

**T.C.  
SAKARYA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

**OTELLERDE İZLENEN ÇEVRE POLİTİKALARININ SÜREÇ VE  
YAYILIMI: BİR ZİNCİR OTEL ÖRNEĞİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Eda GÜRKAN**

**Enstitü Anabilim Dalı : TURİZM İŞLETMECİLİĞİ**  
**Tez Danışmanı : Prof. Dr. Oğuz TÜRKAY**

**Eylül 2019**

T.C.  
SAKARYA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

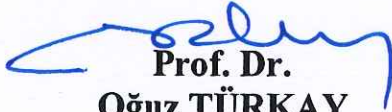
OTELLERDE İZLENEN ÇEVRE POLİTİKALARININ SÜREÇ VE  
YAYILIMI: BİR ZİNCİR OTEL ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

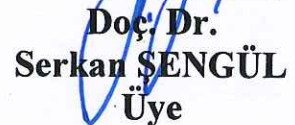
EDA GÜRKAN

Enstitü Anabilim Dalı : TURİZM İŞLETMECİLİĞİ

Bu tez .../.../2019 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından oybirliği ile kabul edilmiştir.

  
Prof. Dr.  
Oğuz TÜRKAY  
Jüri Başkanı

  
Dr. Öğr. Üyesi  
Gülçin ÖZBAY  
Üye

  
Doç. Dr.  
Serkan SENGÜL  
Üye

## **BEYAN**

Tez içindeki tüm verilerin akademik kurallar çerçevesinde tarafımdan elde edildiğini, görsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçların akademik ve etik kurallara uygun şekilde sunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, tezde yer alan verilerin bu üniversite veya başka bir üniversitede herhangi bir tez çalışmasında kullanılmadığını beyan ederim.

Eda GÜRKAN

09/09/2019

## TEŞEKKÜR

Çalıőmamın hazırlanmasında her türlü destek ve anlayışı sağlayarak, bilgi ve tecrübeleri ile bana yol gösteren değerli danıőmanım Prof. Dr. Oğuz Türkay'a teőekkürlerimi sunarım.

Tüm eğitim hayatım boyunca maddi ve manevi destekleri ile yanımda olan bana her zaman inanan sevgili Annem, Babam, Ablam ve Kardeőime desteklerinden dolayı teşekkür ederim. Tüm baőarılarım bana güvenen değerli Annem ve Babam için...

Ayrıca aldığım her kararda arkamda duran, bana her konuda destek olan en büyük eleőtirmenim sevgili eőim Deniz Nejat Albayrak'a sevgilerimi sunarım.

Tez sürecimde bana her konuda destek olan The Green Park ailesine ve Sayın Atilla Üstündağ'a teşekkür ederim.

# İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR .....	i
İÇİNDEKİLER .....	ii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	iv
TABLolar LİSTESİ.....	v
ÖZET.....	vi
SUMMARY .....	vii
<b>BÖLÜM 1.</b>	
<b>GİRİŞ .....</b>	<b>1</b>
<b>BÖLÜM 2.</b>	
<b>SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM VE YEŞİL OTEL .....</b>	<b>4</b>
2.1. Turizm ve Çevre.....	4
2.1.1. Turizmin çevreye etkileri.....	6
2.1.1.1. Turizmin çevre üzerindeki olumlu etkileri .....	6
2.1.1.2. Turizmin çevre üzerindeki olumsuz etkileri.....	7
2.1.2. Yeni turizm türlerinin oluşmasında çevrenin etkisi.....	10
2.2. Sürdürülebilir Turizm.....	11
2.2.1. Sürdürülebilir kalkınma .....	12
2.2.2. Sürdürülebilir turizm .....	14
2.2.3. Sürdürülebilir turizmin hedefleri .....	16
2.2.4. Sürdürülebilir turizmin özellikleri .....	17
2.2.5. Sürdürülebilir turizmin ilkeleri .....	18
2.2.6. Sürdürülebilir turizm planlaması .....	20
2.3. Konaklama Endüstrisi ve Sürdürülebilir Turizm .....	21
2.3.1. Konaklama işletmelerinde çevre dostu yönetimin önemi.....	21
2.3.2. Konaklama işletmelerinde çevre dostu uygulamalar.....	22
2.3.3. Yeşil otel.....	23
<b>BÖLÜM 3.</b>	
<b>OTEL İŞLETMELERİNDE ÇEVRE POLİTİKALARI .....</b>	<b>26</b>
3.1. Politika Kavramı .....	26
3.2. Çevresel Politika Kavramı .....	27
3.2.1. Çevresel politikaların ilkeleri .....	27
3.2.2. Çevre politikalarının oluşumu .....	28
3.2.3. İşletmeye has çevre politikaları .....	29

3.2.4. Makro Çevre politikaları .....	30
3.2.4.1. Dünya’da çevre koruma politikaları .....	30
3.2.4.2. Türkiye’de çevre koruma politikaları .....	32
3.3. Çevre Politikalarında Başarı Koşulları .....	34

#### **BÖLÜM 4.**

<b>OTELLERDE İZLENEN ÇEVRE POLİTİKALARININ SÜREÇ VE YAYILIMI: BİR ZİNCİR OTEL ÖRNEĞİ.....</b>	<b>36</b>
4.1. Araştırmanın Amaç ve Kapsamı .....	36
4.2. Örnek Durum Analiz Çalışması .....	37
4.2.1. Örnek durum analizi .....	38
4.2.2. Örnek işletme tanıtımı .....	38
4.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi .....	41
4.4. Veri Toplama Aracı.....	42
4.5. Bulgular .....	45
4.6. Bulguların Değerlendirilmesi .....	71

#### **BÖLÜM 5.**

<b>SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>	<b>74</b>
-------------------------------	-----------

<b>EKLER.....</b>	<b>81</b>
-------------------	-----------

<b>KAYNAKLAR .....</b>	<b>89</b>
------------------------	-----------

<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>96</b>
----------------------	-----------

## KISALTMALAR LİSTESİ

AB	: Avrupa Birliği
BM	: Birleşmiş Milletler
OECD	: Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı
UNEP	: Birleşmiş Milletler Çevre Programı
UNWTO	: Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü

## TABLolar LİSTESİ

Tablo 4.1: Misafir ifadelerinin geliştirildiği alışmalar. ....	43
Tablo 4.2: alışan ifadelerinin geliştirildiği alışmalar. ....	44
Tablo 4.3: Ölçeğin güvenilirlik katsayısı. ....	46
Tablo 4.4: Çalışanların demografik özelliklerinin dağılım tablosu. ....	46
Tablo 4.5: Çalışanların frekans analizi tablosu. ....	48
Tablo 4.6: Misafirlerin demografik özelliklerinin dağılım tablosu. ....	55
Tablo 4.7: Çalışanların frekans analizi tablosu. ....	57
Tablo 4.8: Yönetici mülakat soruları. ....	64
Tablo 4.9: Mülakata katılan yöneticilerin özellikleri. ....	65
Tablo 4.10: Yönetici mülakat cevapları. ....	65



# OTELLERDE İZLENEN ÇEVRE POLİTİKALARININ SÜREÇ VE YAYILIMI: BİR ZİNCİR OTEL ÖRNEĞİ

## ÖZET

Günümüzde çevre ve doğal ürünler endüstriyel üretim faaliyetlerinin arttırılması amacıyla bilinçsizce kullanılmaktadır. Bunlardan ön önemli kullanım sağlayan turizm sektörüdür. Turizm faaliyetleri ile çevre birbirinden ayrılmaz bir parçadır. Öyle ki çevre olmadan hiçbir şey olmaz denilebilir.

Çevrenin bilinçsizce tahrip edildiğinin anlaşılması ile küresel anlamda bir takım önlemler alınmaya başlanmıştır. Doğal kaynakların sürdürülebilirliği, gelecek nesillere miras bırakma gibi düşünceler ifade edilmiştir. Bu sayede dünyada turizm faaliyetlerinde sürdürülebilirlik, yeşil otel, ekoturizm gibi kavramlar ortaya çıkmıştır.

Çevre tahribatını en aza indirmek amacıyla bir takım çevresel politikalar oluşturulmaya başlanmıştır. Bu çevresel politikalar işletme içinde, yerel anlamda, ulusal bazda veya uluslararası düzeyde yapılmaktadır. Uluslararası anlamda ülkeler çevre politikaları ile ilgili konferanslarda çeşitli kararlar alıp bunların uygulanmasını takip etmektedir.

Bu çalışma makro anlamda çevre politikalarının otel içerisindeki yayılımını konu almaktadır. Konunun işletme özelinde daha kapsamlı araştırılması açısından örnek durum incelemesi yapılmıştır. Uygulama alanı/örnek işletme ise The Green Park Hotels&Resorts zinciridir. Bu doğrultuda The Green Park Otellerinde uygulanan çevresel politikalar araştırılarak bu politikaların otel çalışanlarına ve misafirlerine nasıl yansıtıldığı, misafir ve çalışanların bu çevresel politikaları nasıl algıladıkları çözülmeye çalışılmıştır.

Bu bağlamda çalışma örnek durum analizi kapsamında hem nicel hem de nitel yöntemler kullanılarak tasarlanmıştır. Veri toplama aracı olarak anket tekniği ve nitel olarak yarı yapılandırılmış mülakat tekniği kullanılmıştır. The Green Park Hotel & Resorts'te 100 çalışan ve 200 misafire anket, 6 yöneticiye ise mülakat yapılmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde SPSS 22 paket programından faydalanılmış olup, frekans analizi yapılmıştır.

Araştırma sonuçları The Green Park Hotels & Resorts zincirinde çevresel politikaların uygulandığı bu politikaların yönetim tarafından belirlenip özellikle kilit nokta olan departman müdürleri ile çalışanlara periyodik toplantılar ile aktarıldığı ve çalışanların çevresel politikalar hakkında bilgilendirildiğini göstermiştir. Ayrıca bu çevresel politikaları misafirlerin de algıladığı ve oteli tercih yönünde rol oynadığı genel anlamda görülmüştür.

Anahtar Kelime : Sürdürülebilirlik, Yeşil Otel, Çevre, Politika, Çevresel Politika

# **PROCESS AND DISTRIBUTION OF ENVIRONMENTAL POLICIES IN HOTEL: CASE OF CHAIN HOTEL**

## **SUMMARY**

Nowadays environment and sources are irresponsibly being used for sectoral activities. Tourism sector makes most use of them. Tourism activities and environment are inseparable pieces so that it can be said there wouldn't be tourism without the environment.

As it found that the environment was being damaged irresponsibly some global precautions had been taken. Ideas like sustainability of natural resources and handing down a legacy to future generations were stated, therefore concepts like sustainability, green hotels and ecotourism.

In order to reduce the destruction of environment to minimum some environmental policies were created. These policies are being used in business, local and international scale. International, countries are making various decisions in conferences and making sure that they are being applied properly.

This study is about the spread of some environmental policies that are applied with an understanding of sustainability in the hotel. Our sample is The Green Park Hotels and Resorts chains. Accordingly, it is studied by doing researches about the environmental policies applied in The Green Park Hotels and the purpose here is to understand this policies are reflected to the hotel employees and guests.

In this context, this study was designed to have quantitative and qualitative aspects. Questionnaires and interviews were used as data gathering tools. 100 employees and 200 guests were asked to answer some questionnaire questions and 6 manager were interviewed. In the evaluation of the data, SPSS22 pack program was used and the frequency was analyzed.

The results showed that these policies in which environmental policies were applied in The Green Park Hotels and Resorts were determined by the managers. It is learnt that this policies were transferred to the employees by department managers and the employees informed about the environmental policies.

Key words: Sustainability, Green Hotel, Environment, Policy, Environmental Policy

## BÖLÜM 1. GİRİŞ

Son yıllarda sürdürülebilirlik kavramı hemen her alanda kullanılır duruma gelmiştir. Toplumsal yaşamın içerisinde insan ihtiyaçları sonucu oluşmuş ve ülkelerin, şehirlerin, kırsal alanların, turistik faaliyetlerin, sanayinin bir parçası olmuştur. Belirtilen tüm alanlar birbirinden farklı olsa dahi ortak noktaları insan yaşamıdır (Beyhan ve Ünügür, 2005:2).

Hızlı nüfus artışı ile birlikte sanayileşme ve kentleşme hızı da artmış, doğal çevre bu talebe cevap veremez hale gelmiştir. Kaynaklar hızla tüketilmekte, doğal sistem bozulmakta, flora ve fauna çeşitlilikleri azalmakta, hava, su, toprak ve çevre kirlenmektedir. Dünyanın varoluşuyla doğal dengesinde seyreden bu ortam, insan kalabalığı ile yok olmak tehlikesiyle karşı karşıya kalmıştır. Çevrede oluşan bu değişim, kültürel, toplumsal ve ekonomik çevreyi de etkilemektedir. Doğaya en çok zararı veren insan bu etkileşimden en çok zararı görende insandır (Kervankıran, 2011:58).

Çevre geçmişten bugüne insanoğlu tarafından sürekli kullanılmıştır. Bu kullanım zaman içinde ciddi çevresel etkilere neden olmuştur. Bu tahribatın önlenmesi amacıyla ulusal ve uluslararası platformlarda çeşitli planlar geliştirilmiştir. Bu planlar sayesinde çevrenin gelecek kuşakların kullanabileceği düzeyde olması hedeflenmektedir.

Dünyada yaşanan gelişmeler sonrası insanlar tarafından doğal kaynaklar ilerisi düşünülmeden kullanılmıştır. Tüm canlıların temas halinde olduğu fiziki çevre günden güne daha fazla kirlenmiş ve bu kirlilik toplumun tüm yapılarını etkilemiştir. Bunun yanında kapasitenin üzerinde üretim yapılması ve bu kapasitenin üzerinde insanların bilinçsizce tüketim yapması ile gayri safi milli hasılatı yüksek ülkelerde daha öncesinde yaşanmış durumlar gelişmekte olan ülkelerde yeni oluşmaktadır. Bu durum herhangi bir tedbir geliştirmeden çevre üzerinde yapılan tahribatların daha da çoğalmasına neden olmaktadır. Çevresel bozulmaların sürekli devam etmesinin dünya üzerinde yaşayan tüm canlıları etkileyeceği düşünülürse bu tahribatın durdurulması veya yavaşlatılması için yapılacak tüm faaliyetlerin hızlı bir şekilde yapılması gerektiği fark edilmiştir (Kahraman

ve Türkay, 2006:76). Bu amaçla çeşitli kuruluşlar kurulup belirli planlar geliştirmişlerdir. Aynı zamanda uluslararası düzeyde pek çok konferans yapılmıştır.

Buradan hareketle şunu söylemek mümkündür, insanoğlu uzun yıllar boyunca çevreyi hor kullanmış ve bu durumdan gene kendisi etkilenmiştir. Durumun kötüye gittiğini fark ederek gene çevreyi koruma konusunda kendisi müdahalede bulunma ihtiyacı duymuştur.

Turizm faaliyetlerinin ilk ve en önemli alt yapısı çevredir. İnsanoğlu tarihten beri farklı yerleri görme isteği içinde olmuştur. Bu istek uğruna sürekli farklı yerlerde bulunmuş ve turizm hareketleri gerçekleştirmiştir. İlerleyen zamanlarda bu turizm faaliyetleri kitlesel boyutlara ulaşmış ve büyük oteller inşa edilmiştir. Bu durumda doğal çevre tahrip edilmiş ve kirlenmiştir. Çevrenin hızla geri dönüşü olmayan şekilde kirlendiğini gören insanoğlu ise bu konuya müdahale etme ihtiyacı duymuştur. Bu çerçevede belirli çevresel politikalar geliştirilmiş ve uygulamaya başlanmıştır.

Çalışmadaki amaç otellerde çevre korumaya dair oluşturulan çevresel politikaların otel içerisindeki oluşumunun, yayılmasının, kontrolünün ve analizinin nasıl sağlandığı konusunda bilgi edinebilmek ve çıkarımlarda bulunabilmektir. Ayrıca bu politikaların çalışanlara ve misafirler nasıl etki sağladığını araştırmaktır. Daha önce yapılan çalışmalar incelendiğinde genellikle otellerdeki yeşil politikalara yeşil pazarlama anlayışı ile bakıldığı görülmektedir. Atay ve Dilek (2013) konaklama işletmelerindeki yeşil pazarlama faaliyetlerine bir zincir otel örneği ile bakmıştır. Otellerdeki yeşil uygulamaların otelin imajını ve pazarlama çalışmalarını olumlu yönde etkilediği sonucuna varmıştır. Otel örneği olarak yapılan birçok çalışmada yeşil uygulamaların irdelendiği görülmektedir (Seyhan ve Yılmaz, (2010); Özgen ve Emeksiz (2014); Mesci (2014)). Karaman (2015) yaptığı araştırmada otellerdeki çevre politikaları üzerinde durmuş olup, kurumsal çevre politikalarının günlük faaliyetlerde çevreye ne derece duyarlı olduğu araştırılmıştır. Araştırmanın detayları ve gidişatı bizim çalışmamız ile benzer olduğu görülmüştür. Araştırma oteldeki mutfak departmanındaki çalışanları kapsadığı için çalışmamız daha detaylı olarak algılanmaktadır. Buradan hareketle bu çalışma daha önce yapılan çevresel politikaların otel içerisindeki gelişmelerini içeren çalışmalarından farklı olarak bir zincir otelin tüm departmanlarındaki çalışanları otel misafirlerini ve üst düzey yöneticileri kapsamaktadır. Böylece alanyazındaki bu boşluk doldurulmaya çalışılacaktır.

Çalışma 3 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde turizm ile çevrenin birbiriyle ilişkisi, turizmin çevreye etkileri, sürdürülebilirlik kavramı, sürdürülebilir kalkınma, sürdürülebilir turizm, yeşil otel kavramı ve alt konuları irdelenmiştir. Bu konular hakkında alanyazın araştırılarak daha öncesinde yapılan araştırmalar kontrol edilmiştir.

İkinci bölümde politika kavramı, çevresel politika, işletme politikaları, konaklama işletmelerinde çevre duyarlılığı, Dünya’da ve Türkiye’de çevre koruma politikaları konuları aydınlatılmıştır. Bu bağlamda daha önce yapılan çalışmalar irdelenerek çalışmanın amacı detaylı olarak aktarılmıştır.

Üçüncü bölümde ise örnek durum analiz ile örnek bir zincir işletme seçilerek, örnek durum analizinin uygulanma nedenleri, işletmenin tanımı ve işletmenin çevre politikaları üzerinde durulmuştur. Araştırmanın amacı evren ve örnekleme açıklanarak elde edilen bulgular üzerinde tartışılmıştır. Bu çalışma sonuç ve öneriler kısmı ile bitirilmiştir.

## **BÖLÜM 2. SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM VE YEŞİL OTEL**

Bu bölümde turizm ve çevre olayları anlatılmakta olup, turizmin çevre üzerinde olumlu ve olumsuz etkileri sıralanmaktadır. Ayrıca sürdürülebilirlik kavramı ele alınarak, sürdürülebilir kalkınma, sürdürülebilir turizm, sürdürülebilir turizmin hedefleri, özellikleri ilkeleri anlatılmakta olup konaklama endüstrisinde yeşil otel kavramı irdelenmektedir.

Sürdürülebilirlik kavramı 21.yy'da insanlar ve doğal çevre için çok önemli hale gelmiştir. Öyle ki günümüzde doğal alanlara verilen zarar ile çevresel kaynakların bir gün bitecek olduğu gerçeği kendini göstermiştir. Dünya üzerinde doğal kaynakların verimli kullanılmaması gelecek nesiller için tehlike arz etmektedir.

İnsanoğlu var olduğu günden beri doğanın nimetlerinden faydalanmıştır. Barınma, yeme-içme gibi birincil ihtiyaçlarının karşılığını doğa da bulmuş ve bunları geliştirmiştir. İlk zamanlardan günümüze insanların ihtiyaçlarına cevap veren doğa büyük bir değişime, gelişime ve uygunsuz kullanıma maruz kalmıştır. Bu nedenle doğanın korunması kaynakların sürdürülebilir kullanılması insanlar için önemli hale gelmiştir.

Turizm olayları ilk zamanlardan beri insanların buldukları yerden farklı bir yere gitmelerini de kapsayacak şekilde sürekli devam etmiştir. Zaman içinde değişime uğrayan bu sektör, insanların tatil ihtiyaçlarına hizmet veren lüks işletmeleri de içinde barındırır hale gelmiştir. Öyle ki bir turizm tesisi için yeşil alanlar yok edilip doğanın dengesiyle oynanmıştır. Yukarıda da bahsedildiği gibi doğanın bu şekilde bozulması ve değişime uğraması beraberinde sürdürülebilir kullanma faaliyetlerini de getirmiştir.

### **2.1. Turizm ve Çevre**

Turizm faaliyetlerindeki en önemli etken çevredir. Turizm ve çevre sürekli etkileşim halinde olup birbirlerini etkileyen iki kavramdır. Çevre, turizmi oluşturan bir kaynak olma özelliğindeyken turizme etki eden tüm olaylar çevrede yaşanmaktadır. Bu ikili

ilişkinin var olması, turizm faaliyetlerinin devamı ve çevrenin korunması gerekliliğini ortaya koymaktadır. Turizm, bir taraftan çevre kaynaklarını çok yoğun kullanırken diğer taraftan doğal kaynakları koruma sorumluluğundadır.

Turizm olgusu ve çevre arasında üç önemli nokta vardır (Demirtaş, 2011:330):

- Çevrede bulunan birçok öge turistler için ilgi çekicidir.
- Turizmin altyapıları ve konaklama tesisleri çevrenin bir yönünü oluşturmaktadır.
- Turizmin gelişmesi ve turistik bölgelerin kullanımı çevresel etiler yaratır.

Bu etkilere baktığımızda bir turizm tesisinin yapılması ve bölgenin gelişmesi çevresel etkiler yaratır. Bunlar gerek turizm tesisinin yapıldığı yeşil alanın yok olması gerek bölgenin taşıma kapasitesinin üzerine çıkması gerekse toplumsal bozukluklar olarak açıklanabilir.

Turizm faaliyetlerinin çok büyük alanlara yayılmış olması, üzerinde durulması gereken bir konudur. Turizm dünyanın en büyük endüstrilerinden biri olarak derin çevresel sorunlara neden olmaktadır. Sanayi ve kimyasal ürünlerin üretimi sırasında oluşan kirlilik kadar olmasa da turizmin oluşturduğu atıkların da çevre sorunlarına yol açtığı görülmektedir. Turizmin yarattığı doğal çevre üzerindeki olumsuz etkiler aşağıdaki nedenlere bağlanmaktadır (Demirtaş, 2011:331).

- Turizm, çevresel ürünlerin görüntüsünden kaynaklanan güzelliklerin turistler tarafından bozulmasıyla oluşan kaynaklardır.
- İkinci olarak turizm faaliyetlerine katılma isteyen insanların gelir düzeyindeki artışların ve ulaşım olanaklarının artışı ile oluşan insan fazlalığıdır.
- Son olarak turistlerin en çok tercih ettiği yerlerin aynı bölgede toplanması ve bundan kaynaklanan çevre tahribatıdır.

Çevre yoğun turist akımına uğraması sonucu görsel olarak da olumsuz etkilenmektedir. Ulaşım olanaklarının kolaylaşmasıyla insanlar merak ettikleri yerlere daha kolay ulaşabilir hale gelmiştir. Bu durum turistik çekim merkezlerinin daha fazla insan kalabalığına maruz kalmasına sebep olmuştur. Turizm tesislerinin gelişmesiyle bölgedeki doğal çevreye ve doğal yaşama geri dönülmez zarar verilmektedir. Bölgenin taşıma kapasitesinin üzerine çıkması, altyapı olanaklarının yetersiz kalması, yerel halkın huzursuzlukları da diğer sorunlar olarak gösterilebilir. Uçaklardan kaynaklanan zararlı

gazlar ve farklı olumsuzluklar turistler için en büyük çekim kaynağı olan bölgelerde kötü koşulların oluşmasına neden olmaktadır. Dünyada üzerinde yeşil alan, nehirler, göller, doğal yollarla oluşan yerler turistler tarafından çekim noktası olarak değerlendirilmekte ve o bölgelere ulaşmak istenmektedir (Güneş, 2011:46).

### **2.1.1. Turizmin çevreye etkileri**

Turizm faaliyetlerinin birçoğu doğal çevre kaynaklarının kullanımı ile gerçekleşmektedir ve bu faaliyetler çevreyi değişik yönlerde etkilemektedir. Çevrenin sürdürülebilirliği gözetilerek yapılan faaliyetler çevreyi olumlu etkilerken, kaynakların bilinçsizce kullanımı ve kirlilik çevreyi olumsuz etkilemektedir.

Turizmin çevre ile ilişkisini ilk tanımlayan, üzerinde duran ve önemini vurgulayan tüm ulusları kapsayan konferanslardan biri 'Manila Turizm Zirvesi'dir. Bu zirvede 1980 yılında yayınlanan bildiri tarihi dokuların, flora ve fauna çevresinin turistik faaliyetler üzerindeki etkileri anlatılmış, bu doğal güzelliklerin korunması halinde turistik faaliyetlerin oluşturduğu parasal kaynakların gerekliliği de anlatılmıştır. Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) ve Birleşmiş Milletler Çevre Programı'nın (UNEP) oluşturduğu konferansta ekonominin canlanması için yapılan bir takım işlerin çevre üzerinde oluşturabileceği etkiler sorgulanmıştır. Bu etkilerin hangi yönde olduğu ise turizmin konuları arasında yerini almıştır (Kahraman ve Türkay, 2006:36).

Turizmin çevreye verdiği her zarar kendi oluşumu ve devamlılığını da etkileyeceği bir gerçektir. Öyle ki turizm faaliyetlerinin çevre üzerinde gerçekleştirdiği olumlu bir etki veya zarar verici bir etki tüm yönleriyle düşünüldüğünde her bir faaliyetin açıklanması gerekmektedir. Bu faaliyetlerin tümünün açıklanması ve ortaya konması turizm sektörünün büyümesi gelişmesi ve ekonomik girdinin artması için de ayrıca önemlidir (Demirtaş, 2011:332).

#### **2.1.1.1. Turizmin çevre üzerindeki olumlu etkileri**

Turizm faaliyetlerinde tüm kontrollerin sağlanması, politikaların belirlenmesi ve izlenecek yolların çıkarılması bağlantılı olduğu çevrenin kirlenmemesine ve gelişmesine de olanak sağlar. Turizm faaliyetlerinin çevre üzerinde yarattığı olumlu etkiler aşağıdaki gibi sıralanabilir (Özbey, 2002:140).



- Doğal çevrenin korunmasına ve bu çevrelerin düzenli tutulmasına yardımcı olur.
- Tüm ulusların kabul ettiği belirli politikalar standartlarında doğal çevreye ulaşımı sağlar.
- Normal şartlar altında bölge halkına ekonomik bir getiri sağlamayacak yapıtların turizm adı altında öneminin artmasına yardımcı olur.
- Bölgelerde bulunan tarihi mirasların güçlendirilmesine neden olur.
- Doğal kaynakların devamlılığını sağlayarak gelecek nesiller için de uygun ortamı sağlar.
- Bölgedeki küçük ölçekli kuruluşlara ekonomik girdi sağlar.
- Tüm sinema, tiyatro, halk oyunları gibi sanatsal çalışmalarını destekler ve kaliteli ürünlerin ortaya çıkmasına yardımcı olur.
- Ekonomik, sosyal ve fiziki çalışmalarını destekler bu çalışmalar için bir ekonomik zemin sağlar.
- Bölgedeki kültürel mirasların devamını ve bu kültürel faaliyetlerden ekonomik girdi oluşmasını sağlar.
- Turizm sayesinde ülkelere giren yabancı paralar döviz girdisi sağlayarak bölgeler arası ekonomik düzensizlikleri de en aza indirmektedir.

Turistik faaliyetlerin sosyal ekonomik ve kültürel açıdan çevreye birçok olumlu etkisi vardır. Yukarıda da belirtilen bu etkiler bir yandan çevrenin korunmasını sağlarken bir yandan da doğal ve kültürel varlıklara bir çekicilik katmaktadır. Mevcut kültürel yapıtların da korunması ve restorasyonu için uygun zemini oluşturur.

#### **2.1.1.2. Turizmin çevre üzerindeki olumsuz etkileri**

Turizm faaliyetlerinin çevreye olan olumsuz etkileri de oldukça fazladır. Turizmin çevreye olan olumsuz etkileri aşağıdaki gibidir.

- Hava Kirliliği:

Turizmde hava kirliliğinin büyük çoğunluğu ulaşımda kullanılan araçlardan kaynaklanmaktadır. Hava kirliliğinin yüksek oranda olduğu yerler genellikle trafiğin çok olduğu yerlerdir. Tarım bölgelerinde turizmin etkisi ile oluşan hava kirliliği oluşumu en az seviyededir (Erdoğan, 2003: 85-86). Uluslararası turizm taşımacılığında ulaşımın en

büyük çoğunluğu havayolu ile yapılmaktadır. İkinci sırada karayolu ve en az oranda demiryolu ve denizyolu ile yapılmaktadır. Yapılan araştırmalara göre çevreyi olumsuz etkileyecek hava yolu ulaşımında kullanılan uçaklardan çıkan zehirli gazlar çevreyi en çok kirletici etkiye sahiptir (Güneş, 2011:46).

- Su Kirliliği:

Turistik işletmeler için kanalizasyon sistemleri oluşturulmadığında atılan atıklar yer altı sularının kirlenmesini sağlar. Farklı bir açıdan bakıldığında ise ülkemizde yat turizmi ve motorlu deniz araçlarının kullanımı giderek gelişmektedir. Bu araçlarda arıtma sistemi olmadığından atıklar denize dökülmekte ve denizin kirlenmesine yol açmaktadır. Bir diğer yönden ise deniz kıyısı sayfiye alanlarının gelişmesi sonucu, evsel atıkların deniz kıyısından sulara karışması aynı olumsuz etki olarak karşımıza çıkmaktadır (Yamaç, 2013:22).

- Gürültü Kirliliği:

Ulaşım, eğlence yerlerinin yaydığı gürültü, inşaat gürültüsü, insanların yaptığı diğer aktivitelerden kaynaklanan gürültülerin yol açtığı kirliliktir. Turistlerin akın ettiği bölgelerde gerek eğlence yerlerinin, lunaparkların yüksek sesli müzikleri, gerekse insan kalabalığından kaynaklanan gürültü kirliliği yerel halkı doğal çevreyi ve turizm sektörünü olumsuz etkilemektedir (Yamaç, 2013:32).

- Görüntü Kirliliği:

Turizm sektörü görüntü kirliliğinden birçok açıdan etkilenmektedir. Örneğin doğal çevreye uygun olmayan mimariler, plansız yapılanmalar görsel açıdan rahatsız edici bir etkiye sahiptir. Bunlara ek olarak bina dış yüzeylerinde uygun olmayan yapı malzemelerinin kullanılması, turizm tesislerinin uygunsuz planlanması, yanlış mimariden dolayı şehir silüetlerinin bozulması, yanlış peyzaj gibi örnekler verilebilir (Demirtaş, 2011:337).

- Atık Sorunu:

Turizm ürünleri ve bu ürünlerin tüketimlerinden oluşan evsel ve kimyasal atıklar hem doğal çevreyi olumsuz etkilemekte hem de insan sağlığı konusunda olumsuz etkilere neden olmaktadır (Kozak vd., 2001:101). Turistik alanlarda düzenli ve programlı bir katı atık yönetiminin olmayışı, atıkların uygunsuz depolanışı, görsel kirliliğe ve böcek

türlerinin artışına sebep olarak, turizm faaliyetlerinde olumsuz etki yaratır (Yamaç, 2013:32).

- Flora ve Fauna Üzerindeki Etkileri:

Hayvanların kontrolsüzce fotoğraflarının çekilmesi ve yanlış beslenmesi hayvanların davranışlarını olumsuz etkiler. Bazı rekreasyon faaliyetleri çerçevesinde hayvanların doğal ortamlarda uzaklaştırılması, bitkilerin koparılması, ağaçların yakılıp, kesilmesi de olumsuz etkiler arasındadır. Turistler için doğal çekicilikleri olan deniz kaplumbağalarının yavruladığı alanların ziyarete açık olması ise bu olumsuzluklardan en ciddi olanıdır (Güneş, 2011:46).

- Çevresel Tehlikeleri:

Arazi planlamasının kötü yapılması ve turistik tesislerin mimari hataları, erozyon sel gibi doğal dengenin bozulmasıyla oluşabilecek sorunlara neden olmaktadır. İyi bir planlama doğal afetlerin zararlarını tam anlamıyla yok etmese de etkilerini en aza indirebilmektedir (Demirtaş, 2011:337).

- Arkeolojik ve Tarihi Yerlerin Tahrip Edilmesi:

Kültürel varlıkların, tarihi yapıların yanlış kullanılmaları veya bir tür tahribata maruz kalmaları yapıların bozulmasına yol açabilmektedir (Demirtaş, 2011:338).

- Arazi Kullanım Sorunları:

Havaalanları, marinalar, tatil köyleri, büyük otel projeleri doğal çevreyi bozmaktadır. Arazilerin bilinçsizce kullanımı, doğal zeminin bozulması, şehirlerin taşıma kapasitelerinin aşılması olumsuzlukları arttırmaktadır (Demirtaş, 2011:338). Turist fazlalığı ve turizm hareketlerinin çoğalması ile doğan konaklama ve tesis ihtiyacı doğal alanların bozulup yerine tesis yapılması sorununu oluşturmaktadır. Bu durum tarım alanlarının yok olması, flora ve fauna çeşitliliğinin azalması gibi sonuçlara yol açmaktadır (Kahraman ve Türkay, 2006:23).

Her yıl birçok insan turizm faaliyetlerine katılarak doğal çevreye karışmakta, bu yoğunlaşma turizm sektörünün çevresel zararlara yol açtığını ortaya koymaktadır. Çevresel doğal etkilerin başında hafta sonu ve yaz aylarındaki trafik baskısı gelir. Aşırı insan kalabalığının turistik alanlara gitmesi, doğal çevrenin bozulması, tarımsal alanların tahrip edilmesi, park veya ormanlık alanların yangın yahut farklı şekillerde zarar görmesi,

arkeolojik yapıların bozulması, aşırı kirlilik çevre üzerinde baskı meydana getirir. Kalabalıklaşma genellikle turistik mekânların en önemli sorunudur. Turizmde kontrolsüz ve plansız gelişim, hassas ekosistemlerin bozulmasına yol açmaktadır. Turizmin gelişmesi ile tarım alanlarının küçülmesi, ormanların yok olması, kıyı bölgelerinin daralması gibi doğal çevre sorunları artmaktadır (Seyhan, 2010:26-28).

### **2.1.2. Yeni turizm türlerinin oluşmasında çevrenin etkisi**

Ülkemizde turizm ve çevre kavramlarının yan yana kullanılması genellikle olumsuzluk çağrıştırmaktadır. Denizlerin kirletilmesi, doğal alanların bilinçsizce betonlaştırılması ilk akla gelen faaliyetlerdir. Fakat alternatif turizm türlerinde doğal alanların yani çevrenin korunması esastır (Soykan, 2003:7). Turizm hareketlerinde doğal alanların ve tarihi mirasların kullanılması, yeni alternatif turizm türlerinin oluşması hem doğal alanları korumak hem de yerel halka ekonomik fayda sağlamak açısından olumlu faaliyetlerdir (Özdemir ve Kervankıran, 2011:4). Geçmişte turizm faaliyetleri sadece ekonomik fayda olarak yürütülmüş olup zamanla çevreye etkileri fark edilip, ekonomik girdinin ötesinde çevrenin korunması önem kazanmıştır (Erdoğan, 2003:2). Bu durumda çevrenin tüm olanakları kullanılarak yeni turizm türleri oluşturulup doğayı ve tarihsel dokuyu korumak esas alınmıştır. Yani her yeni fikirde ve oluşturulan çeşitli turizm faaliyetlerinde çevre her zaman belirleyici bir faktör olmuştur.

Kitle turizminin gelişmesi turistler için vazgeçilmez bir etki oluşturmuştur. Bununla birlikte bölgeler arasındaki sosyal dengesizlik, ekonomik dengesizlikler, hızlı nüfus artışı, bölgelerin taşıma kapasitelerinin üstüne çıkması, doğal alanların bilinçsizce turizm alanlarına çevrilmesi çevrenin korunmasını zorunlu hale getirmiştir. Bu durum kültürel varlıkların ve doğal alanların tahrip edilmesine bir tepki oluşturmuştur. Bu tepki ile yeni turizm türleri geliştirilmiştir (Garda ve Temizel, 2016:84).

Alternatif turizm türleri oluşmasında doğal kaynakların sürekliliğinin olmaması, gelecek nesillerin de doğal çevreden faydalanması gerektiği düşüncesi, turizm faaliyetlerinin yılın tüm aylarında yapılması, klasik deniz-kum-güneş tatillerinin dışında yeni türlere ihtiyaç duyulması gibi nedenler etkili olmuştur (Uygur ve Baykan, 2007:32). Görüldüğü gibi nedenlerin en başında çevre faktörü bulunmaktadır.

Alternatif turizm türlerinin son yıllarda imaj açısında da değerli olması tarihi ve kültürel değerlere sahip bölgelerin hızla gelişmesine neden olmuştur. Bu durumda bu bölgelerin sürdürülebilir turizm kapsamında alternatif turizm potansiyellerinin ortaya çıkarılması ve bu potansiyelin faaliyete dönüştürülmesi önem kazanmıştır (Uğuz, 2010:349).

Kitle turizmine bir karşıt olarak oluşan ekolojik turizm, turistlerin daha mikro alanda doğa ile iç içe, çevre haklarını gözeterek turizm hareketine katılmalarını sağlamaktadır. Devasa binalar ve tatil köylerinin tersine kültürel varlığı koruyan, doğal, sessiz sakin tamamen çevre koruma odaklı yeni turizm türlerinin oluşmasında en önemli etken çevresel tahribatın giderek artması olmuştur. 21. Yüzyılda turizm faaliyetlerine katılan turistler ciddi çevre sorunları yaşadığımızın bilincinde olup, turistik eylemlerini bu bilinçle yapmaları doğayı korumak için önemli bir adımdır (Ovalı, 2007:79).

## **2.2. Sürdürülebilir Turizm**

Sürdürülebilirlik kavramı; “daha önceden oluşmuş bir sistemin veya düzenin devam ettirilmesi” olarak açıklanabilir. Bu durumda sürdürülebilirlik, her alanda kullanıma açıktır. Örneğin tarımın sürdürülebilirliği, rekabetin sürdürülebilirliği, sürecin sürdürülebilirliği gibi farklı birçok kavram ile birlikte kullanılabilir (Esen 2015:113).

Sürdürülebilirlik bir kaynağın devamının sağlanması olarak tanımlanabilir. İnsanların yaşamlarını devam ettirebilmesi gereken koşullara sahip olması fakat bu koşullara sahip olurken gelecek nesillerin de yaşam haklarını koruma ve devam ettirebilme niteliğinde olmasını sağlamaktır. Sürdürülebilir yaşam tüm insanların yaşam haklarına saygı duyarak herhangi bir olumsuzluğa mahal vermeden yaşamayı gerektirir (Demirel, 2010:19).

Collin (2004:207) sürdürülebilirliği “bugünün yaşam ihtiyaçları karşılanırken doğal kaynakların ve çevrenin korunması gelecek nesillerin de yaşamlarını devam ettirebilecekleri çevre koşullarını da sağlamak için yapılan faaliyetler” olarak açıklamaktadır.

Sürdürülebilirlik; tüm halkın, ekolojik sistemin, ya da devamlılığı sağlanabilen kaynakların, ana sistemini bozmadan çok yüksek bir kullanım ile tüketmeyen ya da sistemin ana bağlantı ve oluşum noktalarına fazla yüklenmeden sürdürülebilmesi olarak tanımlanmaktadır (Karaman, 1996:102).

Sürdürülebilirliğin doğanın kendi kendini yenileyebilme hızı ile sağlanacağı kesindir. (Yavuz, 2010:65). Doğanın insan yönetiminde kullanılan parçalarını tekrar yerine getirebilmesi kendi hızıyla mümkündür. İnsan eliyle yapılan tüm müdahalelerde sürdürülebilirlik çalışmaları ile doğal kaynakların devamını sağlamak amaçlanmaktadır. Sürdürülebilirliğin merkez noktasında insan bulunmaktadır. İnsanın ihtiyaçlarını karşılaması ve yaşamını devam ettirebilmesi ise çevreye bağlıdır. Dolayısıyla insan-çevre ilişkisini inceleyen tüm bilimlerin sürdürülebilirlik kavramını da göz önünde bulundurması gerekmektedir. Bundan dolayı tüm bilim alanlarında sürdürülebilirlik çalışmalarının arttığı görülmektedir (Kervankıran, 2011:59).

### **2.2.1. Sürdürülebilir kalkınma**

Kalkınma kavramı ile gelişme ve büyüme bağlamları arasında ilişki olduğu açıktır. Büyüme kavramı sayısal olarak artışları anlatmak için kullanılır. Yani ülkelerdeki ekonomik açıdan üretimin artması, istihdamın artma oranı, ekonomik girdilerin rakamsal olarak yükselmesi büyüme kavramını açıklarken, bu ekonomik kalkınma akabinde insanların alım gücünün iyileşmesi yaşam kalitelerinin artması gibi etkiler oluşturuyorsa kalkınma söz konusu olur. Buna göre kalkınma kavramının genel olarak toplumun kaliteli yaşam durumuyla ilgili olduğu söylenebilir (Kahraman ve Türkay, 2006:75).

Sürdürülebilir kalkınma kavramı; gelecekteki nesillerin yaşamlarını devam ettirebilmeleri için gerekli kaynaklardan kısmadan şuan ihtiyaç duyulan kaynakları tamamlayabilecek kalkınma olarak kullanılmaktadır (Vatan ve Poyraz, 2016:17).

1983 yılında Birleşmiş Milletler çatısında Birleşmiş Milletler Dünya Çevre ve Kalkınma Komisyonu kurulmuş olup üyelerince ekonomik kalkınma alanında dünya ve çevre üzerinde araştırmalar yapılarak bir rapor hazırlanmıştır. Raporda gittikçe kötüleşen çevresel sorunlar ve bundan kurtulmanın yolu olarak çevrenin, kalkınma ile birlikte ele alınarak değerlendirilmesi gerektiği konularında değerlendirmeler yapılmış, kalkınmanın çevre yönünden sürdürülebilir olması noktasına dikkat çekilmiştir (Kahraman ve Türkay, 2006:88).

Sürdürülebilir kalkınma yaklaşımı çerçevesinde, sınırlı çevresel kaynakların olduğu ve nüfusun hızlı artışı, küresel ısınma, flora ve fauna çeşitliliğinin azalması, ve her türden kirlilik gibi birçok çevresel tehlike ile karşı karşıya olduğu bilinmektedir. Kalkınmada

sürdürülebilirlik anlayışı, basite indirildiğinde ekonomik gelişme düşüncesine karşı değildir. Tersine sürdürülebilir kalkınmanın elemanları yaşam kalitesinin artırılması ve çevre koruma süreçlerinin sürekliliği için ekonominin önemi üzerinde durmaktadır (Can, 2008:24).

Sürdürülebilir kalkınma iki yönden düşünülebilir. İlk olarak doğa ve insanlar için gerekli olan ihtiyaçlar, ikinci olarak da bu ihtiyaçları karşılayabilme gücüne teknolojik açıdan sınırlamaların oluşmasıdır. Sürdürülebilir kalkınma şuan ki yaşam kalitesini ve ekolojik yaşamı koruma düşüncesi ile gelecek kuşakların ekonomik ve çevresel olarak kalkınma olanaklarına uygun bir çevre yönetimi yaklaşımıdır. Bu yaklaşım çerçevesinde tüm çevresel politikaların, ekonomik, sosyal ve kültürel anlamda planlar yapılarak uygulanması gerekmektedir. Genel olarak sürdürülebilir kalkınma insanlar açısından toplumun refah seviyesinin iyi olduğu alım gücünün yükseldiği sosyal bir kavram iken, ekosistem olarak düşünüldüğünde ise çevrenin korunması, alt yapının geliştirilmesi ile gerçek anlamına ulaşmış olur (Altunbaş, 2003-2004:103).

Turistik faaliyetlerin çevreye verdiği olumsuz etkilerin değerlendirilmesi ile aslında kötü durumdan etkilenen tarafın turizm olduğu görülmüştür. Bu durum doğal kaynakların daha uzun süre kullanılması ayrıca gelecekteki kuşakların da zarar görmemesi kapsamında sürdürülebilir turizm politikalarını oluşturmuştur. Sürdürülebilir turizm kavramı farklı zamanlarda farklı durumlarda adlandırılan alternatif turizm çeşitlerini ortaya çıkarmıştır. Turizmin sektörünün sürdürülebilir olması, turizm olgusu için gerekli ulusal ve bölgesel kaynakların bilinmesi bu kaynakların koruma altına alınması ve turistik açıdan çekiciliğinin devam edebilmesi için bozulmamasının sağlanması demektir (Sezgin ve Karaman, 2008:432).

21.yy'da turizm faaliyetleri ve sürdürülebilirlik birbirinden ayrılmaz iki olgu durumuna gelmiştir. Gelecek nesillere aktarılacak doğal kaynaklar aynı zamanda turizmin devamını sağlayacaktır. Bu doğal kaynakların devamı sürdürülebilirlik politikaları ile mümkündür. Buna göre bu iki kavram birbirine gelecekleri için bağlı ve ayrılmazdır.

Doğal çevreye odaklanan turizm, turizm endüstrisi içerisinde giderek büyüyen bir özelliğe sahiptir. Bu çeşit turizm aktivitelerinin, sosyo-ekonomik gelişmeye ve çevresel korumaya yönelik olumlu tarafları olduğu gibi, kontrol edilemeyen bir turizm büyümesi söz konusu olduğunda çevre tahribine, kırılğan eko-sistemin bozulmasına, sosyal ve

kültürel çatışmaya neden olabilen olumsuz bir tarafı da olabilmektedir. Bilindiği üzere Birleşmiş Milletler (BM) Genel Kurulu, ekoturizmin önemini onaylamış ve 2002 yılını “Uluslararası Ekoturizm Yılı” olarak açıklamıştır (Altunel, 2009: 183).

### **2.2.2. Sürdürülebilir turizm**

Turizm sektörünün geleceği için doğal kaynakların önemi büyüktür. Öyle ki günümüzde doğal çevreye dönük turizm faaliyetleri çoğalmıştır. Bu nedenle turistik ürün çerçevesinde doğal kaynakların korunması ve sürdürülebilmesi olguları geliştirilmeye başlanmıştır.

Sürdürülebilir turizm kavramının ortaya çıkmasında asıl nedenlerden biri kitle turizmidir. 1960 yıllarından başlayarak kitle turizminin gelişmesi ayrıca turizm endüstrisinin yaşadığı tarihi olayların tümü bu kavramın gelişmesinde etkili olmuştur. 1970 yıllarında ise turizmin ekonomik girdisi üzerinde durulmuş olup gelişmiş ülkelerin ekonomilerindeki turizm etkisi araştırılmıştır. 1980 yıllarında ise turizmin toplum üzerindeki kültürel ve sosyal etkileri irdelenmiştir. Bu yıllarda bu kavramlara ek olarak çevreye duyarlı yeşil turizm kavramı oluşmuştur. 1991 yılına gelindiğinde ise turizmin çevreye duyarlı olması gerektiği ekolojik dengenin sağlanması için çevre duyarlı sistemlerin geliştirilmesi düşüncesi hareketlenmiştir (Kunter ve Ünal, 2009:148).

Demirtaş’a (2011:364) göre sürdürülebilir turizm “doğal, kültürel, ekolojik, biyolojik, tüm yenilenebilen ve yenilenemeyen kaynaklara süreklilik sağlayarak, turizm faaliyetlerinin planlanması ve yürütülebilmesini” ifade etmektedir.

Kuntay’a (2004:77) göre sürdürülebilir turizm ise; “gelecek nesiller için düşünceleri geliştirerek turistlerin ve destinasyonların güncel ihtiyaçlarını yerine getiren, yaşayan canlı sistemlerin, biyolojik çeşitliliğin temel ekolojik süreçlerin ve kültürel bütünlüğün göz önüne alındığı estetik, sosyal, ekonomik, ihtiyaçlarla birlikte tüm kaynakların yönetimini bütünleştiren turizmdir.”

Leung vd. (2008:19) ise sürdürülebilir turizmi “günümüzdeki turistlerin ve destinasyonların ihtiyaçlarını gelecekteki kuşakları da düşünerek karşılayan turizm gelişmesidir” şeklinde tanımlamışlardır.



Turizmin sürdürülebilir olması ihtiyacını ortaya çıkaran düşünce, turizmin ana konusunu oluşturan çevrenin ekolojik ve kültürel kaynakların olumsuz kullanımı olmadan ya da kitle turizmi ile oluşabilecek tüm olumsuzlukların en aza indirilmesini sağlama düşüncesidir (Eser vd., 2010:29). Ayrıca bunlara ek olarak sürdürülebilir turizm ekonomik anlamda da sürekliliğinin devam etmesi, doğal çevrenin tükenebilecek özellikte olduğu, gelecek nesillerin yaşam olanaklarını kısıtlamamak gerektiği, bölge halkının kalkınması ve kültürel, sosyal ve çevresel bütün kaynakların devamlılığının sağlanması ile ilgilidir (Kozak, 2014:17).

Sürdürülebilir turizm hiçbir zaman çevresel zararları sıfıra indirmek anlamına gelmez. Önemli olan çevreye verilen bu zararın en düşük seviyeye indirilmesidir.

Sürdürülebilir turizm ekonomik yönden fayda, doğal kaynakların korunması ve bölge halkının turizmden sosyal yarar elde etmesi yönlerinden düşünüldüğünde bir denge konumundadır. Buna göre amaçlanan asıl düşünce sürdürülebilir turizm plan ve politikalarının gelecek kuşaklar için de fayda sağlayacak nitelikte olmasıdır. Özellikle gelişmekte olan ülkelerin politikalarına bakıldığında sürdürülebilirliğin sağlanması ve doğal kaynakları korunarak devamlılığının sağlanması konularında çeşitli ilkeler belirleyerek, bu ilkeleri ulusal politika olarak benimsemektedirler (Alkan, 2015:6692).

Sürdürülebilir turizm toplumlar için ulaşılmak istenen bir hedeftir. Ancak bunun gerçekleştirilebilmesi için öncelikle eğitim sonrasında stratejik planların yapılması ayrıca toplumun sosyal ve ekonomik refahının araştırılması gerekmektedir. Çünkü sürdürülebilir turizmin geliştirilmesindeki en önemli kavram çevrenin korunmasıdır. Bu anlamda eğer çevre korunur geliştirilir ve hatta çeşitlendirilirse turizmin sürdürülebilirliği de sağlanabilir (Demirel, 2010:28).

Sürdürülebilir turizm faaliyetleri doğal yaşamı, tarihi dokuları, ekonomik verimliliği ve toplumsal sorumluluğu gözeterek tüm bu unsurları birbiriyle uyumlu hale getirmeye çalışmaktadır. Turizmde sürdürülebilirliğin sağlanabilmesi için kültürel ve tarihi güzelliklerin flora ve fauna çeşitliliğinin zarar görmeden devamının sağlanması gerekir (Sarkım, 2008:4).

Turizm faaliyetlerini gerçekleştirebilecek her toplum turistik yapılarını geliştirmek, kültürel mirasları çeşitlendirmek bu sayede dünya üzerinde ziyaret edilebilirliğini arttırmak ister. Bu durumda önemli olan gelişimin de sürdürülebilir nitelikte olmasıdır.

Buradaki temel amaç bugünün ihtiyaçları karşılanırken gelecek kuşakların da ihtiyaçlarını göz önünde bulundurmak ve kaynakların devamını sağlamaktır (Yamaç, 2013:31).

### **2.2.3. Sürdürülebilir turizmin hedefleri**

Sürdürülebilir turizm anlayışının çevre duyarlılığı konusunda daha iyi anlayabilmek ve doğa ile uyumlu turizm faaliyetlerinin geliştirilebilmesi için Birleşmiş Milletler Çevre Programında sürdürülebilir turizmin 12 hedefini aşağıdaki şekilde açıklamıştır (UNEP,2019):

- Ekonomik Süreklilik: Turistik bölgelerin büyümesi ve gelişebilmesi için sürekliliğin ve rekabet stratejilerinin sağlanması gereklidir.
- Yerel Refah: Turistlerin bölgelerdeki ekonomik girdilerini arttırmak ve yerel halka maksimum seviyede yarar sağlaması.
- İstihdam Kalitesi: Tüm insanların eşit tutularak ücret politikalarının en iyi şekilde yapılması, ayrıca yerel halk içinde çalışma olanağının sağlanması.
- Sosyal Eşitlik: Turizmden elde edilen gelirin tüm gruplara eşit şekilde dağıtılmasını sağlamak ve turizm ile oluşan fırsatlardan tüm insanların eşit şekilde yararlanmasını sağlamak.
- Ziyaretçi Memnuniyeti: Herhangi bir ayrımcılık gözetilmeksizin tüm turistlere aynı hizmeti en kaliteli şekilde vermektir.
- Yerel Kontrol: Destinasyonda yerel ve bölgesel olarak turistik faaliyetlerin gelişimi için bölgedeki yönetim gruplarının yetkilerini arttırmak.
- Toplumsal Refah: Turizm faaliyetleri ile oluşabilecek sosyal bozulmalar olmadan bölge halkının refahını geliştirmek.
- Kültürel Zenginlik: Genel anlamda bölgelere ait kültürel miras simgelerini koruyarak güçlendirmek.
- Fiziki Bütünlük: Doğal çevrenin görünüm olarak bozulmasını engellemek her yönden fiziki bütünlüğün sağlanması.
- Biyolojik Çeşitlilik: Ekolojik çevrenin korunarak bitki ve hayvan çeşitlerine gelebilecek zararları en düşük seviyeye indirmek.
- Kaynak Verimliliği: Turizmde devamı olmayan, ciddi sınırlı kaynakların kullanımını en aza indirmek.

- Çevresel Saflık: Turistik faaliyetler sonucu oluşabilecek kirliliklerin tümünü minimum düzeye indirmek.

Sürdürülebilir turizm politika ve yaklaşımlarının doğru anlaşılması, benimsenmesi ile belirlenen hedeflerin doğru uygulanması çevresel tehlikelerin önüne geçecektir. Yukarıda belirtilen hedefler ile; ekonomik olarak bölgelerin ve turistik faaliyetler ile ülke ekonomisinin refaha kavuşması, yerel halkın bölgede oluşan turizm faaliyetleri ile ekonomik gelir elde etmelerini sağlamak, ülkenin tüm bölgelerinde gelir dağılımını eşit düzenlemek ve bölge halkına istihdam sağlamak, tüm turistlerin güvenliğini sağlayarak memnuniyetlerini arttırmak, bölgelerin kültürel miraslarını koruyarak gelecek nesillerin de yararlanmasını sağlarken kültürel varlıkların fiziki bütünlüklerini sağlamak, doğal kaynakları koruyarak biyolojik çeşitliliği de koruma altında tutmak, böylelikle turistik faaliyetler ile oluşabilecek tüm kirliliklerin önüne geçilmesi hedeflenmektedir.

#### **2.2.4. Sürdürülebilir turizmin özellikleri**

Turizm hareketlerinin sürdürülebilirliği, bölgelerin kültürel ve biyolojik çekiciliklerinin her dönem devamlılığının sağlanması, turizmin oluşmasına neden olan yerel ve ulusal değerlerin farkına varılması ve korunması anlamını taşımaktadır. Sürdürülebilir turizmin gelişmesi çevre insan ve turizm üçlüsünün etkileşim içinde olduğu, doğal yaşamın ve kültürel değerlerin korunarak gelecekteki nesillerin de kullanması bakımından önemlidir. Bu durumun sağlanması sürdürülebilir turizmin özelliklerinin bilinmesi ve dikkate alınması ile mümkündür (Kaypak, 2010:99). Buna göre Kahraman ve Türkay (2006:) sürdürülebilir turizmin özelliklerini aşağıdaki şekilde sıralamıştır;

- Doğal, tarihi ve kültürel kaynaklar, turizmin günümüz toplumu için yarattığı faydanın sürekliliğinin yanı sıra gelecekte de kullanımı için korunmaktadır.
- Turizm gelişimi, turistik bölgede çevresel ve sosyokültürel problemlere yol açmayacak şekilde planlanmakta ve yönetilmektedir.
- Gereksinim duyulan yerlerde genel çevre kalitesi sürdürülmekte ve geliştirilmektedir.
- Yüksek oranda bir turist doyumu, turistik destinasyonun pazarlanabilirliğinin ve popülerliğinin devam ettirilmesi ile sağlanabilmektedir.

- Turizmden elde edilen fayda, toplum içinde daha geniş kesimlere yayılmaktadır.

### 2.2.5. Sürdürülebilir turizmin ilkeleri

Sürdürülebilir turizm kavramı doğal ve kültürel çekicilikleri olan kaynakları koruyan gelecek nesillere aktaran ve ekonomik olarak bölgelerin gelişmesini sağlayan bir faaliyet olarak açıklanmaktadır. Sürdürülebilir turizmin geliştirilmesinde ki asıl amaç ise turizm faaliyetleri ile yıpranabilecek kaynakların ömrünün devamını sağlamak, yerel ve ulusal olarak ekonomik refah seviyesinin sağlamaktır (Yılmaz vd., 2015:57). Bu durumda turizmin sürdürülebilirliğinin sağlanması belirli politika ve ilkeleri benimseyerek sağlanmalıdır.

Karaman (1996) ve Çakılcıoğlu (1996)'na göre turizmin genel ilkeleri şu şekildedir.

- Turizm düzenlemelerin talebe göre değil, arza göre yapılması,
- Önceliklerin bölgede yaşayan yerel halka verilmesi,
- Turizmin 12 aya yayılması,
- Toplu taşıma olanaklarına ağırlık verilmesi,
- Temiz enerji kullanımının artırılması,
- Mevcut yapı ve ürünlerin kullanımı,
- Toplumsal ve kültürel kimliğin korunması,
- Turizm yatırımlarının uzun vadeli esnek ve gelişime uygun olması.

Turizmin sürdürülebilirliği ile bu ilkelerin doğrultusunda sürdürülebilir turizm, insanın doğal çevreye verdiği etkiyi en aza indirmekten çok çevrenin insanlar üzerinde oluşturduğu etkileri en üst seviyeye çıkararak kültürel ve fiziksel zararları en aza indirmeyi, yerel halk ve turist memnuniyetini en iyi düzeyde ve söz konusu destinasyon için uzun dönemli ekonomik sürdürülebilir gelişmeyi ve kalkınmayı en uygun düzeyde sağlamayı amaçlamaktadır. Böylece ekosistemin kaynaklarına aşırı yüklenilmemesi ve kendisini yenileyebilmesine de imkân yaratılmış olacaktır (Akıncı ve Kasalak, 2016:165).

Bir diğer yoruma göre sürdürülebilir turizm ilkeleri (acikders.ankara.edu.tr);

- Turizmin çeşitli mekânlarda ve tüm yıl oluşabilmesini sağlayarak bu durumda oluşan çevresel zararları da en düşük seviyede tutmak.

- Turizmin bir destinasyonda sağlıklı bir şekilde gelişmesini ve faydalarının toplumun her kesimine yayılmasını sağlamak,
- Turizmin çevrenin doğal ve fiziksel görüntüsüne uygun bir şekilde gelişmesini sağlamak,
- Yerel kazanımları yüksek seviyelere taşıırken doğal çevrenin bozulmasını en aza indirmek ve korunması içinde tüm gerekleri yerine getirmek,
- Doğal ekosistemin fiziki özellikleri, çevreci yaşam ve yerel kültürel zenginlikler üzerinde yoğunlaşmak,
- Turizm faaliyetlerine katılanların ve bölge halkının tüm turizm etkilerine karşı eğitilmesini sağlamak şeklinde sıralanmaktadır,

Buhalis ve Fletcher (1996)'ya göre sürdürülebilir turizm bağlamında 10 ilke belirlenmiştir. (Kervankıran, 2011:65)'ın aktarımına göre Sürdürülebilir Turizm İlkeleri olarak kabul edilen ilkeler şunlardır:

- Harekete geçmek için gereksinimleri tanımak,
- Zayıf elemanları, yerleri, toplulukları desteklemek,
- Kurallı bir şekilde gelişmenin amaçlarını oluşturmak,
- Alan ve varlık üzerindeki kontrolü yapmak, bölgenin gelişimi ve alanın sahibine karşı aktif bir politika izlemek,
- Önceliği bölgede yaşayan yerel halka vermek,
- Doğayı korumak, talebe göre değil turistik arza göre turistik düzenlemelerin yapılması,
- Tarım ve ormanlık alanların kullanımını güçlendirmek,
- Ekonomik aktivitelerin düzenini genişletmek,
- Yerel mimariyi, gelenekler ile kültür ve folklor mirasını korumaya yardım etmek,
- Ekonomik faaliyetlerin düzenini genişletmek,
- Yerel mimariyi, gelenekler ile kültür ve folklor mirasını korumaya yardım etmek.

Turistik yatırımlar esnek gelişime açık olmalıdır. Talebe göre şekillenen planlar ve ilkeler arzın doyumunu da arttıracığı için bölgenin yatırımlarının da gelişmesine olanak

sağlayacaktır. Planlı ve ilkelere uygun bir turizm yönetiminin uzun vadede olumlu sonuçlar doğuracağı açıktır.

#### **2.2.6. Sürdürülebilir turizm planlaması**

Turizm gelişmelerinin bir plan dahilinde yürütülmesi gelişmelerin kontrolünü sağlamak anlamına da gelmektedir. Hem belirli hedeflerin tespiti, hem de bu hedeflere ulaşmada izlenecek yolun ortaya konması ve bu iki aşamanın yanında tüm gelişmelerin kontrol edilebilmesi planlamayı turizm için bir ihtiyaç haline getirmektedir. Turizm yatırımlarında sürdürülebilirlik ilkesi yatırımların çevre değerlerine zarar vermeden hatta geliştirici yönde tasarlanması ve gerçekleştirilmesi demektir. Bu ilkenin uygulanması sayesinde turizm yatırımları bugünkü kuşakların ve gelecek nesillerin turizm isteklerine hızlı ve nitelikli şekilde hizmet sunabilme olanağını sağlamaktadır (Kahraman ve Türkay, 2006:114).

Turizm sektöründe sürdürülebilirlik anlayışını sağlamak için yönetim kadrolarında bulunan kişilerin öncelikle turizmin doğal ve kültürel güzellikleri sergileyen, sosyal ve ekonomik anlamda bölge halkına olumlu etkiler sağlayan, duyarlı bir faaliyet olduğunu anlamaları ve gerek turist gerek yerel halkın davranışlarını anlamaya çalışan bir tutum sergilemeleri gerekmektedir. Bu amaçla yapılan plan ve programlar doğal ve kültürel çevrenin potansiyelini belirlemeye yönelik turistlerin aktivitelerini ve yerel halkın faydasını gözeterek bölge halkı ile turist etkileşimini olumlu yönde en üst seviyeye çıkarmak üzerine yapılmalıdır. Bu şekilde yapılan turizm planlamaları bölgenin çekicilik unsurlarını arttırırken, tarihi ve kültürel mirasın bozulmasının da önüne geçebilir. Fakat tüm bu unsurlara rağmen ticari kaygı güdülen turizm planlamalarında sosyal bozulma, toplum dinamiklerinde değişiklik, ziyaretçiler ve bölge halkı arasında sorunların ortaya çıkacağı unutulmamalıdır (Altanlar ve Kesim, 2011:2).

Sürdürülebilir turizm planları hazırlanırken, turistik çekiciliklerin olduğu alanlardan gelecek nesillerin de faydalanmasına olanak sağlayarak, sosyal ve ekonomik faydalar gözetilerek kararların alınması gerekmektedir. Ekonomik getiri, biyolojik çeşitlilik, sosyal sorumluluk kavramlarının ön planda olduğu sürdürülebilir turizm planlamalarının en iyi gelişimi vereceği kuşkusuzdur. Planların bu şekilde yapılması bugün ve gelecekte turizmden mutlak fayda sağlanmasına olanak tanıyacaktır (Baran ve Sat, 2015:602).

Sürdürülebilir turizm planlamaları, turizmin sürdürülebilir yapılaşmasına nasıl ulaşabileceğini çözmüştür. Sürdürülebilir turizmi 4 unsur etrafında toplamak mümkündür. Ekonomik sürdürülebilirlik, ekolojik sürdürülebilirlik, kültürel sürdürülebilirlik ve yerel sürdürülebilirlik olarak tanımlanan bu dört unsurun uygulanması halinde turizm sektörünün sürdürülebilir olması kaçınılmazdır (McKercher, 2003:8).

### **2.3. Konaklama Endüstrisi ve Sürdürülebilir Turizm**

Konaklama işletmelerinde turizmin oluşturan çevrenin korunması ve sürdürülebilirliğin sağlanması için bir takım uygulamalar yapılmaktadır. Bu uygulamalar otellerin imajını artırıcı ve pazarlama faaliyetlerinde olumlu geri dönüşlere de imkân vermektedir. Konaklama işletmelerinde çevre dostu ürünlerin kullanımı ve belli çevresel hedeflerin belirlenmesi maliyetler açısından yüksek olsa da uzun dönemde karlılık için bir avantajdır.

#### **2.3.1. Konaklama işletmelerinde çevre dostu yönetimin önemi**

Otel işletmeleri, enerji, su ve atık tasarrufu gibi uygulamalar yaparak gerek doğayı korumak gerekse imaj ve pazarlama için bir takım çevresel politikalar yürütürler. Bu politikaları yürüten oteller genellikle ‘Yeşil Otel Sertifikası’ olarak pazarlama ve imaj çalışmalarında da aktif olarak kullanırlar.

Yeşil Otel kavramı; Yeşil Oteller Birliği tarafından “çevrenin korunması için su ve enerji tasarrufu sağlayan, katı atıkların azaltılması konusunda programlar yürüten, çevre dostu konaklama işletmeleri” olarak tanımlanmaktadır (Green Hotel Association, 2019:2). Bohdanowicz (2015:185) yeşil oteli su tasarrufu ve yenilenebilir enerji uygulamalarını kullanan, atıkları ayrıştırılması ve daha az olması, hava kalitesinin belli bir düzeyde olduğu konaklama yerleri olarak tanımlamıştır.

Yeşil plan ve politikaların hakim olduğu konaklama işletmelerinin yeşil otel olarak adlandırılabilmesi için belirli nitelikleri barındıran, enerji ve su tasarrufunun, atık yönetiminin yeterli oranda olduğunu göstermeleri gerekmektedir (Akdağ vd., 2014:259).

Ülkemizde Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından otel işletmelerine verilen Yeşil Yıldız Belgesi enerji ve su tasarrufunun etkin bir biçimde yapılması, atıkların ayrıştırılarak

boşaltılması ve azaltılması su ve enerjinin sürdürülebilir çalışmalar ile kullanımın teşvik edilmesi gerekmektedir. Ayrıca otel işletmelerinin yapım aşamasında çevreye duyarlı planlanarak yapılması, doğal hayatı koruma, çevre duyarlılığı gibi gerekleri sağlaması gerekmektedir (Akandere ve Zerenler, 2017:82).

Yeşil Yıldız Sertifikası alan konaklama işletmeleri; doğu dostu uygulamalarla çevreyi korurken, aynı zamanda pazarlama ve otelin imajını da olumlu yönde etkilemektedir. Bu oteller kaliteli hizmet olgusundan eksilmeden işletmeye ve ulusal alanda ülke ekonomisine katkı sağlayacakları gibi bölgenin kalkınması yeni işletmelerin kurulması için bir örnek olmaktadır (Mesci, 2014:91).

Yeşil Yıldız Sertifikası için başvuran oteller yahut daha öncesinde bu sertifikayı alan oteller, çevreye duyarlı uygulamaları sosyal çevre tarafından sosyal sorumluluk faaliyetleri olarak da anlaşılmaktadır. Bu durum yerel halkın tüketicilerin ve turistlerin ilgisini de çekmektedir (Altunöz vd. 2014:160).

### **2.3.2. Konaklama işletmelerinde çevre dostu uygulamalar**

Ülkemizde çevrenin korunabilmesi ve devamlılığının sağlanabilmesi için birçok kanun yönetmelik, sertifika ve programlar oluşturulmuştur. Konaklama işletmeleri ise bu program ve sertifikaları uygulamakla çevrenin korunmasına katkıda bulunmaktadır. Aydınlatma, ısınma, soğutma sistemleri, temizlik, yiyecek ve içecek üretimi, banyo, yüzme, golf alanları, yeşil alanların bakımı ve sulanması gibi faaliyetler konaklama işletmelerinde günlük büyük miktarda kaynak tüketiminin olduğunu göstermektedir (Güneş, 2011:47).

Çevre bilincinin oluşturulması ve çevrenin korunmasını sağlamak açısından Bakanlık tarafından konaklama işletmelerine belirli sertifikalar verilmiştir. Çevre Dostu Kuruluş Belgesi (Çam Simgesi) bu belgelerden biridir. İşletmenin su ve enerji tasarrufu yaptığını, atık miktarının azaltılmasını, yenilebilir enerji kaynaklarının kullanılması gerekliliğini vurgulayan bu belge işletmelerin çevre koruma konusunda atıkları adımlardan biridir. Ayrıca Turizm Bakanlığı tarafından verilen Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi (Yeşil Yıldız Simgesi) belgesi çevrenin korunmasını sağlarken işletmenin imajını da attırmaktadır (Türk ve Harbalıoğlu, 2015:422).



Konaklama işletmelerinde çevre dostu uygulamalar genellikle yüksek maliyetler oluşturmaktadır. Fakat işletmeler enerji verimliliğini sağlama konusunda bilinçlenmektedir. Bu çerçevede konaklama işletmelerinin yaptığı çevre dostu uygulamaları aşağıdaki gibi sıralanabilir (Aktaran Gökdeniz, 2017:59).

- Kat hizmetleri ve çamaşırhane departmanlarında zararlı ve mikrop üretebilecek detarjanların kullanılmaması.
- Saf pamuk veya keten çarşaf ve havluların kullanılması.
- İşletmenin hiçbir yerinde sigara kullanımının olmaması ve denetmelerin yapılması.
- Enerji kullanımında yenilenebilir yani rüzgar ve güneş enerjisi gibi kaynakların kullanılması.
- Organik yiyecek ve içecek kullanımı ile su tüketiminin azaltılması.
- Genel alanlarda geri dönüşümlü malzemelerin kullanılması.
- Odalarda yatak çarşaflarının ve havlularının gerekmedikçe değiştirilmemesi ve bu konuda misafirlerin bilgilendirilmesi.
- Aydınlatma ünitelerinin tasarruflu kullanılması.
- İşletme içerisinde organik ve yöresel yiyeceklerin servis edilmesi.
- İşletmenin herhangi bir bölümünde kullanılan suyun geri dönüşümünün sağlanması ve yeşil alanların sulanmasında kullanılması.

Yapılan bir araştırmada otel içerisinde çevre dostu uygulamalara verilen örnek şu şekildedir. Otel içerisinde belirli bir dönemde yapılan atık yönetimi ile elde edilen gelir yardıma muhtaç kişilere aktararak sosyal sorumluluk olarak değerlendirilmiştir. Bu sayede işletmede atık tasarrufu da sağlanmıştır. Aynı otel enerji tasarrufu konusunda genel alanlarda ve odalarda led ampul kullanarak, ayrıca otelin boş olduğu tarihlerde elektrik sistemi kapatılarak 169.200 wat enerji tasarruf etmiştir (Seyhan, 2010:149). Yapılan bir diğer araştırmada ise bir otelde su tasarrufu uygulamaları sayesinde 231 ailenin 1 yıllık su kullanımı oranında su tasarrufu sağlanmıştır (Mesci, 2014:99).

### **2.3.3. Yeşil otel**

Konaklama işletmeleri genellikle çevresel etkilerin daha az olduğu, kültürel ve tarihi alanlarda makro ve mikro çevrelerde faaliyete geçilmektedir (Güneş, 2011:47).

Çevreye duyarlı işletmecilik, herhangi bir uygulama için karar verirken doğal çevreyi göz önünde bulunduran, yapılacak faaliyetlerde çevreye zarar verme durumunu en asgari seviyeye indirmeyi veya hiç zarar vermemeyi amaçlayan yaklaşımdır. Bu anlayış işletmelerin, ürünlerin üretiminden itibaren tüm süreçlerde çevreye duyarlı, topluma ve yönetime karşı sorumluluklarını yerine getiren bir kültür olarak da değerlendirilmektedir (Nemli, 2000:88).

Turizm sektöründe konaklama işletmeleri çevrenin sınırsız olmadığını ve giderek kirlendiğini anladığından itibaren çevreyi koruma amacıyla bir takım faaliyetler geliştirmiştir. İşletmelerin yatırım aşamasından itibaren çevre dostu uygulamalar ile yapılması uzun vadede karlılığı da etkisi bulunmaktadır. Yeşil Yıldız Uygulamalarının yüksek maliyetli olması otel işletmeleri tarafından çok tercih edilmemesine sebep olmaktadır. Fakat burada bir durum vardır ki bu uygulamalar kısa vadede maliyetli gözükse de uzun dönemde karlıdır. Ayrıca bu uygulamaları benimseyen otellerin imaj ve pazarlama çalışmalarındaki olumlu etkilerde göz ardı edilemez. Bu otellerde çalışan personelin bireysel olarak çevre yönetimine destek vermesi ve duyarlı olması da oteldeki uygulamalara dikkat etmesi anlamındadır (Chou, 2014:437).

Turizmin sürdürülebilirliği kapsamın çevrenin korunması ve çevre bilincinin insanlara yerleşmesi ile Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından otellere Yeşil Yıldız Sertifikası uygulanmaktadır. Yeşil Yıldız Sertifikası alan oteller yeşil otel ismi ile adlandırılmaktadır. Çevreye duyarlı otel işletmeleri tüm yeterlilikleri sağladığında Bakanlığa başvurarak gerekli incelemelerin ardından Yeşil Yıldız Sertifikası sahibi olurlar. Sertifika 122 temel ölçüte göre değerlendirilmektedir. Bunların başlıcaları su ve enerji tasarrufu, hava kalitesi ve atık yönetimidir. 24 Ağustos 2019 tarihi ile güncel Yeşil Yıldız Belgeli otel sayısı 482'dir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2019). Yeşil Yıldız belgesinin önemini Tutar (2015:345) aşağıdaki gibi açıklamıştır.

- Su verimliliğini sağlamak
- Doğal kaynakların gelecek nesillerinde kullanabilmesi düşüncesi ile kullanmak
- Enerji tasarrufunu uygulamak
- Atık ayrıştırılması konusunda dikkatli olmak ve atık azaltımını sağlamak

- Gerekli eğitimlerin sağlanarak geri dönüşümü yapılabilen malzemelerin kullanımını arttırmak
- Otel işletmelerinin kuruluşundan itibaren çevre duyarlı politikaların geliştirilmesi
- Tüm genel çevre düşünülerek doğal kaynakların korunmasını sağlamak
- İnsanların çevresel bilinç oluşturulması
- Konaklama işletmesi genelinde orta vadede oluşan maliyetleri azaltmak
- Gerekli eğitimin sağlanarak personelin eğitilmesi
- Çalışanların çevre bilinçlerinin sağlanarak en verimli şekilde çalışması
- Gelecek nesillere yaşanılabilir bir dünya bırakmak için yeşil uygulamalar önemlidir.

Otel işletmelerinde yeşil yönetim faaliyetleri, işletmelerin çevreyi koruma sorumluluğu ile çeşitli uygulamalarda bulunmasıdır. Bu anlayışa göre doğal çevrenin devamının sağlanması ekonomik güçlerle birlikte düşünülerek uzun dönemli politikaların yapılmasıyla gerçekleşmektedir. Bu anlayışın ortaya çıkışı sürdürülebilirlik kavramı ve sürdürülebilir gelişme hareketleridir. Yeşil yönetim uygulamalarının hedefi, işletmelerin iş hedeflerinde, üretim aşamalarında, işletme yapısında bulunan tüm süreçlerde çevreyi ön plana alarak uygulama yapmaktır (Gökdeniz, 2017:71).

## **BÖLÜM 3. OTEL İŞLETMELERİNDE ÇEVRE POLİTİKALARI**

Bu bölümde politika kavramı üzerinden durulmakta olup, çevresel politikalardan bahsedilmektedir. Çevre politikaların ilkeleri oluşumu anlatılmakta olup, işletme içerisinde çevresel politikaların oluşumu, çevresel politikaların başarı koşulları ve Türkiye’de ve Dünya’da çevre koruma politikaları anlatılmaktadır.

### **3.1. Politika Kavramı**

Politika kavramı “Belirlenen hedefe/amaca ulaşmada izlenecek yol, yöntem” olarak ifade edilebilmektedir (Yılmaz, 2004:12).

Bursalıoğlu (1987)’ye göre politika; topluluklarda yapılacak olan işlerin ve belirlenen kararların yapılabilmesi için çizilen yol ve stratejilerin tümüdür (Tural ve Karakütük, 1991:16).

Acar (2008) politika kavramını şu şekilde aktarmıştır. “Alanyazında politika kavramına ilişkin, “eylemin amaçsal yönelimi”, “hedeflerin, değerlerin ve uygulamaların tasarlanmış bir programı” veya “hükümetlerce belirlenmiş bazı hedeflere ulaşmak için tasarlanmış eylem planı” gibi tanımlamalar bulunmaktadır. Tüm bunlara istinaden “politika; yaşamımızı organize etme biçimimizi gösteren bir fikirdir” ifadesi kullanılabilir.

Politika kavramı bir siyaset bilimidir. Devlet kademelerinde yönlendirme ve etki sağlama özelliğindedir. Faaliyetlerin yapılabilmesi için izlenilecek yolları gösteren ilkeler bütünüdür (Akay, 2009:14).

Genel anlamda politika bir hedefe ulaşmak için takip edilen yol yöntemdir. Günümüzde politika ve siyaset birbiriyle sürekli kullanılan iki kavramdır.

### **3.2. Çevresel Politika Kavramı**

Ekonomi politikasının alt dallarından biri de çevre politikasıdır. Çevre politikası çevre yönetimini konu olarak almaktadır. Çevre yönetimi; insan faaliyetlerinin doğal kaynaklar, doğal sistemler ve çevre kalitesi üzerindeki olumsuz etkilerini en aza indirmek veya tümüyle ortadan kaldırmak için yapılan tüm önlemler olarak tanımlanabilir. Bu tanım içerisinde yer alan çevre kalitesi kavramı ise, toprak, su ve havanın insan hareketlerinden etkilendikten sonraki durumudur (Bilginoğlu, 1993:66).

Çevre politikaları tüm ekolojik çevreyi güvenli bir durumda korumak, insanların üretim ve tüketim noktalarında oluşan kirlenmeleri yok etmek veya en aza indirmek ve bununla ilgili yol haritasını çizmek, bu yol haritasında yapılacak planlar ve bu planların ekonomik sonuçları ile ilgilidir. Çevre ile ilgili politikalar belirlenirken sadece çevre konusu ele alınmamalıdır. Ayrıca şehir planları, hukuksal mevzuatlar, sanayi düzenlemeleri de irdelenip tüm bu öğeler çerçevesinde uyumlu politikalar yapılmalıdır (Mutlu, 2006:203).

Çevre politikaları konusunda, dünya üzerinde çeşitli ülkelerde çeşitli yaklaşımların benimsendiği görülmektedir. Bu farklı yaklaşımlar aynı zamanda bilim insanları, sivil toplum kuruluşları, çevre konusunda uzman kişiler arasında da farklılık göstermektedir. Bu farklılaşmanın, çevre uzmanları, bilim adamları, yazarlar, düşünürler ve çevreyi korumayı amaçlayan siyasal örgütler arasında da olduğu görülmektedir (Ökmen, 2004:345).

#### **3.2.1. Çevresel politikaların ilkeleri**

Mutlu (2006) çevresel politikaların ilkelerini 4 grup altında toplamıştır. Bunlar;

**Kirleten Öder İlkesi:** Çevrenin kirlenmesine neden olan kişilerin aynı çevreni kurtarılması için gerekli olan maliyetlerin ödemesi gerektiğini anlatmaktadır. Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı (OECD) tarafından belirlenen bu ilkede çevreyi kirleten kişi veya kişilerin, bu kirliliğin yok edilmesi için gereken ekonomik girdilere katlanmak zorunda olduğunu ifade etmektedir.

**İhtiyat İlkesi:** Bu ilke doğal çevre ile ilgili yaşanacak olumsuzlukları durum gerçekleşmeden ön görerek gerekli önlemleri almayı ve doğanın tüm güzelliklerini uzun

süre devam ettirmeyi planlamaktadır. Bu nedenle kirlilik potansiyeli olan durumlar tespit edilip ortadan kaldırılır.

Önleme İlkesi: Bu ilkede ise çevreye dair olumsuzluklar oluşma süresinde iken gerekli önlemlerin uygulanmasını içermektedir.

İşbirliği İlkesi: Çevre ile ilgili yürütülen politikalarının başarıya ulaşması için en önemli ilkedir. Bu anlamda çevresel tahribatların yaşanmaması için alınan önlemlerin küresel boyutta tüm ülkeleri içine alan ve işbirliği içerisinde olunan bir program içinde olmalıdır.

### **3.2.2. Çevre politikalarının oluşumu**

Çevre politikaları, çevre kirliliğinin yüksek boyutlara ulaşmaması için ulusal ve uluslararası platformlarda oluşturulmaktadır. Ülkeler kendi içlerinde kirliliği önlemek için bir takım planlar uygulamaktadır. Bu durum evrensel boyutta dünyanın daha fazla kirlenmesini önlemek amacıyla bazı birleşimler tarafından da yapılmaktadır. Bu çerçevede Çevre Eylem Programları oluşturulmaktadır. Örneğin Avrupa Birliği'ni çevre politikaları oluşturmaya iten bir kaç neden mevcuttur. Çevresel anlamda etkili olan ve oldukça büyüme gösteren çevre sorunları çeşitli politikaların oluşturulması zorunluluğunu ortaya çıkarmıştır. Bu politikaların oluşturulmasında en önemli etkenlerden biri ekonomik sebeplerdir. Avrupa devletleri arasında sermaye mal ve ürünlerin bölünmeden serbest olarak alışverişinin sağlanması gerekliliği ön plandadır. Ayrıca Avrupa'da yaşayan tüm halkın eşit ekonomik refaha sahip olması da politikaların oluşmasında önemli bir sebeptir. Tüm bunlara ek olarak oluşturulan politikaların ortak yapılmasının bir nedeni de çevresel olumsuzlukların çok geniş alanlara etki etmesidir. Ortaya çıkan bir sorunun çok kısa sürede yerel boyutu aşarak tüm ülkelere sıçraması ve Birliğin ortak gündem konusu haline gelmesi bu konuda plan oluşturma gerekliliğini de ortaya koymuştur (Duru, 2007:169).

Türkiye 1960 yılından sonra Beş Yıllık Kalkınma planları oluşturmuştur. Bu planlarda çeşitli çevresel politikalar ele alınmıştır. Avrupa'da olduğu gibi Türkiye'de de belirli nedenlerden dolayı çevre politikaları oluşturulmuştur. İlk nedenlerden biri yaşam kalitesini yükseltmek, temiz bir çevrede yaşamak ve gelecek nesillerinde faydalanmasını sağlamak amacıyla çevre politikaları oluşturulmuştur. Bir diğer neden Avrupa Birliği'ndeki gibi ekonomik faydalardır.

### 3.2.3. İşletmeye has çevre politikaları

İşletmeler, üretimin devamı, karlılık ve verimliliklerini arttırabilmek için yaptıkları uygulamalarda çevreyi etkilediklerinin farkına varıp çevre ile ilgili faaliyetlerini düzenleme yoluna gitmektedirler. Öyle ki çevreyi korumak için düzenlemeler ve teknolojik yatırımlar yapmaya başlarlar (Akatay ve Aslan, 2008:314).

Ceyhan ve Ada (2015) çevreye duyarlı işletmeciliği, kuruluş aşamasından itibaren tüm kararlarda doğal çevre unsurlarına gereken önemi veren, işletme içerisindeki tüm çalışmalarda zararı en aza indiren veya tamamen kaldıran ve tüm gruplara karşı çevre ile ilgili görevleri yerine getiren işletmecilik olarak tanımlanmaktadır.

İşletmeler için çevre yönetimi ile ilgili 3 yaklaşım bulunmaktadır. Bunlar; pasif, aktif ve proaktif çevre yönetim yaklaşımlarıdır. Pasif yaklaşımda işletmeler çevre ile ilgili uygulamaları maliyet unsuru olarak görürler ve değişime ayak uydurmak yerine geleneksel anlayış ile yönetime devam ederler. Aktif yaklaşımda işletmeler, çevre ile ilgili uygulamaları devletin koyduğu kurallar çerçevesinde sadece yasalara uymak için yaparlar. Proaktif olan üçüncü yaklaşımda ise işletmeler, çevre konularında aktif rol oynamaktadırlar. İşletmelerde çevresel politikalar uygulanıp çalışanların benimsemesini ve konusunda çalışmalar yapılmaktadır (Yüksel, 2003:3). Çevre kirliliği günümüzde önemli bir sorun olarak tüm işletme gruplarını ilgilendirmektedir. Bu durumda bazı işletmelerde tüm uygulamalar yeşil politikalar üzerinde yoğunlaşmaya başlamıştır. Çevreye gereken önemi vermeyen işletmeler ise önemli sorunlarla karşılaşmaktadır. Çevresel sorunlar işletmelere parasal sıkıntılar yaşatabildiği gibi işletmenin imajını etkileyerek olumsuz etkiler yaratabilir (Büyükkeklik vd. 2010:374).

İşletmeler için çevre uygulamalarının maliyet gibi bir dezavantajı olmasının yanı sıra birçok avantajı da bulunmaktadır. Örneğin, işletme için reklam sağlaması ve imajını olumlu yönde arttırması, işletmenin çevre ile ilgili olumsuz faaliyetlerini azaltması, biyoçeşitliliği koruması, işletmeler arasında rekabet yönünden avantaj sağlamak, tüm paydaşların isteklerine cevap verme gibi avantajları bulunmaktadır (Akatay ve Aslan, 2008:319).

### **3.2.4. Makro çevre politikaları**

Çevresel sorunların yaşadığımız dünyayı tehdit etmesiyle bu problemlere çözüm arayışları başlamıştır. Çevresel problemlerin çözüm arayışı beraberinde politika sürecini de getirmiştir. Çevresel politikaların oluşturulmasında etik, sosyal ekonomik ve kültürel faktörler de gözetilerek uyum ve planlar başlatılmıştır. Bu politikalar çerçevesinde sorunların uluslararası düzeyde olmasından dolayı makro düşünmeye gerekliliği doğmuştur. Bu sayede çevre sorunlarına makro politikalar belirlenmiştir (Kaypak, 2013:30).

Makro çevre politikalarında belirlenen hedeflere yönelik en önemli etken toplum olarak ulaşılmak istenen çevre düzeyinin belirlenmesidir. Bu sayede istenen hedefe ulaşmak daha hızlı olacaktır (Kaypak, 2013:23). Fakat günümüzde sanayileşmenin uluslar üstü olması çevre sorunlarının da makro düzeyde çözümlenmesi gerekliliğini ortaya çıkarmıştır.

Makro ölçekli politikaların yanlış uygulanması ile çevresel tehditler oluşması kaçınılmazdır. Arazi kullanımının yoğun betonlaşmaya maruz kalması, hassas ekosistemlerin, deniz, göl ve nehirlerin turizm faaliyetlerine açılması, flora ve fauna çeşitliliklerinin zarar görmesi çevresel kayıplardan sadece birkaç tanesidir (Ovalı, 2007:74). Bu durumda çevre politikalarının makro düzeyde yapılması ve bu politikaların doğru anlaşılıp doğru uygulanması çevre için büyük önem taşımaktadır.

#### **3.2.4.1. Dünya’da çevre koruma politikaları**

Devletlerin uluslararası platformda çevresel problemleri çözümlmek için bir araya gelerek oluşturduğu planlar bulunmaktadır. Çevresel anlamda yapılan bazı planlar özellikle 20. Yüzyılın ikinci yarısında iyiden iyiye hissedilmiştir. Bu durum içerisinde uluslararası bir çok konferans yapılmış olup, çevresel sorunlara çözüm yolları aranmıştır (Türk ve Erciş, 2017:355);

Roma Kulübü Büyümenin Sınırları Raporu 1972 yılında yayınlanan bu raporda çevrede yaşanan tahribatları, doğal yaşamın birbiriyle etkileşimi ve birbirlerini desteklemelerinin kalkınma politikalarında gerekli olduğuna dair ilk kapsamlı uyarıyı yapmıştır.



Stockholm Konferansı 1972 yılında doğal çevrenin olumsuz etkilerinin en aza indirilmesi, çevresel kaynaklarından gelecek nesillerinde yararlanması konusu ile Türkiye'nin de katılımı ile bu konferansta ifade edilmiştir. Bu konferansa göre yayınlanan bildiri ise çevrenin insan üzerindeki etkileri, sivil toplum örgütleri, insanların refah seviyelerinin ve yaşam kalitelerinin yükseltilmesi, insanların çevreye verdiği geri dönüşü olmayan tahribatlar ve tüm ulusları kapsayan iş birliği gibi konular üzerinde durulmuştur (Nemli, 2001:1).

1987 yılında yayınlanan Çevre ve Kalkınma Raporunda bugüne kadar uluslararası platformda kullanılmayan sürdürülebilir kalkınma kavramı kullanılmıştır. Bu raporda önemli olan bir konu ise çevresel olumsuzlukların çözümünde gerekli olacak çevresel ekonominin sağlanabilmesi için sürdürülebilir kalkınma kavramı üzerinde durulup, araştırmaların yapılması gerekliliğidir.

1992 yılına gelindiğinde düzenlenen Rio Konferansı'nda çevresel politikaların yapılabilmesi için küresel işbirliğinin sağlanması gerekliliği ortaya konmuştur.

1997 yılında düzenlenen Kyoto Protokolü'nde ise dünya üzerinde iklim değişikliği sorunu ele alınmıştır.

2002 yılında gerçekleşen Johannesburg Zirvesi, Rio Konferansının bir değerlendirmesi ve planların sürekliliği için gerçekleşmiştir. Ayrıca bu toplantıda insanların alım güçleri ve yaşam standartları arasındaki eşitsizlikte değerlendirilmiştir.

2012 yılında Sürdürülebilir Turizm Kalkınma Konferansında çevrenin sürdürülebilirliği anlamında yapılan tüm anlaşmaları yenilemek, günümüz durumları ile tekrar değerlendirmek ve bu durumun gelecek kuşaklar için etkileri tartışılmıştır. Bu konferansta sürdürülebilir kalkınma konusunda uluslararası platformda sosyo-kültürel etkiler üzerinde durulmuş ve kalkınmanın sağlanabilmesi için işbirliği ilkesi vurgulanmıştır.

Dünya'da çevre koruma politikaları çerçevesinde yapılan tüm hareketlerin temel planında evrensel olarak katılı ön plandadır. Çünkü çevresel tahribatın tek bir yeri yoktur çok geniş alanlarda, birçok yere zarar vermektedir. Bu nedenle tüm ülkelerin katılımları ile bu konuya dikkat çekilmiştir.

Yukarıda belirtilen çevre ile ilgili sözleşmeler belirli politikalar kapsamında planlanmış ve uygulanmaya çalışılmıştır. Aktif olarak devam eden ve gelecekte de devam edecek olan bu çevre politikaları dünyanın daha yaşanılabılır bir yer olarak kalması hedefi kapsamındadır.

#### **3.2.4.2. Türkiye’de çevre koruma politikaları**

Türkiye, kalkınmanın ekonomik ve sosyal yönden planlanması için Devlet Planlama Teşkilatını kurmuştur ve bu dönemden itibaren beş yıl süreyi kapsayan kalkınma planları oluşturulmuştur. Bu kalkınma planları içinde çevre ve sürdürülebilirlik konularına da yer vermiştir (Erdem ve Yenilmez, 2017:103).

Birinci ve ikinci beş yıllık kalkınma planların genellikle çevresel konulara yer verilmemiştir. Öncelik sanayi atılımları ve ürün geliştirme konularında olduğu için çevre konusu geri planda kalmıştır.

Birinci ve İkinci Beş Yıllık Kalkınma Planlarında ayrı bir çevre bölümü olmamasına rağmen 3. Planda çevreye bir başlık ayrılması da önemli bir gelişmedir. Planda gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin çevre sorunlarının aynı kategoride ele alınamayacağı ve çevre sorunlarını ileri sürerek kalkınma uygulamalarının yavaşlatılacağı mümkün olmadığı ifade edilmiştir (Orhan, 2013:16).

Üçüncü Beş Yıllık Kalkınma Planında, küresel anlamda tüm ülkelerin çevre sorunlarının aynı başlık altında alınamayacağı bu durumun ülkelerin gelişmişlik seviyeleri ile ilgili olduğu ayrıca sürdürülebilirlik çerçevesinde yapılan kalkınma faaliyetlerinin çevre sorunlarının olduğu belirtilerek göz ardı edilemeyeceği vurgulanmıştır. Dördüncü Beş Yıllık Kalkınma Planında çevresel politikaların sanayi, tarım ve üretim alanlarında kapsamlı olarak ele alınması ve çevre tahrip edilmeden önleyici politikaların uygulanması gerektiği ifade edilmiştir. Beşinci Beş Yıllık Kalkınma Planı genel anlamda günümüzde oluşan çevresel zararların iyileştirilmesi değil, gelecek kuşaklarında yaşam haklarına müdahale etmeden doğal çevrenin kullanılmasını sağlamak olarak belirtilmiştir. Altıncı Beş Yıllık Kalkınma Planı’nda sürdürülebilir kalkınma kavramı çerçevesinde küresel olarak gelişmelerin takip edilmesi amaçlanmıştır. Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı ekonomik anlamda yapılan tüm faaliyetlerin çevreyi olumsuz etkilediği ve kirletenin

ödeyeceği ilkesi çerçevesinde çevresel zararların iyileştirilmesi vurgulanmıştır (Sencar, 2007:109).

Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı kapsamında genel sorunlar üzerinde durulmuştur. Gelişimi tamamlanamayan çevre korumasının gelecek nesillere bırakılması konusunda da bir gelişmenin yapılamadığı ifade edilmiştir. Dokuzuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı “İstikrar içinde büyüyen, gelirini daha adil paylaşan, küresel ölçekte rekabet gücüne sahip, bilgi toplumuna dönüşen ve Avrupa Birliği (AB)’ne üyelik için uyum sürecini tamamlamış bir Türkiye” olarak açıklanan planda çevreye verilen zararların en aza indirilmesi sürdürülebilirlik kavramıyla birlikte değerlendirilmiştir. Onuncu Beş Yıllık Kalkınma Planında çevre sorunlarına aranan çözümler bu planda da devam etmiştir. Aynı zamanda insanların refah seviyelerinin artırılması ve ekonomik girdilerin maksimum etkileri üzerinde durulmuştur (Erdem ve Yenilmez, 2017:109).

Bazı araştırmacılara göre Türkiye çevre politikaları uygulama konusunda Dünyanın gerisinde kalmıştır. Öyle ki Dünya ülkelerinde çevresel politikalar uygulanırken ülkemizde bu politikaları oluşturacak bir örgüt veya kurum henüz kurulmamıştır. Türkiye’nin çevresel politikaları uygulamada gecikmesinin sebebi, önceliği ekonomik politikalara vermesidir. Ekonomik anlamda en yüksek geliri elde etme düşüncesinin sürekli devam etmesiyle çevresel sorunların çözümüne değil, çevrenin ekonomik büyümede nasıl kullanılabileceği konusu üzerinde durulmuştur (Türk ve Erciş, 2017:354).

Bu çalışma, otel işletmelerinde çevre politikalarının oluşumunu, personele nasıl aktarıldığını, personelin bu çevre politikalarını nasıl algıladığını ve misafirlerin bu çevre politikalarını nasıl algıladığı anlatmakta olup bir örnek olay çalışması olarak yürütülmüştür. Daha önce yapılan çalışmalarda konaklama işletmelerinde çevre politikalarını oluşması ve misafirlerin bu çevre politikalarını nasıl yorumladığı üzerinde araştırmalar yapılmıştır. Yapılan bazı araştırmalarda yeşil politika planlamasının otel işletmelerinin pazarlama çalışmaları üzerine yapılmıştır ( Atay ve Dilek, 2013; Altunöz vd. 2014; Mesci, 2014). Karaman (2015) yaptığı çalışmada çevre politikalarının mutfak personeli üzerindeki etkilerini araştırmıştır. Sonucunda bu çevresel politikaların otelin imajını ve çalışanların otel hakkındaki görüşlerinde imaj anlamında olumlu etkiler olduğunu bulmuştur. Çalışmamıza en yakın olan çalışmada ise çalışanların bireysel

çevresel davranışlarının işletmenin çevresel politikaları üzerindeki etkileri ve bu politikaları uygulamanın kişisel normlar üzerindeki etkileri otel işletmelerindeki tüm departmanlarda araştırılmıştır (Chou, 2014). Görüldüğü üzere genellikle yapılan araştırmalarda çevre politikalarının işletmenin pazarlama çalışmaları veya imaj politikaları üzerindeki etkilerinden bahsedilmiştir. Bu çalışma otel içerisindeki tüm grupların otelde bulunan çevresel politikaları nasıl algıladığı ve bu politikaların nasıl yayıldığı üzerinde durmaktadır. Bu yönden alanyazında bulunan çevresel politikaların işletme içerisindeki yayılımı ile ilgili boşluğu doldurmak amacıyla araştırma yapılmıştır. Konaklama işletmelerinde enerji verimliliği önemli bir çevre yönetimi uygulamasıdır. Otelde enerji tasarrufu uygulamalarının kontrol edilebilir olması maliyetler açısından da önemli bir verimlilik uygulamasıdır (Erdoğan ve Barış, 2007:609). Konaklama işletmelerinde en çok enerji tüketimi lobi, restoran ve mutfakların havalandırılması, seminer salonlarının ısıtılması veya soğutulması, misafir odalarının aydınlatılması, ısıtılması veya soğutulması, personel ve misafir asansörlerinin çalıştırılması olarak ifade edilebilir. Konaklama işletmeleri enerji verimliliği için, güneş enerjisi üretebilme, hidroelektrik teknolojileri, rüzgâr enerjisi üretebilme gibi faaliyetlerde gerçekleştirmektedir (Yılmaz vd., 2016:183).

Konaklama işletmelerinde atık yönetimi önemli konulardan biridir. Çevresel politikalar gereği otel işletmelerinde atıkların ayrıştırılması için uygulamalar yapılmaktadır. Kahraman ve Türkay (2006)'a göre konaklama işletmelerinde atık yönetimi için yapılması gerekenler şunlardır: restoranlarda kağıt peçeteler yerine kumaş peçeteler kullanmak, mutfakta kullanılan yağların geri dönüşüm programına uygun değerlendirmek, ofislerdeki kağıt atıkları müsvede olarak kullanmak, gaz kullanımları için filtre sistemi kullanmak. Özellikle açık büfe yemek verilen otellerde yiyeceklerin gerektiği kadar servis edilmesi ve hayvanlarında yararlanabilmesini sağlamak atık yönetimi için önemlidir.

### **3.3. Çevre Politikalarında Başarı Koşulları**

Çevresel politikalar belirlenirken, bu politikaların ekonomik olarak bir çıkar sağlayacak nitelikte olması değil etik ve ilkelere uygun özellik taşıması ve tüm ülkeleri kapsayacak nitelikte olması gerekmektedir. Bu bağlamda herhangi bir bölgede meydana gelen

çevresel zarar tüm ulusların işbirliğinde çevre politikalarının oluşturulması konunun çözümünde etkili olacağı kaçınılmazdır. Ayrıca küresel anlamda bu çevre sorunlarının çözümünde ülke farklılıkları gözetilmeksizin ülkeler arası güvenin sağlanması ile oluşabilecek herhangi bir ekonomik desteğin sağlanması da esastır. Bu faaliyetlere tüm ulusların gerçekçi ve koşulsuz olarak katılım yapması bu politikaların gelişmesi içinde büyük önem taşımaktadır (Kaypak, 2013:30).

Çevre politikalarının başarılı olmasında planlama önemli bir etkidir. Çevre koruma planları ne kadar iyi yapılır ve uygulanırsa o kadar iyi sonuçların alınması mümkündür. Planlamanın tüm karar mekanizmaları çevre unsurunu içerecek özellikte olmalıdır. Aynı zamanda bu çevresel politikaları uygulayacak bir birleşimin olması gerekmektedir. Çevre politikalarının başarılı olabilmesi çevresel planların yönetilmesi ve düzenlenmesi, bu düzenlemeleri uygulayacak bir kuruluşun olması gerekliliğini açıkça göstermektedir. Ayrıca en önemli başarı koşullarından biri de çevre ve ekonomin birlikteliğidir. Çevre ekonomik gelir elde etmek amacıyla kullanıldığı sürece uygulanacak politikalar hep bir taraftan eksik kalacaktır. Bu nedenle ekonomik faaliyetlerin çevreyi koruma güdüsüyle yapılması önem teşkil etmektedir.

## **BÖLÜM 4. OTELLERDE İZLENEN ÇEVRE POLİTİKALARININ SÜREÇ VE YAYILIMI: BİR ZİNCİR OTEL ÖRNEĞİ**

Bu bölümde otel işletmelerinde uygulanan çevresel politikaların örnek durum analizi ile zincir otel örneğinde oluşumu, yayılımı ve kontrol analizi yapılmaktadır. Seçilen örneklemin tanıtımı, çevre koruma ile ilgili uygulamalarına, örneklemin evreni kapsamına yer verilmektedir. Bu bağlamda araştırmanın amacı, kapsamı, evren ve örnekleme ve araştırma bulguları sunulmaktadır.

### **4.1. Araştırmanın Amaç ve Kapsamı**

Araştırmanın amacı otel işletmelerinde çevre korumaya dair oluşturulan çevresel politikaların otel içerisindeki oluşumunun, yayılmasının, kontrolünün ve analizinin nasıl sağlandığı konusunda bilgi edinebilmek ve çıkarımlarda bulunabilmektir. Ayrıca bu politikaların çalışanlara nasıl aktarıldığını tespit etmek ve otel içerisinde genel çevresel kararların yayılımını sonuçları ile birlikte araştırmaktır.

Bu bağlamda otel içerisinde çevresel politikaların misafirlere nasıl yansıdığı, misafirlerin tercih aşamasında etkileri de araştırılarak sonuçları değerlendirilmektir.

Alanyazın araştırıldığında; genellikle otellerde yeşil pazarlama faaliyetlerinin misafiri, çalışanları ve yöneticileri nasıl etkilediği sürdürülebilir politikaların değerlendirilmesi üzerinde durulmuştur. Bu çalışmadan önce yapılan çalışmalarda yeşil uygulamalar yürüten otellerin yeşil pazarlama uygulanarak diğer oteller ile aralarında ekonomik yönden avantajları belirlemeye yönelik boşluk doldurulmaya çalışılmıştır.

Otel bazında değerlendirilen çevre yönetimi çalışmalarında ise çalışmamıza benzer zincir otel veya beş yıldızlı otel örnekleri kullanılmıştır. Bu çalışmalarda yeşil otelciliğin yeşil pazarlama alanında kurumsal imaj üzerine etkileri, turistlerin yeşil pazarlama faaliyetlerine ilişkin tutumlarını belirlenmesi, çevreye duyarlı uygulamaları olan otel işletmelerinin ekonomik avantajları üzerinde durulmuştur. Görüldüğü üzere daha önceki

çalışmalarda çevresel uygulamaların yahut politikaların ekonomik yönden kazanımları araştırılmıştır (Atay ve Dilek, 2013; Altunöz vd. 2014; Mesci, 2014).

Alanyazın taranırken bu çalışmaya en yakın çalışma örneklerine de rastlanmıştır. Yapılan bir çalışmada bir otel örneği üzerinde kurumsal çevre politikalarının mutfak departmanındaki çalışanların nasıl benimsediği ve bu çevresel uygulamaların otellerin imajı üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Benzer bir çalışmada ise konaklama işletmelerinde çevre yönetimi uygulamalarının çalışan bağlılığı ve üst yönetimin çevre duyarlılığı üzerine durulmuş ve sürdürülebilir çalışmaların çalışan bağlılığını etkilediği görölmüştür. Daha önce yapılan benzer bir çalışmada ise; otel müşterilerinin ve çalışanların çevresel eğitime sahip olmalarının yeşil pazarlama faaliyetleri üzerinde sağladığı yararlar araştırılmıştır. Çalışmamıza en yakın olan çalışmada ise çalışanların bireysel çevresel davranışlarının işletmenin çevresel politikaları üzerindeki etkileri ve bu politikaları uygulamanın kişisel normlar üzerindeki etkileri otel işletmelerindeki tüm departmanlarda araştırılmıştır (Chou, 2014; Karaman, 2015; Özgen ve Emeksiz, 2014; Seyhan ve Yılmaz, 2010). Kısacası bu çalışma; benzer çalışmalar olmasına rağmen otellerdeki çevre politikalarının çalışanlar, misafirlere ve yöneticiler olarak üç bakış açısı ile işletme içinde nasıl uygulandığı ve bu süreçlerin etkileri yönünden alanyazında bulunan boşluğu doldurma amacıyla gerçekleştirilmektedir. Daha önce yapılan çalışmalarda otelin çalışanlarına yahut sadece misafirlere yönelik olarak araştırmalar yapılmıştır. Bu çalışmada farklılık göstererek zincir bir oteldeki hem çalışanlara hem misafirlere hem de sonuçları desteklemek amaçlı yöneticilerin görüşlerine de başvurulmuştur. Bu araştırmada elde edilen bulgular ışığında bu çalışmadan sonra yapılacak çalışmalara, sektörde öncü kurum ve kuruluşlara ve otel işletmelerine önerilerde de bulunmaktadır.

Çalışmanın kapsamında The Green Park otellerinin çevresel politikaları ele alınarak, otel çalışanları ve misafirleri ile anket tekniği, yöneticiler ile mülakat tekniği kullanılarak otel içerisindeki çevresel politikaların yayılımı ortalaya koyulmuştur.

#### **4.2. Örnek Durum Analiz Çalışması**

Araştırma kapsamında örnek zincir otel işletmesinde çevresel uygulamaların misafirlere ve çalışanlar açısından daha ayrıntılı incelenebilmesi için örnek olay analizi yapılmıştır.

Örnek olay çalışmasında gidişatı desteklemek açısından nitel ve nicel yöntemler kullanılmıştır. Misafir ve çalışanlar için anket yöntemi, bu yöntemin sonuçlarını desteklemek açısından yöneticiler ile yarı yapılandırılmış mülakat yapılmıştır.

#### **4.2.1. Örnek durum analizi**

Bu çalışma örnek olay çalışması yöntemi ile yapılmıştır. Nitel çalışma yöntemlerinden olan örnek durum çalışmaları İngilizce adıyla ‘case study’ olarak da bilinmektedir. Örnek olay çalışması; bir olayın, işletmenin, kişinin veya kaynağın detaylı olarak incelenmesidir. Örnek durum çalışmalarının bireysel olarak yapılan çalışmalar için uygun olduğu söylenebilir. Öyle ki çalışma probleminin ayrıntılı olarak incelenmesine imkân vermektedir. Örnek olay araştırmaya istatistiksel veriler ile sonuç aramaktan ziyade analitik olarak konuyu irdeleyerek kuramsal önermelerde bulunur (Yıldırım ve Şimşek, 2003:195). Ayrıca örnek durumun sonuçları çalışılan probleme ışık tutmakla kalmayıp benzer olay veya grupların durumları için de yorumlanabilir ve bu öğeleri anlamada da kullanılabilir. Örnek olay analizi bir yöntemden ziyade izlenecek bir yol olarak açıklanabilir. Örnek olay yöntemi konunun tüm yönlerini anlatabilme ve konuya hakim olabilmek açısından önem taşımaktadır (Yalçın ve Ay, 2011:24).

Köklü (2010) örnek olay analizini Yin (1981)’in araştırması ile açıklamaktadır: Örnek durum analizinde görüşme, inceleme, gözlem, ikincil kaynakların her biri veya bunların tümü ile alanyazında yer alan olayların gerçekte uygulanma şeklini ortaya koyan araştırmalardır.

#### **4.2.2. Örnek işletme tanıtımı**

The Green Park Hotels & Resort zinciri toplam 8 otelden oluşmaktadır. Turizm sektörüne ilk giriş 1995 yılında Taksim otel ile gerçekleştirilmiştir. Sonrasında Merter Otel, İstanbul Anadolu yakasının ilk 5 yıldızlı oteli Bostancı Otel, Kartepe Otel, Pendik Otel, Ankara Otel ve gruba isim hakkı verilerek son katılan Sivas oteldir. Şuan yapımı devam eden 2019 yılı içerisinde hizmete açılması planlanan Gaziantep Otel grubun şuan ki son halkasıdır.

- The Green Park Hotel Taksim



The Green Park Hotels & Resorts Otelleri'nin ilki 1995 yılında Taksim bölgesinde hizmete başlamıştır. Otel 183 oda ve 390 yatak kapasitelidir. Otelin 140 m2 ile 50 m2 arasında değişen 5 adet toplantı salonu bulunmaktadır. Taksim otel konum olarak da elverişli bir konuma sahiptir. Taksim oteller bölgesi olarak bilenen Talimhane'de yer alan The Green Park Hotel Taksim, bu özelliği ile hem yabancı turist hem de iş bağlantılarının kolaylıkla sağlanma noktasıdır.

- The Green Park Hotel Merter

Merter otel 2001 yılında Atatürk Havalimanı'na en yakın 5 yıldızlı otel olarak yerli ve yabancı turistlerin hizmetine açılmıştır. Toplam 165 oda 330 yatak kapasitesine sahiptir. Ayrıca otelin 340 m2 ile 45 m2 arasında değişen 6 adet toplantı salonu bulunmaktadır. Otelin Spa & Wellness salonunda masaj, sauna, buhar odası, güzellik merkezi gibi hizmetlerde verilmektedir.

- The Green Park Hotel Bostancı

2003 yılında İstanbul Anadolu yakasının ilk beş yıldızlı oteli olarak hizmete açılmıştır. Otelin 196 adet odası 392 yatak kapasitesi bulunmaktadır. Salonları toplam 980 m2 ile 25 m2 arasında değişen 18 adet salondan oluşmaktadır. Bu salonlarda irili ufaklı birçok organizasyona ev sahipliği yapılmaktadır. Otel içerisinde modern bir fitness salonu, geleneksel Türk Hamamı, sauna, buhar odası, yüzme havuzu, cilt bakımı, aerobik ve step çalışmaları gibi hizmetleri de bulunmaktadır.

- The Green Park Kartepe Resort & Spa

2004 yılında hizmete açılan otel tüm yıl boyunca hizmete açıktır. İstanbul'a 1 saat uzaklıkta yeni kayak merkezi Kartepe'nin eteklerinde konumlanmaktadır. Kışın kayak turizmi yazın ise çeşitli spor dallarının hazırlık ve müsabakalarına ev sahipliğinin yanında toplantı, kongre seminer gibi hizmetler de vermektedir. Tesiste 250 oda, 50 apart, villa, kütük ev ve bungalovun yanında 9 adet toplantı salonu bulunmaktadır. Kartepe Resort toplam 42 km uzunluğunda 17 pisti bulunan bölgedeki tek oteldir. Ayrıca snowboard, kar jetski, telesiyej gibi aktiveler açısından da zengin hizmetler sunmaktadır. Otelin 2500 m2 alana kurulu spa merkezinde Türk Hamamı, masaj salonları, buhar odası, jakuzi ve sauna hizmetleri de bulunmaktadır. Tesiste Türkiye'nin kategorisinde tek 2 adet kapalı spor salonu, futbol, basketbol, voleybol sahaları yerli ve yabancı sporculara hizmet

vermektedir. Ayrıca yazın atv turları, trekking, paintball, telesiyej, bisiklet turları, zipline ve at binme gibi aktivitelere de ev sahipliği yapmaktadır.

- The Green Park Pendik Hotel & Convention Center

Otel 2010 yılında İstanbul Anadolu yakası Pendik’te hizmete açılmıştır. Toplam 541 odası, 1150 yatak kapasitesi bulunmaktadır. Ayrıca tesis İstanbul Anadolu yakasının en büyük kongre merkezi olarak 32 m2 ile 1040 m2 arasında değişen 55 toplantı salonu ve 1 adet 1700 kişi kapasiteli oditoryumu bulunmaktadır. Pendik Convention Center Otel grubun deniz manzaralı ilk ve tek otelidir toplam 337 oda deniz manzaralıdır. Otel 9000 kişi kapasiteli, 12000 m2 outdoor aktivite alanına da sahiptir. Sağlık kulübü toplam 9000 m2 alana sahip olup, geleneksel Türk Hamamı, Vip masaj salonu, buhar odaları, suna, aletli fitness salonları aktivitelerine sahiptir.

- The Green Park Hotel Ankara

Otel 2015 yılında Ankara’da hizmete açılmıştır. Toplam 281 odası 13 m2 ile 1050 m2 arasında değişen 15 adet salonu bulunmaktadır. Başken’in Çukurambar bölgesinde elverişli bir konuma sahip otel birçok kongre ve seminere ev sahipliği de yapmaktadır. Ayrıca geniş bir Spa & Wellness alanına da sahip otel, masaj, Türk Hamamı, Vip hamam, Cilt bakımları, aletli zayıflama uygulamaları, sauna, buhar odası alanlarında da hizmet vermektedir.

Ayrıca 2019 yılında isim hakkı vererek The Green Park Sivas Oteli de bünyesine katan The Green Park Oteller zinciri son olarak 2019 yılında hizmete açılacak Gaziantep Otel ile büyümeye devam etmektedir. The Green Park Gaziantep Otel 250 oda ve 10 toplantı salona sahip olacaktır. Gaziantep’te elverişli bir konuma sahip otel Zeugma Müzesi’nin bitişiğinde ve Antep Kalesi’nin hemen karşısında inşaatı devam etmektedir. Hizmete açıldığında Anadolu’nun iç turizmine canlılık katacağı tahmin edilmektedir.

The Green Park Oteller zincirinin çevre uygulamaları ile ilgili bir takım politikalar benimsediği görülmektedir. Otellerde hem beş yıldızlı otellerin gerekliliği olan birtakım çevresel uygulamalar yapılırken hem de yönetim kurulunun çevre duyarlı olması ile çevresel politikalar gütmektedir. Tüm otellerde atık ayrıştırma ile ilgili uygulama bulunmaktadır. Plastik atıklar, cam atıklar, kimyasal atıklar ve evsel atıklar ayrıştırılarak belediye ekiplerince otellerden toplanmaktadır.

Otellerin tümünde enerji tasarrufu amaçlı fotoselli aydınlatmalar kullanılmaktadır. Su tasarrufuna yönelik ise çeşmelerde fotosel özelliğe sahip armatürler kullanılmaktadır. Yiyecek içecek departmanında yapılan çevresel uygulamalar ise; personel yemekhanelerinde kalan yiyecekler hayvanların yemesi için belirlenen yerlere boşaltılmaktadır.

Mutfak departmanında kullanılan yağların ayrışması kesinlikle yapılarak belediye ekiplerine teslim edilmektedir. Kâğıt atıkları için ise tüm idari birim ve toplantı katlarında kâğıt atıklar için özel atık kutuları bulunmaktadır.

Zincirde yeşil alana sahip otellerin hepsinde yeşil alanların korunmasına önem verilmekte ve ağaçlandırma çalışmaları yürütülmektedir. Ayrıca düzenli olarak çevre ile ilgili vakıf ve kurumlara yardımlar yapılmaktadır.

Otel odalarında havluların ve çarşafların değiştirilmesi ile ilgili bilgilendirme kartları bulunmaktadır. Her gün çarşaf ve havlularının değiştirilmesini istemeyen misafirler su ve deterjan tasarrufu için bilgilendirilmektedir.

Otellerin klima sistemleri yazın ve kışın iki ayrı sistem olarak çalıştırılmaktadır. Yazın klimalar soğuk hava verirken kışın sıcak hava vererek misafir odada olmadığı otomatik kapanarak enerji tasarrufu uygulanmaktadır.

#### **4.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi**

Turizm sektöründe otel işletmeleri, doğal yaşamı ve turizmin kaynağını oluşturan doğal çevre unsurlarının korunması, turizmin gelişmesi, ziyaretçilerin memnuniyeti gibi nedenlerden çevreci uygulamalara yönelmektedir. Aynı zamanda misafirler tarafından da çevre konusunda daha duyarlı olup çevresel otel tercih edilmeye başlanmıştır. Bunlara istinaden misafirlerin yeşil oteller açısından duyarlı olması otelleri de çevreci uygulamalar içeren pazarlama hareketlerine yönlendirmiştir.

Araştırmanın evrenini The Green Park Otelleri kapsamında faaliyet gösteren 6 otelde çalışan personel ve misafirler oluşturmaktadır. The Green Park Oteller bünyesinde bulunan 8 otelden Sivas Otel araştırmaya başlandığı tarihlerde gruba katılmaması nedeniyle, Gaziantep Otel ise daha yapım aşamasında olduğundan dolayı evrenin dışında tutulmuştur. Tüm The Green Park Otellerinde güncel olarak (09.04.2019) toplam 710

çalışan olduğu tespit edilmiştir. Yani araştırmanın ana kütlesini 710 çalışan oluşturmaktadır. The Green Park Hotels & Resorts grubunun tüm otellerinde çalışan personel sayısı güncel olarak 710'dur (09.04.2019 tarihi ile). Taksim Otel ve merkez ofis toplam 120 kişi, Merter Otel 83 kişi, Bostancı Otel 68 kişi, Pendik Otel 210 kişi, Ankara otel 116 kişi, Kartepe Otel 113 kişi kadrolu olarak çalışmaktadır. Gaziantep Otelin hali hazırda hizmete geçmemesi ve Sivas Otele isim hakkı verilmesinden dolayı mevcut anketler bu otellerde uygulanmamıştır.

Araştırmada ekonomik ve ulaşılabilir olması açısından kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Çalışanlara anket formları elden teslim edilip, doldurulması istenmiştir. Misafirlere ise anket formları konaklayan grup misafirlerine elden teslim edilmiş ve doldurmaları rica edilmiştir. Ayrıca yöneticilere müsait zamanlarında mülakat soruları sorulmuş olup, ses kaydı alınarak görüşme yapılmış ve cevaplar alınmıştır.

Araştırmada örneklemin evreni temsil yeteneği ve yeterli büyüklükte olmasına dikkat edilmektedir. Çalışmada toplam 102 çalışana ve 200 misafire anket yapılmıştır. Çalışan evreni 710 kişidir. 710 kişi olan çalışan evreni için 102 kişinin örnekleme olarak seçilmesi evreni yeterli ölçüde tanımlamaktadır.

#### **4.4. Veri Toplama Aracı**

Araştırma case study çalışması olarak yapılmış olup, veri toplama yöntemi olarak hem nitel hem de nicel yöntemden yararlanılmıştır. Misafirler ve çalışanlara anket yöntemi, otellerin yöneticilerine ise yarı yapılandırılmış mülakat yöntemi uygulanmıştır. Misafirlere uygulanan anket; üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde misafirlerin demografik özelliklerini belirlemeye yönelik ifadeler ayrıca seyahatleri ve çevre duyarlılıkları ile ilgili bireysel ifadelerden oluşmaktadır. Anketin ikinci kısmında oteldeki çevresel uygulamalar ile ilgili ifadeler yer alırken, üçüncü bölümde konakladıkları oteldeki memnuniyet düzeyleri ile ilgili ifadeler bulunmaktadır. Misafir anketlerinde katılımcıların genel özelliklerini belirlemeye yönelik 8 soru sorulmuştur. otelin genel çevre politikasını belirlemeye yönelik 22 soru, misafirlerin otel hakkındaki genel memnuniyetlerini ölçmeye yönelik 3 soru bulunmaktadır. Demografik özellikler bölümündeki misafirlerin seyahat amaçları ve çevre duyarlılıkları ile ilgili ifadeler Tablo 4.1'de görüldüğü üzere Yıldız, A. (2012) tarafından geliştirilmiş ölçekler kullanılmıştır.

Misafirlerin otelin çevreci uygulamalarını anlamaya yönelik toplam 5 ifade kullanılmış olup, ifadeler Leonidou vd. (2013) çalışmasından elde edilen soruların Korkmaz H. Ve Atay L. (2013)'ın geliştirmesi ile elde edilmiştir. Ayrıca çevreci uygulamalar ile ilgili 5 soru Altunöz vd. (2014)'nin Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın 'Yeşil Yıldızlı Tesis' kriterlerinden geliştirilen ifadelerinden oluşturulmuştur.

Tablo 4.1: Misafir ifadelerinin geliştirildiği çalışmalar.

İfadeler	Ölçeğin Alıntılandığı Yazar
1- Odalarında su tasarrufuna yönelik uygulamalar yeterlidir.	Korkmaz ve Atay (2017) Leonidou vd. (2013)
2- Genel alanlarda su tasarrufuna yönelik uygulamalar yeterlidir.	
3- Misafir odalarında enerji tasarrufuna yönelik uygulamalar yeterlidir.	
4- Genel alanlarda enerji tasarrufuna yönelik uygulamalar yeterlidir.	
5- Odalarında atık yönetimine yönelik uygulamalar yeterlidir.	
6- Otelin ürünleri çevreyle dost şekilde sunmaya elverişliliği yeterlidir.	
7- Ürünlerin üretiminde çevre dostu malzemeler kullanımı yeterlidir.	
8- Çevre üzerindeki etkiyi en aza indirecek ürünlerin kullanımı yeterlidir.	
9- Ekolojik ürün sunmaya öncelik vermek yeterlidir.	
10- Malzeme seçiminde çevreyle dost olmalarına dikkat etmesi yeterlidir.	
11- Müşterilerine tamamen çevreyle dost deneyim sunmaya çalışmak yeterlidir.	Altunöz vd. (2014)
12- Tanıtım faaliyetlerinde çevresel çabaları hakkında müşterileri bilgilendirme yeterlidir.	
13- Çalışanlara çevresel konularda eğitim imkanı sağlama yeterlidir.	
14- İnsan eylemlerinin zararlı çevresel etkileri hakkında misafirleri bilgilendirme yeterlidir.	
15- Çalışanların çevre bilincine yönelik programlara (etkinliklere) katılımını teşvik etme yeterlidir.	
16- Çevresel girişimleri tüm çalışanlarla paylaşma yeterlidir.	
17- Daha iyi fiyatlar sunmak için çevreyle dost uygulama kullanımı yeterlidir.	
18- Otel yönetimi tarafından, çevre bilincinin artırılması için personele periyodik olarak eğitim verilmesi yeterlidir.	
19- Otelin, misafirlere tesise gelişte resepsiyonda çevreye duyarlılık politikası ve alınan önlemler hakkında bilgi vermesi yeterlidir.	
20- Otelin misafirlere, odalarda kolayca görebilecekleri bir yerde çevreye duyarlılık çalışmalarını yazılı, görsel-işitsel olarak duyurması (Gazete, dergi, broşür, kapalı devre kanal vb.) yeterlidir.	
21- Otelin, tesisin çevreye duyarlılık çalışmaları hakkında misafirlerin görüşlerini alması ve değerlendirmesi (anket vb. aracılığıyla) yeterlidir.	
22- Otelde atıkların personel tarafından çeşitlerine (plastik, kağıt, cam, pil, metal vb.) ayrılarak atılıyor olması yeterlidir.	

Çalışanların anketi ise 2 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm toplam 8 ifadeden oluşup çalışanların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik ifadeler bulunmaktadır. İkinci bölümde ise çalışanların otellerdeki çevre uygulamalarını nasıl algıladığına yönelik 30 ifade bulunmaktadır. Bu ifadelerde çalışanların otellerdeki çevre uygulamalarını bilmeleri ile ilgili sorular Tablo 4.2’de görüldüğü gibi Karaman H. (2015) tarafından geliştirilen sorulardan oluşmaktadır. Çalışanların otel memnuniyetlerini ölçmek için sorulan 4 soru Kim S.H. (2009)’in çalışmasından geliştirilmiştir.

Tablo 4.2: Çalışan ifadelerinin geliştirildiği çalışmalar.

İfadeler	Ölçeğin Alıntılandığı Yazar
1- Çalışanlara periyodik olarak bilinçlendirme eğitimleri verilmektedir.	Karaman (2015)
2- Çevre ile ilgili kararlar sorumlu bir yönetici / komite tarafından geliştirilir.	
3- Çevre konusundaki uygulamalar Otelin çevre politikasına uygun yürütülür.	
4- Periyodik olarak çevre toplantıları yapılır.	
5- Çevreyle ilgili yasal gereklilikler sağlanır.	
6- Kilit personel hedeflerden ve aksiyon planlarından haberdar edilir.	
7- Çalışanlar çevre koruma konusunda gerçekleri açıkça söyleyebilir.	
8- Çevre konusunda iyi fikirler, yöneticilerin fikirleriyle çelişse bile açıkça ortaya koyulabilir.	
9- Çevre koruma konusunda başarılı olan personele ödül, promosyon verilir.	
10- Yeni çevresel fikirler desteklenir.	
11- Yeni çevresel fikirlerin başarıyla uygulanıp uygulanmadığına dair geribildirim sağlanır.	
12- Çalışanlara çevresel fikirleri üzerine düşünmek/tartışmak konusunda refakat edilir.	
13- Yeniliklerin fizibil olup olmadığını anlamak için küçük ölçekte uygulama şeklinde denemeler desteklenir.	
14- Yöneticiler özellikle çevresel konularda, işin yapılışı ile ilgili değişiklik önerilere açıktır.	
15- Yöneticiler çalışanları çevre konusunda bilgilenmeleri adına iş rotasyonuna gönderir.	
16- Yöneticiler işletme iç ve dışını çevresel çözümleri öğrenmek için ziyaret eder.	Kim (2005)
17- İyi çevresel fikirleri nereden olursa ödünç alma konusunda çalışanlar desteklenir.	
18- Yeni çevresel fikirlerin uygulanmasını desteklemek amacıyla diğer departmanlarla işbirliği özendirilir.	
19- Hatalar üzerine düşünülüp tartışılarak gelecekteki girişimleri tüm ekibin öğrenmesi sağlanır.	
20- Bu otelde çevre koruma konusunda tüm çalışanların uyması gereken kurallar vardır.	
21- İşimi yaparken çevre koruma konusunda hangi konulara dikkat etmem gerektiğini bilirim.	
22- Çevre koruma konusunda yöneticilerimizin bizden beklentileri bellidir.	
23- Tüm çalışanların çevre koruma konusunda yapmaları gerekenler kendilerine bildirilir.	
24- Otelde çevre ile ilgili uygulamaların başarısı çalışanların bu uygulamaları benimsemesine bağlıdır.	

- 25- Otelde yapılan çevresel uygulamalar otelimiz için olduğu kadar insanlık için de gereklidir.
- 26- Green Park oteller zincirinde yapılan yeşil çevre ile ilgili uygulamalarda personel en önemli aktördür.
- 27- Bu otelde çalışmaktan dolayı çok mutluyum.
- 28- Çevreci uygulamaları dolayısıyla otelimle gurur duyuyorum.
- 29- Çevre duyarlı bir işletmede çalıştığım için insanlığa hizmet ettiğimi düşünüyorum.
- 30-Uzun yıllar Green Park otellerinde çalışmayı istiyorum.
- 

Araştırmada 5’li likert tipi ölçeklendirme (1)- Kesinlikle Katılıyorum, (5)- Kesinlikle Katılmıyorum şeklinde kullanılmıştır. Çalışanlara ve misafirlere yapılan anketlerin anlaşılır olduğunun desteklenmesi açısından 20 çalışan ve 20 misafire pilot uygulama yapılmıştır. Sonucunda anketlerin anlaşılır ve uygun olduğu saptanmıştır. Çalışan ve misafir anketlerinin desteklemek için otellerin üst düzey yöneticileri ile yarı yapılandırılmış mülakat yapılmıştır. Yarı yapılandırılmış mülakat 7 sorudan oluşturulmuş. Oluşturulan ifadeler anket sorularından üretilerek anketleri destekleyici ifadelerden oluşturulmuştur. Ayrıca yarı yapılandırılmış mülakat sorularının ana hattı Toylan vd. (2014) çalışmasındaki ifadeler geliştirilerek hazırlanmıştır.

Araştırma 10 Aralık 2018 – 20 Ocak 2019 tarihlerini içeren dönemde toplam 6 otelde gerçekleştirilmiştir. Taksim Otelden 9, Merter Otelden 11, Bostancı Otelden 9, Pendik Otelden 41, Ankara Otelden 13, Kartepe Otelden 19 çalışana anket doldurulmuştur. Çalışmada misafirlere elden verilen anketleri Taksim Otelde 21 kişi, Merter Otelde 23 kişi, Bostancı Otelde, 29 kişi, Pendik Otelde 62 kişi, Ankara Otelde 38 kişi, Kartepe Otelde 27 kişi doldurmuştur. Tüm oteller arasında Pendik Otel kapasite bakımın en büyük otel olması sebebi ile en çok anket sayısına burada ulaşılmıştır.

#### **4.5. Bulgular**

Likert tipi ölçeğin güvenilirliğini test etmek için Cronbach Alfa katsayısına bakılmıştır.. Ölçeğin alfa katsayısı ne kadar yüksek olursa ölçekte kullanılan maddelerin o ölçüde birbiri ile tutarlı ve aynı ölçeğin maddelerini tanımlamaya yönelik unsurlardan oluştuğu söylenebilir. Likert tipi bir ölçekte yeterli derecede sayılabilecek güvenilirlik katsayısı olabildiğince 1’e yakın olmalıdır. Alfa değeri 0 ile 1 arasında değerlerden oluşmaktadır.

Bu çalışmada anketlere konu olan soruların geçerlilik analizi Cronbach Alfa testi ile test edilmiştir. Buna göre;

Tablo 4.3: Ölçeğin güvenilirlik katsayısı.

Anket	Güvenilirlik Katsayısı
Misafir Anketi 25 soru	0,970
Çalışan Anketi 30 soru	0,960

Misafir anket sorularının güvenilirlik katsayısı 0,970 olarak belirlenirken, çalışan anket sorularının güvenilirlik katsayısı 0,960 olarak bulunduğundan anketlerin güvenilir olduğu anlaşılmıştır.

Araştırma örneklemine dâhil edilen Greenpark Resort Hotel zinciri çalışan ve misafirlerinin demografik nitelikleriyle ilgili olarak toplanan verilerin sonuçlarına yer verilmiştir. Çalışan ve misafirlerin kişisel bilgi verileri anketin “Demografik Özellikler” bölümüne verilen cevaplardan elde edilmiştir. Çalışanların demografik bulgulara ilişkin bilgiler frekans ve yüzde tabloları ile belirtilmiştir. (Tablo 4.4)

Tablo 4.4: Çalışanların demografik özelliklerinin dağılım tablosu.

		f	%
Cinsiyet	Kadın	44	39,3
	Erkek	67	60,4
	Kayıp Veri	1	0,9
	Toplam	112	100,00
Eğitim Düzeyi	İlköğretim	24	21,4
	Lise	23	20,5
	Ön Lisans	32	28,6
	Lisans	30	26,8
	Lisansüstü	3	2,7
	Toplam	112	100,00
Yaş	18-25	26	32,1
	26-35	46	41,1
	36-45	21	18,8
	46-55	8	7,1
	56 ve üstü	1	0,9
	Toplam	112	100,00
Uyruk	TC	103	92,0
	Diğer	2	1,8
	Kayıp Veri	7	6,3
	Toplam	112	100,00
Gelir Düzeyi	1603'den az	9	8,0
	1604-2000	49	43,8
	2001-2500	22	19,6
	2501-3000	7	6,3
	3001-4000	10	8,9
	4001 ve üzeri	11	9,8
	Kayıp Veri	4	3,6
	Toplam	112	100,00
	Çalıştığı Bölüm	Ön Büro	28
Muhasebe		10	8,9
Kat Hizmetleri		16	14,3
İnsan Kaynakları		2	1,8
Yiyecek İçecek		9	8,0
Teknik		5	4,5
Satış Pazarlama		16	14,3



	Diğer	25	22,3
	Kayıp Veri	1	0,9
	Toplam	112	100,00
Oteldeki Çalışma Süresi	1 yıldan az	37	33,0
	1-2 yıl	23	20,5
	3-5 yıl	39	34,8
	6-9 yıl	12	10,7
	10 yıl ve üzeri	1	0,9
	Toplam	112	100,00

Çalışanların demografik özelliklerine ilişkin bulgular Tablo 4.4’de belirtilmiştir. Bu verilere göre; ankete katılan çalışanların yarısından fazlası (%60,4) erkek ve %39,6’sının kadın olduğu görülmektedir. Çalışanların eğitim düzeyleri incelendiğinde, en yüksek paydanın (%28,6) ön lisans mezunu, hemen arkasından (%26,8) lisans mezunu çalışanlar olduğu görülmektedir. Sonrasında ilköğretim mezunu (%21,4), lise mezunu (%20,5), lisansüstü (%2,7) mezunu olarak sıralanmaktadır. Ankete katılan çalışanların büyük bir çoğunluğunun genç nesil olduğu açıkça görülmektedir. Buna göre 26-35 yaş arası 46 personel (%41,1), 18-25 arası 36 personel (%32,1), 36-45 arası 21 personel (%18,8), 46-55 arası 8 personel (%7,1) ve 56 yaş üzeri 1 personeldir. Ankete katılan çalışanların neredeyse tamamının (%92,0) Türk vatandaşı 2 kişinin (%1,8) ise farklı uyruklu olduğu tespit edilmiştir. Ankete göre The Green Park çalışanlarının gelir düzeyleri incelendiğinde %43,8’inin 1604-2000 TL olduğu ve sırasıyla %19,6’sının 2001-2500 TL, %9,8’inin 4000 TL ve üzeri, %8,9’unun 3001-4000 TL, %8,0’inin 1603 TL altı yarı zamanlı çalışanlar olduğu belirlenmiştir. Ankete katılan çalışanların departmanları incelendiğinde ise dördte birinin (%25,0) ön büro personeli, %22,3’ünün diğer bölümlerden, aynı oranla %14,3’ünün kat hizmetleri ve satış pazarlama, %8,9’unun muhasebe, %8,0’inin yiyecek içecek, %4,5’inin teknik ve %8’inin insan kaynakları personelinde veri alındığı görülmektedir. Bu departmanlarda çalışan personelinin genellikle resepsiyonist, garson, satış pazarlama elemanı, kat görevlisi, meydancı ve teknik eleman olduğu belirtilmiştir. Diğer bir yönden otelde çalışan personelin çalışma sürelerine baktığımızda büyük çoğunluğunun ( %34,8 ) The Green Park otellerinde uzun yıllardır çalıştığı anlaşılmıştır. Ayrıca %33,0’ünün otelde 1 yıldan az bir süredir çalıştığı böylece iki grubun da sayı ortalamalarının birbirine paralel olduğu görülmüştür. Buradan hareketle The Green Park otellerinde bir yandan personel sirkülasyonunun çok olduğu diğer bir yandan yönetime olan sadakat uzun yıllar çalışanların varlığından

anlaşılmaktadır. Ayrıca personelin %20,5'inin 1-2 yıl arası, %10,7'sinin de 6-9 yıl arası çalışma sürelerinin olduğu saptanmıştır.

Tablo 4.5'de çalışanlara yönelik yapılan katılımcıların yanıtları frekans ve yüzde sonuçları verilmiştir. Ek olarak aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri de verilmiştir.

Tablo 4.5: Çalışanların frekans analizi tablosu

İFADELER	A.O	S.S.	Her zaman		Sıklıkla		Bazen		Nadiren		Hiçbir Zaman	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Çalışanlara periyodik olarak bilinçlendirme eğitimleri verilmektedir.	2,616	1,275	22	19,6	39	34,8	26	23,2	10	8,9	15	13,4
Çevre ile ilgili kararlar sorumlu bir yönetici / komite tarafından geliştirilir.	2,272	1,030	22	20,0	55	50,0	20	18,2	7	6,4	6	5,5
Çevre konusundaki uygulamalar otelin çevre politikasına uygun yürütülür.	2,107	1,034	33	29,5	50	44,6	18	16,1	6	5,4	5	4,5
Periyodik olarak çevre toplantıları yapılır.	2,767	1,287	22	19,6	27	24,1	33	29,5	15	13,4	15	13,4
Çevreyle ilgili yasal gereklilikler sağlanır.	2,163	1,287	35	31,8	40	36,4	22	20,0	8	7,3	5	4,5
Kilit personel hedeflerden ve aksiyon planlarından haberdar edilir.	2,036	1,104	41	37,6	40	36,7	17	15,6	5	4,6	6	5,5
Çalışanlar çevre koruma konusunda gerçekleri açıkça söyleyebilir.	2,153	1,177	43	38,7	29	26,1	23	20,7	11	9,9	5	4,5
Çevre konusunda iyi fikirler yöneticilerin fikirleriyle çelişse bile açıkça ortaya koyulabilir.	2,504	1,212	27	24,3	31	27,9	33	29,7	10	9,0	10	9,0
Çevre koruma konusunda başarılı olan personele ödül, promosyon verilir.	2,910	1,424	22	19,6	26	23,2	30	26,8	8	7,1	26	23,2
Yeni çevresel fikirler desteklenir.	2,666	1,208	21	18,9	32	28,8	31	27,9	17	15,3	10	9,0
Yeni çevresel fikirlerin başarıyla uygulanıp uygulanmadığına dair geribildirim sağlanır.	2,785	1,110	12	10,7	37	33,0	36	32,1	17	15,2	10	8,9
Çalışanlara çevresel fikirleri üzerine düşünmek/tartışmak konusunda refakat edilir.	2,776	1,183	16	14,3	33	29,5	35	31,3	16	14,3	12	10,7
Yenilikleri fizibil olup olmadığını anlamak için küçük ölçekte uygulamak şeklinde denemeler desteklenir.	2,745	1,144	13	11,8	39	35,5	32	29,1	15	13,6	11	10,0
Yöneticiler özellikle çevresel konularda, İşin yapılışı ile ilgili değişiklik önerilere açıktır.	2,324	1,075	26	24,1	39	36,1	31	28,7	6	5,6	6	5,6
Yöneticiler çalışanları çevre konusunda bilgilendirmeleri adına iş rotasyonuna gönderir.	2,642	1,251	19	17,4	41	37,6	22	20,2	14	12,8	13	11,9
Yöneticiler işletme iç ve dışını çevresel çözümleri öğrenmek için ziyaret eder.	2,303	1,121	29	25,9	42	37,5	26	23,2	8	7,1	7	6,3
İyi çevresel fikirleri nereden olursa ödünç alma konusunda çalışanlar desteklenir.	2,603	1,245	22	19,8	37	33,3	28	25,2	11	9,9	13	11,7

Yeni çevresel fikirlerin uygulanmasını desteklemek amacıyla diğer departmanlarla işbirliği özendirilir.	2,509	1,222	25	24,0	30	28,8	30	28,8	9	8,7	10	9,6
Hatalar üzerine düşünülüp tartışılarak gelecekteki girişimleri tüm ekibin öğrenmesi sağlanır.	2,278	1,397	38	39,2	27	27,8	12	12,4	7	7,2	13	13,4
Bu otelde çevre koruma konusunda tüm çalışanların uyması gereken kurallar vardır.	1,892	1,101	50	44,6	41	36,6	11	9,8	3	2,7	7	6,3
İşimi yaparken çevre koruma konusunda hangi konulara dikkat etmem gerektiğini bilirim.	1,687	0,968	58	51,8	44	39,3	3	2,7	1	0,9	6	5,4
Çevre koruma konusunda yöneticilerimizin bizden beklentileri bellidir.	2,072	1,109	35	35,5	54	48,2	9	8,1	5	4,5	8	7,2
Tüm çalışanların çevre koruma konusunda yapmaları gerekenler kendilerine bildirilir.	2,297	1,132	27	24,3	47	42,3	23	20,7	5	4,5	9	8,1
Otelde çevre ile ilgili uygulamaların başarısı çalışanların bu uygulamaları benimsemesine bağlıdır.	2,072	1,173	40	36,0	45	40,5	14	12,6	2	1,8	10	9,0
Otelde yapılan çevresel uygulamalar otelimiz için olduğu kadar insanlık için de gereklidir.	1,727	1,091	59	53,6	39	35,5	3	2,7	1	0,9	8	7,3
Green Park oteller zincirinde yapılan yeşil çevre ile ilgili uygulamalarda personel en önemli aktördür.	2,063	1,223	46	41,4	36	32,4	14	12,6	6	5,4	9	8,1
Bu otelde çalışmaktan dolayı çok mutluyum.	2,083	1,103	38	35,2	40	37,0	19	17,6	5	4,6	6	5,6
Çevreci uygulamaları dolayısıyla otelimle gurur duyuyorum.	2,254	1,252	37	33,6	36	32,7	19	17,3	8	7,3	10	9,1
Çevre duyarlı bir işletmede çalıştığım için insanlığa hizmet ettiğimi düşünüyorum.	2,187	1,181	40	35,7	32	28,6	27	24,1	5	4,5	8	7,1
Uzun yıllar Greenpark otellerinde çalışmayı istiyorum.	2,229	1,302	43	39,4	27	24,8	20	18,3	9	8,3	10	9,2

Tablo 4.5’de gösterilen aritmetik ortalama değeri normal dağılımın kayma yönünü belirtir. 3’ten büyük olması “Hiçbir Zaman” seçeneğine, küçük olması “Her Zaman” seçeneğine yaklaştığını gösterir. “Çalışanlara periyodik olarak bilinçlendirme eğitimleri verilmektedir” Sorusuna 39 kişi (34,8) sıklıkla, 26 kişi (23,2) bazen, 22 kişi (19,6) her zaman, 15 kişi (13,4) hiçbir zaman, 10 kişi (8,9) nadiren cevaplarını vermiştir. Ayrıca, cevapların aritmetik ortalaması 2,616, standart sapması ise; 1,275’dir. Verilen cevaplardan da anlaşıldığı gibi çalışanlara bilinçlendirme eğitimleri sıklıkla veriliyor. “Çevre ile ilgili kararlar sorumlu bir yönetici / komite tarafından geliştirilir.” Sorusuna ise çalışanların yarısı (55 kişi) sıklıkla, çoğunluğa yakın %20’si (22kişi) her zaman, %18,2’si (20 kişi) bazen, %6,4’ü (7 kişi) nadiren ve çalışanların çok az bir kısmı (6 kişi) hiçbir zaman cevabını vermişlerdir. Cevapların aritmetik ortalaması 2,272, standart sapması ise 1,030’dur. Bu cevaplara istinaden The Green Park otellerinde çevre ile ilgili kararların bir komite veya sorumlu bir yönetici tarafından geliştirildiği görülmektedir.

“Çevre konusundaki uygulamalar otelin çevre politikasına uygun yürütülür.” Sorusuna 5 kişi (%4,5) hiçbir zaman, 6 kişi (%5,4) nadiren, 18 kişi (%16,1) bazen, 33 kişi (%29,5) her zaman ve çalışanların büyük çoğunluğu olan 50 kişi (%44,6) sıklıkla cevabını vermiştir. Buna göre aritmetik ortalaması, 2,107, standart sapması 1,034’tür. Bu yüzdelere göre çalışanların büyük çoğunluğu çevre konusundaki uygulamaların otelin çevre politikalarına uygun yürütüldüğü konusunda hemfikirdir. Bir diğer soru olan “Periyodik olarak çevre toplantıları yapılır.” Sorusuna ise çalışanların cevap ortalamaları birbirine yakındır. 33 çalışan (%29,5) bazen, 27 çalışan (%24,1) sıklıkla, 22 çalışan (%19,6) her zaman, 15 çalışan (%13,4) nadiren, 15 çalışan (%13,4) hiçbir zaman şeklinde cevaplamıştır. Ayrıca aritmetik ortalaması 2,767, standart sapması 1,287’dir. Yani otellerde çevre ile ilgili toplantıların çok sık yapılmadığını görüyoruz. “Çevreyle ilgili yasal gereklilikler sağlanır.” Sorusuna çalışanlardan 40 kişi(36,4) sıklıkla, 35 kişi(31,8) her zaman, 22 kişi(2,0) bazen, 8 kişi(7,3) nadiren, 5 kişi(4,5) hiçbir zaman cevaplarına vermişlerdir. Aritmetik ortalamada 2,163, standart sapması ise 1,096’dır. The Gree Park otellerinde çevresel kuralların gerektirdiği yasal gerekliliklerin sıklıkla yapılmakta olduğunu görmekteyiz.

Bir diğer soru olan “Kilit personel hedeflerden ve aksiyon planlarından haberdar edilir.” Sorusuna verilen cevaplar şu şekildedir. Çalışanların %37,2’si (41 kişi) her zaman, çok yakın bir cevap ile %36,7’si (40 kişi) sıklıkla, %15,6’sı(17 kişi) bazen, %5,5(6 kişi) hiçbir zaman, %4,6(5 kişi) nadiren olarak cevaplamıştır. Aynı zamanda aritmetik ortalaması 2,036, standart sapması 1,104 olarak belirlenmiştir. Buradan hareketle otellerde çevre ile ilgili yapılan planlar ve uygulamalar hakkında personele bilgi genellikle verilmektedir. “Çalışanlar çevre koruma konusunda gerçekleri açıkça söyleyebilir.” Sorusuna 43 personel (%38,7) her zaman, 29 personel (%26,1) sıklıkla, 23 personel (%20,7) bazen, 11 personel (%9,9) nadiren, 5 personel (%4,5) hiçbir zaman cevaplarını vermiştir. Aritmetik ortalaması 2,153, standart sapması 1,177 olarak belirlenmiştir. Buna göre otel içerisinde çevre ile ilgili konularda düşüncelerini açıkça ifade edebilmektedir. “Çevre konusunda iyi fikirler yöneticilerin fikirleriyle çelişse bile açıkça ortaya koyulabilir.” Sorusuna ise, 33 çalışan (%29,9) bazen, 31 çalışan (%27,9) sıklıkla, 27 çalışan (%24,3) her zaman, 10 çalışan (%9,0) nadiren ve 10 çalışan (%9,0) hiçbir zaman olarak cevaplamıştır. Aritmetik ortalamasında 2,504, standart sapmasında ise 1,212 oranları görülmüştür. Bu cevaplara göre ast üs ilişkisinde fikir özgürlüklerinin ön planda olduğu görülmektedir. Bir diğer

soruya ise cevaplar şu yöndedir. “Çevre koruma konusunda başarılı olan personele ödül, promosyon verilir.” 30 kişi (%26,8) bazen, 26 kişi (%23,2) sıklıkla, 26 kişi (%23,2) hiçbir zaman, 22 kişi (%19,6) her zaman, 8 kişi (%7,1) nadiren olarak cevaplamıştır. Ayrıca cevapları aritmetik ortalaması 2,910, standart sapması 1,424’dür Görüldüğü üzere Greenpark otellerinde çalışanlara çevre konularında ödül vb. motivasyonların çok sık yapılmadığı görülmektedir. “Yeni çevresel fikirler desteklenir.” Sorusuna 32 çalışan (28,8) sıklıkla, 31 çalışan (27,9) bazen, 21 çalışan (18,9) her zaman, 17 çalışan (15,3) nadiren, 10 çalışan (9,0) hiçbir zaman olarak cevaplamıştır. Ayrıca aritmetik ortalaması 2,666, standart sapması 1,208’tür. Buna göre Greenpark otellerinde personellerin çevre ile ilgili fikirlerinin önemsendiği ve dikkate alındığı görülmektedir. “Yeni çevresel fikirlerin başarıyla uygulanıp uygulanmadığına dair geribildirim sağlanır.” Sorusuna ise, 37 çalışan (%33,0) sıklıkla, 36 çalışan (32,1) bazen, 17 çalışan (%15,2) bazen, 12 çalışan (%10,7) her zaman, 10 çalışan (%8,9) hiçbir zaman olarak cevaplamıştır. Aritmetik ortalaması 2,785, standart sapması 1,110 olduğu görülmüştür. Bu cevaplara göre görülüyor ki otellerde çevresel fikirlerin uygulanması personele dönüş olarak sağlanıyor. “Çalışanlara çevresel fikirleri üzerine düşünmek/tartışmak konusunda refakat edilir.” Sorusuna 35 kişi (%31,3) bazen, 33 kişi (%29,5) sıklıkla, 16 kişi (%14,3) her zaman, 16 kişi (%14,3) nadiren, 12 kişi (%10,7) hiçbir zaman cevapları alınmıştır. Ayrıca cevapların aritmetik ortalaması 2,776, standart sapması 1,18’tür. “Yenilikleri fizibil olup olmadığını anlamak için küçük ölçekte uygulamak şeklinde denemeler desteklenir.” Sorusuna çalışanların %35,5’i(39 kişi) sıklıkla cevabını verirken % 29,1’i (32 kişi) bazen, %13,6’sı (15 kişi) nadiren, %11,8’i(13 kişi) her zaman, %10,0’u (11 kişi) hiçbir zaman cevaplarını vermiştir. Aritmetik ortalaması 2,745, standart sapması 1,144’tür. “Yöneticiler özellikle çevresel konularda, İşin yapılışı ile ilgili değişiklik önerilere açıktır.” Sorusuna 39 kişi (%36,1) sıklıkla, 31 kişi (%28,7) bazen, 26 kişi (%24,1) her zaman, 6 kişi (%5,6) nadiren, 6 kişi (%5,6) hiçbir zaman cevaplarını vermiştir. Aritmetik ortalaması 2,324, standart sapması ise 1,075’tir. Buna göre yöneticiler çevresel konularda çalışanların iş ile ilgili önerilerine açık olduğu görülmektedir. “Yöneticiler çalışanları çevre konusunda bilgilendirmeleri adına iş rotasyonuna gönderir.” 41 kişi (%37,6) sıklıkla, 22 kişi (%20,2) bazen, 19 kişi (%17,4) her zaman, 14 kişi (%12,8) nadiren, 13 kişi (%11,9) hiçbir zaman cevaplarını vermiştir. Cevapların aritmetik ortalaması 2,642, standart sapması ise 1,251’dir. Görüldüğü gibi çalışanların otel içerisinde her departmanda çevre ile ilgili

konulara verilen hassasiyeti görmeleri sağlanmaktadır. “Yöneticiler işletme iç ve dışını çevresel çözümleri öğrenmek için ziyaret eder.” Sorusuna 42 kişi (%37,5) sıklıkla, 29 kişi (%25,9) her zaman, 26 kişi (%23,2) bazen, 8 kişi (%7,1) nadiren, 7 kişi (%6,3) hiçbir zaman cevaplarını vermiştir. Aritmetik ortalaması 2,303, standart sapması ise 1,121’dir. Görüldüğü gibi, yöneticiler işletme içinde ve dışında yeni fikirler ve çözüm önerileri ile çevresel öneriler geliştirildiği görülmektedir. “İyi çevresel fikirleri nereden olursa ödünç alma konusunda çalışanlar desteklenir.” Sorusuna 37 kişi (%33,3) sıklıkla, 28 kişi (%25,2) bazen, 22 kişi (%19,8) her zaman, 13 kişi (%11,7) hiçbir zaman, 11 kişi (%9,9) nadiren cevapları verilmiştir. Aritmetik ortalaması 2,603, standart sapması 1,245’tir. “Yeni çevresel fikirlerin uygulanmasını desteklemek amacıyla diğer departmanlarla işbirliği özendirilir” Sorusuna çalışanlardan 30 kişi (%28,8) sıklıkla, 30 kişi (%28,8) bazen, 25 kişi (%24,0) bazen, 10 kişi (%9,6) hiçbir zaman, 9 kişi (%8,7) nadiren olarak cevaplamıştır. Cevapların aritmetik ortalaması 2,509, standart sapması 1,222’dir. Anlaşıyor ki The Green Park otellerinde çevre ile ilgili fikirler önemsenip, tüm otel içerisinde uygulanması desteklenmektedir.

Bir diğer soru olan “Hatalar üzerine düşünülüp tartışılarak gelecekteki girişimleri tüm ekibin öğrenmesi sağlanır.” Çalışanların %39,2’si (38 kişi) her zaman, % 27,8’i (27 kişi) sıklıkla, %13,4’ü (13 kişi) hiçbir zaman, %12,4’ü (12 kişi) bazen, %7,2’si (7 kişi) nadiren cevaplarını vermiştir. Aritmetik ortalama 2,278, standart sapma 1,397 olarak belirlenmiştir. “Bu otelde çevre koruma konusunda tüm çalışanların uyması gereken kurallar vardır.” Sorusuna 50 kişi (%44,6) kesinlikle katılıyorum, 41 kişi (%36,6)katılıyorum, 11 kişi (%9,8) kararsızım, 7 kişi (%6,3) kesinlikle katılmıyorum, 3 kişi (%2,7) katılmıyorum cevaplarını vermiştir. Aritmetik ortalaması 1,892, standart sapması 1,101’dir. Buna göre otellerde çevre ile ilgili personelin uyması gereken belirli kurallar olduğu görülmektedir. “İşimi yaparken çevre koruma konusunda hangi konulara dikkat etmem gerektiğini bilirim.” Sorusuna çalışanların yarısından fazlası (%51,8) kesinlikle katılıyorum cevabını verirken, 44 kişi (%39,3) katılıyorum, 6 kişi (%5,4) kesinlikle katılmıyorum, 3 kişi (%2,7) kararsızım, 1 kişi (%0,9) katılmıyorum olarak cevaplamıştır. Aritmetik ortalaması 1,687, standart sapması 0,968’dir. “Çevre koruma konusunda yöneticilerimizin bizden beklentileri bellidir.” Sorusuna 54 kişi (%48,2) katılıyorum, 35 kişi (%31,5) kesinlikle katılıyorum, 9 kişi (%8,1) kararsızım, 8 kişi (%7,2) kesinlikle katılmıyorum, 5 kişi (%4,5) katılmıyorum cevapları verilmiştir.

Cevapların aritmetik ortalaması 2,072, standart sapması ise 1,109'dur. The Green Park otellerinde çevre koruma konusunda çalışanlardan beklentilerin net olduğu görülmektedir. "Tüm çalışanların çevre koruma konusunda yapmaları gerekenler kendilerine bildirilir." Sorusuna 47 kişi (%45,3) katılıyorum, 27 kişi (%24,3) kesinlikle katılıyorum, 23 kişi (%20,7) kararsızım, 9 kişi (8,1) kesinlikle katılmıyorum, 5 kişi (%4,5) katılmıyorum olarak cevaplamışlardır. Aritmetik ortalaması 2,297, standart sapması 1,132'dir. Buna göre genellikle personele çevre koruma konusunda bilgiler ve gerekli kurallar aktarılmaktadır. "Otelde çevre ile ilgili uygulamaların başarısı çalışanların bu uygulamaları benimsemesine bağlıdır." 45 kişi (%40,5) katılıyorum, 40 kişi (%36,0) kesinlikle katılıyorum, 14 kişi (%12,6) kararsızım, 10 kişi (%9,0) kesinlikle katılmıyorum, 2 kişi (%1,8) katılmıyorum cevaplarını vermiştir. Aritmetik ortalaması 2,072, standart sapması 1,173'tür. The Green Park otellerinde, diğer çoğu işletmede olduğu gibi çevre uygulamalarının başarılı olması, çalışanların kişisel olarak çevre konularına duyarlı olmaları ve bu uygulamaları benimsemelerine bağlı olduğu açıkça görülmektedir. "Otelde yapılan çevresel uygulamalar otelimiz için olduğu kadar insanlık için de gereklidir." Sorusuna çalışanların önemli bir kısmı (%53,6) kesinlikle katılıyorum cevabını verirken, %35,5'i (59 kişi) katılıyorum, %7,3'ü (8kişi) kesinlikle katılmıyorum, %2,7'si (3 kişi) kararsızım, %0,9'u (1 kişi) katılmıyorum olarak cevaplamıştır. Cevapların aritmetik ortalaması, 1,727, standart sapması 1,091'dir. "The Green Park oteller zincirinde yapılan yeşil çevre ile ilgili uygulamalarda personel en önemli aktördür." Sorusuna çalışanlardan 46 kişi (%41,4) kesinlikle katılıyorum, 36 kişi (%32,4) katılıyorum, 14 kişi (%12,6) kararsızım, 9 kişi (%8,1) kesinlikle katılmıyorum, 6 kişi (%5,4) katılmıyorum cevaplarını vermiştir. Aritmetik ortalama 2,063, standart sapma 1,223'tür. The Green Park otellerinde verilen cevaplara istinaden yeşil çevre uygulamalarında en etkili noktanın personel olduğu görülmektedir. "Bu otelde çalışmaktan dolayı çok mutluyum." Sorusuna 40 kişi (%37,0) katılıyorum, 38 kişi (%35,2) kesinlikle katılıyorum, 19 kişi (%17,6) kararsızım, 6 kişi (%5,6) kesinlikle katılmıyorum, 5 kişi (%4,6) katılmıyorum cevaplarını vermiştir. Aritmetik ortalama 2,083, standart sapma 1,103'tür. Genel anlamda verilen cevaplardan da görüldüğü ki The Green Park otellerinde çalışanlar bu otellerde çalışmaktan memnun. "Çevreci uygulamaları dolayısıyla otelimle gurur duyuyorum." Sorusuna 37 kişi (%33,6) kesinlikle katılıyorum, 36 kişi (%32,7) katılıyorum, 19 kişi (%17,3) kararsızım, 10 kişi (%9,1)

kesinlikle katılmıyorum, 8 kişi (%7,3) cevapları görülmektedir. Cevapların aritmetik ortalaması 2,254, standart sapması 1,252'dir. "Çevre duyarlı bir işletmede çalıştığım için insanlığa hizmet ettiğimi düşünüyorum." Sorusuna 40 kişi (%35,7) kesinlikle katılıyorum, 32 kişi (%28,6) katılıyorum, 27 kişi (%24,1) kararsızım, 8 kişi (%7,1) kesinlikle katılmıyorum, 5 kişi (%4,5) katılmıyorum olarak cevaplamıştır. Aritmetik ortalaması 2,187, standart sapması ise 1,181'dir. "Uzun yıllar The Green Park otellerinde çalışmayı istiyorum." Sorusuna 43 kişi (%39,4) kesinlikle katılıyorum, 27 kişi (%24,8) katılıyorum, 20 kişi (%18,3) kararsızım, 10 kişi (%9,2) kesinlikle katılmıyorum, 9 kişi (%8,3) katılmıyorum cevaplarını vermiştir. Cevapların aritmetik ortalaması 2,229, standart sapması 1,302'dir.

Çalışanların frekans analiz tablosu incelendiğinde en düşük ortalamanın 1,687 olduğunu görülmektedir. 3'ün solunda kaldığından dolayı genellikle bu maddeye katılımcıların olumlu baktığını söyleyebiliriz. Yani The Green Park otellerinde çevre konusunda personelin hangi konulara dikkat ettiğini bildiğini söylemek mümkündür. Bir diğer düşük ortalama, 1,892'dir. Bu doğrultuda The Green Park otellerinde çevre konusunda personelin uyması gereken kuralların olduğunu söyleyebiliriz. Bütün maddelerin ortalaması 3'ten küçük olduklarından ankete katılan çalışanların uygulama nedenlerini çoğunlukla benimsedikleri ve olumlu cevaplar verdikleri ortaya konulmuştur.

Bu ifadelerin ortalamalarından yola çıkarak The Green Park Otelleri genelinde çevresel politikaların var olduğu ve bu politikalardan çalışan personelin bilgi sahibi olduğunu söylemek mümkündür. Ayrıca ortalama düşük çıkar bir diğer ifadeye dikkat ettiğimizde The Green Park Otellerinde çevre konusunda personelin bilgi sahibi olduğu ve otelin çevresel uygulamalarına dikkat ettiğini söylemek mümkündür.

Misafirlere yönelik anketlerin demografik bulgularına ilişkin bilgiler tablo 7'de yer almaktadır.



Tablo 4.6: Misafirlerin demografik özelliklerinin dağılım tablosu.

		f	%	
Cinsiyet	Kadın	67	33,5	
	Erkek	133	66,5	
	Toplam	200	100,0	
Eğitim Düzeyi	İlköğretim	4	2,0	
	Lise	15	7,5	
	Ön Lisans	16	8,0	
	Lisans	143	71,5	
	Lisansüstü	20	10,0	
Yaş	Kayıp Veri	2	1,0	
	Toplam	200	100,0	
	18-25	50	25,0	
	26-35	118	59,0	
	36-45	20	10,0	
	46-55	6	3,0	
	56 ve üstü	3	1,5	
	Kayıp Veri	3	1,5	
	Toplam	200	100,0	
	Uyruk	TC	192	96,0
Diğer		2	1,0	
Kayıp Veri		6	3,0	
Toplam		200	100,0	
Gelir Düzeyi	1603'den az	15	7,5	
	1604-2500	83	41,5	
	2501-4000	70	35,0	
	4001-6000	13	6,5	
	6001-9000	4	2,0	
	9001 ve üzeri	2	1,0	
	Kayıp Veri	13	6,5	
	Toplam	200	100,0	
	Seyahatinizin Amacı	İş Ziyareti	150	75,0
		Tatil	30	15,0
Sosyal Sorumluluk		3	1,5	
Diğer		15	7,5	
Kayıp Veri		2	1,0	
Kendimi çevreye duyarlı bir birey olarak görüyorum.	Toplam	200	100,0	
	Evet	195	9,5	
Daha önce yeşil otelde konakladınız mı?	Hayır	5	2,5	
	Evet	72	36,0	
	Hayır	126	63,0	
	Kayıp Veri	2	1,0	
	Toplam	200	100,0	

Tablo 4.6'yı incelediğimizde ankete katılan katılımcıların yarısından fazlasının (%66,5) erkek, %33,5'inin kadın olduğu görülmektedir. Ayrıca misafirlerin %71,5'inin lisans mezunu, %10'unun lisansüstü mezunu olduğu, %8'inin ön lisans mezunu olduğu, %7,5'inin lise mezunu, %2,0'sinin ilköğretim mezunu olduğu görülmektedir. Soruya cevap vermeyen %1,0 oranında katılımcı mevcuttur. Ankete katılan katılımcılardan 118 kişinin (%59,0) 26-35 yaş arası, 50 kişinin (%25,0) 18,25 yaş arası, 20 kişinin (%10,0)

36-45 yaş arası, 6 kişi (%3,0) 46-55 yaş arası ve 3 kişi (%1,5) 56 yaş ve üzeri olduğu görülmüştür. Ayrıca yaşını bildirmeyen 3 kişi (%1,5) bulunmaktadır. Görülüyor ki anketin uygulandığı süre içerisinde misafirlerin çoğunu genç nesil oluşturmaktadır. Katılımcıların %96,0'sı (192kişi) Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı, 2 (%1,0)kişinin farklı uyruğa ait olduğu saptanmıştır. Uyuğunuz sorusunu cevaplamayan 6 kişi (%3,0) olduğu görülmektedir. Ankete katılan misafirlerin gelir düzeylerini incelediğimizde farklı sonuçlar olduğu görülmektedir. 83 kişi (%41,5) 1604-2500 TL arası, 70 kişinin (%35,0) 2501-4000 TL arası, 15 kişinin 1603 TL'den (%7,5) az olduğu, 13 kişinin (%6,5) 4001-6000 TL arası, 4 kişi (%2,0) 6001-9000 TL arası ve 2 kişinin (%1,0) 9000 TL ve üzerinde geliri olduğu saptanmıştır. Bu soruya cevap vermeyen 13 (%6,5) katılımcı vardır. Katılımcılar seyahat amacı sorusuna ise %75'i (150kişi) iş ziyareti, %15,0'i (30kişi) tatil, %7,5'i (15 kişi) diğer amaçlar, %1,5', (3 kişi) sosyal sorumluluk olarak cevaplamıştır. Yani The Green Park otellerinin anketin uygulandığı zamanda iş ziyareti için misafir ağırladığı görülmektedir. Konaklayan misafirlerinden 195 kişi (%97,5) kendini çevreye duyarlı görürken, 5 kişi (%2,5) kendisini çevreye duyarlı görmemektedir. Buna göre otelde konaklayan misafirlerin çevreye duyarlı bilinçli misafir olduğu söylenebilir. Katılımcılardan 126 kişi (%63,0) daha önce yeşil otelde konaklarken, 72 kişi (%36,0) yeşil otelde konaklamamıştır. Ayrıca 2 kişi bu soruyu yanıtızsız bırakmıştır.

Tablo 7'de ise misafirlere ait anketlerin cevaplarına frekans ve yüzde analizlerinin bulguları bulunmaktadır. Ayrıca ifadelerin standart sapmaları ve aritmetik ortalamaları da tabloda verilmiştir.

Tablo 4.7: Çalışanların frekans analizi tablosu.

A.O	S.S	Kesinlikle Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Odalarında su tasarrufuna yönelik uygulamalar yeterlidir.	2,507	1,278	56	28,1	54	27,1	34	17,1	42	21,1	13	6,5
Genel alanlarda su tasarrufuna yönelik uygulamalar yeterlidir.	2,380	1,221	59	29,5	61	30,5	36	18,0	33	6,5	11	5,5
Misafir odalarında enerji tasarrufuna yönelik uygulamalar yeterlidir.	2,318	1,150	53	26,8	76	38,4	31	15,7	29	14,6	9	4,5
Genel alanlarda enerji tasarrufuna yönelik uygulamalar yeterlidir.	2,451	1,205	48	24,4	72	36,5	27	13,7	40	20,3	10	5,1
Odalarında atık yönetimine yönelik uygulamalar yeterlidir.	2,656	1,251	42	21,2	58	29,3	40	20,2	42	21,2	16	8,1
Otelin ürünleri çevreye dost şekilde sunmaya elverişliliği yeterlidir.	2,500	1,083	38	19,6	65	33,5	54	27,8	30	15,5	7	3,6
Ürünlerin üretiminde çevre dostu malzemeler kullanımı yeterlidir.	2,559	1,035	33	16,9	62	31,8	63	32,3	32	16,4	5	2,6
Çevre üzerindeki etkiyi en aza indirecek ürünlerin kullanımı yeterlidir.	2,535	1,092	40	20,4	56	28,6	62	31,6	31	15,8	7	3,6
Ekolojik ürün sunmaya öncelik vermek yeterlidir.	2,561	1,076	31	16,0	72	37,1	50	25,8	33	17,0	8	4,1
Malzeme seçiminde çevreyle dost olmalarına dikkat etmesi yeterlidir.	2,546	1,043	31	16,0	68	35,1	61	31,4	26	13,4	8	4,1
Müşterilerine tamamen çevreyle dost deneyim sunmaya çalışmak yeterlidir.	2,641	1,074	30	15,2	65	32,8	56	28,3	40	20,2	7	3,5
Tanıtım faaliyetlerinde çevresel çabaları hakkında müşterileri bilgilendirme yeterlidir.	2,713	1,194	35	17,6	57	28,6	53	26,6	38	19,1	16	8,0
Çalışanlara çevresel konularda eğitim imkanı sağlama yeterlidir.	2,676	1,133	32	16,2	60	30,3	59	29,8	34	17,2	13	6,6
İnsan eylemlerinin zararlı çevresel etkileri hakkında misafirleri bilgilendirme yeterlidir.	2,829	1,150	24	12,1	64	32,2	48	24,1	48	24,1	15	7,5
Çalışanların çevre bilincine yönelik programlara (etkinliklere) katılımını teşvik etme yeterlidir.	2,807	1,108	26	32,2	52	26,4	66	33,5	40	20,3	13	6,6

Çevresel girişimleri tüm çalışanlarla paylaşma yeterlidir.	2,788	1,089	22	11,1	66	33,2	54	27,1	46	23,1	11	5,5
Daha iyi fiyatlar sunmak için çevreyle dost uygulama kullanımı yeterlidir.	2,690	1,138	31	15,7	61	31,0	56	28,4	36	18,3	13	6,6
Otel yönetimi tarafından, çevre bilincinin artırılması için personele periyodik olarak eğitim verilmesi yeterlidir.	2,712	1,157	32	16,4	56	28,7	57	29,2	36	18,5	14	7,2
Otelin misafirlere tesise gelişte resepsiyonda çevreye duyarlılık politikası ve alınan önlemler hakkında bilgi vermesi yeterlidir.	2,853	1,219	29	14,6	55	27,8	51	25,8	42	21,2	21	10,6
Otelin misafirlere odalarda kolayca görebilecekleri bir yerde çevreye duyarlılık çalışmalarını yazılı ,görsel-ışitsel olarak duyurması (Gazete, dergi, broşür, kapalı devre kanal vb.) yeterlidir.	2,653	1,216	35	17,6	71	35,7	38	19,1	38	19,1	17	8,5
Otelin tesisin çevreye duyarlılık çalışmaları hakkında misafirlerin görüşlerini alması ve değerlendirmesi (anket vb aracılığıyla)	2,638	1,189	39	19,6	59	29,6	49	24,6	39	19,6	13	6,5
Otelde atıkların personel tarafından çeşitlerine (plastik, kağıt, cam, pil, metal vb) ayrılarak atılıyor olması yeterlidir.	2,737	1,306	42	21,2	53	26,8	40	20,2	41	20,7	22	11,1
Genel olarak bu otel tarafından sağlanan hizmetten ne kadar memnunsunuz?	2,447	0,885	18	9,0	103	51,8	55	27,6	17	8,5	6	3,0
Ailem ya da bir arkadaşım otel aradığında bu oteli tavsiye edebilirim.	2,631	1,135	28	14,1	78	39,4	46	23,2	31	15,7	15	7,6
Geri dönme şansınız olsa aynı oteli seçer misiniz?	2,494	1,237	44	22,2	74	37,4	38	19,2	22	11,1	20	10,1

Tablo 4.7’deki ifadeler incelendiğinde; “Odalarında su tasarrufuna yönelik uygulamalar yeterlidir.” Sorusuna 56 kişi (%28,1) kesinlikle katılıyorum, 54 kişi (%27,1) katılıyorum, 42 kişi(%21,1) katılmıyorum, 34 kişi (%17,1) ne katılıyorum ne katılmıyorum, 13 kişi (%6,5) kesinlikle katılmıyorum olarak cevaplamıştır. Aritmetik ortalaması 2,507, standart sapması 1,278 olarak belirlenmiştir. Buna göre The Green Park otelleri genelinde su tasarrufuna yönelik uygulamaların odalarda yeterli olduğu görülmektedir. “Genel alanlarda su tasarrufuna yönelik uygulamalar yeterlidir.” Sorusuna 61 kişi (%30,5) katılıyorum, 59 kişi (%29,5) kesinlikle katılıyorum, 36 kişi (%18,0) ne katılıyorum ne

katılmıyorum, 33 kişi (%6,5) katılmıyorum, 11 kişi (5,5) kesinlikle katılmıyorum cevaplarını vermiştir. Aritmetik ortalaması 2,380, standart sapması ise 1,221 olarak belirlenmiştir. Verilen cevaplara göre otellerin genel alanlarında su tasarrufu ile ilgili yöntemlerin uygulandığı açıkça görülmektedir. “Misafir odalarında enerji tasarrufuna yönelik uygulamalar yeterlidir.” Sorusuna 76 kişi (%38,4) katılıyorum 53 kişi (%26,8) kesinlikle katılıyorum, 31 kişi (%15,7) ne katılıyorum ne katılmıyorum, 29 kişi (%14,6) katılmıyorum, 9 kişi (%4,5) kesinlikle katılmıyorum şeklinde cevaplarırken, aritmetik ortalaması 2,318, standart sapması 1,150 olarak belirlenmiştir. Görülüyor ki oteller genelinde enerji tasarrufuna yönelik önem veriliyor. “Genel alanlarda enerji tasarrufuna yönelik uygulamalar yeterlidir.” Sorusuna 72 kişi (%36,5) katılıyorum, 48 kişi (%24,4) kesinlikle katılıyorum, 40 kişi (%20,3) katılmıyorum, 27 kişi (%13,7) ne katılıyorum ne katılmıyorum, 10 kişi (%5,1) kesinlikle katılmıyorum cevaplarını vermiştir. Aritmetik ortalaması 2,451, standart sapması 1,205 olarak belirlenmiştir. “Odalarında atık yönetimine yönelik uygulamalar yeterlidir.” Sorusuna 58 kişi (%29,3) katılıyorum, 42 kişi (%21,1) kesinlikle katılıyorum, 42 kişi (%21,2) katılmıyorum, 40 kişi (%20,2) ne katılıyorum ne katılmıyorum, 16 kişi (%8,1) kesinlikle katılmıyorum cevaplarını vermiştir. Aritmetik ortalaması 2,656, standart sapması 1,251 olarak belirlenmiştir. Buna göre The Green Park otellerinde atık yönetimine yönelik uygulamaların kısmen yeterli olduğu görülmektedir. “Otelin ürünleri çevreye dost şekilde sunmaya elverişliliği yeterlidir.” Sorusuna 65 kişi (%33,5) katılıyorum, 54 kişi (%27,8) ne katılıyorum ne katılmıyorum, 38 kişi (%19,6) kesinlikle katılıyorum, 30 kişi (%15,5) katılmıyorum, 7 kişi (%3,6) kesinlikle katılmıyorum cevaplarını vermiştir. Aritmetik ortalaması 2,500, standart sapması 1,083 olarak belirlenmiştir. Yani otellerde çevre dostu ürünlerin sunumunun yeterli düzeyde olduğu görülmektedir. “Ürünlerin üretiminde çevre dostu malzemeler kullanımı yeterlidir.” Sorusuna 63 kişi (%32,3) ne katılıyorum ne katılmıyorum, 62 kişi (%31,8) katılıyorum, 33 kişi (%16,9) kesinlikle katılıyorum, 32 kişi (%16,4) katılmıyorum, 5 kişi (%2,6) kesinlikle katılmıyorum cevaplarını vermiştir. Aritmetik ortalaması 2,559, standart sapması 1,035 olarak belirlenmiştir. Otel misafirleri The Green Park otellerinde çevre dostu malzeme kullanımı konusunda kararsız olarak kalırken, %31’lik kısmi hizmet üretiminde çevre dostu malzemelerin yeterli düzeyde olduğu kanısına varmıştır. “Çevre üzerindeki etkiyi en aza indirecek olan ürünlerin kullanımı yeterlidir.” Sorusuna 62 kişi (%31,6) ne katılıyorum ne katılmıyorum, 56 kişi

(%28,6) katılıyorum, 40 kişi (%20,4) kesinlikle katılıyorum, 31 kişi (%15,8) katılmıyorum, 7 kişi (%3,6) kesinlikle katılmıyorum cevaplarını vermiştir. Aritmetik ortalaması 2,535, standart sapması 1,092 olarak belirlenmiştir. “Ekolojik ürün sunmaya öncelik vermek yeterlidir.” Sorusuna 72 kişi (%37,1) katılıyorum, 50 kişi (%25,8) ne katılıyorum ne katılmıyorum, 33 kişi (%17,0) katılmıyorum, 31 kişi (%16,0) kesinlikle katılıyorum, 8 kişi (%4,1) kesinlikle katılmıyorum olarak cevaplamıştır. Aritmetik ortalaması 2,561, standart sapması 1,076 olarak belirlenmiştir. Soruya örneklemin önemli bir kısmı katılırken, dörtte biri kararsız olarak cevap vermiştir. Yani misafirlere göre otellerde ekolojik ürün sunumu yeterli düzeydedir denilebilir. “Malzeme seçiminde çevreyle dost olmalarına dikkat etmesi yeterlidir.” Sorusuna 68 kişi (%35,1) katılıyorum, 61 kişi (%31,4) ne katılıyorum ne katılmıyorum, 31 kişi (%16,0) kesinlikle katılıyorum, 26 kişi (%13,4) katılmıyorum, 8 kişi (%4,1) kesinlikle katılmıyorum cevaplarını vermiştir. Aritmetik ortalaması 2,546, standart sapması 1,043 olarak belirlenmiştir. Buna göre Greenpark otellerinde kullanılan malzemelerin çevreyle dost olmasına dikkat edildiği misafirler tarafından da görülmüştür. “Müşterilerine tamamen çevreyle dost deneyim sunmaya çalışmak yeterlidir.” Sorusuna 65 kişi (%32,8) katılıyorum, 56 kişi (%28,3) ne katılıyorum ne katılmıyorum, 40 kişi (%20,2) katılmıyorum, 30 kişi (%15,2) kesinlikle katılıyorum, 7 kişi (%3,5) kesinlikle katılmıyorum cevaplarını vermiştir. Aritmetik ortalaması 2,641, standart sapması 1,074 olarak belirlenmiştir. Görülüyor ki The Green Park otellerinde misafirlere çevreyle dost deneyim sunmak genel olarak yeterlidir. “Tanıtım faaliyetlerinde çevresel çabaları hakkında müşterileri bilgilendirme yeterlidir.” Sorusuna 57 kişi (%28,6) katılıyorum, 53 kişi (%26,6) ne katılıyorum ne katılmıyorum, 38 kişi (%19,21) katılmıyorum, 35 kişi (%17,6) kesinlikle katılıyorum, 16 kişi (%8,0) kesinlikle katılmıyorum olarak cevaplamıştır. Aritmetik ortalaması 2,713, standart sapması 1,194 olarak belirlenmiştir. Genel olarak The Green Park otelleri tanıtım araçlarında yeşil otel, çevre dostu otel veya çevresel çabaları hakkında bilgi verme oranının düşük olduğu verilen cevaplarda görülmektedir. “Çalışanlara çevresel konularda eğitim imkânı sağlama yeterlidir.” Sorusuna 60 kişi (%30,3) katılıyorum, 59 kişi (%29,8) ne katılıyorum ne katılmıyorum, 34 kişi (%17,2) katılmıyorum, 32 kişi (%16,2) kesinlikle katılıyorum, 13 kişi (%6,6) kesinlikle katılmıyorum cevaplarını vermiştir. Aritmetik ortalaması 2,676, standart sapması 1,133 olarak belirlenmiştir. Misafirlerin çalışanların çevresel eğitimi konusunda kararsız kaldığı verilen cevaplardan görülmektedir. Buna

rağmen en büyük yüzde çalışanlara çevresel konularda eğitim imkânının yeterli düzeyde verildiğini düşünmektedir. “İnsan eylemlerinin zararlı çevresel etkileri hakkında misafirleri bilgilendirme yeterlidir.” Sorusuna 64 kişi (%32,2) katılıyorum, 48 kişi (%24,1) ne katılıyorum ne katılmıyorum, 48 kişi (%24,1) katılmıyorum, 24 kişi (%12,1) kesinlikle katılıyorum, 15 kişi (%7,5) kesinlikle katılmıyorum cevaplarını vermiştir. Aritmetik ortalaması 2,829, standart sapması 1,150 olarak belirlenmiştir. Otellerde genel olarak zararlı çevresel etkiler hakkında bilgilendirme yeterli olmadığı verilen cevaplardan görülmektedir. “Çalışanların çevre bilincine yönelik programlara (etkinliklere) katılımını teşvik etme yeterlidir.” Sorusuna 66 kişi (%33,5) ne katılıyorum ne katılmıyorum, 52 kişi (%26,4) katılıyorum, 40 kişi (%20,3) katılmıyorum, 26 kişi (%32,2) kesinlikle katılıyorum, 13 kişi (%6,6) kesinlikle katılmıyorum cevaplarını vermiştir. Aritmetik ortalaması 2,807, standart sapması 1,108 olarak belirlenmiştir. Buna göre misafirlerin büyük kısmı bu soruda kararsız kalmıştır, oteller genelinde çalışanların çevre bilinci ile ilgili programlara katılımının yeterli düzeyde olmadığını söylemek mümkündür. “Çevresel girişimleri tüm çalışanlarla paylaşma yeterlidir.” Sorusuna 66 kişi (%33,2) katılıyorum, 54 kişi (%27,1) ne katılıyorum ne katılmıyorum, 46 kişi (%23,1) katılmıyorum, 22 kişi (%11,1) kesinlikle katılıyorum, 11 kişi (%5,5) kesinlikle katılmıyorum cevaplarını vermiştir. Aritmetik ortalaması 2,788, standart sapması 1,089 olarak belirlenmiştir. “Daha iyi fiyatlar sunmak için çevreyle dost uygulama kullanma yeterlidir.” Sorusuna 61 kişi (%31,0) katılıyorum, 56 kişi (%28,4) ne katılıyorum ne katılmıyorum, 36 kişi (%18,3) katılmıyorum, 31 kişi (%15,7) kesinlikle katılıyorum, 13 kişi (%6,6) kesinlikle katılmıyorum cevaplarını vermiştir. Aritmetik ortalaması 2,690, standart sapması 1,138 olarak belirlenmiştir. “Otel yönetimi tarafından, çevre bilincinin artırılması için personele periyodik olarak eğitim verilmesi yeterlidir.” Sorusuna 57 kişi (%29,2) ne katılıyorum ne katılmıyorum, 56 kişi (%28,7) katılıyorum, 36 kişi (%18,5) katılmıyorum, 32 kişi (%16,4) kesinlikle katılıyorum, 14 kişi (%7,2) kesinlikle katılmıyorum cevaplarını vermiştir. Aritmetik ortalaması 2,712, standart sapması 1,157 olarak belirlenmiştir. Buna göre misafirler, otel yönetiminin personele periyodik olarak çevresel eğitim vermesi konusunda kararsız kalırken önemli bir kısmı bu eğitimlerin yeterli düzeyde verildiğini söylemiştir. “Otelin misafirlere tesise gelişte resepsiyonda çevreye duyarlılık politikası ve alınan önlemler hakkında bilgi vermesi yeterlidir.” Sorusuna 55 kişi (%27,8) katılıyorum, 51 kişi (%25,8) ne katılıyorum ne katılmıyorum,

42 kişi (%21,2) katılmıyorum, 29 kişi (%14,6) kesinlikle katılıyorum, 21 kişi (%10,6) kesinlikle katılmıyorum cevaplarını vermiştir. Aritmetik ortalaması 2,853, standart sapması 1,219 olarak belirlenmiştir. The Green Park tesislerine gelişte check-in sırasında otelin çevresel duyarlılığı ile bilgi verilmesi misafirler tarafından iyi düzeyde olduğu söylenmiştir. “Otelin misafirlere odalarda kolayca görebilecekleri bir yerde çevreye duyarlılık çalışmalarını yazılı, görsel-işitsel olarak duyurması (Gazete, dergi, broşür, kapalı devre kanal vb.) yeterlidir.” Sorusuna misafirlerden 71 kişi (%35,7) katılıyorum, 38 kişi (%19,1) ne katılıyorum ne katılmıyorum, 38 kişi (%19,1) katılmıyorum, 35 kişi (%17,6) kesinlikle katılıyorum, 17 kişi (%8,5) kesinlikle katılmıyorum cevaplarını vermiştir. Aritmetik ortalaması 2,653, standart sapması 1,216 olarak belirlenmiştir. Buna göre The Green Park otellerinde çevre dostu çalışmalar misafirlerin erişimine uygun ve kolay görülebilir yerde olduğu söylenebilir. “Otelin tesisin çevreye duyarlılık çalışmaları hakkında misafirlerin görüşlerini alması ve değerlendirmesi (anket vb. aracılığıyla) yeterlidir.” Sorusuna 59 kişi (%29,6) katılıyorum, 49 kişi (%24,6) ne katılıyorum ne katılmıyorum, 39 kişi (%19,6) kesinlikle katılıyorum, 39 kişi (%19,6) katılmıyorum, 13 kişi (%6,5) kesinlikle katılmıyorum cevaplarını vermiştir. Aritmetik ortalaması 2,638, standart sapması 1,189 olarak belirlenmiştir. “Otelde atıkların personel tarafından çeşitlerine (plastik, kağıt, cam, pil, metal vb.) ayrılarak atılıyor olması yeterlidir.” Sorusuna 53 kişi (%26,8) katılıyorum, 42 kişi (%21,2) kesinlikle katılıyorum, 41 kişi (%20,7) katılmıyorum, 40 kişi (%20,2) ne katılıyorum ne katılmıyorum, 22 kişi (%11,1) kesinlikle katılmıyorum cevaplarını vermiştir. Aritmetik ortalaması 2,737, standart sapması 1,306 olarak belirlenmiştir. Bu cevaplara göre The Green Park otellerinde misafir görüşüne göre personelin atıkları, ayrıştırılmasına uygun olarak yaptığı söylenebilir. “Genel olarak bu otel tarafından sağlanan hizmetten ne kadar memnunsunuz?” Sorusuna 103 kişi (%51,8) memnunum, 55 kişi (%27,6) ne memnun ne değil, 18 kişi (%9,0) çok memnunum, 17 kişi (%8,5) memnun değilim, 6 kişi (%3,0) hiç memnun değilim cevaplarını vermiştir. Aritmetik ortalaması 2,447, standart sapması 0,885 olarak belirlenmiştir. Buna göre The Green Park otellerinde konaklayan misafirlerden çoğu otelin hizmetinden memnun ayrılıyor denilebilir. “Ailem ya da bir arkadaşım otel aradığında bu oteli tavsiye edebilirim.” Sorusuna misafirlerden 78 kişi (%39,4) muhtemelen ederim, 46 kişi (%23,2) bilmiyorum, 31 kişi (%15,7) muhtemelen etmem, 28 kişi (%14,1) kesinlikle ederim, 15 kişi (%7,6) kesinlikle etmem cevaplarını vermiştir.



Aritmetik ortalaması 2,631, standart sapması 1,135 olarak belirlenmiştir. “Geri dönme şansınız olsa aynı oteli seçer misiniz?” Sorusuna 74 kişi (%37,4) belki, 44 kişi (%22,2) kesinlikle, 38 kişi (%19,2) bilmiyorum, 22 kişi (%11,1) muhtemelen hayır, 20 kişi (%10,1) kesinlikle hayır olarak cevaplamıştır. Aritmetik ortalaması 2,494, standart sapması 1,237 olarak belirlenmiştir. Buna istinaden The Green Park otellerinde konaklayan misafirler genel olarak aynı oteli seçme taraftarı iken, bir kısmın bu konuda kararsız olduğu görülmektedir.

Misafirlerin yapılan anketlerin ortalamalarına baktığımızda 3’ün solunda kalan en düşük değer, 2,318’dir. Buna istinaden The Green Park otellerinde konaklayan misafirlerin büyük bir kısmı otelin misafir odalarında enerji tasarrufuna yönelik uygulamaların yeterli olduğunu düşünmektedir. Bu durum genel otellerde enerji tasarrufu uygulamalarının verimli yapıldığını kanaatini getirebilmektedir. Bir diğer önemli ortalama ise genel alanlarda su tasarrufunun yeterli olduğu yönündedir. Genel ortalamalara baktığımızda misafirlerin verdikleri cevapların 3’ün solunda olması otellerde yeşil uygulamaların yeterli olduğu yönündedir.

Misafirlerin cevapları ile yapılan frekans analizinde en düşük ortalamaya sahip tüm ifadelerde The Green Park Otellerin çevresel uygulamaların misafir tarafında da anlaşıldığı söylenebilmektedir. Buna göre The Green Park Otellerinde çevresel uygulamaların olduğunu söylemek mümkündür.

Yukarıda misafir anketi incelenirken çıkan en düşük ortalamalarda da bu cevapları destekler cevaplar çıktığını görmek mümkündür. Personel anketinde çevre ile ilgili uygulamaların olduğu ifadesi en düşük ortalamaya sahiptir.

Genellikle anket ortalamalarına göre The Green Park Otellerinde çevresel politikaların olduğu, personelin bu politikalara uyduğu ve misafirlerin de bu politikalar hakkında otelleri deneyimlediklerinde bilgi sahibi olduklarını söylemek mümkündür.

Misafir ve çalışan anketlerinde çıkan ortalama ifadelerin desteklenmesi açısından 02 Şubat 2019 ile 10 Şubat 2019 tarihleri arasında otellerin yönetiminde bulunan kilit 7 yönetici ile yarı yapılandırılmış mülakat görüşmeleri yapılmıştır.

Otel yöneticilerine yapılan mülakat sorularının genel şablonu Tablo 4.8’de verilmiştir.

Tablo 4.8: Yönetici mülakat soruları.

---

1. The Green Park otel zincirinin çevreci politikaları hakkında ne düşünüyorsunuz?
- 1a. Çevre politikanız var mı? Varsa yazılı mı? Tüm çalışanların paylaşımına/erişimine açık mı?
- 1b. Belli dönemler için çevresel hedefleriniz var mı (yılıda 1 ton atık kâğıt toplayıp geri dönüşüme sunmak gibi)?
- 1c. Çevre ile ilgili faaliyetleri yürüten bir birim ve kişi/kişiler (sorumlular) var mı?
- 1d. Çevresel ölçümler yapılıyor mu? Çevresel performans verileri toplanıyor mu?
- 1e. Çalışanlara çevre politikanızı aktarmak için neler yapılıyor?
- 1f. Çevre politikasına uyumsuz olan kişiler hakkında ne yapılıyor?
- 1g. Çevre politikası kapsamında farkındalık ve ödüllendirme sistemi işletiliyor mu?
2. The Green Park otel zincirinde çevre dostu ürün satın alma ve kullanma sizce hangi düzeydedir? Bu konuyu önemsiyor musunuz? Bu konuda sorunlar nelerdir?
3. The Green Park otel zincirinde (çevresel) kaynakları koruyan ürünlerin (hizmetin) geliştirilmesi otelin imajını nasıl etkiler? Hedef pazarınız açısından değerlendiriniz?
4. Çevreye duyarlı yönetim uygulamalarını The Green Park otelleri için nasıl değerlendirirsiniz? Yönetim ne derece çevreye duyarlı? Yönetimin duyarlılığı veya duyarsızlığı kimleri nasıl etkiliyor?
5. The Green Park otel zincirinin yeşil politikaları önemseyen yeşil otel olması sizi ve işletmeyi nasıl etkiler?
6. The Green Park otellerinde çevreci politikaların uygulanmasında temel sorunlar ve sizce çözümler nelerdir?
7. Siz bir işletmenin çevreci olmasına ne derece önem verirsiniz? Bir işletmenin çevre dostu olması sizin için bir tercih sebebi midir?

---

Tablo 4.8’de verilen mülakat soruları oteller genelinde 6 kilit yöneticiye sorulmuştur. Her bir yönetici ile yaklaşık ortalama yarım saat görüşme sağlanmış olup, tüm görüşmeler ses kaydı ile kayıt altına alınmıştır. Yöneticiler ile müsait zamanlarına göre 02 Şubat ile 10 Şubat tarihleri arasında mülakat görüşmeleri yapılmıştır. Ayrıca yöneticilere öncelikle konu hakkında bilgi verilip çalışmaya katılıp katılmayacakları sorulmuş olup, çalışmada isimlerinin yayınlanması konusunda izin alınmıştır. Yönetici özellikleri Tablo 4.9’da verilmiştir. Buna göre örneklemin mülakat kısmına katılan yöneticilerden Atilla Üstündağ satıştan sorumlu yönetim kurulu başkan yardımcısı olarak 24 yıldır otellerde görev almaktadır. Bir diğer yönetici tüm The Green Park Otellerin Ceo’su Mehmet Zeki Ünal’dır. Mehmet Bey 14 yıldır zincirde görev yapmaktadır. Tarkan Yüksek ise tüm The Green Park Otellerin Satış ve Pazarlama Koordinatörüdür, 15 yıldır oteller bünyesinde çalışmaktadır. Pendik Otelin Satış ve Pazarlama Müdürü Cumali Yıldırım ise otel bünyesinde 3 yıldır görev almaktadır. Pendik Otelin Grup Satış Müdürü olan Sercan Yavşan 7 yıldır zincir otellerin bünyesinde. Tüm The Green Park Otellerin Gıda Mühendisi Mehmet Bektaş ise yaklaşık 4 yıldır görev almaktadır. Görüldüğü üzere mülakat yapılan tüm yöneticiler otellerin kilit noktalarında ve uzun yıldır otellerin bünyesinde çalışan yöneticilerden oluşmaktadır.

Tablo 4.9: Mülakata katılan yöneticilerin özellikleri.

Yönetici Kodu	Adı Soyadı	Pozisyonu	Çalışma Süresi
X1	Atilla Üstündağ	Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı (Oteller İşletmecisi)	24 Yıl
X2	Mehmet Zeki Ünal	The Green Park Ceo'su	14 Yıl
X3	Tarkan Yüksel	The Green Park Oteller Satış Koordinatörü	15 Yıl
X4	Cumali Yıldırım	The Green Park Pendik Satış ve Pazarlama Müdürü	3 Yıl
X5	Sercan Yavşan	The Green Park Pendik Grup Satış Müdürü	7 Yıl
X6	Mehmet Bektaş	The Green Park Gıda Mühendisi	4 Yıl

Otellerdeki yöneticilerden 1. Sorunun alt sorularına alınan cevapları Tablo 4.10'da gösterilmiştir. Sorulara verilebilecek cevaplar ikili olarak 'evet', 'hayır', 'var' veya 'yok' şeklinde yanıtlanabileceği için tablolaştırma ihtiyacı duyulmuştur. Buna göre;

Tablo 4.10: Yönetici mülakat cevapları.

	1a		1b		1c		1d		1g	
	Evet	Hayır	Var	Yok	Var	Yok	Evet	Hayır	Evet	Hayır
X1	X			X	X		X		X	
X2	X			X	X		X		X	
X3	X			X	X		X		X	
X4	X			X	X			X		X
X5	X			X	X		X		X	
X6	X			X	X		X		X	

Toplam üst düzey 6 yönetici ile yapılan yarı yapılandırılmış mülakatlardan elde edilen bulgular, aşağıda kilit noktaları vurgulanarak belirtilmiştir.

İlk olarak yöneticilere “The Green Park Hotels & Resort zincirinde çevreci politikalar hakkında ne düşünüyorsunuz?” sorusu sorulmuştur. Mülakat yapılan tüm yöneticiler The Green Park otellerinde çevreci uygulamaların ve planların olduğunu ifade edilmiştir. Tüm departmanlarda çevreci uygulamaların yapıldığı, odalarda ve genel alanlarda enerji ve su yönetiminin yapıldığını ifade eden yöneticiler atık ayrıştırma konusu üzerinde de durmaktadır. Tüm otellerde evsel ve kimyasal atıkların ayrıştırıldığını belirten yöneticiler, zincirin ismine de vurgu yapmaktadırlar. Ayrıca genel alanlarda buluna aydınlatmalar, odalarda ve toplantı katlarında klimalar, genel alanlarda sensörlü armatürlerin olduğunu belirtmektedir. Yöneticilerin bu cevapları misafirlerin aritmetik

ortalamasında en düşük çıkan iki ifadeyi de destekler nitelikte olduğu görülmektedir. Böylece The Green Park Otelleri genelinde çevresel politikaların yürütüldüğünü söylemek mümkündür.

Yöneticilere sorulan ilk sorunun alt soruları konuya bağlı olarak geliştirilmiş olup konuyu irdelemek açısından sırasıyla yöneticilere sorulmuştur. Öncelikle 1.a olarak adlandırılan soru “Çevre Politikanız var mı? Varsa yazılı mı? Tüm çalışanların erişimine/paylaşımına açık mı?” yöneltilmiştir. Tablo 11’de de görüldüğü üzere tüm yöneticiler bu soruya ‘Evet’ yanıtını vermiştir. Zincir otelin tüm halkalarında toplamda 8 otelde uygulanan bir çevre politikası bulunmaktadır. The Green Park Otellerinin tümünde uygulanan çevre politikaları yazılı olarak bulunmakta ve tüm çalışanların erişimine açıktır.

Yönetim kurulu ilk olarak 2012 yılında çevre politikalarının gerekliliği ile ilgili fikir paylaşımında bulunmuştur. Sonrasında tüm oteller göz önüne alınarak Turizm Bakanlığı tarafından verilen Yeşil Otel Sertifikasında bulunan maddeler çevre politikası olarak uyarlanarak tüm oteller için çevre politikaları hazırlanmıştır. Hazırlanan bu çevre politikaları ilk açılan oteller için biraz fazla zorlu olmasına rağmen bu otellerde de uygulandığı tespit edilmiştir.

Otellerin tümünde çevre politikaları insan kaynakları departmanı ve gıda mühendisleri ile takibi sağlanmaktadır. Otellere yeni başlayan personele insan kaynakları departmanı tarafından çevre politikaları hakkında bilgi verilmekte olup, mevcut personele ise personel toplantılarında bilgi aktarılmaktadır.

Tüm otellerin bağlı olduğu genel merkez tarafından oluşturulan çevre politikaları çalışan anketlerinde en düşük çıkan iki ifadeyi de destekler niteliktedir. Şöyle ki çalışanlara yapılan anketlerde çıkan iki ifade personelin uyması gereken çevre politikalarının varlığı en düşük ifadelerdir. Yöneticilerle yapılan mülakatta bu soruya verilen cevaplar çıkan sonuçları destekler niteliktedir.

Bir diğer alt soruda ise yöneticilere “Belli dönemler çevresel hedefleriniz var mı? (yılda 1 ton kağıt atık toplayıp geri dönüşüme sunmak gibi)” sorusu yönlendirilmiş cevaplar alınmıştır. Buna göre tüm yöneticiler böyle bir hedefin olmadığını dile getirmişlerdir. Fakat genel olarak atıklar konusunda enerji ve su tasarrufu konusunda belli başlı uygulamaların bulunduğunu aktarmışlardır. Atıklar konusunda belediyenin de desteği ile evsel atıklar ve kimyasal atıkların ayrıştırılması yapılmaktadır. Ayrıca yönetim kurulunun

da atıklar konusunda oldukça duyarlı olduğu aktarılmaktadır. Yönetim çerçevesinde atıkların ayrıştırılması önemli bir konu olup çalışanlara ve departman müdürleri bu konu hakkında sürekli uyarılmakta olduğu anlaşılmaktadır. Genel olarak The Green Park Otellerinde çevresel hedeflerin olmadığı söylenebilmektedir.

Yöneticilere 1c olarak adlandırılan bir diğer soruda ise “Çevre ile ilgili faaliyetleri yürüten bir birim ve kişi/kişiler (sorumlular) var mı?” sorulup cevaplar alınmıştır. Zincirde tüm otellerin bağlı olduğu merkez ofis çevre politikalarını tüm personele bildirmekle görevli ilk birimdir. Ayrıca tüm otellerin insan kaynakları müdürleri ve çalışanları otellerindeki çalışanlara konu ile ilgili bilgi vermek ve takibini sağlamakla görevlidir.

Yöneticilerin görüşlerine göre ise tüm departmanların başındaki müdürler konu ile ilgili kendi personel takibini yapmalı ve bilgi akışını sağlamalıdır. Öyle ki çalışanları ile diyalog halinde olan departman müdürleri bir durum ile ilgili anında müdahalede bulunabilir ve gerekli uyarıları yapabilir. Bu nedenle en önemli yetki ve çevre politikalarının paylaşımı departman müdürlerinin takibinde olduğu söylenebilir.

Tüm otellerin Gıda Mühendisi ise departmanlara ve insan kaynaklarına konu hakkında bilgi vermektedir.

Çalışanlar ile yapılan anket sonuçlarında yer alan konuyu destekleyecek soru ise düşük aritmetik ortalamaya sahiptir. Çalışanlar çevre ile ilgili politikaların kendilerine bildirildiğini söyleyerek konuyu desteklemektedir.

Yöneticilere sorulan 1d olarak adlandırılan “Çevresel ölçümler yapılıyor mu? Çevresel performans verileri toplanıyor mu?” sorusuna ise yöneticilerin yanıtları şu şekildedir. Otellerin genelinde çevresel ölçümler yapılmaktadır. Fakat bu çevresel ölçümler genellikle atıklar veya makineler anlamında yürütülmektedir.

Atıklar açısından belediye ekiplerince iş birliği içinde belirli miktarlarda periyodik olarak biriktirilip, boşaltılmaktadır. Bu durumda kağıt atıkların hangi miktarda, evsel atıkların hangi miktarda atıldığı ayrıştırılıp sonuçları yönetime aylık rapor halinde sunulmaktadır.

Tüm bu ölçümlerin dışında teknolojik ölçümlerde oteller genelinde yapılmaktadır. Bu teknolojik ölçümler kazan makinelerinin, soğutma makinelerinin, fanların periyodik olarak ölçülmesi ile gelişmektedir.

Yöneticilerden alınan bilgilere istinaden The Green Park Otellerinde çevresel ölçümlerin belirli periyotlar ile yapıldığı söylenebilir.

Yöneticilere sorulan 1e olarak adlandırılan “Çalışanlarınıza çevre politikalarını aktarmak için neler yapılıyor?” sorusu araştırmanın kilit sorularından biridir. Öyle ki bu araştırma çevresel politikaların otel içerisindeki yayılımı üzerinde geliştirilmekte olup yöneticilerin verdiği cevaplar araştırmanın yönü açısından önemli olacaktır. Buna göre yöneticiler; otellerin genelinde personele çevre politikalarının ilk başlangıç esnasında verildiği yönünden bilgiler vermiştir. Yani otele yeni başlayan personele her otelin insan kaynakları departmanı çevre uygulamalarını ve otelin özelliklerini içeren bir kitapçık verilerek uygulamalar hakkın bilgi sahibi olması sağlanmaktadır.

Genellikle çevresel planlar ile en yakından ilgili bölümler kat hizmetleri ve mutfak departmanlarıdır. Bu bölümlerde çalışan personele daha sık eğitim verilmektedir. Ayrıca bu bölümlerin müdürleri çalışanlarına sürekli konu hakkında bilgi vermektedir.

Yöneticilerden alınan bilgilere göre aylık olarak yapılan personel toplantıları ile yeni çevresel fikirler tartışılmakta ve bilgilerin taze tutulduğu görülmektedir.

Çalışanlar ile yapılan anketlerde en düşük çıkan ortalamalarda da çalışanların çevresel politikalar hakkında bilgi sahibi olması yukarıda açıklanan yönetici yorumlarını da desteklemektedir. Buna göre araştırmanın kilit noktasına cevap alınmaktadır. Görülüyor ki çalışanlara çevre politikaları tüm otellerde periyodik toplantılar ile aktarılmaktadır.

Yöneticilere 1f ve 1g olarak adlandırılan “Çevre politikasını uyumsuz kişiler hakkında neler yapılıyor?” ve “Çevre politikası kapsamında farkındalık ve ödüllendirme sistemi işletiliyor mu?” sorularına alınan cevaplar ise şu şekildedir. Oteller genelinde çevre politikalarına uymayan kişilere cezai uygulamalar pek olamamaktadır. Genellikle personel birkaç defa uyarılıp ikaz edilerek çözüm getiriliyor. Fakat burada bir eksiklik ortaya çıkıyor öyle ki hata yapan personelin işi ile ilgili bir korkunun olmaması hatanın tekrarlanmasına da neden olabilmektedir. Bu durumda görülüyor ki burada bir eksiklik söz konusudur.

Personelin hatasında sözlü uyarının yanı sıra olumlu bir hareketinde de ödüllendirme sistemi tüm otellerde yapılmaktadır. Yani oteller genelinde çevresel politikalara uyan ve sürekli gelişime açık olan ayrıca üretici, yenilikçi personel özellikle üst yönetim

tarafından ödüllendirilmektedir. Yöneticilerden alınan bilgilere istinaden tüm otellerde çevre konusunda cezai işlem uygulanmazken ödül sistemi aktif olarak kullanılmaktadır.

Sorusuna ise yöneticilerden alınan cevaplar şu şekildedir.

Yöneticilere ana sorular olarak sorulan bir diğer soru “The Green Park Otel zincirinde çevre dostu ürün satın alma ve kullanma sizce hangi düzeydedir? Bu konuyu önemsiyor musunuz? Bu konuda sorunlar nelerdir?” cevapları ise aşağıdaki gibidir.

Öncelikle oteller genelinde maliyetler ön planda tutularak satın alma yapıldığı tüm yöneticiler tarafından söylenmektedir. Bilindiği üzere çevre dostu ürünler maliyet olarak daha yüksek bu nedenle zincir otelimizde genellikle maliyet göz önünde bulundurulmaktadır. Fakat temizlik malzemeleri açısından çevre dostu ürün kullanımı olduğunu söylemek mümkündür. Bu konuda yönetim ekibi başta olmak üzere departman müdürleri ayrıca dikkat ettikleri görülmektedir.

Yöneticilerden alınan cevaplara göre The Green Park Otellerinde çevre dostu ürün kullanımının az olduğu da görülmektedir. Ayrıca misafirlere yapılan anketlerde aritmetik ortalaması yüksek çıkarak olumsuz olarak değerlendirilen ifade otelin çevre dostu ürün kullanımı ile ilgilidir. Buradan hareketle yöneticiler ile yapılan mülakat bu yönden misafir anketini de destekler niteliktedir.

3. soruda yöneticilere “The Green Park otel zincirinde çevresel kaynakları koruyan ürünlerin (hizmetin) geliştirilmesi otelin imajını nasıl etkiler? Hedef pazarınız açısından değerlendiriniz.” Sorulmuş olup verilen cevaplar ise şöyledir. Tüm yöneticiler çevresel faaliyetlerin geliştirilmesinin otelin imajını olumlu etkileyeceği yönünde cevaplamıştır. Görüşme detaylarında hem pazarlama faaliyetlerinde hem de satışlar yönünden çevresel faaliyetleri geliştirmenin otelin imajını da arttıracacağı kesindir ifadeleri kullanılmıştır.

Yönetim kurulunun çevre duyarlı olmasından dolayı bu çevresel faaliyetlerin imaj amaçlı değil çevreyi koruma amaçlı yapıldığı da ayrıca yöneticiler tarafından belirtilmektedir. Otellerin misafir portföyüne bakıldığında yeşil otellere önem veren sadece yeşil otelde konaklayan çok misafir olmadığı görülmektedir.

Yöneticilere yöneltilen 4.soruda ise “Çevreye duyarlı yönetim uygulamalarını The Green Park Hotels & Resort için nasıl değerlendirirsiniz? Yönetim ne derece çevreye duyarlı? Yönetimin duyarlılığı ve duyarsızlığı kimleri nasıl etkiliyor?” sorulmuş olup yanıtları

alınmıştır. Buna göre; yönetimin çevreye oldukça duyarlı olduğu söylenebilir. Yöneticilerin tümü yönetimin çevreye duyarlı olduğunu ve gereken önemin oldukça verildiğini belirtmiştir.

Yönetim kurulu başkanının özellikle kendi bireysel çabaları ile yeşil alanlara, çevre düzenlemelerine, çevre kirliliğe verdiği önem tüm yöneticiler tarafından özellikle belirtilmektedir. Buna göre yönetimin çevreye oldukça duyarlı olduğu söylenebilir.

Yönetimin çevreye duyarlı olmaması öncelikle çalışanları olumsuz etkileyeceği yöneticiler tarafından belirtilmektedir. Özellikle çevresel politikaları belirlenmiş otelde yönetimin duyarsız olması personeli de bir süre sonra olumsuz davranmaya iteceği bir gerçektir.

Yöneltilen 5. Soruda ise “The Green Park Otel zincirinin yeşil politikaları önemseyen yeşil otel olması sizi ve işletmeyi nasıl etkiler?” verilen yanıtlar şu şekildedir. Yöneticilerin tümü yeşil otel olarak bir otelde çalışan personelin motivasyonunun yükseleceğini iletmişlerdir. Genellikle yeşil otel sertifikalı otelde çalışmak istemek otelin imajını de personeli de olumlu etkiler.

Çalışanların bireysel olarak çevre bilinçlerinin olması işletmeden önce personeli ilgilendiren bir konudur. Personel gerçekten çevreye duyarlı ise işletmeden yapılan çevre politikalarına keyifle uygular. Ama personel çevreye çok fazla önem vermiyorsa bu çevresel uygulamalar kendisine anlamsız ve gereksiz gelebilir. Yöneticilerin genel yorumları yukarıda aktarıldığı gibi bireysel olarak olumlu etkileyeceği yönündedir.

6. olarak yöneticilerin “The Green Park Otellerinde çevreci politikaların uygulanmasında temel sorunlar ve sizce çözümler nelerdir?” sorusuna verilen cevaplar ise şöyledir. Yöneticiler genellikle eğitim ve maliyet faktörlerini ön planda tutmuşlardır. Otelerde maliyetleri kısma yönünden düşünülürse çevresel olarak bir yere kadar uygulama yapılmış olur. Fakat genel itibarı ile otomasyon vb. durumlarda çevresel politikaların uygulanması tam anlamıyla verim almaya olanak sağlar.

The Green Park Otellerinde çevreci politikaların tam anlamıyla uygulamamasının en önemli sebebi yöneticilere göre eğitimidir. Personele ve yöneticilere gerekli eğitim verilmemesi uygulamaların aksamasına neden olmaktadır. Buradaki en önemli konu ise denetim ve geri dönüşlerdir. Personelin denetlenmemesi bu politikaların gereken önemi verilmeden yapılmasına neden olacağı için uygulamada sıkıntılar yaşanacağı bir



gerçektir. Yöneticilere göre en iyi çözüm gerekli eğitimlerin eksiksiz verilmesi ve personelin denetlenmesidir.

Yöneticilere sorulan bir diğer “Siz bir işletmenin çevreci olmasına ne derece önem verirsiniz? Bir işletmenin çevre dostu olması sizin için bir tercih sebebi midir?” sorusuna verilen cevaplar şu şekildedir. Yöneticilere göre genellikle işletmenin çevreci politikalar yürütmesi önemlidir. Burada kişisel olarak verilen cevaplarda genellikle konakladıkları otelin çevreci otel olması daha güvenli hissettireceği, bir sonraki gelişlerini etkileyeceği yönünde cevaplar verilmiştir.

#### **4.6. Bulguların Değerlendirilmesi**

Örnekleme dâhil edilen yöneticilerin çoğunun çevreye duyarlı olduğu verilen cevaplardan da anlaşılmaktadır. Buna göre oteller genelinde çevresel uygulamaların üst yönetimden alt yönetime kişisel özelliklerle bağlantılı olarak aktarıldığı söylenebilmektedir. Yani yöneticilerin çevreye duyarlı olması, personelin çevre ile ilgili yaptıkları uygulamalara nedenli dikkat edeceğini göstermektedir.

Örnek işletmenin; çevre politikalarını oluştururken güncel durumlardan ve Turizm Bakanlığı tarafından hazırlanan Yeşil Otel Sertifika Programından yararlandığını söylemek mümkündür. 2012 yılında çevre politikalarının hazırlanmasında yönetim kurulunun çevreye duyarlı olması en büyük etken olmuştur. Öyle ki yönetim kurulu başkanı ve yönetim kurulu üyeleri bireysel olarak çevrenin korunması yönünde aktif olarak uygulamalar yapmaktadırlar.

Yöneticiler ile yarı yapılandırılmış mülakatlarda verilen cevaplara göre The Green Park Otellerinde çevresel politikalar bulunmaktadır ve bu politikalar yazılı olarak çalışanlar ile paylaşılmaktadır. Ayrıca The Green Park otel çalışanlarına yapılan anket sonuçların en yüksek ortalamaya ait “işimi yaparken çevre koruma konusunda hangi konulara dikkat etmem gerektiğini bilirim” ve “bu otelde çevre koruma konusunda tüm çalışanların uyması gereken kurallar vardır” soruları da bu cevapları destekler niteliktedir. Tüm otellerde çevre koruma konusunda politikaların olduğu ve personelin bu politikalardan haberdar olduğu söylenebilir. Bunlara ek olarak misafir anketlerinde en yüksek ortalamaya ait “misafir odalarında enerji tasarrufuna yönelik uygulamalar yeterlidir.” ve

“genel alanlarda su tasarrufuna yönelik uygulamalar yeterlidir.” Soruları da The Green Park Otellerinde çevre politikalarının olduğunu desteklemektedir.

The Green Park Otellerinde çevresel hedefler bulunmamaktadır. Genel olarak tüm otellerin atık yönetimi enerji ve su tasarrufuna yönelik uygulamaları bulunmaktadır.

Çevre ile ilgili faaliyetleri yürüten birim insan kaynakları departmanıdır. Genellikle tüm otellerin insan kaynakları departmanı, merkez insan kaynaklarına bağlı olup personele çevresel konu hakkında bilgi vermekle sorumludur.

Çevresel ölçümler konusunda genel olarak eksikler görülmektedir. Bu ölçümler atık yönetimi konusunda daha sık yapılmaktadır.

The Green Park Otellerinde çalışanlara çevre politikalarını aktarmak için öncelikle personel işe başlarken içinde çevre politikalarının da bulunduğu tanıtım kitapçığı veriliyor, sonrasında insan kaynakları bölümü konu ile ilgili sürekli bilgilendirme yapıyor ve departman müdürleri de personele bu konuda destek vermektedir.

Yöneticilerin verdiği yanıtlara istinaden The Green Park Otellerinde çevre politikalarına uyumsuz kişiler genellikle uyarılmaktadır, her hangi cezai bir işlem uygulanmamaktadır. Fakat otellerde ödüllendirme sisteminin genellikle yapıldığını söylenilebilir.

The Green Park Hotel's & Resorts'te çevreci ürün kullanımı orta düzeyde denebilir. Bunun asıl nedeninin ise maliyetler olduğu verilen cevaplardan anlaşılmaktadır.

Yöneticilerin verdiği cevaplara göre ki bu genel bir kanı olarak da kabul edilebilir. Otellerde çevresel kaynakları koruyan ürünlerin geliştirilmesi markanın imajını da olumlu yönde etkileyebilecektir.

The Green Park yönetiminin çevreye oldukça duyarlı olduğu verilen cevaplara istinaden söylenebilir. Yönetim kurulu başkanı ve yönetim kurulu üyeleri çevrenin korunması konusunda kişisel olarak da şirket olarak da duyarlıdır.

Verilen cevaplara istinaden The Green Park Otellerinin yeşil otel olması genel anlamda personeli olumlu etkileyeceği anlaşılmaktadır. Yöneticiler otellerde çevreci politikaların uygulanmayışını genellikle eğitimsizlikle değerlendirmektedir. Buna ek olarak çevre bilincinin genellikle bireyin kendisinde olabileceği düşüncesindedir. Çözümün ise gene bireyin eğitimi ile olabileceği görülmektedir.

Mülakat yapılan yöneticilerin çoğunun çevreye duyarlı bireyler olduğu görülmektedir. Bu yöneticilerin otel tercihlerinde çevreci politikaların rol oynadığı da verilen cevaplarla desteklenmiştir.

The Green Park Hotels & Resorts örnek durum çalışmasında çevresel politikalar yönetimin çevreye duyarlı olması ile en alt kademede çalışan personele de çevresel politikalar aracılığıyla aktarıldığı görülmektedir. Ayrıca otel içerisindeki çevresel politikaların misafire de yansıdığı söylenebilmektedir ki misafir anketlerinde en yüksek ortalamanın bu sorulara ait olması bu çıkarımı desteklemektedir.

Yapılan anket ve mülakatlara göre örnek işletmede yeşil politikaların uygulanması esnasında gerekli kontrollerde açık olduğu söylenebilir. Çevreci uygulamalara uymayan personel için cezai bir işlem uygulanmaması kontrol esnasında eksiklik olduğunun da göstergesidir. Öyle ki kontrolün düzenli yapılması halinde The Green Park Oteller zincirinin Yeşil Otel Sertifikası almaması için bir neden kalmamış olacaktır. Ayrıca yöneticilerin çoğu uygulamaların ne kadar iyi ve düzenli yapıldığı konusunda tereddütleri olduğunu belirterek kontrol eksikliği üzerinde durmuşlardır. Bu nedenlerden dolayı kontrol eksikliğini söylemek mümkündür.

## **BÖLÜM 5. SONUÇ VE ÖNERİLER**

Turizm faaliyetleri geçmişten günümüze yapılmış ve hala yapılmakta olan insan faaliyetidir. Ekonomik gelişmeler ile turizm faaliyetleri daha lüks boyutlara taşınmıştır. Fakat bu durum çevrenin korunması temelini zaman içerisinde unutturmuştur.

Çevre ve turizm kavramları birbirlerini bağımlı iki kavramdır. Çevre olmazsa turizmin bir anlamı kalmayacaktır. Turizm faaliyetleri ile doğal çevre insanlar tarafından daha çok keşfedilmektedir. Bu nedenle bu iki kavram hem birbirine çok yakın hem de sürekli etkileşim içindedir.

Belirli bir ülkeye veya bölgeye turizm talebinin oluşması ve bu talebin devamlılığının olması fiziksel çevrenin çekiciliği ile ilgilidir. Bu nedenle fiziksel çevre turizm faaliyetlerinde önemli bir ektendir.

Günümüzde önemli bir sorun haline gelen çevre kirliliği insanları çeşitli çözüm önerileri bulmaya teşvik etmiştir. Bu amaçla çeşitli çevre politikaları planlanmıştır. Ülkeler arası iş birliği ile bu küresel soruna çözüm yolları aranmaya başlanmıştır.

Bu çalışmada The Green Park Hotels&Resort zinciri ele alınarak uygulanan çevresel politikalar incelenmeye çalışılmıştır. Çevre politikalarının otel içerisindeki yayılımı irdelenmiş olup bu kapsamda hem çalışanlar hem de misafirlerin görüşlerine başvurulmuştur.

Araştırma örnek durum analizi olarak tasarlanmış ve anket ile yarı yapılandırılmış mülakat teknikleri kullanılmıştır. Araştırmanın örnek durum analizi olarak tasarlanmasının en büyük nedeni geniş çaplı bir işletmenin çevre planları hakkında ayrıntılı bilgiler elde etmektir. Böylelikle bundan sonra yapılacak çalışmalar içinde örnek durum analizi bir ışık niteliğinde olacağı düşünülmüştür.

Araştırmada iki teknik kullanılmış olup, üç ayrı grup üzerinde incelenmiştir. Öncelikle otellerde çalışan personele anket tekniği kullanılarak tasarlanan sorular sorulmuş olup,

The Green Park Otellerinde çevre politikalarının olup olmadığı bu politikaların otel içerisindeki yayılımının nasıl yapıldığı sorgulanmıştır. İkinci bölümünde personelden alınan bu cevaplara ek olarak yönetim ile uzun yıllardır çalışan ve The Green Park Otellerinde kilit noktalarda görev alan yöneticilerle yarı yapılandırılmış mülakat yapılmıştır. Bu mülakatlardan alınan cevaplar genellikle personel anketini destekler nitelikte sonuç vermiştir. Aynı zamanda konuyu desteklemek amaçlı otellerde konaklamayan misafirlere, The Green Park Otellerinde uygulanan çevre politikalarından ne kadar etkilendikleri ve bu çevre politikaları hakkında düşüncelerini anlamaya yönelik tasarlanan anket soruları sorulmuştur. Alınan cevaplar personel anketleri ve yöneticilerle yapılan mülakat sonuçlarını destekler niteliktedir.

Çalışanlara uygulanan anket toplam 30 sorudan oluşmaktadır. Bu ifadelerde çalışanların otellerdeki çevre uygulamalarını bilmeleri ile ilgili sorular ve otel memnuniyetlerini ölçmek için hazırlanan sorular bulunmaktadır. Misafirler için hazırlanan ankette ise, toplam 33 ifade bulunmaktadır. Misafirlerin otel içerisindeki çevreci uygulamaları anlamalarına yönelik ifadeler kullanılmıştır. Yöneticilerle yapılan yarı yapılandırılmış mülakat soruları ise daha önce yapılan çalışmalardan geliştirilmiş olup 7 sorudan oluşmaktadır.

Araştırma anketlerinin geçerlilikleri ve güvenilirlikleri araştırılmış olup, her iki anket formunun ortalamaları alfa değerinde 1'e yakın çıkmıştır. (Misafir anketi:0.970, çalışan anketi:0,960) Böylelikle anket ifadelerinin güvenilir olduğunu söylemek mümkündür. Ayrıca anket soruları hazırlandıktan sonra 20 kişilik çalışan ve misafir gruplarına bir pilot uygulama halinde uygulanmış olup anlaşılabilirliği test edilmiştir.

Çalışmada The Green Park Otellerinde görev alan toplam 710 çalışandan 102 tanesine anket yapılmıştır. Daha önce yapılan çalışmalara ve evrenin örnekleme tanımlama oranı yönünden 102 personelin evreni yansıtacak bir sayı olduğu anlaşılmıştır. Çalışmaya katılan çalışanlardan alınan bilgilere göre büyük çoğunluğunun uzun süredir The Green Park Hotels & Resort çatısı altında çalıştıkları ve yönetime bağlı oldukları söylenebilmektedir. Ayrıca anketlerden elde edilen bilgiye göre The Green Park Otellerinde personel sirkülasyonunun da çok olduğu söylenebilir.

Misafirlere uygulanan anket formları toplam 200 misafire uygulanmıştır. Evrenin büyüklüğü 518 olarak saptanmış olup alfa değerine göre örneklerin evreni temsil

yeteneğinin yüksek olduğu görülmektedir. Yapılan anketlere göre misafirler The Green Park Otellerini genellikle iş ziyareti amacıyla tercih ettikleri ve büyük bir çoğunluğunun eğitim düzeylerinin lisans seviyesinde olduğu görülmektedir. Ayrıca ankete katılan misafirlerin çoğu kendilerini çevreye duyarlı birey olarak gördükleri anlaşılmaktadır. Fakat bu misafirlerin büyük bir çoğunluğu daha önce yeşil otelde konaklamamıştır. Burada tezat bir durumda söz konusudur.

Yöneticilere yapılan yarı yapılandırılmış mülakat ise 7 kilit isme uygulanmıştır. Bu seçim yöneticilerin otellerde çalışma süreleri ve görevleri baz alınarak yapılmıştır. İşletme Müdürü, Ceo, Satış ve Pazarlama Koordinatörü gibi yönetime yakın seçilen yöneticilerin çalışma süreleri 2 ila 24 yıl arasında değişmektedir. Bu durum verilen cevapların güvenilirliğini desteklemektedir.

Araştırmaya katılan çalışanlardan alınan bilgilere istinaden The Green Park Otellerinde çevre politikalarının olduğunu ve bu politikaların çalışanlara bildirildiğini söylemek mümkündür. Yapılan anket ve mülakat değerlendirmelerinde The Green Park Otellerinde enerji ve su tasarrufuna yönelik belirli uygulamaların olduğu görülmektedir. Ayrıca atık tasarrufu konusunda evsel atıkların ve kimyasal atıkların ayrıştırılması ile ilgili belirli uygulamaların olduğu yönetim kurulu ile yapılan görüşmelerde de dile getirilmiştir. Aynı zamanda misafirlerle yapılan anketlerde de ortalamalarında en yüksek çıkan ifade konuyu destekler nitelikte olup otellerde çevre uygulamalarının olduğunu göstermektedir. Yöneticiler ile yapılan mülakatlarda ise tüm yöneticiler otellerde çevresel uygulamaların olduğu ve personelin bu kurallar hakkında bilgi sahibi olduğu ifade edilmiştir. Yapılan tüm yöntemler birbirlerini destekler nitelikte olup araştırmanın güvenilirliğine bu sayede artmaktadır.

Çevre politikalarının çalışanlara aktarılmasında en büyük bölümün insan kaynakları departmanı ve departman müdürleri olduğu görülmüştür. Aynı zamanda çalışanlar ile yapılan anketlerde en yüksek ortalamaya sahip, “işimi yaparken çevre koruma konusunda hangi konulara dikkat etmem gerektiğini bilirim” ve “bu otelde çevre koruma konusunda tüm çalışanların uyması gereken kurallar vardır” ifadelerdir. Buna göre çalışanlara çevre konusunda belirli uygulamaları anlatan bir birimin varlığı burada desteklenmektedir. Yönetici mülakatında yöneltilen “çevre ile ilgili faaliyetleri yürüten bir birim ve kişi/kişiler sorumlular var mı?” ve “Çalışanlara çevre politikanızı aktarmak için neler

yapılıyor?” sorularına verilen cevaplarda ise tüm otellerde görev alan genel merkeze bağlı insan kaynakları departmanı ve departman müdürleri çevresel uygulamaların yapılmasını ve personeline gerekli eğitimlerin verilmesini destekler niteliktedir. Buna istinaden örnek işletmemizde çevresel politikalar ile ilgili uygulamalar belirli aylık personel toplantıları ve departman toplantıları ile eğitimler güncel olarak sağlanmaktadır.

Çevresel politikaların oteller genelinde uygulanması ve bu politikaların çalışanlara nasıl iletiildiği ile ilgili daha önce yapılan çalışmalarda aynı şekilde örnek durum çalışması yapılmıştır. Fakat daha önce yapılan araştırmalarda genellikle tek departmandaki çalışanlar yahut sadece otel misafirleri örnekleme dahil edilerek yapılan yahut sadece otelin çevresel uygulamalarını belirlemeye yönelik araştırmalar bulunmaktadır (Dilek ve Atay, (2012); Karaman (2015); Ceylan, (2017)). Yapılan araştırmada zincir bir otelin tüm departmanlarındaki çalışanlara ve konaklayan misafirlere uygulanmış olup ayrıca bulguları desteklemek açısından üst düzey yöneticilerle mülakat çalışması yapılmıştır. Bu yönden alanyazında tüm otel çalışanlarına uygulanan araştırmalarda bulunan boşluk doldurulmaya çalışılmıştır.

Daha önce yapılan Karaman (2015)’in çalışması, araştırmamızın gidişatı ve amacı yönünden benzer olduğu söylenebilir. Çalışmada sadece mutfak departmanındaki çevresel politikalar araştırılmış olup, otelin yaşı ve deneyimi arttıkça çevre yönetiminin de arttığı sonucuna ulaşılmıştır.

Ceylan (2017)’nin araştırmasında ise sadece otel misafirleri örnekleme olarak seçilerek yeşil uygulamalar yöneten otel işletmelerindeki algı üzerine çalışılmıştır. Çalışmamıza benzer bulgular elde edilmiştir. Buradaki farklılık çalışan görüşü alınarak daha detaylı sonuç almaya odaklı olarak açıklanabilir.

Çalışmaya benzer bir araştırma Chou, (2014) tarafından çevre politikalarını çalışanların davranışları üzerinden değerlendirmiş olup, çalışanların çevresel tutumlarının bireysel düşünceleri ile alakalı olduğu sonucuna varmıştır. Buradaki ortak payda her iki çalışmanın çalışanlar üzerinden ilerlemesi olarak düşünülebilir.

Misafirlerin daha önce yeşil yıldızlı otelde kalmış olması tekrar oteli tercih yönünde olumlu etkilemektedir. Bu durum yöneticiler ile yapılan mülakatta bireysel olarak da yöneltmiş olup sonucunda bir sonraki konaklamada tekrar yeşil otelin tercih

edilebilirliğine ulaşılmıştır. Daha önce yapılan araştırmalarda da bulgular bu yönde olup konuyu destekler niteliktedir (Han, Hsu ve Sheu, 2010).

Dilek ve Atay (2012) tarafından yapılan yeşil otelcilik ile ilgili bir araştırma da ise zincir otellerin yeşil otelcilik uygulamalarını daha çok içselleştirmekte ve bununla ilgili yatırım yapmakta olduğuna ilişkin sonuçlar elde edilmiştir. Buna göre örneklemimiz dahilindeki zincir otel işletmesi otellerin büyüklüğü ve zincir olma durumundan dolayı yeşil politikaları önemseyebilir ve uygulayabilir.

Otel yöneticilerinden alınan bilgiye göre otellerde konaklama oranı 1.7 geceleme civarındadır. Yani bu otellere gelen misafirlerin çoğu oteli kısa süreli kullanıyor bu kullanımda ise otelin yeşil politikalarına çok dikkat ettikleri söylenemez. Öyle ki kendilerini çevre dostu olarak ifade eden konuklar dahi otelin yeşil politikalarına çok dikkat etmemektedir. Yani bir genelleme yapılırsa The Green Park Otelleri çoğunlukla iş ziyaretleri için kullanıldığından gelen misafirler de otelin çevre politikalarına çok dikkat etmemektedir.

Çalışma kapsamında anket ve mülakatlarda elde edilen sonuçlara göre şu önerilerde bulunabiliriz.

Benzer Otel İşletmelerine Öneriler,

- Otellerde çevresel politikalar uygulanmaktadır fakat bu uygulamalar bazen otelin imajını etkileyecek kadar ayrıntılı olmayabilir. Bu çevresel politikaların ayrıntılı olarak işlenmesi işletmenin yararına olacaktır.
- Otellerde çevresel uygulamalar ile ilgili departmanlar arası ve personele yönelik kontrollerin aktif olarak yapılması otelin çevresel performansını da olumlu etkileyecektir.
- Otellerde uygulanan çevresel politikalar düşünüldüğünde otellerin çevre dostu ürünlere öncelik vermesi hem çalışanlar hem de misafirler için olumlu olacaktır. Bu durumda benzer işletmelerde çevre dostu ürün satılması önemli bir konu olarak değerlendirilebilir.
- Otellerde yapılan çevresel politikaların ekonomik boyutu da düşünülerek bu uygulamalara ağırlık vermek uzun vadede maliyetleri düşürüp karlılığı olumlu anlamda etkileyeceği için ön plana alınmalıdır.



- Otellerde uygulanan çevresel politikaları rekabet avantajına çevirmek otellerin satışına da katkıda bulunacaktır. Bu nedenle benzer otel işletmelerinin pazarlama çalışmalarında çevresel politikaların daha fazla rol oynamasının işletmeye yararı olacaktır.
- Otellerinde uygulanan çevresel politikalar çalışanlara önemli bir motivasyon kaynağı olacağı için sekteye uğramaması önemlidir.
- Benzer otellerde çevresel politikalar için bir eğitim departmanı kurulup çalışanlara çevre politikaları ve yeni çevresel gelişmeler ile ilgili sürekli eğitim verilmesi işletmenin uygulama açığı konusunda da yararlı olacaktır.

Bu çalışmadan sonra yapılacak Akademik Çalışmalara Öneriler,

- Gelecek çalışmalarda farklı zincir otel işletmelerinde çevresel politikaların aktarımı karşılaştırmalı olarak incelenebilir.
- Sadece Yeşil Otel Sertifikası bulunan iki otel atasında kurumsal çevre politikaları kıyaslanabilir.
- Yeşil Otel Sertifikası bulunan bir otelin tüm departmanları örnekleme dahil edilerek çevresel planların çalışanları nasıl etkilediği yönünde bir çalışma yapılabilir.

Kurum ve Kuruluşlara Öneriler,

- Kurumsal yeşil politikalarının devlet politikası olarak uygulanması ve işletmelere uygulatılması çevre koruma anlamında da ülkemize faydalı olduğundan geliştirilmesi daha sağlıklı olacaktır.
- Yeşil politika uygulamaları olan otellerin daha sık denetimlerden geçirilmesi hem güvenlik zafiyeti yok edecek hem de doğru çevresel uygulamaların yapılmasına neden olacaktır.
- Çevresel politika uygulamaları düzenli olan otel işletmelerine çeşitli imtiyazların tanınabilir. Bu durum farklı otelleri de çevresel uygulama ve geliştirmeye itecektir.
- Yeşil Yıldız Sertifikası olmayan otel işletmeleri için çeşitli teşvikler sağlanıp doğanın her işletme tarafından korunması sağlanabilir.

- Bakanlıklar tarafından eğitim sisteminin geliştirilerek tüm otel işletmelerine ücretsiz verilmesi hem tüm personelin bilinçlenmesi hem de hayatlarının her alanında çevresel uygulamalar yapmaları konusunda olumlu olabilir.



## EKLER

### EK1: Çalışan Anket Formu

#### ÇEVRESEL POLİTİKALARIN OTEL İÇERİSİNDE YAYILIMI ÜZERİNE SORU FORMU

Değerli Katılımcı,

Bu anket, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında hazırlamakta olduğum "**Çevresel Politikaların Otel İçerisinde Yayılımı: The Green Park Hotel & Resorts Örneği**" konulu yüksek lisans tez çalışması ile ilgilidir. Bir katılımcı olarak sizin bu konuda kişisel görüş ve deneyimleriniz yapılan araştırma için büyük önem taşımaktadır. Anket sorularına vereceğiniz yanıtlar tez için çok önemli katkılar sağlayacaktır. Tüm yanıtlar gizli kalacak ve yalnızca akademik amaçlı kullanılacaktır. Katılımınızdan dolayı teşekkür eder, başarılar dilerim. Konu ile ilgili sorularınız için [eda.gurkan1@ogr.sakarya.edu.tr](mailto:eda.gurkan1@ogr.sakarya.edu.tr) adresinden iletişime geçebilirsiniz.

**Eda GÜRKAN - Prof. Dr. Oğuz TÜRKAY (Sakarya Üniversitesi Turizm Fakültesi)**

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER	
1.Cinsiyetiniz:	<input type="radio"/> Kadın <input type="radio"/> Erkek
2.Eğitim Düzeyiniz:	<input type="radio"/> İlköğretim <input type="radio"/> Lise <input type="radio"/> Ön Lisans <input type="radio"/> Lisans <input type="radio"/> Lisansüstü
3.Yaşınız:	<input type="radio"/> 18-25 <input type="radio"/> 26-35 <input type="radio"/> 36-45 <input type="radio"/> 46-55 <input type="radio"/> 56 ve üstü
4.Uyruğunuz:	<input type="radio"/> TC <input type="radio"/> Diğer ..... (Lütfen Belirtiniz)
5.Geliriniz (Ay / TL):	<input type="radio"/> 1603'den az <input type="radio"/> 1604 – 2000 <input type="radio"/> 2001 – 2500 <input type="radio"/> 2501 – 3000 <input type="radio"/> 3001 – 4000 <input type="radio"/> 4001 ve üzeri
6. Çalıştığınız Bölüm :	<input type="radio"/> Ön Büro <input type="radio"/> Muhasebe <input type="radio"/> Kat Hizmetleri <input type="radio"/> İnsan Kaynakları Yiyecek İçecek <input type="radio"/> Teknik <input type="radio"/> Satış Pazarlama <input type="radio"/> Diğer.....
7. Göreviniz :	<input type="radio"/> .....
8. Oteldeki Çalışma Süreniz :	<input type="radio"/> 1 Yıldan az <input type="radio"/> 1- 2 Yıl <input type="radio"/> 3-5 Yıl <input type="radio"/> 6-9 Yıl <input type="radio"/> 10 Yıl ve üzeri

Aşağıdaki ifadelerden size uygun olanının karşısına (x) işaretini koyarak katılma düzeyinizi belirtiniz.	Her zaman	Sıklıkla	Bazen	Nadiren	Hiçbir zaman
1- Çalışanlara periyodik olarak bilinçlendirme eğitimleri verilmektedir.					
2- Çevre ile ilgili kararlar sorumlu bir yönetici / komite tarafından geliştirilir.					
3- Çevre konusundaki uygulamalar Otelin çevre politikasına uygun yürütülür.					
4- Periyodik olarak çevre toplantıları yapılır.					
5- Çevreyle ilgili yasal gereklilikler sağlanır.					
6- Kilit personel hedeflerden ve aksiyon planlarından haberdar edilir.					
7- Çalışanlar çevre koruma konusunda gerçekleri açıkça söyleyebilir.					
8- Çevre konusunda iyi fikirler, yöneticilerin fikirleriyle çelişse bile açıkça ortaya koyulabilir.					
9- Çevre koruma konusunda başarılı olan personele ödül, promosyon verilir.					
10- Yeni çevresel fikirler desteklenir.					
11- Yeni çevresel fikirlerin başarıyla uygulanıp uygulanmadığına dair geribildirim sağlanır.					
12- Çalışanlara çevresel fikirleri üzerine düşünmek/tartışmak konusunda refakat edilir.					
13- Yeniliklerin fizibil olup olmadığını anlamak için küçük ölçekte uygulama şeklinde denemeler desteklenir.					
14- Yöneticiler özellikle çevresel konularda, işin yapılışı ile ilgili değişiklik önerilere açıktır.					
15- Yöneticiler çalışanları çevre konusunda bilgilenmeleri adına iş rotasyonuna gönderir.					
16- Yöneticiler işletme iç ve dışını çevresel çözümleri öğrenmek için ziyaret eder.					
17- İyi çevresel fikirleri nereden olursa ödünç alma konusunda çalışanlar desteklenir.					
18- Yeni çevresel fikirlerin uygulanmasını desteklemek amacıyla diğer departmanlarla işbirliği özendirilir.					
19- Hatalar üzerine düşünülüp tartışılarak gelecekteki girişimleri tüm ekibin öğrenmesi sağlanır.					
	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
20- Bu otelde çevre koruma konusunda tüm çalışanların uyması gereken kurallar vardır.					
21- İşimi yaparken çevre koruma konusunda hangi konulara dikkat etmem gerektiğini bilirim.					
22- Çevre koruma konusunda yöneticilerimizin bizden beklentileri bellidir.					
23- Tüm çalışanların çevre koruma konusunda yapmaları gerekenler kendilerine bildirilir.					
24- Otelde çevre ile ilgili uygulamaların başarısı çalışanların bu uygulamaları benimsemesine bağlıdır.					
25- Otelde yapılan çevresel uygulamalar otelimiz için olduğu kadar insanlık için de gereklidir.					
26- Green Park oteller zincirinde yapılan yeşil çevre ile ilgili uygulamalarda personel en önemli aktördür.					
27- Bu otelde çalışmaktan dolayı çok mutluyum.					
28- Çevreci uygulamaları dolayısıyla otelimle gurur duyuyorum.					
29- Çevre duyarlı bir işletmede çalıştığım için insanlığa hizmet ettiğimi düşünüyorum.					
30- Uzun yıllar Green Park otellerinde çalışmayı istiyorum.					

## EK 2: Misafir Anket Formu

### ÇEVRESEL POLİTİKALARIN OTEL İÇERİSİNDE YAYILIMI ÜZERİNE SORU FORMU

Değerli Katılımcı,

Bu anket, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında hazırlamakta olduğum "Çevresel Politikaların Otel İçerisinde Yayılımı: The Green Park Hotel & Resorts Örneği" konulu yüksek lisans tez çalışması ile ilgilidir. Bir katılımcı olarak sizin bu konuda kişisel görüş ve deneyimleriniz yapılan araştırma için büyük önem taşımaktadır. Anket sorularına vereceğiniz yanıtlar tez için çok önemli katkılar sağlayacaktır. Tüm yanıtlar gizli kalacak ve yalnızca akademik amaçlı kullanılacaktır.

Katılımınızdan dolayı teşekkür eder, başarılar dilerim. Konu ile ilgili sorularınız için [eda.gurkan1@ogr.sakarya.edu.tr](mailto:eda.gurkan1@ogr.sakarya.edu.tr) adresinden iletişime geçebilirsiniz.

Prof. Dr. Oğuz TÜRKAY

Eda GÜRKAN

Sakarya Üniversitesi Turizm Fakültesi

Sakarya Üniversitesi Turizm Fakültesi

Yüksek Lisans Öğrencisi

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER	
1.Cinsiyetiniz:	<input type="radio"/> Kadın <input type="radio"/> Erkek
2.Eğitim Düzeyiniz:	<input type="radio"/> İlköğretim <input type="radio"/> Lise <input type="radio"/> Ön Lisans <input type="radio"/> Lisans <input type="radio"/> Lisansüstü
3.Yaşınız:	<input type="radio"/> 18-25 <input type="radio"/> 26-35 <input type="radio"/> 36-45 <input type="radio"/> 46-55 <input type="radio"/> 56 ve üstü
4.Uyruğunuz:	<input type="radio"/> TC <input type="radio"/> Diğer ..... (Lütfen Belirtiniz)
5.Geliriniz (Ay / TL):	<input type="radio"/> 1603'den az <input type="radio"/> 1604 – 2500 <input type="radio"/> 2501 – 4000 <input type="radio"/> 4001 – 6000 <input type="radio"/> 6001 – 9000 <input type="radio"/> 9001 ve üzeri

#### 6.Seyahatinizin amacı nedir?

İş Ziyareti  Tatil  Sosyal Sorumluluk  Diğer

..... (Lütfen Belirtiniz)

#### 7.Kendimi çevreye duyarlı bir birey olarak görüyorum.

Evet  Hayır

#### 8.Daha önce yeşil otelde konakladınız mı?

Evet  Hayır

Aşağıdaki ifadelerden size uygun olanının karşısına (x) işaretini koyarak katılma düzeyinizi belirtiniz. The Green Park Hotel & Resorts,	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
1- Odalarında su tasarrufuna yönelik uygulamalar yeterlidir.					
2- Genel alanlarda su tasarrufuna yönelik uygulamalar yeterlidir.					
3- Misafir odalarında enerji tasarrufuna yönelik uygulamalar yeterlidir.					
4- Genel alanlarda enerji tasarrufuna yönelik uygulamalar yeterlidir.					
5- Odalarında atık yönetimine yönelik uygulamalar yeterlidir.					
6- Otelin ürünleri çevreyle dost şekilde sunmaya elverişliliği yeterlidir.					
7- Ürünlerin üretiminde çevre dostu malzemeler kullanımı yeterlidir.					
8- Çevre üzerindeki etkiyi en aza indirecek ürünlerin kullanımı yeterlidir.					
9- Ekolojik ürün sunmaya öncelik vermek yeterlidir.					
10- Malzeme seçiminde çevreyle dost olmalarına dikkat etmesi yeterlidir.					
11- Müşterilerine tamamen çevreyle dost deneyim sunmaya çalışmak yeterlidir.					
12- Tanıtım faaliyetlerinde çevresel çabaları hakkında müşterileri bilgilendirme yeterlidir.					
13- Çalışanlara çevresel konularda eğitim imkanı sağlama yeterlidir.					
14- İnsan eylemlerinin zararlı çevresel etkileri hakkında misafirleri bilgilendirme yeterlidir.					
15- Çalışanların çevre bilincine yönelik programlara (etkinliklere) katılımını teşvik etme yeterlidir.					
16- Çevresel girişimleri tüm çalışanlarla paylaşma yeterlidir.					
17- Daha iyi fiyatlar sunmak için çevreyle dost uygulama kullanımı yeterlidir.					
18- Otel yönetimi tarafından, çevre bilincinin artırılması için personele periyodik olarak eğitim verilmesi yeterlidir.					
19- Otelin, misafirlere tesise geliste resepsiyonda çevreye duyarlılık politikası ve alınan önlemler hakkında bilgi vermesi yeterlidir.					
20- Otelin misafirlere, odalarda kolayca görebilecekleri bir yerde çevreye duyarlılık çalışmalarını yazılı, görsel-işitsel olarak duyurması (Gazete, dergi, broşür, kapalı devre kanal vb.) yeterlidir.					
21- Otelin, tesisin çevreye duyarlılık çalışmaları hakkında misafirlerin görüşlerini alması ve değerlendirmesi (anket vb. aracılığla) yeterlidir.					
22- Otelde atıkların personel tarafından çeşitlerine (plastik, kağıt, cam, pil, metal vb.) ayrılarak atılıyor olması yeterlidir.					

**23- Genel olarak bu otel tarafından sağlanan hizmetten ne kadar memnunsunuz?**

Çok Memnunum	Memnunum	Ne Memnun Ne Memnun Değil	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim

**24- Ailem ya da bir arkadaşım otel aradığında bu oteli tavsiye edebilirim.**

Kesinlikle Ederim	Muhtemelen Ederim	Bilmiyorum	Muhtemelen Etmem	Kesinlikle Etmem

**25- Geri dönme şansınız olsa tekrar aynı oteli seçer miydiniz?**

Kesinlikle	Belki	Bilmiyorum	Muhtemelen Hayır	Kesinlikle Hayır



### EK 3: Yönetici Mülakat Soruları

## ÇEVRESEL POLİTİKALARIN OTEL İÇERİSİNDE YAYILIMI ÜZERİNE SORU FORMU

Değerli Katılımcı,

Bu mülakat soruları, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında hazırlamakta olduğum "**Çevresel Politikaların Otel İçerisinde Yayılımı: The Green Park Hotel & Resorts Örneği**" konulu yüksek lisans tez çalışması ile ilgilidir. Bir katılımcı olarak sizin bu konuda kişisel görüş ve deneyimleriniz yapılan araştırma için büyük önem taşımaktadır. Sorulara vereceğiniz yanıtlar tez için çok önemli katkılar sağlayacaktır. Tüm yanıtlar gizli kalacak ve yalnızca akademik amaçlı kullanılacaktır.

Katılımınızdan dolayı teşekkür eder, başarılar dilerim. Konu ile ilgili sorularınız için [eda.gurkan1@ogr.sakarya.edu.tr](mailto:eda.gurkan1@ogr.sakarya.edu.tr) adresinden iletişime geçebilirsiniz.

**1.** Doğal kaynakların devamını sağlamak açısından sürdürülebilirlik önemli bir konu haline gelmektedir. Gerek çevreyi korumak gerek rekabet avantajı sağlamak gerek gelişen müşteri isteklerini cevaplayabilmek için tüm sektörlerde olduğu gibi turizm sektöründe de sürdürülebilir politikalar geliştirilmeye çalışılmaktadır. Bünyesinde bulunduğunuz Greenpark resort hotel zincirinin çevreci politikaları hakkında ne düşünüyorsunuz?

**a)** Çevre politikanız var mı? Varsa yazılı mı? Tüm çalışanların erişimine/paylaşımına açık mı?

**b)** Belli dönemler için çevresel hedefleriniz var mı (yılda 1 ton atık kağıt toplayıp geri dönüşüme sunmak gibi)?

**c)** Çevre ile ilgili faaliyetleri yürüten bir birim ve kişi/kişiler (sorumlular) var mı?

**d)** Çevresel ölçümler yapılıyor mu? Çevresel performans verileri toplanıyor mu?

**e)** Çalışanlara çevre politikanızı aktarmak için neler yapılıyor?

**f)** Çevre politikasına uyumsuz olan kişiler hakkında neler yapılıyor?



g) Çevre politikası kapsamında farkındalık ve ödüllendirme sistemi işletiliyor mu?

2. Greenpark resort otel zincirinde çevre dostu ürün satın alma ve kullanma sizce hangi düzeydedir? Bu konuyu önemsiyor musunuz? Bu konuda sorunlar nelerdir?

3. Greenpark resort hotel zincirinde (çevresel) kaynakları koruyan ürünlerin (hizmetin) geliştirilmesi otelin imajını nasıl etkiler? Hedef pazarlarınız açısından değerlendiriniz.

4. Çevreye duyarlı yönetim uygulamalarını Greenpark resort otel için nasıl değerlendirirsiniz? Yönetim ne derece çevre duyarlı? Yönetimin duyarlılığı veya duyarsızlığı kimleri nasıl etkiliyor?

5. Greenpark resort otel zincirinin yeşil politikaları önemseyen yeşil otel olması sizi ve işletmeyi nasıl etkiler?

6. Greenpark resort otelde çevreci politikaların uygulanmasında temel sorunlar ve sizce çözümler nelerdir?

7. Siz bir işletmenin çevreci olmasına ne derece önem verirsiniz? Bir işletmenin çevre dostu olması sizin için bir tercih sebebi midir?

## Ek 4: Otel Araştırma İzin Belgesi

SAKARYA ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER FAKÜLTESİ  
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ  
YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

Bu araştırma, ilgili bölümden Yüksek Lisans Tezi kapsamında "Çevresel Politikaların Otel İçerisinde Yayılımı: The Green Park Hotel & Resorts Örneği" konusunda veri toplamak üzere The Green Park otellerinde bilimsel amaçlı olarak gerçekleştirilen bir çalışmadır. Araştırma kapsamında edinilen bilgiler otel yönetiminden gerekli izinler alınarak yapılmış olup, sadece akademik amaçlı kullanılacaktır.

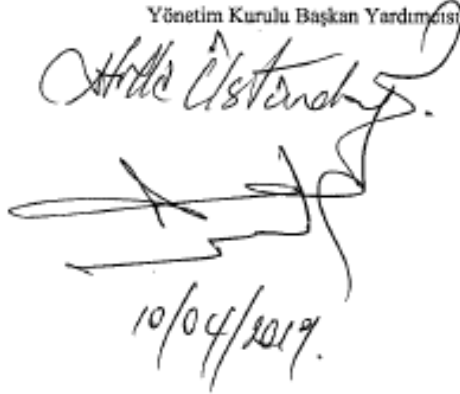
Talep edilmesi halinde araştırma sonuçlarının bir özeti otelce de sunulacaktır.

İş birliğiniz için teşekkür ederiz.

Atilla ÜSTÜNDAĞ

The Green Park Hotel & Resort

Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı



10/04/2017.

Eda GÜRKAN

Sakarya Üniversitesi

Tezli Yüksek Lisans Öğrencisi

## KAYNAKLAR

- Acar, H. (2008) *Türkiye'nin Ulusal Gençlik Politikası Nasıl Yapılandırılmalıdır?* Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, Cilt:5 Sayı:1 S. 1-20.
- Akandere, G. ve Zerenler, M. (2017) Yeşil Otellerde Yeşil Tedarik Zinciri Yönetimi Ve İşletme Performansı Uluslararası *Turizm Ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Sayı:2, S. 77-98.
- Akatay, A. ve Aslan, Ş. (2008) Yeşil Yönetim Ve İşletmeleri Iso 14001 Sertifikası Almaya Yönelten Faktörler *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:10, Sayı:1 S. 313-339.
- Akay, B. (2009) *Turizm Politikaları*, Editörler Batman, O. Ve Türkay, O. Değişim Yayınları, İstanbul.
- Akdağ, G., Güler, O., Demirtaş, O., Dalgıç, A. Ve Yeşilyurt, C. (2014) Turizm Ve Çevre İlişkisi: Türkiye'deki Yeşil Otellerin Gözünden Yeşil Otelcilik Uygulamalarının Getirileri *Türkiye Coğrafyacılar Derneği Uluslararası Kongresi*, 4-6 Haziran 2014, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, S. 258-267.
- Akıncı, Z. ve Kasalak, M.A. (2016) Sürdürülebilir Turizm Yönetimi Açısından Özel İlgi Turizminin Yeri Ve Önemi *Uluslararası Turizm Ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Sayı:1 S. 168-181.
- Alkan, C. (2015) Sürdürülebilir Turizm: Alaçatı Destinasyonuna Yönelik Bir Uygulama *Yaşar Üniversitesi Dergisi*, Sayı:10/40 S. 6692-6710.
- Altanlar, A. ve Kesim, G.A. (2011) Sürdürülebilir Turizm Planlaması İçin Yöre Halkı Ve Yerli Turistlerin Davranış Ve Beklentilerini Anlamaya Yönelik Bir Araştırma; Akçakoca Örneği *Ankara Üniversitesi Çevre Bilimleri Dergisi*, Cilt:3, Sayı:2, S. 1-20.
- Altunbaş, D. (2003-2004) Uluslararası Sürdürülebilir Kalkınma Ekseninde Türkiye'deki Kurumsal Değişimlere Bir Bakış *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1:1-2, 103-118.
- Altunel, M.C. (2009) *Yerel Halkın Turizmin Gelişmesine Verdiği Desteği Etkileyen Faktörleri Sosyal Değişim Teorisi Açısından İncelenmesi: Alaçatı Örneği* Sakarya Üniversitesi, Sbe Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.
- Altunöz, Ö., Arslan, Ö.E., Hassan, A., (2014) Turistlerin Yeşil Pazarlamaya Yönelik Görüşlerinin Demografik Değişkenler Kapsamında İncelenmesi *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, Cilt:43, Sayı:1, S. 157-172.

- Baran, N. Ve Sat, N.A. (2015) Sürdürülebilir Turizm Planlaması: Teoriden Ve Uygulamadan Örnekler *2nd Internatinal Sustainable Building Symposium*, Ankara.
- Beyhan, G. Ş. Ve Ünügür, M. S. (2005) Çağdaş Gereksinmeler Bağlamında Sürdürülebilir Turizm Ve Kimlik Modeli *İtü Dergisi*, Cilt 4, Sayı:2, S.79-87.
- Bilginoğlu, M.A. (1993) Çevre Sorunları Ve Çözüm Yolları Erciyes Üniversitesi *İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı:10, S. 59-75.
- Bohdanowicz, P. (2005) European Hoteliers' Environmental Attitudes: Greening The Business *Cornell Hotel And Restaurant Administration Quarterly*, 46, 188–204.
- Buhalis, D., Fletcher, J. (1996) Environmental Impacts On Tourist Destinations: An Economic Analysis *Sustainable Tourism Development*, Netherlands, 15.
- Büyükkeklik, A., Toksarı, M., Bülbül, H. (2010) Çevresel Duyarlılık Ve Yenilikçilik Üzerine Bir Araştırma *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt:15, Sayı:3, S.373-393.
- Ceylan, Y. (2017) *Yeşil Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Kalan Turistlerin Algularına Yönelik Bir Araştırma: Muğla İli Örneği* Batman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Batman.
- Chou, C.J. (2014) Hotels' Environmental Policies And Employee Personal Environmental Beliefs: *Interactions And Outcomes Tourism Management*, 40 S. 436-446.
- Collin, P.H. (2004) *Dicctionary Of Environment & Ecology* Bloomsbury Publishing Plc, London.
- Çakılcıoğlu, M. (1996) *Sürdürülebilir Turizme Yönelik Bir Yöntem Önerisi, Doğu Karadeniz/Trabzon İli Özelinde Bir İrdeleme* Doktora Tezi, İstanbul.
- Demirel, H. (2010) *Turizmde Sürdürülebilirlik* Uzmanlık Tezi, Şubat 2010, Ankara
- Demirtaş, N. (2011) *Turizm Ve Çevre*, Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Yayınları, Ankara.
- Dilek, S.E. Ve Atay, L. (2012) Antalya'daki Beş Yıldızlı Otellerin Yeşil Otelcilik Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma *İşletme Fakültesi Dergisi*, Cilt:13, Sayı:2, S 61-90.
- Duru, B. (2007) *Avrupa Birliği Ve Çevre Politikası*, Avrupa Birliği Politikaları Yayınları, İmaj Yayınevi, Ankara, S.169-188.
- Erdem, M.S. Ve Yenilmez, F. (2017) Türkiye'nin Avrupa Birliği Çevre Politikalarına Uyum Sürecinin Değerlendirilmesi *Optimum Ekonomi Ve Yönetim Bilimleri Dergisi* Arşiv Cilt 4, Sayı 2, S. 91-119.

- Erdoğan, N. (2003) Kitle Turizmi, Alternatif Turizm Ve Ekoturizmde Sürdürülebilirlik Üzerine Bir Değerlendirme *Türkiye'nin Alternatif Turizm Potansiyeli Ve Güncel Sorunları Konferansı*, S. 3-4.
- Erdoğan, N. (2014) *Sosyal Çevre Bilimleri: Ekoturizm, Çevre Ve Sürdürülebilirlik* Editörler: Hakan Reyhan, Ahmet Mutlu, H. Hüseyin Doğan, Ayşen S. Reyhan, Siyasal Kitapevi, Ankara.
- Erdoğan, N. Ve Barış, E. (2007) Environmental Protection Programs And Conservation Practices Of Hotels İn Ankara *Tourism Management*. 28: 604-614.
- Erdoğan, N. Ve Erdoğan İ. (2005) Ekoturizm Betimlemeleriyle İletilenlerin Doğası *Gazi Üniversitesi İletişim Dergisi*, 20(1), S. 5-82.
- Esen, Ş. (2015) Hükümet Ve Siyasi Parti Programlarında Turizmde Sürdürülebilirlik Kavramı Editörler: Uğur Akdu, İsmail Çalık, Doğu Karadeniz Bölgesi *Sürdürülebilir Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı*, Gümüşhane.
- Garda, B. Ve Temizel, M. (2016) Sürdürülebilir Turizm Çeşitleri Selçuk Üniversitesi *Sosyal Ve Teknik Araştırmalar Dergisi*, Sayı:12 S. 83-103.
- Gökdeniz, A. (2017) Konaklama Sektöründe Yeşil Yönetim Kavramı, Eko Etiket Ve Yeşil Yönetim Sertifikaları Ve Otellerde Yeşil Yönetim Uygulama Örnekleri *Uluslararası Sosyal Ve Ekonomik Bilimler Dergisi*, Cilt:7, Sayı:1, S. 70-77.
- Green Hotels Association (2014) What Are Green Hotels?" [Http://Www.Greenhotels.Com/](http://www.greenhotels.com/) Erişim Tarihi: 17.07.2019.
- Güneş, G. (2011) Konaklama Sektöründe Çevre Dostu Yönetimin Önemi *Kmü Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi* 13 Sayı:20, S.45-51.
- [https://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/22767/mod\\_resource/content/1/13%20S%C3%BCrd%C3%BCr%C3%BClebilir%20turizm.pdf](https://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/22767/mod_resource/content/1/13%20S%C3%BCrd%C3%BCr%C3%BClebilir%20turizm.pdf) (Erişim Tarihi:13.02.2019).
- Kahraman, N. Ve Türkay, O. (2006) *Turizm Ve Çevre 2*. Baskı, İmge Kitabevi, Detay Yayınları, İstanbul.
- Karaman, A. (1996) Sürdürülebilir Turizm Planlaması İçin Ekolojik Bir Çerçeve. Sürdürülebilir Turizm; Turizm Planlamasına Ekolojik Yaklaşım *19. Dünya Şehircilik Günü Kolokyumu*, Mimar Sinan Üniversitesi, İstanbul.
- Karaman, H., (2015) *Otellerin Kurumsal Çevre Politikalarının Ve Mutfaklarında Çevreye Duyarlı Uygulamalarının Mutfak Personeli Aracılığıyla Belirlenmesi (Konya Örneği)* Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çocuk Gelişimi Ve Ev Yönetimi Eğitimi Anabilim Dalı Beslenme Eğitimi Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- Kaypak, Ş. (2010) Ekolojik Turizmin Sürdürülebilirliği *Alanya İşletme Fakültesi*, Sayı:2/2 S. 93-114.

- Kaypak, Ş. (2013) Çevre Sorunlarının Çözümünde Küresel Çevre Politikalarının Önemi *Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı:31 S. 17-34.
- Kervankıran, İ. (2011) *Afyonkarahisar İlinin Başlıca Doğal, Tarihi Ve Kültürel Kaynaklarının Sürdürülebilir Turizm Açısından Değerlendirilmesi* Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Coğrafya Ana Bilim Dalı, Doktora Tezi,
- Kozak, M. (2014) *Sürdürülebilir Turizm: Kavramlar-Uygulamalar* Detay Yayıncılık, Ankara.
- Kozak, N., Kozak, M., Kozak, M. (2001) *Genel Turizm: İlkeler- Kavramlar* Detay Yayıncılık, Ankara.
- Köklü, N. (2010) *Örnek Olay Çalışma Metodları*, [Http://Dergiler.Ankara. Edu.Tr /Dergiler/40/491/5792.Pdf](http://Dergiler.Ankara.Edu.Tr/Dergiler/40/491/5792.Pdf). Erişim Tarihi: 14 Mayıs 2010.
- Kuntay O. (2004). *Sürdürülebilir Turizm Planlaması* Alp Yayınevi, Ankara
- Kuter, N. Ve Ünal, H.E. (2009) Sürdürülebilirlik Kapsamında Ekoturizmin Çevresel, Ekonomik Ve Sosyokültürel Etkileri *Kastamonu Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi*, Cilt:9 Sayı:2 S. 146-156.
- Leonidou, L.C., Fatiadis, T.A, Leonidou, C.N., Zeriti, A. (2013) Resources And Capabilities As Drivers Of Hotel Environmental Marketing Strategy: Implications For Competitive Advantage And Performance *Tourism Management*, 35, S 94-110.
- Leung Y. F., Marion J. F., Farrell T. A. (2008) Recreation Ecology İn Sustainable Tourism And Ecotourism: A Strengthening Role *Tourism, Recreation And Sustainability 2nd Edition Linking Culture And The Environment*, Usa, 19-38.
- Mckercher, B. (2003) Sustainable Tourism Development-Guiding Principles For Planning And Management *Presentation To The National Seminar On Sustainable Tourism Development*, Bishkek, Kyrgystan.
- Mesci, Z. (2014) Otellerin Çevreci Uygulamalarının Değerlendirilmesi: Yeşil Yıldızlı Bir Otel İşletmesinde Örnek Olay Çalışması *Seyahat Ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 11 (1) S. 90-102.
- Mutlu, A. (2006) *Küresel Kamusal Mallar Bağlamında Sağlık Hizmetleri Ve Çevre Kirlenmesi: Üretim, Finansman Ve Yönetim Sorunları*, 21.Türkiye Maliye Sempozyumu: Kamu Maliyesinde Güncel Gelişmeler, Antalya.
- Nemli, E. (2000) *Çevreye Duyarlı İşletmecilik Ve Türk Sanayinde Çevre Yönetim Sistemi Uygulamaları* İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyasal Bilgiler Fakültesi İşletme Doktora Programı, İstanbul.

- Orhan, G. (2013) Türkiye’de Çevre Politikaları: Değişen Söylemler, Değişmeyen Öncelikler *Memleket Siyaset Yönetim*, S.1-24.
- Ovalı, P.K. (2007) Kitle Turizmi Ve Ekolojik Turizmin Kavram, Mimari Ve Çevresel Etkiler Bakımından Karşılaştırılması *Ytü. Mimarlık Fakültesi E-Dergisi*, Sayı:2 S. 64-79.
- Ökmen, M., (2004) *Çevre Ve Politika, Çevre Sorunlarına Çağdaş Yaklaşımlar*, Beta Yayını İstanbul , S. 327-365.
- Özbey, F.R. (2002) Sustainable Tourism Developmentin Globalization Progress, *Globalization And Sustainable Deveopment, Internationak Scientific Conferene*, Sayı:4, S.135-150.
- Özdemir, M.A. Ve Kervankıran İ. (2011) Turizm Ve Turizm Etkileri Konusunda Yerel Halkın Yaklaşımlarının Belirlenmesi: Afyonkarahisar Örneği *Marmara Coğrafya Dergisi*, Sayı:24 S. 1-25.
- Sarkım, M. (2008) Değişen Seyahat Eğilimleri Kapsamında Sürdürülebilir Turizm Anlayışının Turizm Politikaları Üzerine Etkileri 2. *Ulusal İktisat Kongresi Deü İibf İktisat Bölümü*, İzmir.
- Sencar, P. (2007) *Türkiye’de Çevre Koruma Ve Ekonomik Büyüme İlişkisi* Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Edirne.
- Seyhan, G. (2010) *Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Konaklama İşletmelerinde Çevreye Duyarlı Uygulamalar Ve Yeşil Pazarlama: Örnek Olay Çalışması Calista Luxury Resort Hotel- Antalya* Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Sezgin, M. Ve Karaman, A. (2008) Turistik Destinasyon Çerçevesinde Sürdürülebilir Turizm Yönetimi Ve Pazarlanması *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı:19 S. 429-438.
- Soykan, F. (2003) Kırsal Turizm Ve Türkiye Turizmi İçin Önemi *Ege Coğrafya Dergisi*, Sayı:12 S. 1-11.
- Sürdürülebilir Kalkınma Dünya Zirvesi Türkiye Ulusal Raporu, [http://www.mfa.gov.tr/dunya-surdurulebilir-kalkinma-zirvesi\\_johannesburg\\_-26-agustos---4-eylul-2002\\_.tr.mfa](http://www.mfa.gov.tr/dunya-surdurulebilir-kalkinma-zirvesi_johannesburg_-26-agustos---4-eylul-2002_.tr.mfa) (Erişim Tarihi:20.01.2019).
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2019, Çevreye Duyarlılık Kampanyası (Yeşil Yıldız), <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-11596/cevreye-duyarlilik-kampanyasi-yesil-yildiz.html>. (Erişim Tarihi:10.07.2019).
- Toylan, N.V. ve Kayıkçı, M.Y., Kutluk, A. (2014) Otellerde Personelin Yeşil Bilinci: Bir Yeşillenen Otel Örneği 15. *Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı*, Ankara.
- Tural, N. Ve Karakütük K. (1991) Eğitim Politikası *Eğitim Ve Bilim Dergisi*, Cilt:15 Sayı: 82 S. 16-24.

- Tutar, F. K. (2015) Yeşil Ekonomi, Yeşil Turizm: Türkiyede Turizm Sektöründe Yeni Trend Yeşillenen Oteller Projesi *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Sayı: 13, S. 328-352.
- Türk, B. Ve Erciş, A. (2017) Türkiye'de Çevre Politikası Ve Uluslararası Çevre Sözleşmeleri *International Journal Of Social Science*, Sayı:54 S. 351-362.
- Türk, M.Ve Harbalıoğlu, M. (2015) Konaklama İşletmelerinde Çevreye Duyarlılık *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Sayı:14 S. 419-428.
- Uğuz, S.Ç. (2011) Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Burhaniye'nin Alternatif Turizm Potansiyeli *Marmara Coğrafya Dergisi*, Sayı:24 S. 332-353.
- Unep, (2019) *Making Tourism More Sustainable: A Guide For Policy Maker* [Http://Wedocs.Unep.Org/Bitstream/Handle/20.500.11822/8741/Making%20to urism%20more%20sustainable\\_%20a%20guide%20for%20policy%20makers2 005445.Pdf?Sequence=3&Isallowed=Y](http://wedocs.unep.org/bitstream/handle/20.500.11822/8741/making%20to%20urism%20more%20sustainable_%20a%20guide%20for%20policy%20makers2005445.pdf?sequence=3&isallowed=Y) (Erişim Tarihi: 24.02.2019).
- Uygur, S.M. Ve Baykan, E. (2007) Kültür Turizmi Ve Turizmin Kültürel Varlıklar Üzerindeki Etkileri *Ticaret Ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı:2 S. 30-49.
- Vatan, A. Ve Poyraz, M. (2016) Nasıl Sürdürülebilir Otel Olunur? *Uluslararası Turizm Ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Yıl:2016, Sayı:1, S. 15-30.
- Yalçın, B. Ve Ay, C. (2011) Bilgi Toplumunda Öğrenen Örgütler Ve Liderlik Süreci Bağlamında Bir Örnek Olay Çalışması *Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı:1, S. 15-36.
- Yamaç, Z. (2013) *Ekoturizmin Sosyo-Ekonomik, Çevresel Ve Kültürel Etkileri: Sürdürülebilirlik Perspektifinden Bir İnceleme* Bitirme Ödevi, Sakarya.
- Yavuz, A. (2010) Sürdürülebilirlik Kavramı Ve İşletmeler Açısından Sürdürülebilir Üretim Stratejileri *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:7, Sayı:14, S. 63-86.
- Yazıcıoğlu, Y. Ve Erdoğan, S. (2004) *Spss Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri* Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Yıldırım, A. Ve Şimşek, H. (2003) *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri* Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Yıldız, A. (2012) *Çevre Yönetimi Uygulayan Yeşil Otel İşletmelerinde Yeşil Müşteri Deneyimi Üzerine Bir Araştırma* Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.
- Yılmaz, B. (2004) *Türkiye'de Eğitim Politikası Ve Kütüphane* Türk Kütüphaneciler Derneği, Ankara.



- Yılmaz, G.Ö., Özok, Ö., Erdem, B. (2016) Konaklama İşletmelerinde Çevre Dostu Uygulamalar: Bodrum Örneği *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:6, Sayı:1, S. 180-197.
- Yılmaz,İ.A., Ünal, A., Çakır, G., (2015) Sürdürülebilir Turizm Literatürü Üzerine Bir Değerlendirme: Türkiye Bağlamı *Mesleki Bilimler Dergisi*, Cilt:4(2), S.55-83.
- Yüksel, H. (2003) *İşletmelerin Çevreye Duyarlı Üretim Faaliyetlerinin Ampirik Bir Çalışma İle Değerlendirilmesi* Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, İzmir.



## ÖZGEÇMİŞ

Eda Gürkan, 25.08.1993'te İstanbul ili Kadıköy ilçesinde doğmuştur. İlköğretim ve Ortaöğrenimini Atatürk İlköğretim Okulu'nda bitirdi. 2011 yılında Pendik Lisesi'nden mezun oldu. 2011 yılında Balıkesir Üniversitesi Erdek Meslek Yüksek Okulu'na kayıt oldu. 2013 yılında Ön Lisans öğrenimini tamamladı. Aynı yıl Dikey Geçiş Sınavı ile Sakarya Üniversitesi'ne geçiş yaptı. 2016 yılında Sakarya Üniversitesi Turizm Fakültesinden mezun oldu. 2016 yılında Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı'nda Yüksek Lisans eğitimine başladı. Turizm alanında deneyime sahip olup, 2 yıldır otelcilik sektöründe çalışmaktadır.