevcut çalışmanın temel amacı çevreye duyarlı konaklama tesisi belgesine sahip 5 yıldızlı otellere yönelik Tripadvisor.com üzerinde yer alan kullanıcı yorumlarını inceleyerek misafir memnuniyetini ve memnuniyetsizliğini ortaya çıkaran faktörlerin neler olduğunu keşfetmek olarak belirlenmiştir. Ayrıca çalışma kapsamındaki otel işletmelerine yönelik misafir yorumlarında, çevreye duyarlı uygulamalara yer verilip verilmediğinin belirlenmesi de çalışma amaçları arasında yer almaktadır. Bu kapsamda Marmaris'te faaliyet gösteren üç adet çevreye duyarlılık belgesine sahip 5 yıldızlı otel işletmesine ait 1659 yorum tematik içerik analizi kullanılarak değerlendirilmiştir. Analiz sonucunda misafir memnuniyetini olumlu ve olumsuz etkileyen değişkenler tanımlanmıştır. Turizmde çok sayıda çalışmanın çevrim içi incelemeleri ana veri seti olarak kullanılmasına ve otel işletmelerinin çevreye duyarlı uygulamaları hakkında birçok araştırma yapılmasına rağmen, çevreye duyarlı otel işletmelerinde sunulan hizmetlere yönelik misafir yorumlarına dayalı sınırlı sayıda çalışma yapılması, mevcut çalışmada Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi belgesine sahip otel işletmelerine yönelik çevrim içi yorumların irdelenerek misafirlerin şikâyetçi oldukları konuların yanı sıra memnun oldukları hizmet unsurlarının neler olduğunun birlikte incelenmesi, çalışma kapsamındaki otel işletmeleri için çevreye duyarlı uygulamaların misafir yorumlarına nasıl yansıdığı belirlenmesi, elde edilen bulgulardan hareketle otel işletmelerinin faaliyetlerinin sürdürülebilirliğine ve başarısına katkıda bulunabilecek nitelikte yönetsel çıkarımlar sunulması sebebiyle mevcut çalışmanın önemli olduğu düşünülmektedir.

Kavramsal Çerçeve

Konaklama İşletmelerinde Çevreye Duyarlılık

Sürdürülebilirlik, birçok endüstride olduğu gibi küresel ölçekte otelcilik sektöründe de önemli bir konu haline gelmiştir. Son yıllarda tüketiciler ozon tabakasının incilmesi, küresel ısınma ve doğa tahribatı gibi çevresel sorunlar hakkında daha fazla endişe duymaya başlamıştır. Kitlesel turizm hareketliliğinin beraberinde getirdiği olumsuz bazı etkilere karşı sürdürülebilirlik, bu olumsuzlukların giderilmesi için turizm gelişiminin odak noktası haline gelmiştir. Turizmin çevresel, ekonomik ve sosyal yönü dikkate alındığında sürdürülebilir gelişimin büyük ölçekli işletmelerden küçük ölçekli işletmelere ve özel ilgi turizmine kadar çok çeşitli alanı kapsadığı söylenebilir (Chen, 2016). Belirtmek gerekir ki turizmin çevre üzerindeki etkileri; turizm türüne, kullanılan teknoloji düzeyine, çevre bilincine ve toplumsal yaşam tarzı gibi özelliklere bağlı olabilmektedir (Simo-Kengne, 2020). Turizm endüstrisinde otelcilik sektörü en fazla istihdam sağlayan ve faaliyet gösterdiği bölgelerin kalkınmasında büyük etkilere sahip olan sektördür. Sektörde başarının temel koşullarından biri güvenli ve cezbedici bir ortam sağlanması yönündedir. Dolayısıyla çevrenin korunması otelcilik sektörü açısından önem teşkil etmektedir (Segarra-Oña vd., 2012).

Çevreye duyarlılık, bireylerin günlük yaşamındaki tüketim faaliyetlerinde ve otel işletmelerinin de çarşaf, havlu, masa örtüsü gibi malzemelerin yıkanması, konuk odalarının aydınlatılması ve ısıtılması, genel alanların temizliği gibi günlük faaliyetlerinde yerini alarak satın alma sürecini etkileyebilecek unsurlardan biri olmuştur. Jones, Hillier ve Comfort'ın (2014) belirttiği üzere son yıllarda otel işletmelerinin çevre üzerinde yol açtığı tahribatlar misafirlerin dikkatini çekmekte ve çevreye duyarlı ürünlere ilgi artış göstermektedir. Otel işletmelerinin 7 gün 24 saat faaliyet göstermesi ve enerji kullanımının yoğun gerçekleşmesi göz önünde bulundurulduğunda, otel işletmeleri ve çevre ilişkisinin devamlılığının korunmasına yönelik çeşitli önlemlerin alınması ve çevreye duyarlı anlayışla işletme faaliyetlerinin yerine getirilmesi ihtiyacı ortaya çıkmaktadır. Aykan ve Sevim (2013) 4 ve 5 yıldızlı büyük otellerin daha küçük otel işletmelerine göre çevreye duyarlı uygulamalara daha çok yöneldiğini belirtmektedir. Bohdanowicz (2006a) ise otel işletmelerinde çevreye duyarlı uygulamaların kısıtlı kaldığını ve çoğunlukla çevreden ziyade fayda-maliyet konularının öne çıktığını ileri sürmektedir. Araştırmacı bu tür faaliyetlerin artış göstermesi için müşterilerin sektöre daha fazla baskı yapması gerektiğini öne sürmektedir. Kızılırmak, Çakıcı ve Eser (2016) tarafından yapılan çalışmada çevreye duyarlı konaklama işletmeleri içinde 5 yıldızlı otellerin dörtte üçlük bir paya sahip olduğu ve çevreye duyarlı konaklama işletmeciliği konusunda sırasıyla Antalya (% 52,8), İstanbul (% 15,1), Muğla (% 8,4) ve İzmir (% 5,7) illerinin öne çıktığı tespit edilmiştir. Fernández-Robin vd. (2019) tarafından yapılan araştırmada ise tipik olarak daha büyük otellerin çevreye duyarlı uygulamaları gerçekleştirmeye yönelik daha fazla kaynağa sahip olduğu ancak nispeten küçük ölçekli otel işletmelerinin de çevreye duyarlı uygulamalara katılım sağladığı ortaya çıkarılmıştır.

Dolmacı ve Bulgan'a (2013) göre çevre faktörü otel işletmeleri açısından ekonomik bir kaynak özelliği taşımaktadır. Açık çevrede faaliyette bulunan otel işletmeleri hizmetlerin oluşturulması ve sunulması esnasında faaliyetlerinin doğası gereği doğal çevreden değişik kaynaklar kullanmaktadır. Bu nedenle yanlış arazi kullanımı, atıklar, enerji tüketimi, gürültü gibi çevresel kaynaklar üzerinde tehdit oluşturabilecek unsurlar otel işletmelerinin faaliyetlerinin sürdürülebilirliğinde engel teşkil edebilecektir. Dolayısıyla otel işletmelerinin üretim faaliyetlerinde çevresel zararlara karşı sessiz kalmayarak sürdürülebilirlik gereksinimini karşılayacak uygulamalara yönelmeleri gerekmektedir. Otel işletmelerinin çevreye duyarlı uygulamalar gerçekleştirmesi sosyal ve ekolojik sorumluluğun da yansıması olacaktır.

Kim, Lee ve Fairhurst (2017) otel işletmelerindeki çevreye duyarlı uygulamaları, çevreyi koruma girişimleriyle işletmelere avantajlar sağlayan katma değerli bir iş stratejisi olarak tanımlamaktadır. Genel olarak çevreye duyarlı uygulamalar, çevre üzerindeki tahribatı azaltmayı hedefleyen çeşitli ticari faaliyetleri kapsamaktadır. Chen (2016) çevreye duyarlı otel işletmeleri için evrensel bir tanım bulunmadığını belirtmektedir. Manaktola ve Jauhari (2007), çevreye duyarlı otel işletmelerini su tasarrufu, enerji tasarrufu ve atık miktarının azaltılması gibi çeşitli ekolojik uygulamalarla çevre üzerindeki zararı en aza indirecek uygulamaları yürüten otel işletmeleri olarak tanımlamaktadır. Benzer şekilde çevreye duyarlı otel işletmeleri "enerji ve su tasarrufu sağlayan, katı atıkları azaltırken aynı zamanda dünyanın korunmasına yardımcı olmak için para tasarrufu sağlayan programlar oluşturmaya istekli olan işletmeler" olarak tanımlanmaktadır (Green Hotel Association, 2022). Kasım (2004:10), sosyo-ekonomik faktörleri tanıma dâhil ederek çevreye duyarlı otel işletmelerini "Çalışanlarına, yerel topluluğa, yerel kültüre ve çevredeki ekolojiye karşı sorumlu bir şekilde çalışan işletmeler" şeklinde tanımlamaktadır.

Foster, Sampson ve Dunn'a (2000) göre otel işletmelerinin çevreye duyarlı uygulamalarının ardında çeşitli itici güçler bulunmaktadır. Bunlar arasında otel işletmelerinin çevre üzerindeki zararlı etkileri konusunda artış gösteren farkındalık, yasal düzenlemeler, yönetsel etik kaygılar ve misafir memnuniyeti sağlama gibi unsurlar yer almaktadır. Belirtilen nedenlerden hareketle çok sayıda otel işletmesi günümüzün ciddi çevre sorunlarına çözüm olarak çevre dostu uygulamaları faaliyetlerine entegre edecek şekilde proaktif hareket edip çevre konusunda hassasiyet gösteren uygulamaları hayata geçirmeye başlamışlardır (Manaktola ve Jauhari, 2007; Pizam, 2009; Choi, Jang ve Kandampully, 2015).

Otel işletmelerinde çevreye duyarlı uygulamaların benimsenmesindeki temel nedenlerden bir diğerinin rekabet avantajı olduğu söylenebilir. Doğal çevre dokusunun korunduğu bölgede faaliyet gösteren otel işletmeleri diğer bölgelere göre daha avantajlı olabilmekte (Avcı, 2007), sürdürülebilir bir dünyaya katkı sağlayan çevreye duyarlı faaliyetlere yönelik gerçekleştirilen çabalar rekabet gücünü olumlu yönde etkileyebilmektedir (Doğan ve Ertaş, 2018). Ayrıca, çevreye duyarlı yatırımın bir sonucu olarak otel işletmelerinin maliyetlerini düşürme olasılığı bulunmaktadır (Bohdanowicz, 2006b).

Pek çok otel işletmesi sürdürülebilirliğe olan bağlılıklarını giderek daha fazla vurgulamakta ve bunu stratejik planlarına entegre etmektedir. Önde gelen uluslararası otel zincirleri faaliyetleri esnasında çeşitli bölümlerde, kullanılmış veya kirli kâğıtlar, ambalajlar, masa örtüleri, peçeteler, kızartma yağı, uzun ömürlü ampuller, temizleyici kimyasallar gibi tehlikeli veya tehlikesiz atık türlerini (Pirani ve Arafat, 2014) kapsayan farklı programlar aracılığıyla çevre duyarlılığına yönelik çözümler üretmektedir. Uluslararası örneklerden hareketle ulusal düzeyde de çevreye duyarlı uygulamaların birçok konaklama işletmesi ve devlet kurumları tarafından benimsendiği ve desteklendiği görülmektedir. Türkiye'de Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından sürdürülebilir turizm kapsamında; çevrenin korunması, çevre bilincinin geliştirilmesi, turistik tesislerin çevreye olan olumlu katkılarının teşvik edilmesi ve özendirilmesi amacıyla, 1993 yılında konaklama tesislerine Çevre Dostu Kuruluş Belgesi (Çam Simgesi) verilmiştir. Bu belge talep eden ve Bakanlıkça belirlenen kriterleri karşılayan Bakanlık belgeli konaklama işletmelerine verilmeye başlanmıştır. Yaşanan gelişmeler ışığında çevreye duyarlı konaklama işletmeleri için uygulanmakta olan sınıflandırma formu daha fazla geliştirilmiş ve güncellenmiştir haliyle Yeşil Yıldız adını almıştır (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, 2022a). Türkiye'de çevreye duyarlı işletme belgesine sahip mevcut konaklama tesisi sayısı 445'tir (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, 2023). Buradan hareketle Yeşil Yıldız belgesinin bir dizi çevreye duyarlı standart sağlamayı ve otel işletmelerinin çevresel performansını teşvik etmeyi amaçladığı söylenebilir. Bununla birlikte kalkınma planlarında da çevreye duyarlı uygulamalara vurgu yapıldığı görülmektedir. On birinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (2019-2023)'nda sürdürülebilir turizm anlayışı kapsamında çevreye duyarlı turizm tesislerinin sayısının artırılması ve niteliklerinin geliştirilmesine ilişkin mevzuat düzenlemelerine yer verileceği belirtilmektedir (T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2019).

İlgili Araştırmalar

Konunun akademik çalışmalardaki durumunun önemli olduğu (Çelik vd., 2021), ilgili alanyazında çevreye duyarlı uygulamaları, çevreye duyarlı ürünleri ve otelcilik sektöründeki etkilerini ele alan farklı araştırmaların yer aldığı söylenebilir. Önceki çalışmalarda otelcilik sektöründe çevreye duyarlı uygulamaların yönetici (Tosun ve Özdemir, 2015; Topçu ve Ayyıldız, 2020), çalışan (Kim ve Choi, 2013) ve misafirler (González-Rodríguez, Díaz-Fernández ve Font, 2020) gibi farklı örneklem gruplarında incelendiği gözlenmektedir. Ancak ilgili alanyazında doğrudan çevreye duyarlı otel işletmelerinde konaklayan misafirlerin hem olumlu hem de olumsuz değerlendirmelerine odaklanan sınırlı sayıda çalışmaya ulaşılmıştır. Tablo 1'de çevreye duyarlı otel işletmeleri özelinde gerçekleştirilen çalışmalara yer verilmiştir.

Tablo 1. İlgili Araştırmalar

Yazar	Araştırma Konusu
Manaktola ve Jauhari (2007)	Yeşil uygulamalara yönelik misafirlerin tutum ve davranışını etkileyen faktörler ile çevreye duyarlı uygulamaların satın alma niyeti üzerine etkisi
Kim, Palaurthi ve Hancer (2012)	Otel işletmelerindeki çevre dostu uygulamalara yönelik müşteri algısı ve bu uygulamaların otel seçimi üzerine etkisi
Giritlioğlu ve Güzel (2015)	Otel işletmelerinin yeşil yıldız uygulama düzeyleri
Aylan ve Sezgin (2016)	Otel misafirlerinin yeşil yıldızlı otellere yönelik düşünceleri ve kalma niyetleri
Kement ve Hacıoğlu (2017)	Çevreye duyarlı otel işletmelerinde konaklayan misafirlerin hafızaya dayalı deneyimlerinin anılarına ve sadakatlerine etkisi

Doğan ve Ertaş (2018)	Çevreye duyarlı otel işletmelerinde katlanılan maliyetlerin rekabet gücü üzerindeki etkisi
Hüseyinli ve Küçükkancabaş Esen (2018)	Otel işletmelerindeki çevre dostu uygulamalara yönelik müşteri farkındalığı
Süklüm (2018)	Çevreye duyarlı otel işletmeleri uygulamalarının maliyet açısından değerlendirilmesi
Kularatne vd. (2019)	Otel işletmelerinde çevreye duyarlı uygulamalar ve verimlilik ilişkisi
Abdou, Hassan ve El Dief (2020)	Çevreye duyarlı otel uygulamalarının sürdürülebilir kalkınma hedeflerine ulaşmadaki katkısına ilişkin çevre yönetimi temsilcilerinin algısı
Yurtlu vd. (2021)	Otel işletmelerinin çevreye duyarlı uygulamalarının yeşil yıldız kriterleri bakımından değerlendirilmesi
Moise, Gil-Saura ve Ruiz-Molina (2018)	Yeşil uygulamaların misafir memnuniyeti ve sadakati üzerindeki etkileri
Millar ve Mayer (2013)	Çevreye duyarlı otel işletmelerinde konaklamak isteyen müşteri profili
González-Rodríguez vd. (2020)	Çevreye duyarlı otel işletmelerine yönelik daha fazla ücret ödeme isteği
Lemy vd. (2021)	Otel yöneticileri ve çalışanları bakış açısıyla çevreye duyarlı otel uygulamalarının önemi
Toprak vd. (2022)	Yeşil yıldızlı otellere yönelik yapılan e-yorumların incelenmesi

İlgili çalışmalardan hareketle hem ulusal hem de uluslararası düzeyde çevreye duyarlı uygulamaların sürdürülebilirlik ve otelcilik sektörü ilişkisi çerçevesinde dikkat çeken bir konu olduğu, önceki çalışmaların esas olarak misafirlerin davranışlarına ve otel işletmeleri üzerindeki etkilerine odaklandığı belirtilebilir. Konunun farklı bakış açılarıyla akademik açıdan incelenmesi ve sektöre yönelik çözüm önerilerinin sunulması sürdürülebilirlik yolundaki önemli adımlardan biri olarak değerlendirilebilir. Otel işletmelerinin çevreye duyarlı uygulamaları ve bu uygulamaların maliyet avantajı, rekabet gücü elde etme, daha fazla ücret ödeme isteği, satınalma davranışı gibi çeşitli etkilerinin incelenmesi, ilgili konuda farkındalık adına sevindiricidir. Ancak genel olarak bakıldığında çevreye duyarlı otel işletmelerinde sunulan hizmetin olumlu-olumsuz olarak misafirlere nasıl yansıdığı da merak konusudur. Bununla birlikte, daha spesifik olarak çevreye duyarlılık belgesine sahip otel işletmelerine yönelik sosyal medya platformlarında misafirlerin öz değerlendirmelerinde yer alan olumlu ve olumsuz unsurlar üzerine yapılmış az sayıdaki çalışmanın yanı sıra çevreye duyarlı otel işletmelerinin sürdürülebilir işleyişinde misafir değerlendirmelerinin önemli ve cevaplanmayı bekleyen konular arasında yerini aldığını söylemek mümkündür. Nitekim Arıcı, Cakmakoglu Arıcı ve Altınay (2022) tarafından yapılan çalışmada gelecek araştırmalar için çeşitli dillerde yazılmış çevrim içi incelemelerin dikkate alınarak çeşitli kültürler ve milletler özelinde yeşil otel deneyimlerinin incelenmesi önerilmektedir. Lai ve Raheem (2020) ise misafirlerin çevrim içi olumlu ve olumsuz otel değerlendirmelerinin irdelenmesi ve otel imajının yönetilmesine yardımcı olmak üzere elde edilen sonuçların uygulamaya aktarılması ihtiyacına vurgu yapmaktadır.

Yöntem

Bu çalışmanın ana amacı, Tripadvisor yorumlarını analiz ederek çevreye duyarlı 5 yıldızlı otel işletmelerinde misafir memnuniyetini ve memnuniyetsizliğini ortaya çıkaran faktörlerin neler olduğunu keşfetmektir. Kullanıcı yorumlarını inceleyerek çevreye duyarlı otellerle ilgili öznel deneyim araştırmalarındaki boşluğu doldurmak, elde edilen bulgulardan yola çıkarak çevreye duyarlı otel işletmelerindeki misafir değerlendirmelerini etkileyebilecek faktörleri anlamak için fikir vermek ve işletmelere önerilerde bulunmak çalışmanın amaçları arasında yer almaktadır. Bununla birlikte çalışma kapsamındaki otel işletmelerine yönelik misafir yorumlarında, çevreye duyarlı uygulamalara yer verilip verilmediği de belirlenmek istenmiştir. Çalışma iki ana soruya odaklanmaktadır:

1-Çevreye duyarlı 5 yıldızlı otel işletmelerinde konaklayan yerli misafirlerin memnuniyetini sağlayan faktörler nelerdir?

2-Çevreye duyarlı 5 yıldızlı otel işletmelerinde konaklayan yerli misafirlerin memnuniyetsizliğine hangi faktörler neden olmaktadır?

Bu araştırma çevreye duyarlı 5 yıldızlı otel işletmelerinde konaklayan yerli misafirlerin memnuniyetini ve memnuniyetsizliğini oluşturan faktörleri saptamak üzere gerçekleştirilen keşifsel bir araştırmadır. Nitel araştırma deseni temelinde yürütülen araştırmada, veri Tripadvisor sitesi üzerinden Muğla ili Marmaris ilçesinde faaliyet gösteren “Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi Belgesi”ne sahip 5 yıldızlı otel işletmeleri ile ilgili kullanıcı yorumlarından oluşan olumlu ve olumsuz yorumlar taranarak elde edilmiştir. Marmaris eşsiz doğal güzellikleri bünyesinde barındıran önemli cazibe merkezlerinden biridir. Marmaris’in turizm

destinasyonları arasında önemli bir konumda olması, ilçenin temel ekonomik faaliyet alanının turizm olması, ana çekim kaynağı olarak doğa faktörünün öne çıkması (Kaymaz, 2012), alanyazında Marmaris turizmi özelinde yapılan çalışmaların azınlıkta olması (Öztürk ve Sezgin, 2019) ancak sahip olduğu turistik çekicilikler ve gerçekleşen ziyaretler ışığında çevre, otel işletmeleri ve sürdürülebilirlik sorunları temelinde konunun akademik açıdan irdelenmesi ihtiyacı Marmaris ilçesinin çalışma alanı olarak seçilmesinde temel motivasyon kaynağı olmuştur. Marmaris ilçesinde dört adet 5 yıldızlı otel işletmesi, dört adet 4 yıldızlı otel işletmesi olmak üzere toplamda sekiz adet otel işletmesinde Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi Belgesi bulunmaktadır (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, 2022b).

Çalışmada veri toplama aracı olarak doküman analizinden faydalanılmıştır. Doküman analizi, basılı ve elektronik materyallerin değerlendirilmesini sağlayan sistematik bir işlemdir (Bowen, 2009). Araştırma evrenini, Marmaris'te faaliyet gösteren Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi belgesine sahip otel işletmelerine yönelik www.tripadvisor.com.tr web sitesinde yapılan yorumlar oluşturmaktadır. Tripadvisor, oteller için önde gelen çevrim içi yorum sitelerinden biri olarak kabul edilmektedir (Torres, Singh ve Robertson-Ring, 2015). Tripadvisor 8 milyondan fazla konaklama, restoran, havayolu şirketi ve turistik yerler için yaklaşık 860 milyon yorum içermektedir (Tripadvisor, 2022). Memnun misafirler olumlu yorum paylaşabilirken, memnun olmayan misafirler olumsuz yorum yazma eğilimi gösterebilmektedir (Mahat ve Hanafiah, 2020). Tripadvisor'daki yorumlar ticari nitelikten uzak, deneyimsel ve kapsamlı bilgiler barındırmaktadır. Bu yorumlar güvenilir bir kaynak olabilmekte ve misafirler açısından bir sonraki konaklama yerinin daha iyi seçilmesine, otel yöneticileri açısından daha iyi ve daha doğru yönetim kararlarının alınmasına katkıda bulunabilmektedir (Oliveira, Renda ve Correia, 2020). Bu nedenle misafirlerin yorumlarına ilişkin çeşitli internet siteleri olsa da geniş yelpazede tüketici yorumlarını barındıran Tripadvisor veri toplama amacıyla seçilmiş ve araştırma kapsamı belirlenmiştir. Çevrim içi yorum ve değerlendirmeler misafirlerin deneyimlerinden duydukları keyfi ya da hoşnutsuzlukları yansıtmakta ve turizm araştırmaları ve uygulamaları için önemli kaynaklar haline gelmektedir (Banerjee ve Chua, 2016). Pullman, McGuire ve Cleveland'e (2005) göre misafir yorumlarının analiz edilmesi deneyimlerin anlaşılmasına büyük ölçüde katkıda bulunabilecektir. Danish vd. (2019), çevrim içi yorum ve değerlendirmelerin tüketicilerin satın alma kararı üzerinde önemli bir rol üstlendiğine dikkat çekerek otel işletmelerinin bu yorum ve değerlendirmelere odaklanması gerektiğini belirtmektedir. Olumlu yorumlar, olumlu tutumlar ve satın alma olasılığı oluşturabilecek, olumsuz yorumlar ise misafirlerin satın alma davranışını olumsuz etkileyebilecektir.

Bu çalışmada amaçlı örnekleme tekniği kullanılmıştır. Amaçlı örnekleme ilgilenilen olgu ile ilgili bilgi açısından zengin durumların tanımlanması ve seçimi için nitel araştırmalarda yaygın olarak kullanılmaktadır (Palinkas vd., 2015). Çalışmada çevreye duyarlı otel işletmelerinden hizmet alan misafirlerin çevrim içi olumlu ve olumsuz yorumlarına özgü öne çıkan özelliklerin keşfedilmesine olanak sağlanması, hedeflenen örneklem büyüklüğüne daha az zamanda ulaşmak için temsili bilgilere ihtiyaç duyulması bakımından amaçlı örnekleme kullanılmıştır. Çalışma kapsamı Tripadvisor web sitesinde yorum yapılmış olan, Marmaris ilçesindeki üç adet 5 yıldızlı otel ile sınırlı tutulmuştur. Çalışma verisi 01-15 Ekim 2022 tarihleri arasında toplanmıştır. Çalışma öncesinde incelenecek yorumlar konusunda ve çalışmanın diğer aşamalarında farklı meslek yükseköğretim kurumlarının Otel, Lokanta ve İkrâm Hizmetleri bölümünde profesör, doçent ve öğretim görevlisi (doktora derecesine sahip) kadrosunda görev yapmakta olan toplam üç akademisyenin görüş ve önerilerinden faydalanılmıştır. Çalışma konusu özelinde, Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi Belgesinin alındığı tarihten itibaren yapılan yorumların incelenmesinin uygun olacağı sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmaya dâhil edilen otel işletmelerine yönelik çevreye duyarlılık belgesinin alındığı tarihten itibaren yapılan yorumlardan yararlanmak istenilmesi nedeniyle, belirlenen her bir otel işletmesi için çevreye duyarlılık belgesinin alındığı tarihten itibaren Ekim 2022'ye kadar yapılan Türkçe dilindeki toplamda 1659 olumlu ve olumsuz yorum incelenmiştir. Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü ile yapılan telefon görüşmesi neticesinde örneklem grubuna dâhil edilen otel işletmelerinin Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi Belgesini farklı yıllarda aldıkları tespit edilmiştir. Çevreye duyarlılık belgesine sahip otellerden biri 2019 yılında başka bir turizm işletmesinin bünyesine dâhil edilmiş, Türkçe dilinde yapılan tüm çevrim içi yorumlara belgenin alındığı tarihten itibaren erişilememiştir. Bu nedenle belirtilen otel işletmesi çalışma kapsamına alınmamıştır. Çalışma grubunda yer alan oteller A oteli, B oteli ve C oteli olarak adlandırılmıştır. A oteli Mayıs 2014, B oteli Temmuz 2018, C oteli Haziran 2014 yılında Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi Belgesi almışlardır. A oteli için belgenin alındığı tarihten sonraki yorum haziran ayında yapılmıştır. Beş yıldızlı otel işletmelerinde sunulan yüksek kaliteli ürün ve hizmetler yüksek misafir beklentilerine yol açabilmekte, bu otellerde konaklayan misafirler diğer otel işletmelerinde konaklayan misafirlere göre daha ayrıntılı geri bildirim verme eğilimi gösterebilmektedir (An, 2018). Bu nedenle araştırma verisi Marmaris'te çevreye duyarlılık belgesine sahip 5 yıldızlı otellerde konaklayan misafir yorumlarından oluşmaktadır. Çalışmanın veri kaynağı olan Tripadvisor'da yorumlar beşli değerlendirme ölçeğinde 1 (berbat)

– 5 (mükemmel) şeklinde gruplandırılmaktadır. Bu çalışmada mükemmel ve çok iyi grubundaki yorumlar olumlu, berbat ve kötü grubunda bulunan yorumlar ise olumsuz olarak kategorize edilmiştir. Mevcut çalışmalarda da benzer sınıflandırma kullanılmıştır (Park ve Allen, 2013; Padma ve Ahn, 2020). Tripadvisor sitesinin dinamik bir yapıda olması ve her an yeni yorumların eklenmesi nedeniyle (Şahin ve Şad, 2018) araştırma Ekim 2022 tarihine kadar yapılan yorumlarla sınırlandırılmıştır. Herhangi bir kodlamaya dâhil olmayacak nitelikte yapılan kullanıcı yorumları (Örnek: “Gittim gördüm yedim içtim”) çalışma kapsamına dâhil edilmemiştir. Analiz sürecinde ilgili otellere yönelik yorum yapan Tripadvisor kullanıcılarının bilgileri paylaşılmamış ve çalışmada K1, K2, K3 vb. şekilde kodlanmıştır. Toplanan veri MAXQDA 2022 programı kullanılarak analiz edilmiştir.

Mevcut çalışmada tümevarımcı yaklaşımla, metin içindeki, belirli olguya yönelik temaların tanımlanmasını içeren (Stepchenkova, Kirilenko ve Morrison, 2009) tematik içerik analizi kullanılmıştır. Turizm alanyazınında çevrim içi yorumlar hakkında bilgi sağlama ve anlam çıkarmaya ilişkin tematik içerik analizi yaygın olarak kullanılmaktadır (Yu, 2020; Seyitoğlu ve Alphan, 2021; Abaalzamat vd., 2021). Misafir yorumlarında ortaya çıkan konuları keşfetmek için tematik içerik analizinden faydalanılmıştır. Araştırmanın odaklandığı sorulara yanıt aramak üzere çevreye duyarlı otel işletmelerine ilişkin yapılan olumlu ve olumsuz yorumlar incelenmiş, kodlanmış ve temalar oluşturulmuştur. Misafir yorumlarının içerisindeki anlamlar çalışmaya rehberlik edecek bir kodlama olmaksızın yani açık kodlama yapılarak araştırılmıştır. Örneğin “fiyata göre aldığımız hizmet kötü” şeklindeki bir misafir yorumu dikkate alındığında “fiyat/performans açısından memnuniyetsizliğin olduğu” şeklinde araştırmacı kodlama gerçekleştirilebilmektedir. Bu doğrultuda çalışma grubundaki her bir otel işletmesi için öncelikle çalışma sayfası düzenlenmiş ve programa aktarılmıştır. Olumlu ve olumsuz yorumlar kapsamlı bir şekilde incelenerek kodlama işlemi gerçekleştirilmiştir. Çalışma kapsamındaki veri seti iki farklı kodlayıcı tarafından birbirinden bağımsız olarak kodlanmıştır. Kodlama sürecinden sonra ortaya çıkan görüş farklılıkları fikir birliğine varıncaya kadar tartışılmıştır. Sonrasında olumlu yorumlar ve olumsuz yorumlar çerçevesinde ana tema ve alt temalar tanımlanarak son şekli verilmiştir. Nitel araştırmalarda geçerlik-güvenirlik ölçütü nicel çalışmalardan farklı şekilde ele alınmaktadır. Nicel araştırmalarda kullanılan geçerlik ve güvenilirlik ifadeleri yerine Guba ve Lincoln (1982) nitel araştırmaların inandırıcılık yönüne vurgu yaparak inanılabilirlik (credibility), aktarılabilirlik (transferability), güvenilebilirlik (dependability) ve doğrulanabilirlik (confirmability) ölçütlerini ortaya koymuştur. Bu çalışmada inanılabilirlik ölçütü bakımından uzman görüşünden faydalanma, bulguları literatürle kıyaslama ve verinin iki farklı araştırmacı tarafından değerlendirilmesi unsurlarına yer verilmiştir. Aktarılabilirliğin sağlanması için örneklem seçimi, verinin toplandığı zaman aralığı ve izlenen yöntem ayrıntılı olarak belirtilmiştir. Diğer taraftan çalışmada tercih edilen amaçlı örnekleme yöntemi yine Guba ve Lincoln (1982) tarafından aktarılabilirlik ölçütü bakımından önerilen yöntemler arasında bulunmaktadır. Güvenilebilirlik ölçütü için çalışma tasarımı titizlikle açıklanmaya çalışılmıştır. Onaylanabilirlik için ise tarafsızlık ilkesine bağlı kalınmış ve doğrudan alıntılara yer verilmiştir. Araştırmaya yalnızca (1) Marmaris’te faaliyet gösteren ve Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi belgesine sahip olan üç adet 5 yıldızlı otel işletmesinin dâhil edilmesi, (2) işletmelere yönelik çevreye duyarlılık belgesinin alındığı tarihten itibaren Ekim 2022 tarihine kadar Türkçe dilinde yapılan yorumların incelenmesi, (3) Tripadvisor’da yer alan yorumların seçilmesi çalışmanın kısıtlılığını oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında, kamuya açık ikincil veriden faydalanılması ve/veya insan ve hayvanların deneysel ya da diğer bilimsel amaçlarla kullanılmaması nedeniyle mevcut çalışma etik kurul onayı gerektirmemektedir.

Bulgular

Çalışma kapsamına dâhil edilen Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi Belgesine sahip 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik Haziran 2014- Eylül 2022 tarihleri aralığında Türkçe dilinde toplam 1659 yorum (Berbat, Kötü= Olumsuz yorumlar ve Çok İyi, Mükemmel=Olumlu yorumlar) olduğu tespit edilmiştir. Bu yorumların 1520’sini olumlu yorumlar, 139’unu ise olumsuz yorumlar oluşturmaktadır. Çalışma kapsamındaki çevreye duyarlı konaklama tesisi belgesine sahip otel işletmelerine yönelik gerçekleştirilen yorumların dağılımı ile ilgili detaylar Tablo 2’de sunulmaktadır.

Tablo 2. Çevreye Duyarlı Otel İşletmelerine Yönelik Yapılan Yorumların Dağılımı

Otel	Olumsuz yorum sayısı	Olumlu yorum sayısı	Toplam Yorum
A oteli	25	514	539
B oteli	21	427	448
C oteli	93	579	672
Genel Toplam	139	1520	1659

Şekil 2’ye göre çevreye duyarlı otel işletmelerinde konaklayan misafirlerin olumlu yorumları İnsan Kaynakları (1888), Fiziksel Özellikler (1111), Eğlence (740), Otelin Geneli (588), Yiyecek-İçecek (580), Odalar (523), Hizmet ile İlgili Genel Durumlar (474), Otel İmkânları (280), Atmosfer (213) ve Fiyat (76) ana temaları altında toplanmaktadır. Misafirlerin olumlu yorumlarının en çok “İnsan Kaynakları” ana temasında yoğunlaştığı görülmektedir. En az olumlu yorumun bulunduğu ana tema ise “Fiyat” ana temasıdır. İncelenen yorumlarda “kalite” alt teması hem yiyecek-içecek hem de hizmet ile ilgili genel durumlar ana temalarında yer almıştır. Diğer taraftan “konforlu” alt teması hem odalar hem de otelin geneli ana temalarında bulunmaktadır. Çalışma kapsamında gerçekleştirilen tematik içerik analizinin olumlu yorumlar kategorisinde yer alan ana tema, alt tema ve kodlama sıklığına ait bulgular Tablo 3’te sunulmaktadır.

Tablo 3. Misafirlerin Olumlu Yorumlarına Yönelik İçerik Analizi

İnsan Kaynakları	Otelin Geneli	Otel İmkânları
İlgi	635 Hijyen Koşullarına Uyum	349 Havuz 184
Güler yüzlülük	578 Konforlu	70 Spa 24
Samimiyet	120 Aile Oteli	67 Mini Kulüp 23
Yardımsaver	107 Çocuk Dostu	24 Yürüyüş Yolu 14
Kibar	92 Müşteri Profili	16 Su Parkı 13
Özverili	65 Düzen	13 Loca Hizmeti 7
Profesyonellik	58 Hayvan Dostu	11 Buggy 5
Çözüm Odaklılık	52 Güvenlik	11 Snack Bar 3
İşini Severek Yapma	39 Yenilik	11 Spor Salonu 2
Çalışkan	37 Bakımlı	10 Otopark 2
İletişim Becerisi	14 Çevreye Duyarlılık	6 Kuaför 2
Misafirperver	12 Yiyecek-İçecek	Konser Alanı 1
Disiplinli	10 Lezzet	281 Atmosfer
Deneyimli	9 Çeşitlilik	171 Huzurlu 77
Sabırlı	8 Kalite	59 Sakin 37
Anlayışlı	8 Hijyen	19 Samimi 21
Eşit Davranma	7 Hızlı Servis	17 Nezih 18
Titiz	7 Sunum	14 Cennet 16
Güvenilir	6 İkrâm	11 Lüks 13
Bilgili	6 Tazelik	8 Büyüleyici 12
Pratik	5 Odalar	Dinlendirici 10
Hoşgörülü	5 Temizlik	255 Ferah 5
Zarif	3 Genişlik	77 Seçkin 1
Prezentabl	1 Konforlu	57 Ayrı bir dünya 1
Merhametli	1 Manzara	53 Saray 1
Sempatik	1 Donanım	37 Tropik Ada 1
Yeterli Sayıda Personel İstihdamı	1 Tasarım	21 Fiyat
Kişisel Hijyen	1 Yeni	7 Fiyat/Performans 63
Fiziksel Özellikler	Mini bar içindeki yiyecek ve içeceklerin yenilenmesi	6 Makul Fiyat 13
Deniz	347 Bakımlı	5
Konum	305 Buklet Malzemeleri	3
Doğal Güzellikler	159 Düzenli	1
Plaj	105 Sessiz	1
Manzara	84 Hizmet ile İlgili Genel Durumlar	
Mimari Yapı	58 Kalite	120
Peyzaj	28 Mükemmellik	90
Erişilebilirlik	17 Asistan Hizmeti	73
Dekorasyon	8 Ayrıntılı Hizmet	57
Eğlence	Karşılama ve Uğurlama	41
Animasyon Ekibi	473 Beklentilerin Ötesinde	33
Animasyon Gösterileri	181 Sürpriz	30
Aktivite Çeşitliliği	55 Her şey Dâhil Sistem	13
Canlı Performans	31 Kişiselleştirilmiş Hizmet	9
	Hızlı	4
	Özenli	3
	Prosedür	1

Ana Tema 1: İnsan Kaynakları

Tablo 3'ten hareketle, çevreye duyarlı otel işletmelerine ilişkin yapılan olumlu yorumların insan kaynakları ana teması altında, misafirlerin farklı yoğunlukta değerlendirmelerde bulunduğu söylenebilir. İnsan kaynakları ana temasında otel çalışanlarının nitelikleri, misafirlere eşit davranma ve yeterli sayıda istihdam gibi konular ele alınmıştır. Çalışmanın genelinde otel çalışanlarının ilgili, güler yüzlü ve samimi olması üzerine çokça durulduğu ve çalışanların isimlerine yer verilerek yorumlar yapıldığı gözlenmektedir. Bu alt temalar olumlu yorumların büyük bir bölümünü oluşturmaktadır. Misafirlerin otele giriş anından ayrılışına kadar geçen süreçte çalışanların ilgi, güler yüz ve samimiyet çerçevesinde hizmet sunması memnuniyet sağlayan güçlü bir faktör olarak ortaya çıkmaktadır. Bununla birlikte presentabl, merhametli, sempatik, kişisel hijyen ve yeterli sayıda personel istihdamı alt temalarına daha az sayıda olumlu yorum yapma eğilimi gösterilmiştir. İnsan kaynakları ana teması ve diğer ana temalarla ilgili misafir yorumlarına Tablo 4'te yer verilmektedir.

Tablo 4. Olumlu Misafir Yorumları Örnekleri

Ana Tema	Misafir Yorumları
İnsan Kaynakları	"...personelin Güler yüzü memnuniyetimizi attırdı. Kesinlikle tavsiye ediyorum muhteşem bir tatil geçirmek isteyen herkes gelmeli." (K7)
Fiziksel Özellikler	"...eşsiz denizi ile dort dortluk bir tatil deneyimi yaşattı bizlere..." (K31)
Eğlence	"...otelin animasyon ekibine güzel diyip geçmek haksızlık olur. Ekip hem çok sabırlı hemde çok güler yüzlü, hadi dansa katıl diye kolunuzdan çekip sürükleyen tiplerden değiller. Her organizasyona katılan o kadar keyif alıyorki sizde kendinizi tutamıyorsunuz. Ben hiç hiçbir şeye katılmayı sevmeyen bu tarz animasyonlara gıcık olan soğuk bir tip olarak ilk defa bu kadar sosyal bir tatil geçirdim..." (K979)
Otelin Genel	"...otelde endemik bitki ve ağaçlar vardı gayet özenli bir şekilde korunuyordu dogaya saygılı davranılmış bazi balkon ve ortak alanlara denk gelen ağaçlar kesilmeden korunmuş günümüzde böyle örnek davranışları özellikle belirtmem gerekiyor..." (K1087)
Yiyecek-İçecek	"...yemekler limitli ancak kafa karışıklığına sebep olmadığı için bence daha iyi ve genel manada çeşitli ve lezzetliydi" (K544)
Odalar	"...otel odalari çok temiz simdiye kadar gittigim otellerde havlulari hep yemek veya yağ kokardi bu otelde havlulari koklamaya doyamiyor insan her tarafta koku yayan aletler var odalar pirlil sabunlar sampuanlar hsp bulgari walla dayanamadim bi kactanede aldım yanima çok guzel kokuyolardi..." (K533)
Hizmet ile İlgili Genel Durumlar	"...Bende bir işverenim. Hizmet sektöründe nasıl olurda, asistanından, buggy operatörüne, garsonlarından, temizlik görevlilerine bu kadar kalite bir arada sunulmuş gerçekten çok şaşırdım..." (K269)
Otel İmkânları	"...otelin havuzu çok güzel ben aquaparklı otelleri severim bu otelin havuzunu çok sevdim..." (K763)
Atmosfer	"Dünya üzerinde sabah uyandıgında huzura ulaşabileceğin yer bu otel olsa gerek..."(K1587)
Fiyat	"Fiyatlar çok uygun. Herkese tavsiye ederim" (K58)

Ana Tema 2: Fiziksel Özellikler

Çevreye duyarlı otel işletmelerinde konaklayan misafirlerin memnuniyetini belirleyici özelliklerden bir diğerinin otel işletmelerinin sahip olduğu fiziksel özellikler olduğu tespit edilmiştir. Deniz, otelin konumu ve doğal güzellikler çevreye duyarlı otel işletmelerinin fiziksel özellikleri bakımından misafirleri en çok memnun eden faktörleri temsil etmektedir. Çalışma kapsamında misafirlerin özellikle denizin temiz olduğu yönünde vurgu yaptığı gözlenmiştir. Otel işletmelerinin dekorasyonu da misafirleri memnun eden bir yapı teşkil etmektedir. Ancak diğer alt temalara bakıldığında daha az sayıda tekrarlandığı için bu alt temanın çok yaygın olmadığı söylenebilir.

Ana Tema 3: Eğlence

Tablo 3'e göre eğlence ana teması ile ilgili misafir memnuniyeti animasyon ekibi, animasyon gösterileri, aktivite çeşitliliği ve canlı performans olarak tanımlanmıştır. Mevcut bulgular animasyon ekibinin ve animasyon gösterilerinin, çalışma kapsamındaki oteller açısından misafir memnuniyetinin oluşmasındaki belirleyici faktörlerden biri olduğuna işaret etmektedir. Eğlence ana temasında animasyon ekibinde yer alan çalışanların isimlerine atıfta bulunarak otel dışında vakit geçirmeye gerek duyulmadan eğlenceli bir tatil geçirilebileceği misafirler tarafından sıklıkla vurgulanmaktadır.

Ana Tema 4: Otelin Genel

Otelin geneli ana teması altında hijyen koşullarına uyum ilk sırada gelmektedir. Çalışma kapsamına dâhil edilen otel işletmeleri açısından hijyen koşullarını ön planda tutan hizmet anlayışının misafir memnuniyetine yol açabileceği belirlenmiştir. Bu ana tema kapsamında otel işletmelerinin konforlu, aile oteli, çocuk dostu otel gibi yönlerine vurgu yapıldığı görülmektedir. Ancak araştırmanın odak noktasında yer alan çevreye duyarlılık olgusunun, az sayıda misafir yorumunda (6) yer aldığı tespit edilmiştir.

Ana Tema 5: Yiyecek-İçecek

Olumlu yorumlar kapsamında çevreye duyarlı otel işletmelerinde konaklayan yerel misafirler yeme-içme hizmetlerini ağırlıklı olarak lezzet odağında değerlendirmişlerdir. Çalışma kapsamında misafirlerin çevreye duyarlı otel işletmelerinde sunulan yiyecek ve içeceklerin lezzetinden, çeşitliliğinden ve kalitesinden ağırlıklı olarak memnuniyet duyduğu ortaya çıkmıştır. Çalışma bulguları hijyen, yiyecek ve içeceğin hızlı servis edilmesi, yiyecek ve içeceğin sunum şekli, ikramlar ve tazelik alt temalarının da misafir memnuniyetine yol açan kaynaklar arasında olduğuna işaret etmektedir.

Ana Tema 6: Odalar

Çalışma kapsamında çevreye duyarlı otel işletmelerinde konaklayan misafirlerin memnuniyetini etkileyen bir diğer faktörün otel odaları olduğu bulgulanmıştır. Yorumlarda odalar kapsamında misafir memnuniyeti ile ilgili temizlik unsuruna oldukça yer verildiği tespit edilmiştir. Bununla birlikte genişlik, konfor ve manzara da odalar ile ilgili misafir memnuniyetini etkileyen unsurlar arasında yerini almaktadır.

Ana Tema 7: Hizmet ile İlgili Genel Durumlar

Çalışmada, genel olarak sunulan hizmetin kalitesinin misafir memnuniyeti üzerinde güçlü etkiye sahip olduğu saptanmıştır. Tablo 3, Marmaris'te çevreye duyarlı 5 yıldızlı otel işletmelerindeki hizmet ile ilgili genel durumlara yönelik en önemli üç etkinin kalite, mükemmellik ve asistan hizmeti olduğunu göstermektedir. Hizmet ile ilgili genel durumlar ana teması altında yer alan alt temaların sıklığına bakıldığında misafirlere hızlı, özenli hizmet sunulması ve prosedürlerin ise daha az memnuniyetin belirttiği alt temalar olduğu görülmektedir.

Ana Tema 8: Otel İmkânları

Yapılan yorumlar incelendiğinde otel işletmelerinde sunulan havuz, spa, mini kulüp hizmetlerinin misafir memnuniyetine katkıda bulunduğu tespit edilmiştir. Çevreye duyarlı 5 yıldızlı otel işletmelerinde konaklayan misafirler, havuz hizmetini otel imkânları kapsamında ön planda tutmaktadır. Misafir yorumlarında otel havuzları temizlik, derinlik, büyüklük ve çocuklar için kullanışlılık bakımından sıklıkla vurgulanmaktadır. Tekrarlanma sıklığına göre spor salonu, otopark, kuaför hizmeti ve konser alanı ise misafirlerin en az memnuniyetini belirttikleri alt temalardır.

Ana Tema 9: Atmosfer

Bu çalışmada elde edilen bulgulardan bir diğeri Marmaris'te faaliyet gösteren çevreye duyarlı 5 yıldızlı otel işletmelerinin sahip olduğu atmosferin misafirlerin görsel ve duyuşsal olarak otel işletmelerini olumlu yorumlamalarını etkileyebilecek faktörlerden biri olduğu yönündedir. Özellikle huzurlu ve sakin bir atmosferin varlığı çalışma kapsamındaki otel işletmeleri ile ilgili olumlu izlenim ortaya çıkarmaktadır. Bunun yanı sıra nezih, cennet, lüks, büyüleyici, dinlendirici ve ferah alt temaları misafir memnuniyetini şekillendiren alt temalardır. Tablo 3'e göre yine bu ana tema altında seçkin, ayrı bir dünya ve tropik ada alt temaları da yer almaktadır.

Ana Tema 10: Fiyat

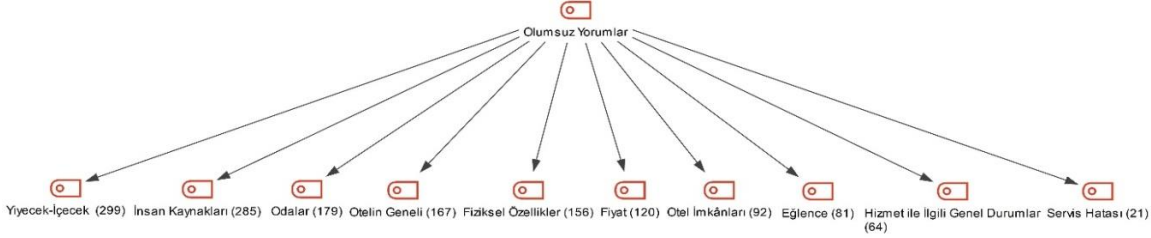
Çalışmada fiyat ana teması diğer ana temalar arasında misafirlerin en az yorum yaptığı ana temadır. Buna göre çalışmada fiyat ana temasının bir dereceye kadar misafir memnuniyetini etkilediği saptanmıştır. Misafirlerin fiyat ana teması altında otel işletmelerini fiyat/performans ve makul fiyat açısından olumlu olarak değerlendirdiği görülmektedir.

Olumsuz Yorumlar Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli

Çalışmada daha önce de belirtildiği üzere Tripadvisor.com'dan çekilen yorumlar, misafirlerin Marmaris ilçesinde faaliyet gösteren çevreye duyarlı 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik yaptığı değerlendirmelerden yola çıkarak olumlu yorumlar ve olumsuz yorumlar olarak iki kategoriye ayrılmıştır. Çalışma kapsamında

incelenen 1659 yorumun 139'unun olumsuz yorum olduğu tespit edilmiştir. Misafir yorumlarında birden fazla kodlama ile farklı temalarla ilişkilendirilen konular dikkate alındığında kod sayısının artış gösterdiği belirtilebilir. Olumsuz yorumlar Şekil 3'te görüldüğü üzere olumlu yorumlara benzer şekilde on ana temada toplanmaktadır.

Şekil 3. Misafirlerin Olumsuz Yorumlarına İlişkin Ana Temalar (Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli)



Araştırma verilerinin analizi neticesinde çevreye duyarlı otel işletmelerine yönelik yapılan olumsuz yorumlara ait ana temalar Yiyecek-İçecek (299), İnsan Kaynakları (285), Odalar (179), Otelin Geneli (167), Fiziksel Özellikler (156), Fiyat (120), Otel İmkânları (92), Eğlence (81), Hizmet ile İlgili Genel Durumlar (64) ve Servis Hatası (21) olarak belirlenmiştir. Çalışma kapsamında olumsuz yorumlar açısından ilk üç sırada yiyecek-içecek, insan kaynakları ve odalar ana temaları yer almaktadır. Bu bakımdan insan kaynakları ve odalar ana temalarının çevreye duyarlı otel işletmeleri açısından hem misafir memnuniyetinin hem de misafir memnuniyetsizliğinin oluşması bakımından güçlü etken olduğu saptanmıştır. Servis hatası ana teması, misafirlerin en az olumsuz yorum yaptığı ana tema olarak ortaya çıkmıştır. Olumsuz yorumlar kategorisinde yer alan ana tema, alt tema ve kod sıklığına ait bulgular Tablo 5'te sunulmaktadır.

Tablo 5. Çevreye Duyarlı Otel İşletmelerinde Konaklayan Misafirlerin Olumsuz Yorumlarına Yönelik Ana Tema ve Alt Temalar

Yiyecek-İçecek		Otelin Geneli	
Çeşitlilik	109	Hijyen Kurallarına Uygunsuzluk	59
Kalite	53	Yetersiz Tedbir	31
Lezzetsiz	48	Eski	24
Sabit Menü	35	Müşteri Profili	20
Hijyen Kurallarına Uygunsuzluk	15	Kalabalık	16
İkramlar	12	Bakım-Onarım	9
Tüketilen Ürünün Yenilenmemesi	10	Koku	5
Bayatlık	8	Konfor	2
Sunum	5	Gürültü	1
Porsiyonların Yetersiz Olması	4	Fiziksel Özellikler	
İnsan Kaynakları		Deniz	60
İlgisiz	49	Donanım Eksikliği	52
Yetersiz Personel Sayısı	42	Mekânsal Tasarım	16
Eşit Davranmama	34	Plaj	14
İletişim Becerisi	23	Yetersiz Alan	9
Çözüm Üretmeme	22	Erişilebilirlik	4
Yalan Beyan	19	Konum	1
Kaba	17	Fiyat	
Vaatleri Yerine Getirmeme	14	Fiyat/Performans	54
Asık Suratlı	12	Yüksek Fiyat	33
Şikâyeti Kabullenmeme	9	Ekstra Ücret Alınması	27
Tecrübesiz	8	Makul Olmayan Fiyat Artışı	4
Eksik Bilgi Verme	6	Ücret İadesi	2
İşini Severek Yapmama	4	Otel İmkânları	
Ast-Üst Tartışması	3	Havuz	26
Hakaret	3	Otopark	25
Misafir ile Tartışma	3	Su Parkı	12
Mutsuz	2	Şezlong	9
İşten Kaytarma	2	Spa	7

Saygısız	2	Buggy	6
Taciz	2	Mini Kültip	5
Başka Müşteriler Hakkında Yorum Yapma	2	Revir	2
Tehdit	2	Eğlence	
Samimiyetsiz	1	Yetersiz Aktivite	46
Laubali	1	Animasyon İçeriği	15
Kişisel Hijyene Dikkat Edilmemesi	1	Animasyon Ekibi	13
Agresif	1	Canlı Performans	7
Psikolojik Baskı	1	Hizmet ile İlgili Genel Durumlar	
Odalar		Beklentinin Altında	18
Temizlik	51	Karşılama-Uğurlama	13
Donanım	45	Kötü	13
Tasarım	22	Kalite	10
Eski	19	Prosedür	6
Bakımsız	15	Her şey Dâhil Sistem	4
Mini bar	11	Servis Hatası	
Koku	7	Siparişi Geciktirme	8
Gürültü	6	Sipariş Almama	6
Konfor	2	Siparişin Unutulması	5
Manzara	1	Siparişi Eksik Getirme	2

Ana Tema 1: Yiyecek-İçecek

Çalışma kapsamında yiyecek ve içecek ana teması, misafirlerin en yoğun şekilde memnuniyetsizliğini belirttiği ana tema olarak ortaya çıkmıştır. Çevreye duyarlı 5 yıldızlı otel işletmelerine yapılan olumsuz yorumlar yiyecek-içecek ana teması bakımından çeşitlilik, kalite, lezzetsiz, sabit menü, hijyen kurallarına uygunsuzluk, ikramlar, tüketilen ürünün yenilenmemesi, bayatlık, sunum ve porsiyonların yetersiz olması şeklinde alt temalara ayrılmıştır. Yiyecek-içecek ana teması altında misafirler en çok çeşitlilik yönünden memnuniyetsizlik duymuşlardır. Çalışma bulguları, çevreye duyarlı 5 yıldızlı otel işletmelerinde konaklayan misafirlerin yiyecek ve içeceklerin çeşitlilik göstermesi konusunda beklenti içerisinde olduğuna işaret etmektedir. Kalitesiz ve lezzetsiz nitelikteki yiyecek ve içecekler çevreye duyarlı 5 yıldızlı otel işletmelerinde ciddi bir memnuniyetsizlik oluşturmaktadır. Bu ana temaya ve diğer ana temalara ait misafir yorumlarından bazıları Tablo 6’da aktarılmaktadır.

Tablo 6. Olumsuz Misafir Yorumları Örnekleri

Ana Tema	Misafir Yorumları
Yiyecek-İçecek	“...yemekler rezil hijyen ve lezzetten uzak birde üstüne salatada çıkan plastik midemiz iyice ters düz oldu ve bıraktık...” (K91)
İnsan Kaynakları	“...başka müşteriler ile alakalı ev halkından biri gibi yakınmaları hakkında fazla yorum yapmak istemiyorum...” (K3)
Odalar	“...Odalar önceden çok güzel kokardı şimdi ise içeri girdiğinizde ağır bi rutubet kokusu gibi bi koku var...” (K824)
Otelin Geneli	“...Şezlonlarda temiz minder bulmak imkansız, inanılmaz kirli...” (K22)
Fiziksel Özellikler	“...Denize yürüme kısmı için otelden çıkış yapmadan geçilen ; havuzun oradaki kapı için çalışma yapılmalı. Eğilerek çıkmak uzun boylular için sıkıntı...” (K156)
Fiyat	“...Yazdıklarımı özetleyecek olursak verdiğiniz parayı hak etmeyen bir otel gelmeden önce 2 kez düşünün derim.”(K15)
Otel İmkânları	“...Koca otelin küçücük içler acısı otoparkını görünce nasıl yani dedim. Epey park yeri aradıktan sonra eğreti olarak bir yere koyup, günlerce uygun bir park yeri gözledim...”(K78)
Eğlence	“...Özellikle bir mammamia müzikali hazırlamışlar ki, gerçekten görmeniz gerek anlatılmayacak kadar kötü, oturmuş bulduğuk bir kere ne yazık ki...” (K1135)
Hizmet ile İlgili Genel Durumlar	“Balayı çifti olarak konakladık karşılama yetersizdi...”(K988)
Servis Hatası	“...Bir içecek siparişini 3 kez tekrarlamak durumunda kalıyorum. Bir daha gitmeyi düşünmüyorum.” (K49)

Ana Tema 2: İnsan Kaynakları

Çevreye duyarlı 5 yıldızlı otel işletmelerinde konaklayan misafirlerin insan kaynakları bakımından memnuniyetsizliğini belirleyici temel faktörlerin çalışanların ilgisizliği, yetersiz sayıda istihdam ve misafirlere eşit davranmama şeklinde olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların iletişim becerisi ve çözüm üretme bakımından yetersizlikleri de misafirlerin memnuniyetsizliğindeki kaynaklardan biri olmuştur. Ayrıca yalan beyanda bulunma, kaba davranma, vaatleri yerine getirmeme ve asık suratlı olma gibi davranışların olumsuz yorum olarak yansdığı görülmüştür.

Ana Tema 3: Odalar

Odalar ana teması altında çevreye duyarlı 5 yıldızlı otel işletmeleri ile ilgili ağırlıklı olarak temizlik ve donanım alt temalarında memnuniyetsizlik olduğu belirlenmiştir. Donanım kapsamında misafirler tarafından duş başlığı, saç kurutma makinesi, yatak ve klima gibi sorunlar üzerinden olumsuz yorumlar yapıldığı görülmüştür. Bununla birlikte odaların tasarımı, gürültü, kötü koku, eski ve bakımsız olması da memnuniyetsizlik oluşturmuştur. Bu ana tema altında en az manzara alt temasına atıfta bulunarak olumsuz yorum yapılmıştır.

Ana Tema 4: Otelin Geneli

Tablo 5 incelendiğinde olumsuz yorumlar çerçevesinde şekillenen otelin geneli alt temasında misafirlerin en fazla hijyen koşullarının yetersizliğinden yakındığı gözlenmektedir. Bununla birlikte yetersiz tedbirler, eskimiş yapı, müşteri profili, kalabalık, bakım ve onarım eksikliği, koku, gürültü ve konfor da misafirlerin şikâyet ettiği konular arasında yerini almaktadır. Çalışmada bazı otel işletmelerine yönelik olumsuz değerlendirmeler yetersiz sayıda çalışan olması nedeni ile temizlik hizmetinin zayıf olduğu söylemlerini içermektedir. Diğer taraftan yetersiz havalandırma, havuzlar, haşere ve zararlı böcekler gibi çeşitli alanlarda hijyen koşullarına uyum sağlanmadığı belirtilmiştir. Yetersiz tedbir alt temasında farklı yönleriyle güvenlik unsuruna dikkat çekilmiştir.

Ana Tema 5: Fiziksel Özellikler

Fiziksel özellikler ana temasında deniz, donanım eksikliği, mekânsal tasarım, plaj, yetersiz alan, erişilebilirlik ve konum alt temaları yer almaktadır. Çalışma kapsamında deniz alt temasına yönelik misafirlerin özellikle denizin taşlık ve yosunlu olması nedeniyle rahatsızlık duyduğu saptanmıştır. Donanım eksikliği alt temasında iklimlendirme sorunu, şezlongların yeterli olmaması, internet erişimi, kaydraklı havuz, ocak-fırın gibi sorunlara vurgu yapılmıştır. Diğer taraftan plajda tuvalet bulunmaması, su ve içecek servisi yapılan alanın olmaması da memnuniyetsizliğe yol açmıştır.

Ana Tema 6: Fiyat

Fiyat ana teması altında genel olarak fiyat/performans odağında olumsuz yorum yapılmıştır. Çalışmada hizmet fiyatının yüksek olması ve bazı hizmetlerden ek ücret talep edilmesi durumunda misafir memnuniyetinin olumsuz yönde etkilendiği saptanmıştır. Diğer taraftan bazı misafirler makul olmayan fiyat artışlarından ve otel işletmelerinin ücret iadesi politikalarından memnun kalmadıklarını belirten yorumlar yapmışlardır.

Ana Tema 7: Otel İmkânları

Otel imkânları ana temasında misafirlerin en çok yakındığı konular havuz ve otopark üzerinedir. Çalışma kapsamında bazı oteller, doluluk oranına göre küçük havuzla hizmet sunması ve havuz temizliğinin otomatik sistemle yapılmaması yönünde olumsuz değerlendirilmiştir. Çalışma verisi incelendiğinde, şikâyetçi olan misafirlerin otopark alanının olmaması veya mevcut otopark alanının yetersizliği konularında oldukça rahatsız olduğu görülmektedir. Bununla birlikte su parkı, spa hizmeti, buggy, mini kulüp de misafirlerin memnuniyetsizliklerini vurguladığı konular arasındadır. Otel misafirlerinin en az memnuniyetsizliğini belirttiği alt tema ise revirdir.

Ana Tema 8: Eğlence

Eğlence ana teması altında ağırlıklı olarak yetersiz aktivite bakımından misafirlerde memnuniyetsizlik olduğu görülmektedir. Bunun yanı sıra animasyon içeriği, animasyon ekibi ve canlı performans ile ilgili şikâyetler de yorumlara yansımaktadır.

Ana Tema 9: Hizmet ile İlgili Genel Durumlar

Bu ana tema altında, sunulan hizmetin misafir beklentilerini karşılayamaması en sık tekrarlanan alt tema olmuştur. Her şey dâhil sistem ise en az tekrarlanan alt temadır. Bununla birlikte sunulan hizmetin “kötü” gibi

olumsuz çağrışımında bulunan kullanımla yorumlanması da söz konusudur. Ayrıca gelen misafirleri karşılama, odalarına çıkarma ve otelden çıkışlarında uğurlama hizmetinin yetersiz olması memnuniyetsizlik kaynağı olarak ortaya çıkmıştır. Çalışma kapsamında bazı misafirlerin konakladığı otel işletmelerini kalite ve izlenen prosedürler yönünden olumsuz değerlendirdiği gözlenmiştir.

Ana Tema 10: Servis Hatası

Çalışmada servis hatası ana teması diğer ana temalara göre daha az tekrarlanmıştır. Servis hatası ana teması siparişin alınmaması, geciktirilmesi, unutulması ve eksik getirilmesi alt temaları ile açıklanmaktadır.

Sonuç, Tartışma ve Öneri

Bu çalışma, misafirler tarafından Marmaris ilçesindeki çevreye duyarlı 5 yıldızlı otel işletmeleri hakkında yazılan çevrim içi yorumların analizine odaklanmıştır. Amaç doğrultusunda misafirlerin çevreye duyarlı otel işletmelerini ziyaretinde oluşan memnuniyetlerinin ve memnuniyetsizliklerinin temel nedenleri keşfedilmeye çalışılmıştır. Bu doğrultuda çalışmanın bulguları iki farklı açıdan ele alınmıştır. Bunlardan biri çalışma grubundaki otel işletmelerine yönelik yapılan olumlu yorumlar, bir diğeri ise misafirlerin bu otellere yönelik yaptığı olumsuz yorumlar şeklindedir. Çalışmada, misafirleri memnun eden ve memnun etmeyen farklı temaları belirlemek için tematik içerik analizi gerçekleştirilmiştir. Tematik içerik analizi sonucunda, memnuniyet ve şikâyet kaynakları üzerine bazı ortak ve farklı özellikler olduğu ortaya çıkarılmıştır. Ancak bu otellerde konaklayan misafirlerin sunulan hizmetten ağırlıklı olarak memnuniyet duyduğu sonucuna ulaşılmıştır. Sonuçlar, özellikle otel işletmelerinin hizmetlerinden memnuniyet duyulması halinde misafirlerin bu hizmetleri değerlendirme olasılıklarının daha yüksek olduğunu göstermektedir.

Çalışma sonuçları misafir memnuniyeti üzerinde insan kaynakları, fiziksel özellikler, eğlence, otelin geneli, yiyecek-içecek, odalar, hizmetin geneli, otel imkânları, atmosfer ve fiyatı içeren on belirleyici faktör ortaya çıkarmıştır. Bu durum çevreye duyarlı 5 yıldızlı otel işletmelerinde misafir memnuniyetinin çeşitli yönleri barındıran çok boyutlu bir yapıda olduğunu göstermektedir. Diğer taraftan tematik içerik analizi sonucu ağırlıklı olarak yiyecek-içecek, insan kaynakları ve odalar ana temalarının misafirlerin memnuniyetsizliğini oluşturan faktörler olduğu ortaya çıkmaktadır. Ayrıca otelin geneli, fiziksel özellikler, fiyat, otel imkânları, eğlence, hizmet ile ilgili genel durumlar ve servis hataları da misafir memnuniyetsizliği üzerinde rol üstlenebilmektedir.

İnsan kaynakları, fiziksel özellikler ve eğlence, misafiri memnun eden en etkili özellikler olarak değerlendirilmektedir. Bu özellikler misafir memnuniyetinin nasıl sağlanabileceğinin anlaşılmasına yardımcı olabilecektir. Elde edilen bulgular özellikle hizmet odaklı turizm endüstrisinin önemli bileşenlerinden biri olan otel işletmelerindeki çalışanların misafir memnuniyetinin sağlanmasında etkin rol üstlendiğine işaret etmektedir. Çalışma özellikle misafir memnuniyeti bakımından birincil kritik özellik olarak insan kaynakları temelinde ilgi ve güler yüzü ortaya koymuştur. Araştırmanın bu sonucunun mevcut literatürdeki benzer çalışmalar (Eşiyok ve Öztürk, 2021; Geranaz ve Yetgin, 2021; Toprak vd., 2022) tarafından da desteklendiği söylenebilir. Öte yandan misafirler çalışanların ilgili, güler yüzlü, samimi, yardımsever ve kibar olmalarını çalışanların bilgili, pratik, sempatik, deneyimli ve anlayışlı olmalarından daha önemli görmektedir. Diğer bir deyişle Marmaris'teki çevreye duyarlı 5 yıldızlı otel işletmelerinde ilgili, güler yüzlü, samimi ve yardımsever çalışanlar misafirler üzerinde daha çok olumlu izlenim oluşturmaktadır. Bu nedenle belirtilen özellikler çalışanların hizmet sunmasında anahtar faktörler olarak kabul edilebilir. Ancak insan kaynakları faktörü misafirler tarafından güçlü bir memnuniyet kaynağı olarak değerlendirilse de olumsuz yorumlardan elde edilen sonuçlara göre misafirlerde memnuniyetsizlik oluşturan başlıca sorunlar arasında da yer almaktadır. İlgisiz, misafirlere eşit davranmayan, iletişim becerisi zayıf, sorun çözücü bir yaklaşımdan uzak olan çalışanlar misafir memnuniyetsizliğine yol açabilmektedir. Aynı zamanda yetersiz sayıda istihdam insan kaynakları konusundaki sorunlardan biri olarak görülmektedir. Bu bakımdan belirtilen unsurlar misafir memnuniyetini sağlamak için insan kaynakları temelinde iyileştirme yapılması gerektiği anlamına gelebilir. Dolayısıyla çalışma sonuçları çevreye duyarlı otel işletmeleri için nitelikli işgören istihdamının ne denli önemli olduğuna, bu otelleri ziyaret eden yerli misafirlerin çalışanların tutum ve davranışlarına oldukça dikkat ettiklerine işaret etmektedir. Walls, Okumus, Wang ve Kwun'a (2011) göre misafirlere hizmet sunma sürecinde çalışanların tutum ve davranışları, misafir memnuniyeti üzerinde belirleyici rol üstlenmektedir. Çünkü misafir algıları öncelikle çalışan-misafir arasındaki etkileşime göre şekillenmektedir. Bu bağlamda özellikle yöneticiler; çalışanlar ve misafirler arasındaki ağırlıklı olarak yüz yüze gerçekleşen iletişimi dikkate alarak insan kaynakları yönetimi işlevleri temelinde misafir beklentilerini anlayarak çalışanlara gereken önemi göstermeli, yeterli sayıda ve nitelikte işgören istihdam etmelidir. Otel işletmeleri kendi dinamikleri çerçevesinde ilgi, güler

yüz, çözüm odaklılık gibi olumlu nitelikleri destekleyici ödüllendirme sistemi kurmalı ve kaba davranışlar gibi olumsuz nitelikler bakımından da iyileştirme çalışmaları gerçekleştirmelidir.

Bu çalışmanın sonuçlarına göre misafir memnuniyeti üzerinde en önemli ikinci belirleyici unsur fiziksel özelliklerdir ve otel işletmelerinin fiziksel özellikleri hem olumlu hem de olumsuz durumlarda ortak belirleyicidir. Genel olarak Marmaris'teki çevreye duyarlı 5 yıldızlı otel işletmelerinde konaklayan misafirler, otel işletmelerinin denizi, konumu, doğal güzellikleri, plajı, manzarası, mimari yapısı vb. gibi fiziksel özelliklerinden memnun olduklarını ifade etmişlerdir. Fiziksel özellikler içerisinde deniz ve otelin fiziki konumu misafir memnuniyetine ilişkin en önemli alt unsurdur. Konum açısından çalışma sonuçları Demir ve Altındağ'ın (2017) Alanya ilçesindeki konaklama işletmelerinde turistlerin memnuniyeti üzerine yapmış olduğu çalışma sonuçları ile örtüşmemektedir. Araştırmacılar, otelin fiziki konumunun memnuniyet üzerinde doğrudan bir etki oluşturmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Ancak Olorunsola vd. (2022) tarafından çevreye duyarlı otel işletmeleri özelinde gerçekleştirilen benzer bir çalışmada otel konumunun misafir memnuniyetini olumlu etkileme gücüne sahip olduğu tespit edilmiş ve konumun misafir memnuniyetinin ayrılmaz bir parçası olduğuna dikkat çekilmiştir. Aslında otelin fiziki konumu dikkate alındığında misafirin beklentilerine göre şekillendirilemeyecek bir yapıda olduğu söylenebilir. Buradan hareketle otel konumunun, misafirlerin çeşitli ihtiyaçlarını karşılayabilmelerine olanak tanıyacak nitelikte olması gerektiği ifade edilebilir. Otelin konumu yatırımcı tarafından iş kurma sürecindeki önemli kararlardan biri olarak da değerlendirilebilir. Bu noktada uygun konum seçimi yatırım getirisi için de olumlu sonuçlar ortaya çıkarabilecektir. Çalışma kapsamındaki otellerin fiziksel özellikleri açısından misafir memnuniyeti üzerinde son iki belirleyici alt unsur ise erişilebilirlik ve dekorasyondur. Doğal güzelliklere sahip Marmaris gibi farklı bir coğrafyada konumlanan çevreye duyarlı otel işletmeleri açısından özellikle denizin temiz yapısı misafirler için önemli bir cezbedici unsur olabilmektedir. Bununla birlikte taşlık ve yosunlu deniz yapısı bazı misafirler için sorun teşkil edebilmektedir. Çalışma kapsamındaki otel işletmelerinin faaliyetlerini sürdürdüğü Marmaris ilçesi deniz/kıyı turizmi açısından önemli rol üstlenmektedir. Kargıoğlu ve Temür (2022) Marmaris ilçesinin Muğla'yı ziyaret eden turistler için deniz, kum ve güneş öncelikli tercih edilen başlıca ilçelerden biri olduğuna dikkat çekmektedir. Bostan, Türk ve Akyurt Kurnaz (2013) tarafından yapılan çalışmada Rus turistler için deniz, kum ve güneşin Marmaris'i en iyi ifade eden tanımlamalardan biri olduğu ortaya çıkarılmıştır. Mevcut çalışmada fiziksel özellikler çerçevesinde, otel işletmelerinin misafir beklentilerini karşılayacak nitelikte yeterli donanımına sahip olmamasının misafir yorumlarına şikâyet unsuru olarak yansıtılabileceği görülmüştür. Çalışma sonuçları çevreye duyarlı otel işletmelerinin denizi, konumu ve doğal güzellikleri ile misafir memnuniyeti üzerinde olumlu etkiler bıraksa da bu otellerin aynı zamanda hizmeti aksatmayacak yeterli donanımına sahip olması gerektiğini göstermektedir.

Çalışma sonuçlarına göre misafir memnuniyeti üzerindeki belirleyici etkenlerden bir diğeri otel işletmelerinin önemli organizasyonları arasında yer alan eğlence hizmetleridir. Çevreye duyarlı otel işletmelerinde, animasyon ekibi, animasyon gösterileri, aktivite çeşitliliği ve canlı performans şeklinde öne çıkan eğlence hizmetleri ağırlıklı olarak misafir memnuniyetini olumlu yönde etkilemektedir. Eğlence hizmetleri çevreye duyarlı otel işletmelerindeki en az şikâyet alan konulardan biridir. Çalışma sonuçları otel işletmelerinin çekirdek ürünü olan konaklama hizmeti dışında misafirlerin etkileşim sağlayabileceği bir yapı üzerine beklentilerinin olduğuna işaret etmektedir. Çevreye duyarlı 5 yıldızlı otel işletmelerinde misafirler eğlence hizmetlerine insan kaynakları ve fiziksel özellikler kadar anlam yüklemektedir. Bu otel işletmelerinde işe uygun nitelikte animasyon ekibinin istihdam edilerek çeşitli aktivitelerle misafir memnuniyetinin artırılabilmesi gözlenmektedir. Özellikle animasyon ekibinde rol üstlenen çalışanların profesyonelliği, misafirlere karşı tutum ve davranışları daha başarılı sonuçların anahtarı olabilmektedir. Bulgular göstermektedir ki çevreye duyarlı otel işletmelerinde yetersiz aktivite misafir memnuniyetsizliğine yansımaktadır. Bu durum yoğun sezon ve düşük sezon olarak nitelendirilen dönemlerle veya salgın dönemiyle ilgili olabilir. Bu bakımdan otel işletmelerinde kendi özelliklerine uygun iyi bir planlama yapılmasının gerekli olduğu söylenebilir. Animasyon ekibinin yetenek ve deneyimleri, misafirlerin beklentileri, yer-mekân, zaman, animasyon ekibinin izin günleri gibi daha bütüncül bir yaklaşımla animasyon faaliyetleri değerlendirmeye alınmalıdır. Animasyon ekibi profesyonel, eğlenceli, samimi, enerjik gibi özelliklere sahip olmalı, yetişkinlere ve çocuklara yönelik gündüz ve akşam aktiviteleri misafir katılımını teşvik edebilmeli ve misafir beklentilerini karşılayabilecek nitelikte olmalıdır. Magyar'ın (2008) vurguladığı üzere misafirlerin otelde konakladıkları süre boyunca özgünlük ve yeni deneyim aradığı dikkate alındığında, çevreye duyarlı otel işletmeleri animasyon faaliyetleri ile daha renkli bir deneyim alanı tasarlayarak misafirlere unutulmaz tatil deneyimi yaşatabilir.

Araştırma bulguları göstermektedir ki Marmaris'teki çevreye duyarlı 5 yıldızlı otel işletmeleri genelde hijyen kurallarına önem veya öncelik vermekte bu durum da misafir memnuniyeti üzerinde güçlü etki

oluşturmaktadır. Ancak bazen ortak kullanım alanlarının hijyen kurallarına uygun temizlenmemesi veya pandemi döneminde misafirlerin mesafe kurallarını ihmal etmesi misafirler için şikâyet unsuru olabilmektedir. Benzer çalışmalarda (Ünal, 2019; Saatçı, Tozan ve Çokay, 2022) hijyen ve temizlik konusunda misafir şikâyetlerinin yoğunlaşabildiği gözlenmektedir. Temizlik ve hijyenin, Tripadvisor’da olumlu ve olumsuz yorumlar yapılması üzerinde önemli etki oluşturduğu ampirik bulgularla da desteklenmektedir (Ghazi, 2016). Otel işletmelerinde çalışanların hijyen hakkında yeterli bilgiye sahip olmaması veya çalışanların sayıca yetersiz kalması günlük işlemlerin etkin şekilde yerine getirilmesinde engel teşkil edebilmektedir. Otel işletmelerinin çok sayıda insana aynı anda hizmet sunabildiği gerçeğinden hareketle, yeterli sayıda işgücünü hazır bulundurması ve özellikle ortak kullanıma açık alanlarda insan sağlığını tehdit etmeyecek uygulamalar konusunda çalışan farkındalığını arttırması önem kazanmaktadır. Özellikle yoğun sezonda yetersiz sayıda çalışanın aşırı iş yükü ile karşılaşması düşük verimlilik sorununu ortaya çıkarabilmektedir. Ancak unutulmamalıdır ki hijyen kurallarına uyum sağlanması misafirlerin otel işletmelerinden öncelikli beklentileri arasında yer almaktadır. Özellikle pandemi gibi bir dönemde konaklama ve tatil belirli riskleri barındırabilmektedir. Hijyen kaynaklı sağlık riski karşısında misafirlerin gereksinimlerine genel olarak yanıt verebilecek, misafirlerin kendilerini güvende hissedebildiği bir otelden hizmet alması yaşanan deneyimi olumlu etkileyebilecektir. Bu bağlamda otel işletmelerinde lobi, havuz, plaj ve koridorlar gibi alanlarda hijyen konusunda daha sıkı kontrol mekanizması oluşturulması faydalı olabilecektir.

Diğer taraftan çalışma sonuçlarına göre otel işletmeleri misafirlere aileleriyle birlikte vakit geçirebileceği konforlu bir konaklama olanağı sunarak onları memnun edebilmektedir. Çalışmada dikkat çeken sonuçlardan bir diğeri otel işletmelerindeki çevreye duyarlı uygulamaların misafir yorumlarına kısmi olarak yansımadır. Diğer bir deyişle misafirlerin genel olarak çevresel algılarında yeşil yıldız uygulamaları çok fazla yer edinmemiştir. Çalışmanın bu sonucu Toprak vd. (2022) tarafından yapılan çalışma sonuçları ile benzerlik göstermektedir. Çalışma kapsamında yer alan otel işletmelerinde konaklamış misafirler, bu otellerden çevreye duyarlı uygulamalar beklememiş olabilir veya bu konuya öncelik vermemiş olabilir. Bu doğrultuda çevreye duyarlılık ile ilgili misafir farkındalığını arttırabilecek çalışmalara odaklanarak çevreci girişimlerde daha titiz hareket edilmesi gerektiği, çevreye duyarlı uygulamaların önemini vurgulayan kampanyalarla bu yönde bilinç oluşturulabileceği, misafirlerin çevresel etkiler konusunda daha duyarlı olmalarını sağlayabilecek faaliyetlere yer verilebileceği söylenebilir. Nitekim çalışma kapsamındaki otel işletmelerinin kurumsal web sayfaları incelendiğinde yeşil yıldız uygulamalarına dair kapsamlı bilgi paylaşımı olmadığı dikkat çekmektedir. Dolayısıyla otel işletmelerinin pazarlama ve iletişim stratejilerini gözden geçirerek hem konaklama öncesinde web sayfalarında ya da sosyal medya hesaplarında hem de misafirlerin konaklamaları esnasında, çevreye duyarlı uygulamalarını ve bu yöndeki çabalarını daha iyi tanıtılabilmek için sürdürülebilirlik stratejilerini görsel olarak vurgulaması faydalı olabilir. Ancak öncelikle misafir profili özelinde, çevre bilinci, tüketim değerleri, misafirlerin yeşil yıldız uygulamalarına dair bilgi eksikliği olup olmadığı veya belirli çevresel tercihleri olup olmadığı ortaya çıkarılarak yönetim stratejileri oluşturulmalıdır.

Çalışma misafir memnuniyetsizliği üzerinde birincil kritik faktör olarak çevreye duyarlı otellerdeki yiyecek ve içecek hizmetlerini ortaya koymaktadır. Çevreye duyarlı 5 yıldızlı otel işletmelerinde konaklayan yerli misafirler yiyecek ve içeceklerde öncelikle lezzet, çeşitlilik ve kalite aramaktadır. Yiyecek ve içecekler lezzetli, çeşitli ve kaliteli olursa misafir memnuniyeti olumlu etkilenmekte, tersi durumda çevreye duyarlı otel işletmeleri için ana şikâyet kaynağı haline gelebilmektedir. Bu sonuç Ercan (2019), Yeşilyurt, Çalışkan ve Okat (2020) ile Kaya, Enes ve Kanca (2022) tarafından yapılan araştırma sonuçları ile örtüşmektedir. Çalışma, yiyecek ve içecek temelinde misafirlerin deneyimlerini olumsuz etkileyen bazı sorunlar olduğunu ortaya koymaktadır. Çevreye duyarlı otel işletmelerinde sunulan yiyecek ve içecek seçeneklerinin sınırlı olması memnuniyetsizlik oluşturmaktadır. Ayrıca kalitesiz, lezzetsiz, hijyen kurallarına uygun olmayan ve sabit menü çerçevesinde sunulan yiyecek ve içecekler memnuniyeti olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Misafirler porsiyonların yetersiz oluşu ve yiyecek-içeceklerin sunumuyla daha az ilgilenmektedir. En çok yorumun çeşitlilik konusuna yoğunlaştığı dikkate alındığında çalışma kapsamındaki otel işletmelerinin her şey dâhil sistemde hizmet sunmasına paralel olarak yiyecek içecek çeşitliliği konusunda misafir beklentisi oluşabilmektedir. Ancak çevreye duyarlılık belgesine sahip bazı otel işletmelerinin her şey dâhil sistemde faaliyette bulunması sürdürülebilirlik açısından bazı sorunlar ortaya çıkarabilmektedir. Yiyecek-içecek çeşitliliğinin kaynak tüketimine, gıda israfına veya atık miktarının artış göstermesine yol açabilmesi çevresel etkiler açısından endişe verici olabilecektir. Örneğin yiyecek ve içecek yelpazesini daha geniş tutmak için mevsim dışı ürün satın almak veya daha farklı bölgelerden ürün temin etmek maliyetleri ve karbon ayak izini arttırabilir, tarımsal ürünler gibi doğal kaynakların aşırı kullanımı ekolojik denge üzerinde zarar verici etki oluşturabilir. Diğer taraftan daha fazla ürün tedarik edilmesi lojistik süreci karmaşık bir hale getirerek çevresel olarak daha fazla karbon salınımına yol açabilir. Bu nedenle kaynakların etkin kullanımı, atık yönetimi,

sürdürülebilir menüler, porsiyonların kontrolü, yerel ürünlerin tercihi gibi çeşitli önlemlerle daha çevreye duyarlı yaklaşım desteklenebilir.

Marmaris'teki çevreye duyarlı 5 yıldızlı oteller için misafir memnuniyeti/memnuniyetsizliği üzerinde ortak belirleyici faktörlerinden bir diğeri odalardır. Otel işletmelerinin hizmetlerinde insan kaynağı faktörü esas olmakla birlikte odaların da misafirler açısından ön plana çıktığı söylenebilir. Misafirler için en çok oda temizliği önemli görülmektedir. Bu nedenle oda temizliğinin memnuniyet düzeyini etkileyen önemli bir faktör olduğu belirtilebilir. Otel işletmelerinin çekirdek ürünü odaların misafirler tarafından daha çok genişlik, konfor, manzara ve donanım açısından değerlendirildiği görülmektedir. Beş yıldızlı otelde konaklayan bir misafir açısından oda deneyimine ilişkin yüksek beklenti oluşabileceğinden çalışmada bu sonucun beklenen bir durum olduğu söylenebilir. Bu yönde otel işletmelerinde oda hizmetinin çok yönlü ele alınması gereken bir alan olduğuna, odaların temizliği, konforu, manzarası, genişliği ve donanımıyla otel hizmetlerinden duyulan memnuniyetin artırılabilmesine dikkat çekilebilir. Ayrıca çalışmada bazı oteller için odaların eski ve bakımsız olması misafirleri rahatsız edebilecek bir unsur olarak ortaya çıkmaktadır. Bazı otellerin kuruluşu daha eski bir tarihe dayansa da misafir algısını olumlu etkilemek üzere yenilik ve bakım uygulamalarına yer verilebilir. Düzenli olarak odalar kontrol edilerek eksik, yıpranmış veya kötü durumda olanlara yönelik iyileştirmeler yapılabilir.

Otel işletmelerinde hizmet öz niteliği misafir deneyimini olumlu ve olumsuz etkileyen faktörlerden biridir. Misafir beklentilerinin sunulan hizmetin kalitesi ile örtüşmesi halinde memnuniyet oluşabilmektedir. Çalışma kapsamında çevreye duyarlı otel işletmelerinde sunulan hizmetler ağırlıklı olarak kaliteli hizmet olarak algılanmaktadır. Misafirler deneyimlemiş olduğu otel hizmetlerini olumlu yönde mükemmellik, ayrıntılı hizmet ve asistan hizmeti gibi özelliklerle yorumlamaktadır. Çalışmada hizmet ile ilgili özellikler misafirlerin en az şikâyetlerini belirttiği konulardan biridir. Genel olarak beklentiyi karşılamayan hizmet algısı misafir memnuniyetsizliğinin ana nedeni olarak ortaya çıkmaktadır. Daha önce belirtildiği üzere belirli bir standart temelinde hizmet sunan 5 yıldızlı otel işletmelerinde misafir beklentileri daha yüksek olabilecektir. Otelcilik sektörünün gelişmesiyle birlikte hizmet kalitesi ve misafir memnuniyeti rekabet avantajı elde etmenin temel araçlarından biri olarak görülmektedir (Qasem Saeed, Xizheng ve Abdulwase, 2021). Bu yönde bazı otel işletmelerinin asistan hizmeti, sürprizler veya kişiselleştirilmiş hizmet gibi çeşitlendirilmiş bir hizmet anlayışıyla farklılık ortaya koyarak misafir gereksinimlerine yanıt verdiği görülmektedir. Misafirlerin tercihleri ve beklentileri her zaman sabit olmayabilir. Misafirlerin yeni ve benzersiz deneyim yaşama arzusu otel işletmelerinin tercih edilmesinde belirleyici rol üstlenebilmektedir. Çünkü aynı yıldız sınıfında yer alan otel işletmelerini karakterize eden özellikler arasında oldukça az denecek kadar farklılık olabilmektedir. Bu yönde misafirlerin otele girişinden ayrılış sürecine kadar daha rahat, sorunsuz ve unutulmaz bir tatil deneyimi yaşamalarına olanak sağlayacak hizmetlere odaklanmaları dikkate değer niteliktedir. Otel işletmeleri yenilikçi hizmet anlayışıyla oda servisi, karşılama-ugurlama, yiyecek-içecek vb. gibi çeşitli alanlarda kişiselleştirilmiş hizmet uygulamalarıyla misafir memnuniyetini arttırabilir. Zhang (2018) kişiselleştirilmiş hizmetlerin misafir memnuniyetini arttırmaya katkıda bulunan hizmet kalitesini iyileştirme çalışması olarak değerlendirmektedir. Yine araştırmacıya göre kişiselleştirilmiş hizmetler otel işletmelerinin sadık müşteriler kazanmalarına ve rekabet avantajı elde etmelerine yardımcı olmaktadır.

Çevreye duyarlı otel işletmelerinde havuz, spa, mini kulüp, su parkı vb. olanaklar ana faktörler olmamakla birlikte misafir memnuniyetine katkıda bulunan faktörler arasındadır. Otel kapasitesine göre daha küçük havuz arzı ya da havuzun hijyen koşullarına uygun temizlenmemesi misafirlerin memnuniyetsizliğine neden olan kaynakların başında gelmektedir. Diğer taraftan işletmenin kapasitesi ile orantılı otopark imkânı sunulmaması ya da otopark alanının olmaması memnuniyetsizlik oluşturabilmektedir. Bu durum otel işletmelerinde kuruluş yeri seçimi ve erişilebilirlik konusuna dikkat çekmektedir. Özellikle kendi araçlarıyla otele gelmeyi tercih eden misafirler için güvenli ve ulaşılabilir nitelikte otopark alanının önemi yadsınamaz bir gerçektir. Zengin ve Haliloğlu (2020) tarafından yapılan çalışmada da 5 yıldızlı otel işletmelerinde havuz ve otopark hizmetlerinin şikâyet konuları arasında olduğu tespit edilmiştir. Misafir profili ve ziyaret amacına göre değişkenlik gösterebilmekle birlikte, misafirlerin tatil ve seyahate katılımında çeşitli motivasyon kaynakları bulunmaktadır. Otel seçimi kararını etkileyen olası unsurlar dikkate alındığında misafirler tatil esnasında ister havuzdan isterse mini kulüpten, otel işletmelerinde sunulan birçok hizmetten yararlanmak istemektedir. Tatil amaçlı otel ziyareti gerçekleştiren çocuklu misafirlerin keyifli vakit geçirmeleri için mini kulüp cezbedici olabilecektir. Konuklar tarafından arzulanan deneyim sağlamak için işletme bünyesindeki olanaklarla ilgili özellikle kurumsal web sayfalarında kapsamlı bilgi paylaşımına yer verilmelidir.

Çalışmada ulaşılan bir diğer sonuç otel işletmelerindeki misafirlerin memnuniyeti üzerinde genel atmosfer yapısının diğer faktörlere göre daha az etkili olmasıdır. Diğer bir deyişle otel atmosferi, misafirlerin beklenti

ve algılarında bir dereceye kadar yer edinmiştir. Marmaris'teki çevreye duyarlı 5 yıldızlı otel işletmelerinde konaklayan misafirler daha çok sakin ve huzur verici ortama değinerek otel atmosferinden memnuniyet duyduklarını belirtmişlerdir. Misafirler konakladıkları otellerin atmosfer özelliği ile ilgili herhangi bir şikâyetle bulunmamışlardır. Tanrıverdi ve Çıkkı (2022) tarafından yapılan çalışmada da atmosfer misafirleri konaklama deneyiminde memnun edici unsurlardan biri olarak ortaya çıkarılmıştır. Akkuş Karkın (2009) otel işletmelerindeki atmosferik unsurların hizmetin değerlendirilmesinde önem kazandığını belirtmiştir. Otel işletmelerinde yöneticiler atmosfer oluşturmakla ilgili bir rol üstlenmektedir. Hizmet sunumunda misafirlere duygusal olarak temas edememek bir başarısızlık olarak görülmektedir (Avan ve Özdemir, 2015). Bu nedenle çevreye duyarlı otel işletmelerinde deniziyle, konumuyla, doğal güzellikleriyle, çalışanların yaklaşımı gibi birçok değişkenle şekillenen atmosferik yapı oluşturularak misafir izlenimi üzerinde etki oluşturulabilir.

Çalışma kapsamındaki otel işletmelerinde misafirlerin olumlu ve olumsuz değerlendirmelerini etkileyen faktörlerden bir diğeri fiyattır. Fiyat/performans ve makul fiyat gibi otel işletmelerinde fiyatla ilgili faktörler, misafirlerin en az memnuniyetini belirttiği konudur. Bunun nedeni yüksek standartlara sahip 5 yıldızlı otelleri tercih eden misafirlerin satın alma gücünün daha yüksek ve fiyata karşı duyarlılığının daha düşük olabilmesi şeklinde açıklanabilir. Genel olarak kıyı kesiminde her şey dâhil sistemdeki bu otel işletmeleri fiyat/performans açısından hem olumlu hem de olumsuz olarak değerlendirilmiştir. Bazı misafirler makul bir fiyattan dolayı memnuniyet duyduğunu ifade ederken bazı misafirler otel işletmelerinde sunulan hizmetlerin fiyatının yüksek olduğundan şikâyet etmiştir. Görülmektedir ki misafirlerin insan kaynakları, otellerin fiziki özellikleri, hijyen koşullarına uyum gibi beklentileri karşılanmış olsa da bazı misafirler fiyata karşı daha duyarlı olabilmekte ve yüksek fiyat algısı memnuniyetsizlik oluşturabilmektedir. Diğer taraftan otel işletmelerinde sunulan bazı hizmetlerden ekstra ücret alınması (oda içi kasa, geç çıkışlarda ücret talep edilmesi gibi) misafir memnuniyetini olumsuz etkilemiştir. Otel işletmelerinde takip edilen prosedürlerle ilgili iletişim stratejileri geliştirilerek misafirlerin otele gelmeden önce bilgilendirilmesi bu tür memnuniyetsizliğin yaşanmaması üzerinde etkili olabilir. Ayrıca misafirlere bazı ücretsiz olanaklar sunarak fiyat duyarlılığı azaltılabilir.

Çalışma kapsamındaki otel işletmeleri özelinde misafirlerin en az memnuniyetsizliğini belirttiği konu servis hatasıdır. Siparişin geciktirilmesi, siparişin alınmaması, siparişin unutulması ve siparişin eksik getirilmesi yönünde servis başarısızlıkları veya misafir beklentilerini karşılayamama oteller üzerinde olumsuz etki ortaya çıkarabilmektedir. Otel işletmelerinde özellikle yoğun sezon olarak nitelendirilen dönemde çok sayıda misafire belirli sayıda çalışan ile hizmet sunulması bazı hataların oluşmasına yol açabilmektedir. Bazen yetersiz sayıda çalışandan, bazen servis-mutfak departmanı arasındaki iç koordinasyonun sağlanamaması nedeniyle servis hataları ortaya çıkabilmektedir. Öncelikle servis hatasının neden ve ne zaman ortaya çıktığını anlamak ve bunu öğrenme süreci çerçevesinde değerlendirmek gerekmektedir. Ortaya çıkan hataları telafi etmeye yönelik iyileştirme stratejileri geliştirilebilir. Misafirden özür dileme, hatayı kabullenme, misafirlere değer verildiğini hatırlatıcı sürprizler yapma gibi çözüm odaklı yaklaşımlarla misafir algısı olumlu etkilenebilir.

Çalışma, misafirlerin satın alınan hizmetin fiyatından ziyade en çok insan kaynaklarıyla ilgilendiğini, çevreye duyarlılık vurgusunun ise oldukça az olduğunu göstermektedir. Misafirler; ilgili ve güler yüzlü çalışanlarıyla, deniziyle, havuzuyla, konumuyla, animasyon ekibiyle, hijyen koşullarına uyum sağlayan, lezzetli yiyecek-icecek sunan, oda temizliğine önem veren, kaliteli hizmet anlayışını benimseyerek huzurlu bir atmosfer oluşturan otel işletmelerinden memnuniyet duyabilmektedir. Mevcut çalışma bulgularından, otellerde sunulan hizmetlerin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi için bir temel olarak faydalanılabilir. Başta yiyecek ve içecek seçiminde sınırlılık olmak üzere, hijyen kurallarını ihmal eden, ilgisiz çalışanlarıyla hizmet sunan, oda temizliğine önem vermeyen, fiyat-performans olarak beklentiyi karşılamayan, eğlence odaklı aktivitelere yeteri kadar önem vermeyen ve yiyecek-icecek servislerinde siparişleri geciktiren bir otelden memnuniyetsizlik duyulabilmektedir. Çalışma, belirtilen nitelikleri benimseyen otel işletmelerinin yönetim ve pazarlama hedeflerini gerçeğe dönüştürmesine katkıda bulunabilecektir. Ayrıca çalışmanın, benzer yapıya sahip yeni kurulacak otel işletmeleri açısından da ipuçları verdiği düşünülmektedir. Mevcut çalışma, misafirlerin çevreye duyarlı otel işletmelerindeki deneyimlerini değerlendirirken en çok hangi faktörleri önemli gördüklerini tanımlamaya çalışmıştır. Belirlenen temalardan hareketle mevcut çalışmanın çevreye duyarlı otel işletmelerinde misafir deneyimi üzerine ilgili alanyazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bu çalışma çevreye duyarlı 5 yıldızlı otel işletmelerinde misafir memnuniyeti ve memnuniyetsizliği üzerine derinlemesine bilgi vermesi nedeniyle önemli görülmektedir. Ancak araştırmanın bazı kısıtları bulunmaktadır. Öncelikle mevcut çalışma Marmaris'i ziyaret eden yerli turistler özelinde gerçekleştirilmiştir. Dolayısıyla sadece Türkçe dilindeki yorumlar analiz edilmiştir. Daha bütüncül bir bakış açısı elde etmek üzere farklı dillerdeki yorumlar araştırma kapsamına alınarak misafirlerin memnuniyetini ve memnuniyetsizliğini

etkileyen faktörlerin daha netleşmesi sağlanabilir. Başka bir çalışmada farklı turist grupları üzerinde çevreye duyarlılık uygulamalarına yönelik çevresel algıların farklılaşıp farklılaşmadığı araştırılabilir. Her ne kadar mevcut çalışma misafiri memnun eden ve memnun etmeyen temel unsurların ne olduğunu ortaya çıkarmış olsa da misafirlerin cinsiyeti, yaşı ve gezgin tipi gibi değişkenler dikkate alınmamıştır. Gelecek çalışmalarda misafirlerin bu tür yönlerinin dikkate alınması otel işletmeleri için yararlı olabilir. Çalışma 5 yıldızlı otel işletmelerine ait yorumlar özelinde gerçekleştirilmiş ve oteller arasında bir karşılaştırma yapılmamıştır. Bu bakımdan farklı tesis türlerinden oluşan çalışma grupları da dâhil edilerek turist deneyimleri arasında karşılaştırma yapılabilir ya da bu çalışma grubunun genişletilmesiyle daha genel çıkarımlar yapılması sağlanabilir. Diğer taraftan çevreye duyarlı konaklama tesisi belgesi almak için çevreye duyarlılık konusunda genel yönetim, eğitim ve odalardaki düzenlemeler gibi bazı temel kriterler bulunmaktadır. Gelecek çalışmalarda bu değişkenler temelinde otel işletmelerine ait yorumların incelenmesi önerilebilir.

Kaynakça

- Abaalzat, K. H., Al-Sulaiti, K. I., Alzboun, N. M. and Khawaldah, H. A. (2021). The role of Katara cultural village in enhancing and marketing the image of Qatar: Evidence from TripAdvisor. *SAGE Open*, 11(2), 1-9. DOI: 10.1177/21582440211022737
- Abdou, A. H., Hassan, T. H. and El Dief, M. M. (2020). A description of green hotel practices and their role in achieving sustainable development. *Sustainability*, 12(22), 1-20. doi:10.3390/su12229624
- Akkuş Karkın, G. (2009). Otel işletmelerinde hizmet atmosferi oluşturulması: kavramsal bir çalışma. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(2), 165-181.
- An, T. B. (2018). *Guest satisfaction in New Zealand luxury hotels: A study of reviews from TripAdvisor* (Yüksek lisans tezi). Auckland University of Technology, New Zealand.
- Ardıç Yetiş, Ş. (2018). Sürdürülebilir turizm kapsamında küçük ölçekli konaklama işletmelerinde yeşil pazarlama uygulamaları. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 9(23), 82-98.
- Arıcı, H. E., Cakmakoglu Arıcı, N. and Altınay, L. (2023). The use of big data analytics to discover customers' perceptions of and satisfaction with green hotel service quality. *Current Issues in Tourism*, 26(2), 270-288. doi: 10.1080/13683500.2022.2029832
- Avcı, N. (2007). Turizmde taşıma kapasitesinin önemi. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 7(2), 485-501.
- Avan, A. ve Özdemir, Ş. (2015). Zincir otellerde hizmet ortamı-kullanıcı etkileşimi üzerine nitel bir araştırma. *Tüketici ve Tüketim Araştırmaları Dergisi*, 7(1), 87-131.
- Aykan, E. ve Sevim, B. (2013). Konaklama işletmelerinde çevre yönetimi uygulamaları ve algılanan kurumsal itibar üzerindeki etkisi: Kayseri ve Nevşehir otelleri üzerinde bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5(3), 93-113.
- Aylan, F. K. ve Sezgin, M. (2016). Turistlerin yeşil otellere yönelik düşünceleri ve kalma niyetleri: Antalya'da bir araştırma. *Çatalhöyük Uluslararası Turizm ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, (1), 285-300.
- Banerjee, S. and Chua, A. Y. (2016). In search of patterns among travellers' hotel ratings in TripAdvisor. *Tourism Management*, 53, 125-131. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2015.09.020>
- Bastic, M. (2013). Environmentally friendly hotel service as a challenge for innovations and social responsibility. *Journal of Hotel & Business Management*, 3(1), 1-2. doi: 10.4172/2169-0286.1000e110
- Bohdanowicz, P. (2006a). *Responsible resource management in hotels – attitudes, indicators, tools and strategies* (Doktora tezi, Kraliyet Teknoloji Enstitüsü, İsveç). Erişim Tarihi: 20.11.2022. <http://kth.diva-portal.org/smash/get/diva2:10873/FULLTEXT01>
- Bohdanowicz, P. (2006b). Environmental awareness and initiatives in the Swedish and Polish hotel industries-survey results. *Hospitality Management*, 25(4), 662-682. doi:10.1016/j.ijhm.2005.06.006
- Bostan, A., Türk, Z. ve Akyurt Kurnaz, H. (2013, Eylül). *Ülke kalkınmasında Marmaris turizm sektörünün önemi ve Rus turistlerin Marmaris'i tercih etme nedenleri*. International Conference on Eurasian Economies, Erişim Tarihi: 08.09.2022. <https://avekon.org/papers/739.pdf>

- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27-40.
- Büyükipekçi, S. ve Şimşek, Ş. (2018). Konaklama sektöründe çevre dostu yönetim ve çevre muhasebesinin önemi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 21(2), 336-347.
- Chen, Y. L. (2016). *Influences of the interactive drivers on lodging experiences: The case of environmentally friendly hotels* (Doktora tezi). ProQuest Dissertations and Theses veri tabanından erişildi (No. 10155661).
- Choi, H., Jang, J. and Kandampully, J. (2015). Application of the extended VBN theory to understand consumers' decisions about green hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 51, 87-95. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2015.08.004>
- Çelik, S., Basan, E., Balık, N. ve Solmaz, R. (2021). TRC3 bölgesi otellerinde çevre duyarlılığına yönelik bir araştırma. *Journal of Tourism Research Institute*, 2(2), 79-94.
- Danish, R. Q., Hafeez, S., Ali, H. F., Shahid, R. and Nadeem, K. (2019). Impact of online consumer reviews on hotel booking intentions: The case of Pakistan. *European Scientific Journal ESJ*, 15(7), 144-159. doi:10.19044/esj.2019.v15n7p144
- Demirel, H., Çalışır, M. and Ergeneli, A. (2013, September). *Effects of corporate social responsibility campaigns on employees' organizational commitment in tourism sector: a case of Turkish environmentally friendly hotels*. The 7th International Days of Statistics and Economics, Prague, Erişim Tarihi: 22.09.2022. <https://msed.vse.cz/files/2013/88-Demirel-Hilal-paper.pdf>
- Demir, V. ve Altındağ, E. (2017). Konaklama işletmelerinde turist memnuniyetinin değerlendirilmesi: Alanya ilçesi örneği. *Turar Turizm ve Araştırma Dergisi*, 6(2), 4-21.
- Destek, M. A. and Aydın, S. (2022). An empirical note on tourism and sustainable development nexus. *Environmental Science and Pollution Research*, 29(23), 34515-34527. doi: 10.1007/s11356-021-18371-9
- Doğan, Ö. ve Ertaş, F. C. (2018). Çevreye duyarlılığın rekabet gücüne etkisi: Yeşil yıldızlı oteller üzerine bir uygulama. *Maliye ve Finans Yazıları*, (110), 217-233. <https://doi.org/10.33203/mfy.448241>
- Dolmacı, N. ve Bulgan, G. (2013). Turizm etiği kapsamında çevresel duyarlılık. *Journal of Yaşar University*, 29(9), 4853-4871.
- Enes, K., Kaya, B. ve Kanca, B. (2022). Doğu Karadeniz bölgesindeki 4 ve 5 yıldızlı otel restoranlarının menülerinin incelenmesi: eşlikçiler ve mezeler. *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*, 10(3), 2555-2568. doi: 10.21325/jotags.2022.1105
- Ercan, F. (2019). Sosyal medyada otel işletmelerine yönelik yorumların müşteri memnuniyeti ve memnuniyetsizliği açısından analizi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 22(2), 552-571. <https://doi.org/10.29249/selcuksbmyd.569684>
- Eşiyok, H. ve Öztürk, Y. (2021). 5 yıldızlı konaklama işletmelerine yönelik çevrimiçi yorumların incelenmesi: Ankara örneği. *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*, 9(5), 232-249. doi:10.21325/jotags.2021.952
- Fatoki, O. (2021). Environmental orientation and green competitive advantage of hospitality firms in South Africa: Mediating effect of green innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(4), 223. <https://doi.org/10.3390/joitmc7040223>
- Fernández-Robin, C., Celemin-Pedroche, M. S., Santander-Astorga, P. and Alonso-Almeida, M. del M. (2019). Green practices in hospitality: a contingency approach. *Sustainability*, 11(13), 1–24. doi:10.3390/su11133737
- Fraj, E., Matute, J. and Melero, I. (2015). Environmental strategies and organizational competitiveness in the hotel industry: the role of learning and innovation as determinants of environmental success. *Tourism Management*, 46, 30-42. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.05.009>

- Foster, S. T., Sampson, S. E. and Dunn, S. C. (2000). The impact of customer contact on environmental initiatives for service firms. *International Journal of Operations & Production Management*, 20(2), 187-203. <https://doi.org/10.1108/01443570010304251>
- Gao, Y. L., Mattila, A. S. and Lee, S. (2016). A meta-analysis of behavioral intentions for environment-friendly initiatives in hospitality research. *International Journal of Hospitality Management*, 54, 107-115. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.01.010>
- Gerenez, H. ve Yetgin, D. (2021). SPA otel işletmelerinin çevrimiçi müşteri değerlendirmeleri: Tripadvisor örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(3), 2800-2818. <https://doi.org/10.20491/isarder.2021.1291>
- Ghazi, K. (2016). Guests' motives to write positive and negative 5-star hotel reviews on Tripadvisor. *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality*, 13(3), 101-114. doi: 10.21608/jaauth.2016.53969
- Giritlioğlu, İ. ve Güzel, M. O. (2015). Otel işletmelerinde yeşil yıldız uygulamaları: Gaziantep ve Hatay bölgesinde bir araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(40), 889-904.
- González-Rodríguez, M. R., Diaz-Fernandez, M. C. and Font, X. (2020). Factors influencing willingness of customers of environmentally friendly hotels to pay a price premium. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(1), 60-80. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-02-2019-0147>
- Green Hotel Association (2022). *What are green hotels?* Erişim tarihi: 29.07.2022, <http://greenhotels.com/index.php>
- Guba, E. G. and Lincoln, Y. S. (1982). Epistemological and methodological bases of naturalistic inquiry. *Educational Communication and Technology*, 30(4), 233-252.
- Güneş, G. (2011). Konaklama sektöründe çevre dostu yönetimin önemi. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, (1), 45-51.
- Hüseyinli, E. ve Küçükkancabaş Esen, S. (2018). Türkiye'deki otellerin çevre dostu uygulamalarına yönelik müşteri farkındalığının incelenmesi. *Kırklareli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(3), 162-175.
- Jauhari, V. (Ed.) (2014). *Managing sustainability in the hospitality and tourism industry: Paradigms and Directions for the Future*. Oakville: Apple Press.
- Jones, P., Hillier, D. and Comfort, D. (2014). Sustainability in the global hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26(1), 5-17. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2012-0180>
- Kang, K. H., Stein, L., Heo, C. Y. and Lee, S. (2012). Consumers' willingness to pay for green initiatives of the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 31(2), 564-572. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.08.001>
- Kargiglioğlu, Ş. ve Temür, E. (2022). Muğla gastronomi haritası. *Journal of Gastronomy, Hospitality and Travel*, 5(3), 1203-1215. doi: 10.33083/joghat.2022.195
- Kasim, A. (2004). Socio-environmentally responsible hotel business: Do tourists to Penang Island, Malaysia care? *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, 11(4), 5-28. doi: 10.1300/J150v11n04_02
- Kaymaz, M. (2012). *Turizm sektöründe çevre yönetimi: Marmaris'teki konaklama işletmeleri örneği* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Muğla.
- Kement, Ü. ve Çavuşoğlu, S. (2017). Hafızaya yönelik müşteri deneyimlerinin müşteri sadakatine etkisi: yeşil oteller örneği. *Uluslararası Sosyal ve Eğitim Bilimleri Dergisi*, 4(8), 172-194. <https://doi.org/10.20860/ijoses.338772>
- Kızılırmak, İ., Çakıcı, A. C. ve Eser, S. (2016). Bölgelere göre çevreye duyarlı konaklama işletmeleri üzerine bir değerlendirme. O. Bahar (Ed.), 17. *Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı* (s.1149-1160) içinde, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kim, Y. J., Palakurthi, R. and Hancer, M. (2012). The environmentally friendly programs in hotels and customers' intention to stay: an online survey approach. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 13(3), 195-214. doi: 10.1080/15256480.2012.698169

- Kim, S. H. and Choi, Y. (2013). Hotel employees' perception of green practices. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 14(2), 157-178. doi: 10.1080/15256480.2013.782220
- Kim, S.-H., Lee, K. and Fairhurst, A. (2017). The review of “green” research in hospitality, 2000-2014: Current trends and future research directions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(1), 226-247. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2014-0562>
- Kularatne, T., Wilson, C., Månsson, J., Hoang, V. and Lee, B. (2019). Do environmentally sustainable practices make hotels more efficient? A study of major hotels in Sri Lanka. *Tourism Management*, 71, 213-225. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.09.009>
- Lai, S. T. and Raheem, M. (2020). Sentiment analysis of online customer reviews for hotel industry: an appraisal of hybrid approach. *International Research Journal of Engineering and Technology*, 7(12), 1355-1359.
- Lee, J. S., Hsu, L. T., Han, H. and Kim, Y. (2010). Understanding how consumers view green hotels: how a hotel's green image can influence behavioural intentions. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(7), 901-914. <https://doi.org/10.1080/09669581003777747>
- Lee, H., Jai, T. M. and Li, X. (2016). Guests' perceptions of green hotel practices and management responses on TripAdvisor. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 7(2), 182-199. <https://doi.org/10.1108/JHTT-10-2015-0038>
- Lemy, D. M., Carissa, J., Ayumi, S. W., Tamara, V. and Pramono, R. (2021). The relevance of green hotel concept from the hoteliers point of view after pandemic Covid-19. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 12(2), 506-514.
- Lin, Z. (2022). The impact of marine tourism behavior on the ecological effect of marine benthos community in the South China Sea. *Journal of Coastal Conservation*, 26(17), 1-11. <https://doi.org/10.1007/s11852-022-00864-5>
- Magyar, M. (2008). *Animation in tourism—its role and situation in the Hungarian tertiary education and service market* (Doktora tezi). Eötvös Loránd University, Budapest.
- Mahat, N.Z.D. and Hanafiah, M.H. (2020). Help me tripadvisor! Examining the relationship between Tripadvisor e-WOM attributes, trusts towards online reviews and travellers behavioural intentions. *Journal of Information and Organizational Sciences*, 44(1), 83-112. <https://doi.org/10.31341/jios.44.1.4>
- Manaktola, K. and Jauhari, V. (2007). Exploring consumer attitude and behaviour towards green practices in the lodging industry in India. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19(5), 364-377. <https://doi.org/10.1108/09596110710757534>
- Millar, M. and Mayer, K. (2012). A profile of travelers who are willing to stay in environmentally friendly hotel. *Hospitality Review*, 30(2), 90-108.
- Moise, M. S., Gil-Saura, I. and Ruiz-Molina, M. E. (2018). Effects of green practices on guest satisfaction and loyalty. *European Journal of Tourism Research*, 20(20), 92-104. <https://doi.org/10.54055/ejtr.v20i.342>
- Moise, M. S., Gil-Saura, I. and Ruiz-Molina, M. E. (2021). “Green” practices as antecedents of functional value, guest satisfaction and loyalty. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 4(5), 722-738. <https://doi.org/10.1108/JHTI-07-2020-0130>
- Oliveira, A., Renda, A. and Correia, M. (2020). Online reviews: A pathway to improve hotel management. *Dos Algarves: A Multidisciplinary e-Journal*, 36, 108-126. doi: 10.18089/DAMeJ.2020.36.7
- Olorunsola, V. O., Saydam, M. B., Arasli, H. and Sulu, D. (2022). Guest service experience in eco-centric hotels: a content analysis. *International Hospitality Review*, ahead-of-print(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/IHR-04-2022-0019>
- Öztürk, K. ve Sezgin, A. (2019). Marmaris ilçesinde otel işletmecilerinin bakış açısıyla turizm-kalkınma ilişkisi. *Uygulamalı Sosyal Bilimler ve Güzel Sanatlar Dergisi*, 1(2), 57-73.
- Palinkas, L. A., Horwitz, S. M., Green, C. A., Wisdom, J. P., Duan, N. and Hoagwood, K. (2015). Purposeful sampling for qualitative data collection and analysis in mixed method implementation

research. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 42(5), 533-544. doi:10.1007/s10488-013-0528-y

- Padma, P. and Ahn, J. (2020). Guest satisfaction & dissatisfaction in luxury hotels: An application of big data. *International Journal of Hospitality Management*, 84, 102318, 1-8. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102318>
- Padma, P., Ramakrishna, S. and Rasoolimanesh, S. M. (2022). Nature-based solutions in tourism: A review of the literature and conceptualization. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 46(3), 442-466. <https://doi.org/10.1177/1096348019890052>
- Park, S. Y. and Allen, J. P. (2013). Responding to online reviews: Problem solving and engagement in hotels. *Cornell Hospitality Quarterly*, 54(1), 64-73. doi: 10.1177/1938965512463118
- Pirani, S. I. and Arafat, H. A. (2014). Solid waste management in the hospitality industry: A review. *Journal of Environmental Management*, 146, 320-336. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jenvman.2014.07.038>
- Pizam, A. (2009). Green hotels: A fad, ploy or fact of life? *International Journal of Hospitality Management*, 1(28), 1. doi:10.1016/j.ijhm.2008.09.001
- Preziosi, M., Tourais, P., Acampora, A., Videira, N. and Merli, R. (2019). The role of environmental practices and communication on guest loyalty: Examining EU-Ecolabel in Portuguese hotels. *Journal of Cleaner Production*, 237 (2019) 117659, 1-13. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.117659>
- Pullman, M., McGuire, K. and Cleveland, C. (2005). Let me count the words: Quantifying open-ended interactions with guests. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 46(3), 323-343.
- Qasem Saeed, M.M., Xizheng, Z. and Abdulwase, R. (2021). Measuring the relationship between service quality and customer satisfaction in the hotel industry. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 11(8), 336-347. <http://dx.doi.org/10.29322/IJSRP.11.08.2021.p11644>
- Saatcı, G., Tozan, B. ve Çokay, E. G. (2022). Sağlık turizmine yönelik şikâyetlerin incelenmesi: Tripadvisor örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 10(1), 248-266. doi:10.21325/jotags.2022.988
- Segarra-Oña, M. D. V., Peiró-Signes, A., Verma, R. and Miret-Pastor, L. (2012). Does environmental certification help the economic performance of hotels? Evidence from the Spanish hotel industry. *Cornell Hospitality Quarterly*, 53(3), 242-256. <https://doi.org/10.1177/1938965512446417>
- Seyitoğlu, F. and Alphan, E. (2021). Gastronomy tourism through tea and coffee: travellers' museum experience. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 15(3), 413-427. <https://doi.org/10.1108/IJCTHR-10-2020-0243>
- Shanti, J. and Joshi, G. (2022). Examining the impact of environmentally sustainable practices on hotel brand equity: a case of Bangalore hotels. *Environment, Development and Sustainability*, 24(4), 5764-5782. <https://doi.org/10.1007/s10668-021-01682-9>
- Simo-Kengne, B. D. (2022). Tourism growth and environmental sustainability: trade-off or convergence? *Environment, Development and Sustainability*, 24(6), 8115-8144. <https://doi.org/10.1007/s10668-021-01775-5>
- Singjai, K., Winata, L. and Kummer, T. F. (2018). Green initiatives and their competitive advantage for the hotel industry in developing countries. *International Journal of Hospitality Management*, 75, 131-143. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.03.007>
- Song, J., Jai, T. M. and Li, X. (2020). Examining green reviews on TripAdvisor: Comparison between resort/luxury hotels and business/economy hotels. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 21(2), 165-187. <https://doi.org/10.1080/15256480.2018.1464418>
- Stepchenkova, S., Kirilenko, A. P. and Morrison, A. M. (2009). Facilitating content analysis in tourism research. *Journal of Travel Research*, 47(4), 454-469.
- Süklüm, N. (2018). Yeşil otellerin maliyetler açısından değerlendirilmesi. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(1), 375-394. <http://dx.doi.org/10.17218/hititsosbil.397266>

- Şahin, S. ve Şad, B. (2018). Müzelere yönelik e-yorumların içerik analizi yöntemi ile değerlendirilmesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 14(1), 199-232. <https://doi.org/10.17130/ijmeb.2018137582>
- Tanrıverdi, H. ve Çıkkı, K. D. (2022). Kırklareli ilinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerine yönelik çevrimiçi ziyaretçi yorumlarının içerik analizi ile incelenmesi. *Kent Akademisi*, 15(4), 1606-1621. <https://doi.org/10.35674/kent.1108308>
- T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı (2019). *On birinci kalkınma planı (2019-2023)*. Erişim Tarihi: 20.08.2022, https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2022/07/On_Birinci_Kalkinma_Plani-2019-2023.pdf
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü (2022a). *Çevreye duyarlılık kampanyası (Yeşil Yıldız)*. Erişim Tarihi: 29.07.2022, <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-11596/cevreye-duyarlilik-kampanyasi-yesil-yildiz.html>
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü (2022b). *Turizm tesisleri*. Erişim Tarihi: 22.06.2022 <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-201136/turizm-yatirim-ve-isletme-bakanlik-belgeli-tesis-istatistikleri.html>
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü (2023). *Çevreye duyarlı turizm işletme belgeli konaklama tesisi istatistikleri*. Erişim Tarihi: 24.02.2023, <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-277167/cevreye-duyarli-turizm-isletme-belgeli--konaklama-tesisi-istatistikleri.html>
- Topçu, Ş. ve Yazıcı Ayyıldız, A. (2020). Sosyal pazarlama kapsamında konaklama işletmelerinin uyguladığı çevre duyarlı uygulamalar: Kuşadası'ndaki 5 yıldızlı oteller üzerinde bir araştırma. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 595-605. DOI: 10.26677/TR1010.2020.332
- Toprak, Y. E., Gök, M. B. ve Düşmezkalender, E. (2022). Yeşil yıldızlı otellere yönelik e-yorumların incelenmesi: Bodrum ilçesi 5 yıldızlı otel işletmeleri örneği. *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 6(5), 285-295. doi: 10.29226/TR1001.2022.310
- Torres, E. N., Singh, D. and Robertson-Ring, A. (2015). Consumer reviews and the creation of booking transaction value: lessons from the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 50, 77-83. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2015.07.012>
- Tosun, C. ve Özdemir, S. (2015). Çevreye duyarlı konaklama işletmelerinde yöneticiler açısından rekabet avantajı olarak yeşil yıldız uygulaması. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 2(4), 26-36.
- Tripadvisor (2022). *Tripadvisor hakkında*. Erişim Tarihi: 24.08.2022, <https://tripadvisor.mediaroom.com/TR-about-us>
- UNWTO (2017). *Tourism and the sustainable development goals – journey to 2030, highlights*. Erişim tarihi: 25.08.2022, <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284419340>
- Ünal, A. (2019). Otel müşterilerinin e-şikâyetlerinin sınıflandırılmasına yönelik bir çalışma. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 15(2), 561-581. <http://dx.doi.org/10.17130/ijmeb.2019252111>
- Walls, A. R., Okumus, F., Wang, Y. R. and Kwun, D. J. W. (2011). An epistemological view of consumer experiences. *International Journal of Hospitality Management*, 30(1), 10-21. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.03.008>
- Yeşilyurt, H., Çalışkan, C. ve Okat, Ç. (2020). Potansiyel turizm destinasyonlarında bulunan otellerle ilgili e-şikâyetlerin coğrafi bakışla değerlendirilmesi: Adıyaman örneği. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(3), 2003-2017. doi: 10.26677/TR1010.2020.463
- Yi, S., Li, X. and Jai, T. M. (2018). Hotel guests' perception of best green practices: a content analysis of online reviews. *Tourism and Hospitality Research*, 18(2), 191-202. <https://doi.org/10.1177/1467358416637251>
- Yu, C. E. (2020). Humanlike robots as employees in the hotel industry: Thematic content analysis of online reviews. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 29(1), 22-38. <https://doi.org/10.1080/19368623.2019.1592733>

- Yurtlu, M., Kar, M., Metin, F. ve Güneş, S. G. (2021). Kalite yönetim ödülü alan otellerin çevre duyarlılık faaliyetlerinin yeşil yıldız kriterleri kapsamında değerlendirilmesi. *Mimarlık Bilimleri ve Uygulamaları Dergisi*, 6(2), 476-493. <https://doi.org/10.30785/mbud.972912>
- Zengin, B. ve Haliloğlu, S. (2020). Konaklama işletmelerine yönelik e-şikâyetlerin incelenmesi: Sakarya örneği. *Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 68-84.
- Zhang, Y. (2018). Research on hotel industry personalized service from the perspective of experience economy. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 193, 111-114. <https://doi.org/10.2991/ssme-18.2018.21>