

T.C.
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI

**ŞEHİR TURİZMİNE HİZMET VEREN OTEL
İŞLETMELERİNİN YEŞİL YILDIZ KRİTERLERİNİ
UYGULAMA DÜZEYİ: GAZİANTEP VE HATAY İLLERİNDE
BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MELİK ONUR GÜZEL

MELİK ONUR GÜZEL YÜKSEK LİSANS TEZİ GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ABD 2016

GAZİANTEP
NİSAN 2016

T.C.
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI

**ŞEHİR TURİZMİNE HİZMET VEREN OTEL
İŞLETMELERİNİN YEŞİL YILDIZ KRİTERLERİNİ
UYGULAMA DÜZEYİ: GAZİANTEP VE HATAY
İLLERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MELİK ONUR GÜZEL

Tez Danışmanı: Doç. Dr. İbrahim GİRİTLİOĞLU

GAZİANTEP
NİSAN 2016

T.C.
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI

ŞEHİR TURİZMİNE HİZMET VEREN OTEL İŞLETMELERİNİN YEŞİL
YILDIZ KRİTERLERİNİ UYGULAMA DÜZEYİ: GAZİANTEP VE HATAY
İLLERİNDE BİR ARAŞTIRMA

MELİK ONUR GÜZEL

Tez Savunma Tarihi: 21.04.2016

Sosyal Bilimler Enstitüsü Onayı

Prof. Dr. Hilmi BAYRAKTAR
SBE Müdürü

Bu tezin yüksek lisans tezi olarak gerekli şartları sağladığımı onaylarım.

Yrd. Doç. Dr. Atıncı OLCA
Enstitü ABD Başkanı

Bu tez tarafımda (tarafımızca) okunmuş, kapsamı ve niteliği açısından bir yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Doç Dr. İbrahim GİRİTLİOĞLU
Tez Danışmanı

Bu tez tarafımızca okunmuş, kapsam ve niteliği açısından bir yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

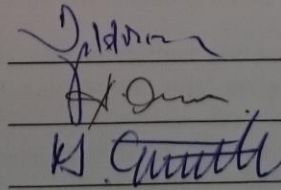
Jüri Üyeleri:
(Ünvanı, Adı ve Soyadı)

İmzası

Prof. Dr. İbrahim YILDIRIM

Yrd. Doç. Dr. Atıncı OLCA

Doç Dr. İbrahim GİRİTLİOĞLU



ÖZET

ŞEHİR TURİZMİNE HİZMET VEREN OTEL İŞLETMELERİNİN YEŞİL YILDIZ KRİTERLERİNİ UYGULAMA DÜZEYİ: GAZİANTEP VE HATAY İLLERİNDE BİR ARAŞTIRMA

GÜZEL, Melik Onur

Yüksek Lisans Tezi, Turizm İşletmeciliği ABD
Tez Danışmanı: Doç. Dr. İbrahim GİRİTLİOĞLU
2016, 195 Sayfa

İnsanoğlu, varoluşundan itibaren doğadan önemli düzeyde yararlanmış ve bu yönüyle doğal kaynakların en önemli kullanıcısı olmuştur. Yaşam tarzındaki değişimler, insanlarda farklı ihtiyaçlar ortaya çıkarmış ve insanlar, geçmişten günümüze gezme, görme ve dinlenme gibi ihtiyaçlarını gerçekleştirebilmek için turizm faaliyetlerine katılmışlardır. Yirmi birinci yüzyılda, kitle turizminin artış göstermesiyle birlikte turizmle ilgili çevre sorunları da önemli düzeyde artış göstermiştir. Artan çevre sorunları karşısında turizmin sürdürülebilirliğinin devam ettirilebilmesi için hükümetler tarafından çeşitli kanunlar çıkartılmış ve turizm işletmelerine, çevreyi/doğayı korumalarını destekleyici teşvik programları hazırlanmıştır. Türkiye’de de Kültür ve Turizm Bakanlığı konaklama işletmelerinin çevreye duyarlılığını artırabilmek için ‘Yeşil Yıldız’ programını oluşturmuş ve işletmelerin Yeşil Yıldız kriterlerini uygulaması için konaklama sektörünü çeşitli yönlerden teşvik etmiştir.

Bu araştırmanın amacı, Gaziantep ve Hatay illerinde faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin Yeşil Yıldız kriterlerini uygulama düzeylerinin ortaya konulmasıyla birlikte otellerin, Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulamalarında otellerin faaliyet gösterdiği şehre, sahip olduğu yıldız sayısına, otelin sahiplik durumuna, faaliyet gösterdiği süreye, otelin sahip olduğu personel ve oda sayısına göre farklılık olup olmadığının tespit edilmesidir. Bu araştırmanın gerçekleştirilmesi için 2015 yılının Nisan ve Mayıs aylarında Gaziantep’te ve Hatay’da faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı 40 otel yöneticisine, her bir otelden bir yönetici seçilmek koşuluyla anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Anket uygulaması sonucunda elde edilen verilerin analizi yapılarak frekans değeri, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmıştır. Öte yandan araştırma amacı kapsamında oluşturulan hipotezleri test edebilmek amacıyla verilerin normal dağılmamaları durumu göz önüne alınarak “Kruskal Wallis H Testi” ile “Mann-Whitney U Testleri” uygulanmıştır.

Yapılan araştırmanın sonucunda her iki şehirde faaliyet gösteren otellerde Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeyinin ‘orta’ seviyede olduğu tespit edilirken, farklı yıldız sayısına sahip otellerde uygulama düzeyleri arasında çeşitli farklılıklar olduğu ortaya konulmuştur. Otellerin yıldız sayısına göre ortaya çıkan farklılıkların en önemli nedeninin ise, 3 yıldızlı otellerde yapılan uygulamalardan kaynaklandığı anlaşılmıştır. Öte yandan Gaziantep’te ve Hatay’da faaliyet gösteren otellerde Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerinde herhangi bir anlamlı farklılığa rastlanılmazken otellerin sahiplik durumuna göre ortaya çıkan farklılıklarda şahıs otellerinin etkisinin olduğu görülmüştür. Bununla birlikte oda kapasitesi 10-50 odaya sahip otellerle personel sayısı 1-50 olan otellerin diğer oda kapasitesine ve personel sayısına sahip otellere

nazaran Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulamalarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklara sahip olduğu tespit edilmiştir. Öte yandan otellerin faaliyet gösterdiği sürenin Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerinde herhangi bir etkiye sahip olmadığı bu araştırmada ortaya konulan diğer bir bulgu olmuştur.

Anahtar Kelimeler: Turizm, Şehir Turizmi, Yeşil Yıldız, Gaziantep, Hatay



ABSTRACT

THE GREEN STAR CRITERIA APPLICATION LEVEL OF HOTEL ENTERPRISES SERVING FOR CITY TOURISM: AN INVESTIGATION IN GAZIANTEP AND HATAY PROVINCES, TURKEY

GÜZEL, Melik Onur

Master Thesis, Department of Tourism Management

Thesis Advisor: Associate Prof. Dr. İbrahim GİRİTLİOĞLU

2016, 195 pages

The mankind have majorly benefited from the nature since the creation and this put them to the major user of natural sources in nature. People who have required various things with alterations in lifestyles, have joined the tourism activities in order to meet their needs such as travelling, sightseeing and accommodation. There has been a major increase in environmental problems about tourism with the increase of massive tourism in 21st century. There has been several laws revealed by the governments in order to keep the capability of tourism against the environmental problems and there has been encouraging regulations implemented on companies. The Ministry of Culture and Tourism in Turkey have formed the program of ‘Green Star’ in order to increase the precision for nature and it led companies to apply the regulations of Green Star in various ways.

The goal of this research contains to detect if hotel companies with 3, 4 and 5 stars in Gaziantep and Hatay provinces have differences in serve by considering the application of the regulations of Green Star and the city they serve, the number of the stars they have, the situation of ownership, history of their serves, the number of employees and rooms. A survey have been performed under the condition of picking only one manager from the 40 hotels which includes 3, 4 and 5 stars in Gaziantep and Hatay in April and May of 2015. The norms of frequency, arithmetic, average and standard deviations have been calculated at the end of the survey. On the other hand, by considering the norms have not been deviated normally, the tests of Kruskal Wallis H and Mann-Whitney U have been performed in order to test the hypotheses formed in research.

As the application of the environmental protection criterias of Green Star in the hotels in both provinces were ‘average’, It has also been revealed that there were a specific differences between the application levels of hotels having various star numbers. It has been appeared that the most important factor for the difference according the number of the stars was because of the applications in 3 star hotels. On the other hand, there has not been a major difference observed among the application of environmental protection criterias of Green Stars but the factors of individual hotels within the differences caused by the ownership situation. In the meantime, It has been detected that hotels having 10-50 rooms and 1-50 employees have statistically major differences on application of environmental protection criterias of Green Star. However, It is one of the facts we have realised that the serving histories of hotels have not effected the application levels of the environmental protection criterias of Green Star at all.

Key Words: Tourism, City Tourism, Green Star, Gaziantep, Hatay

ÖN SÖZ

Dünyada meydana gelen değişimlerin en önemli aktörü insanlardır. 19. yüzyıl sonlarında başlayan sanayi devrimi ile birlikte dünyada ciddi ve önemli sayılabilecek gelişmeler ortaya çıkmıştır. Dünyada, diğer unsurlarla birlikte teknolojinin de gelişim göstermesi sayesinde işletmeler, yeni üretim teknikleri keşfederek üretimin daha kolaylaştırılmasını sağlamış ve bu durum da işletmelerin daha fazla üretim yapabilmesini olanaklı kılmıştır. İşletmelerin daha fazla kârlılığı düşünmesi, onların üretim miktarı ve oranını artırmasına ve bunun sonucunda üretim esnasında, doğal çevrenin ikinci plana atılmasına neden olmuştur. Bu durumun uzun yıllar devam etmesi de dünya genelinde insan sağlığını tehdit eder boyutlara ulaşan çevre sorunlarının ortaya çıkmasına önemli ölçüde sebep olmuştur. 1970’li yıllardan itibaren artan çevre sorunlarını engelleyebilmek için dünya çapında birçok sektörde çevreci politikalar benimsenmiştir. Diğer sektörlerde olduğu gibi turizm sektöründe de faaliyetlerinin çevre üzerinde oluşturduğu kirliliği engelleyebilmek için devletler ve sivil toplum kuruluşları tarafından bazı kanunlar çıkartılmış ve çeşitli teşvik programları oluşturulmuştur. Türkiye’de konaklama sektöründen kaynaklanan çevre sorunlarının azaltılması için uygulanması önerilen en önemli uygulamalardan birisini ‘Yeşil Yıldız’ sertifika programı oluşturmaktadır. Otel işletmelerinden artan çevre bilinci ve sosyal sorumluluk anlayışıyla bu programı bünyelerinde uygulayarak turizm kaynaklı çevre sorunlarının, en düşük düzeye indirilebilmesi için gerekli faaliyetleri yerine getirmesi beklenmektedir.

Alanıyla ilgili önemli bir açığı kapatması planlanan bu araştırma, Gaziantep’te ve Hatay’da faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde, turizm kaynaklı çevre sorunlarının azaltılmasını hedefleyen Yeşil Yıldız kriterleri uygulamalarının hangi düzeyde olduğunu ortaya konulmasını amaçlamaktadır.

Araştırmanın hazırlanması ve araştırma deseninin geliştirilmesi sürecinde oldukça titiz davranılmaya özen gösterilmiştir. Öte yandan araştırma konusunun, buldukları bölgelerde turizm açısından önemli olan iki şehirdeki otel işletmelerini kapsamaması, araştırma kapsamında seçilen şehir otellerinin, her iki şehirde turizmin geliştirilmesinde öncelikli bir role sahip olması ve bu şehirlerde faaliyet gösteren otellere yönelik daha önce bu amaçla yapılmış herhangi bir çalışmanın bulunmaması, araştırmanın konu seçimi sürecinde dikkat edilen en önemli noktalardan bazılarıdır.

Bu çalışmada, engin bilgilerini benden esirgemeyen, bana sürekli sabır ve anlayış göstererek destek sağlayan ve bu tezi bitirmemde büyük katkıları olan değerli hocam ve danışmanım Sayın Doç. Dr. İbrahim GİRİTLİOĞLU’na teşekkürlerimi sunarım. Yüksek lisans eğitimim sürecinde, bilgi ve tecrübelerinden yararlandığım değerli hocalarım Sayın Yrd. Doç. Dr. Atınç OLCAY, Sayın Yrd. Doç. Dr. Mustafa Yaşar ŞİMŞEK ve Sayın Yrd. Doç. Dr. Yusuf BOZGEYİK’e şükranlarımı ve saygılarımı sunarım.

Araştırma sürecinde fedakârlıklarını, maddi ve manevi desteklerini esirgemeyen aileme ve çok değerli arkadaşlarım Arş. Gör. Mahmut BARAKAZI, Bünyamin ÖZLÜ, Yunus YOLOĞLU, Arş. Gör. Y. Kemal ÖZEKİCİ ve Öğrt. Gör. Hüseyin ALTINEL’e katkılarından dolayı teşekkür ederim.

Bu tezin hazırlanması sırasında bana sınırsız destek sağlayarak beni sürekli teşvik eden Sayın Doç. Dr. Ali İrfan GÜZEL, Op. Dr. Hüseyin KARASU ve Ferit Can GÜZEL’e sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Nisan, 2016
Melik Onur GÜZEL

İÇİNDEKİLER

ÖZET	iv
ABSTRACT.....	vi
ÖN SÖZ	vii
İÇİNDEKİLER	iv
KISALTMALAR.....	vii
TABLolar LİSTESİ.....	viii
ŞEKİLLER LİSTESİ	x
BİRİNCİ BÖLÜM	1
1. GİRİŞ	1
İKİNCİ BÖLÜM.....	4
2. KAYNAK ÖZETLERİ	4
2.1. Kuramsal Çerçeve.....	4
2.1.1. Şehir Turizmi Kavramının Kapsamı ve İçeriği.....	4
2.1.1.1. Turizm Hareketleri, Şehir Turizminin Doğuşu ve Tanımı	4
2.1.1.2. Şehir Turizminin Gelişimini Etkileyen Unsurlar	8
2.1.1.3. Şehir Turizminin Önemi.....	10
2.1.1.4. Şehir Turizmine Etki Edebilecek Kaynaklar.....	13
2.1.1.5. Şehir Turizmine Konu Olabilecek Turistik Çekicilikler	14
2.1.1.6. Şehir Turizmine Entegre Edilebilecek Diğer Turizm Türleri.....	16
2.1.1.6.1. İş Turizmi	18
2.1.1.6.2. Eğlence Turizmi	20
2.1.1.6.3. Alışveriş Turizmi	21
2.1.1.6.4. İnanç Turizmi	23
2.1.1.6.5. Kültür Turizmi	25
2.1.1.6.6. Gastronomi Turizmi	27
2.1.1.7. Şehir Turizmine Hizmet Sunan Turizm İşletmeleri	29
2.1.1.7.1. Seyahat İşletmeleri.....	29
2.1.1.7.2. Yiyecek-İçecek İşletmeleri.....	32
2.1.1.7.3. Diğer Turizm İşletmeleri.....	33
2.1.1.7.4. Konaklama İşletmeleri	35

2.1.1.7.4.1. Şehir Turizmине Hizmet Veren Otel İşletmeleri ve Özellikleri.....	37
2.1.2. Turizm İşletmelerinde Çevre ve Yeşil Yıldız Uygulamaları	38
2.1.2.1. Turizm ve Çevre İlişkisi.....	39
2.1.2.2. Turizmde Çevrenin Önemi	41
2.1.2.3. Çevre Korumanın Sürdürülebilir Turizm Etkisi.....	43
2.1.2.4. Otel İşletmelerinde Sürdürülebilir Çevreye Yönelik Faaliyetler ve Yeşil Yıldız Uygulamaları.....	45
2.1.2.4.1. Otel İşletmelerinde Yeşil Yıldız Uygulamalarının Kavramı ve Kapsamı.....	46
2.1.2.4.2. Otel İşletmelerinde Yeşil Yıldız Kapsamında Genel Yönetim ve Çevre Politikaları Uygulamaları.....	50
2.1.2.4.2.1. Çevreye Duyarlı Yönetim Anlayışı.....	52
2.1.2.4.2.2. Çevre Yönetim Sistemleri Uygulamaları	55
2.1.2.4.2.3. Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED).....	60
2.1.2.4.3. Otel İşletmelerinde Yeşil Yıldız Kapsamında Çevre Koruma Uygulamaları.....	62
2.1.2.4.3.1. Personel Eğitimi ve Misafir Bilgilendirme Uygulamaları..	64
2.1.2.4.3.2. Tesisin Yatak Odalarındaki Düzenlemelerine Yönelik Uygulamalar	65
2.1.2.4.3.3. Tesisin Çevreye Uyumu ve Çevreyi Güzelleştirici Düzenlemelere Yönelik Uygulamalar	68
2.1.2.4.3.4. Tesisin Ekolojik Mimarisine Yönelik Uygulamalar	69
2.1.2.4.3.5. Enerji Yönetimine Yönelik Uygulamalar.....	71
2.1.2.4.3.6. Su ve Atık Su Yönetimi Uygulamaları.....	75
2.1.2.4.3.7. Tesiste Deterjan, Dezenfektan ve Tehlikeli Kimyasal Madde Kullanımına Yönelik Uygulamalar	77
2.1.2.4.3.8. Atık Yönetimi Uygulamaları.....	78
2.1.2.4.3.9. Tesiste Çevreyi Korumaya Yönelik Diğer Uygulamalar ...	80
2.1.2.4.4. Yeşil Yıldız Sertifikasına Sahip Otellerin Elde Edebilecekleri Rekabet ve Pazarlama Avantajları	82
2.2. İLGİLİ ARAŞTIRMALAR	83
2.2.1. Konuyla İlgili Yapılmış Yerli Araştırmalar	83
2.2.2. Konuyla İlgili Yapılmış Yabancı Araştırmalar	88
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	91
3. MATERYAL VE YÖNTEM.....	91

3.1. Araştırmanın Problemi.....	91
3.2. Araştırmanın Amacı.....	93
3.3. Araştırmanın Önemi.....	95
3.4. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Varsayımları	96
3.5. Araştırmanın Evren ve Örnekleme	96
3.6. Araştırmanın Modeli ve Verilerin Toplanması	97
3.7. Araştırma Ölçümünün Güvenirlik ve Geçerliliği.....	98
3.8. Araştırmanın Hipotezleri.....	100
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	101
4. BULGULAR.....	101
4.1. Araştırmaya Katılan Yöneticilerin Demografik ve Kişisel Özelliklerine Yönelik Bulgular.....	101
4.2. Araştırmaya Katılan Yöneticilerin Görev Yaptıkları İşletme Özelliklerine Yönelik Bulgular.....	103
4.3. Otellerin Yeşil Yıldız Genel Yönetim ve Çevre Politikaları Kriterlerini Uygulama Düzeyine Yönelik Bulgular	105
4.4. Otellerin Yeşil Yıldız Çevre Koruma Kriterlerini Uygulama Düzeylerine Yönelik Bulgular.....	107
4.4.1. Otellerin Yeşil Yıldız Çevre Koruma Kriterlerini Uygulama Düzeylerine Yönelik Genel Bulgular	108
4.4.2. Otellerin Faaliyet Gösterdiği Şehrin Otellerin Yeşil Yıldız Çevre Koruma Kriterlerini Uygulama Düzeylerine Etkisine Yönelik Bulgular.....	112
4.4.3. Otellerin Sahip Olduğu Yıldız Sayısının Otellerin Yeşil Yıldız Çevre Koruma Kriterlerini Uygulama Düzeylerine Etkisine Yönelik Bulgular.....	115
4.4.4. Otellerin Sahiplik Durumunun Otellerin Yeşil Yıldız Çevre Koruma Kriterlerini Uygulama Düzeylerine Etkisine Yönelik Bulgular.....	120
4.4.5. Otellerin Sahip Olduğu Oda Sayısının Otellerin Yeşil Yıldız Çevre Koruma Kriterlerini Uygulama Düzeylerine Etkisine Yönelik Bulgular.....	126
4.4.6. Otellerin Faaliyette Olduğu Sürenin Otellerin Yeşil Yıldız Çevre Koruma Kriterlerini Uygulama Düzeylerine Etkisine Yönelik Bulgular.....	132
4.4.7. Otellerin Sahip Olduğu Personel Sayısının Otellerin Yeşil Yıldız Çevre Koruma Kriterlerini Uygulama Düzeylerine Etkisine Yönelik Bulgular.....	135

SONUÇ VE TARTIŞMA	141
KAYNAKÇA.....	155
EK 1.	178
EK 2.	184
ÖZGEÇMİŞ	195



KISALTMALAR

AB	Avrupa Birliği
ÇED	Çevre Etki Değerlendirmesi
DPT	Devlet Planlama Teşkilatı
EMAS	Eko-Yönetim ve Denetim Programı
GBTA	Global İş Seyahatleri Birliği
ISO	Uluslararası Standartlar Örgütü
İSO	İstanbul Sanayi Odası
İTO	İstanbul Ticaret Odası
MEB	Milli Eğitim Bakanlığı
TUYED	Turizm Yazarları ve Gazetecileri Derneği
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu
TÜROFED	Türkiye Otelciler Federasyonu
TÜRSAB	Türkiye Seyahat Acentaları Birliği
UNESCO	Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim, Kültür Teşkilatı
UNWTO	Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1: Konaklama İşletmelerinde Yeşil Yıldız Faaliyetleri ve Puanlama Tablosu	49
Tablo 2: Konaklama İşletmelerinin Yeşil Yıldız Kriterleri Asgari Puan Tablosu....	49
Tablo 3: Yeşil Yıldız Programı Genel Yönetim ve Çevre Politikaları Uygulamalarına Yönelik Kriterler	51
Tablo 4: Geleneksel Yönetim ve Çevreye Duyarlı Yönetim Anlayışının Karşılaştırılması	54
Tablo 5: Personel Eğitimi ve Misafir Bilgilendirme Uygulamalarına Yönelik Kriterler	65
Tablo 6: Tesisin Yatak Odalarındaki Düzenlemelere Yönelik Uygulama Kriterleri	66
Tablo 7: Tesisin Çevreye Uyumu ve Çevreyi Güzelleştirici Düzenleme Uygulamalarına Yönelik Kriterler	69
Tablo 8: Tesisin Ekolojik Mimarisi Uygulamalarına Yönelik Kriterler	70
Tablo 9: Tesiste Enerji Yönetimi Uygulamalarına Yönelik Kriterler	72
Tablo 10: Su ve Atık Su Yönetimi Uygulamalarına Yönelik Kriterler	76
Tablo 11: Tesiste Deterjan, Dezenfektan ve Tehlikeli Kimyasal Madde Kullanımı Uygulamalarına Yönelik Kriterler	78
Tablo 12: Atık Yönetimi Uygulamalarına Yönelik Kriterler	79
Tablo 13: Tesiste Çevreyi Korumaya Yönelik Diğer Uygulamalar Kapsamındaki Kriterler	81
Tablo 14: Araştırmaya Katılan Otel Yöneticilerinin Demografik Özellikleri	102
Tablo 15: Araştırmaya Katılan Yöneticilerin Görev Yaptığı İşletmelere Ait Bilgiler	104
Tablo 16: Otellerde Yeşil Yıldız Genel Yönetim ve Çevre Politikaları Kriterlerini Uygulama Düzeylerine Yönelik Bulgular	106
Tablo 17: Otellerin Yeşil Yıldız Çevre Koruma Kriterlerini Uygulama Düzeylerine Yönelik Genel Bulgular	110
Tablo 18: Otellerin Faaliyet Gösterdiği Şehrin Otellerin Yeşil Yıldız Çevre Koruma Kriterlerini Uygulama Düzeylerine Etkisine Yönelik Bulgular	113
Tablo 19: Otellerin Sahip Olduğu Yıldız Sayısının Otellerin Yeşil Yıldız Çevre Koruma Kriterlerini Uygulama Düzeylerine Etkisine Yönelik Bulgular	119

Tablo 20: Otellerin Sahiplik Durumunun Otellerin Yeşil Yıldız Çevre Koruma Kriterlerini Uygulama Düzeylerine Etkisine Yönelik Bulgular	124
Tablo 21: Otellerin Sahip Olduğu Oda Sayısının Otellerin Yeşil Yıldız Çevre Koruma Kriterlerini Uygulama Düzeylerine Etkisine Yönelik Bulgular	130
Tablo 22: Otellerin Faaliyette Olduğu Sürenin Otellerin Yeşil Yıldız Çevre Koruma Kriterlerini Uygulama Düzeylerine Etkisine Yönelik Bulgular	134
Tablo 23: Otellerin Sahip Olduğu Personel Sayısının Otellerin Yeşil Yıldız Çevre Koruma Kriterlerini Uygulama Düzeylerine Etkisine Yönelik Bulgular	139



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Şehir Turizminin Kaynakları.....	13
Şekil 2: ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardı ve İşleyişi	57
Şekil 3: Çevre Etki Değerlendirmesi (ÇED)'nin Aşamaları.....	62



BİRİNCİ BÖLÜM

1. GİRİŞ

Tarihi çok eskiye dayanan turizm, sistemsiz bir şekilde insanların buldukları mekânlardan farklı yerlere seyahat etmesiyle başlamış ve zaman içerisinde turizm faaliyetlerinin ekonomik ve sosyal yönden öneminin anlaşılmasıyla birlikte, hem talep hem de arz boyutuyla önemli gelişmeler göstermiştir (Usta, 2008:2). İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra özellikle kitle turizminin gelişim göstermesi, turizmden elde edilen gelirden ve turist sayısında büyük artışları beraberinde getirmiştir (Soyak, 2013: 2). Fakat bu süreçte artan kitle turizm faaliyetleri, gidilen bölgede taşıma kapasitesini aşması dolayısıyla turizmin kaynağı olan doğal çevrenin ciddi oranda zarar görmesine neden olmuştur (Erdoğan, 2007:3). Turizm kaynaklı çevre sorunlarının o bölgede yaşayan insanları tehdit edecek boyutlara ulaşması, turizmde farklı alternatif arayışların doğmasını sağlamıştır. Bu kapsamda turist ihtiyaçları ve değişen talep eğilimleri de göz önünde tutularak alternatif turizm türleri geliştirilmiş ve alternatif turizm sayesinde doğal çevrenin korunması sağlanarak turizmin sürdürülebilirliğinin daha yüksek düzeyde devam ettirilmesi amaçlanmıştır (Öztürk ve Yazıcıoğlu, 2002:2; Akgül, 2010:2-3).

Kitle turizmine bir tepki olarak gelişen turizm türlerinden biri olan şehir turizmi, alışılmadık tatil hareketleri ve aktivitelerin bir devamı olarak gösterilen alternatif turizm faaliyetleri kapsamında değerlendirilebilir. Şehir turizminde turistler, seyahatleri esnasında şehirlerde, konaklama, alışveriş, yeme-içme, kültürel aktiviteler gibi çeşitli faaliyetleri gerçekleştirmektedir (Ashworth ve Page, 2011:7). Şehirlere yönelik gerçekleşen seyahatler sonucu bu aktivitelerin artması, şehir turizmine hizmet eden turizm işletmeleri sayısının da artmasını sağlamıştır. Şehir turizmine hizmet vermek için birçok şehirde konaklama, yiyecek-içecek, seyahat, eğlence için çok sayıda işletme kurulmuş ve bu işletmeler önemli düzeyde şehir turizmine hizmet vermeye başlamıştır. Öte yandan şehirlerdeki turistik faaliyetlerin plansız ve denetimsiz bir şekilde büyümesi şehirlerdeki çevre sorunlarını tetiklemiştir. Şehirlerde faaliyet gösteren turizm işletmeleri, şehir merkezlerinde ortaya çıkan çevre sorunlarının büyümesine neden olan etkenlerden birisi olmuştur (Issı, 1989a:119).

Çevre sorunlarının artış göstermesi ve rahatsız edici bir duruma gelmesiyle birlikte dünya çapında çevreyi korumak amacıyla çok sayıda toplantı yapılmış ve

bazı tedbirler alınmıştır. Bu kapsamda 1970'lerden sonra sürdürülebilir kalkınma düşüncesi ortaya konulmuş ve tüm üretim faaliyetleri esnasında çevre konusuna dikkat edilmesi gerektiği vurgulanmıştır (Erdoğan, 2007:2; Ehrlich, 2008:2). Bu düşünce çerçevesinde sürdürülebilir turizm kavramı gündeme gelmiş, faaliyetlerin çevreye olan zararlarını azaltıcı uygulamalar geliştirilmiştir. Turizm faaliyetlerinden dolayı meydana gelen çevresel bozulmayı azaltabilmek için çoğu ülkede kanunlar çıkartılarak zengin içeriğe sahip, çeşitli teşvik programları oluşturulmuştur. Turizm işletmeleri de çevreye duyarlı bu uygulamaları, işletmelere hem rekabet hem de ekonomik getirisi olması dolayısıyla sosyal sorumluluk kriterini de göz önüne alarak önemli düzeyde benimsemeye başlamıştır (Kızılırmak, 2011: 4; Tıraş, 2012: 60).

Turizm faaliyetlerinin devamlılığı ve bu faaliyetlerin başarısı için özel bir yere sahip olan otel işletmeleri, çevre dostu faaliyetleri önemli düzeyde benimsemesi beklenen işletmelerdendir. Farklı ülkelerde, konaklama işletmelerinde çevreye duyarlı uygulamalarla birlikte Türkiye'de de Kültür ve Turizm Bakanlığı 'Yeşil Yıldız' kriterlerini oluşturarak otellerin bu kriterleri uygulamasında önemli düzeyde yönlendirme görevini yerine getirmektedir. Yeşil Yıldız uygulamalarıyla otellerde çevreye duyarlı plan ve politikalar oluşturabilme, personele çevre eğitimi verebilme, oluşan atıkları azaltma, verimli enerji ve su kullanımı elde etme, yeni teknolojileri benimsetme ve çevreyi düzenleyici ve güzelleştirici faaliyetleri hayata geçirme amaçlanmaktadır (Ünlüönen vd., 2011:448; Kızılırmak, 2011:9).

Gaziantep'te ve Hatay'da faaliyet gösteren otel işletmelerinin Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından geliştirilen Yeşil Yıldız sertifika programına yönelik kriterleri uygulama düzeyini ortaya koymayı amaçlayan bu araştırma dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm araştırmanın girişi niteliğinde olup bu bölümde araştırmanın bölümlerine yönelik ön bilgilere yer verilmiştir. Araştırmanın ikinci bölümü kaynak özetleri başlığıyla kurgulanmış olup bu bölüm iki başlıktan oluşmaktadır: Kaynak özetleri bölümünün ilk başlığında şehir turizmi ve şehir turizminde önemli yeri bulunan otel işletmelerinde, çevre dostu uygulamalara yönelik çeşitli bilgiler verilmiştir. Bu bölümde, şehir turizminin tanımı yapılarak şehirlerde faaliyet gösteren otellerin tanım ve özellikleri ile bu otellerde, Yeşil Yıldız uygulamalarına yönelik kriterlerin neler olduğu açıklanmıştır.

Öte yandan ilgili alanda yapılan yerli ve yabancı araştırmalara ve bu araştırmalara yönelik bulgulara kaynak özetleri başlığının ikinci bölümünde yer verilmiştir. Araştırmanın üçüncü bölümünü, materyal ve yöntem kısmı oluşturmaktadır. Bu bölüm, araştırmanın problemi, araştırmanın amacı, araştırmanın önemi, araştırmanın sınırlılıkları ve varsayımları, araştırmanın evren ve örnekleme, araştırmanın modeli ve verilerin toplanması, araştırma ölçümünün güvenilirlik ve geçerliliği ve son olarak araştırmanın hipotezleri olmak üzere sekiz alt başlıktan oluşmaktadır. Araştırmanın son bölümünde ise araştırma kapsamında elde edilen bulgular ve bu bulguların değerlendirilmesiyle ortaya konulan sonuçlar yer almaktadır. Öte yandan bu bölümde araştırmada elde edilen sonuçlar göz önünde bulundurularak her iki şehirde faaliyet gösteren otellerin yöneticilerine görev yaptıkları otellerde Yeşil Yıldız kriterlerini uygulama düzeylerini arttırıcı çeşitli öneriler sunulmuştur.

İKİNCİ BÖLÜM

2. KAYNAK ÖZETLERİ

Araştırmanın kaynak özetleri bölümü, kuramsal çerçeve ve ilgili araştırmalar olmak üzere iki alt bölümden oluşmaktadır. Kuramsal çerçeve bölümünde, şehir turizmi ve turizm işletmelerinde çevre ve Yeşil Yıldız uygulamaları detaylı bir biçimde ele alınmıştır. İlgili araştırmalar bölümünde ise otel işletmelerinde çevreye duyarlı faaliyetler ve Yeşil Yıldız uygulamalarına yönelik ilgili alanda daha önce yapılmış yerli ve yabancı araştırmalar ile bu araştırmaların bulguları ele alınmıştır.

2.1. Kuramsal Çerçeve

Bu bölümde, şehir turizminin doğuşu, tanımı ve gelişimini etkileyen unsurlar, şehir turizminin önemi, şehir turizmine etki edebilecek kaynaklar, şehir turizmine konu olabilecek turistik çekicilikler, şehir turizmine entegre edilebilecek turizm türleri ve şehir turizmine hizmet sunan turizm işletmeleri hakkında bilgilere yer verilmiştir. Öte yandan turizm işletmelerinde çevre ve Yeşil Yıldız uygulamaları hakkında çeşitli bilgiler verilerek turizm ve çevre ilişkisi, turizmde çevrenin önemi, çevreyi korumanın sürdürülebilir turizm etkisi ve otel işletmelerinde sürdürülebilir çevreye yönelik faaliyetler ile Yeşil Yıldız uygulama kriterlerine yönelik konular üzerinde durulmuştur.

2.1.1. Şehir Turizmi Kavramının Kapsamı ve İçeriği

Bu bölümde, şehir turizmi hakkında bilgi verilerek şehir turizminin gelişimi, önemi, kaynakları, şehir turizmine konu olabilecek turistik çekicilikler ve şehir turizmine entegre edilebilecek diğer turizm türleri ile şehir turizmine hizmet sunan turizm işletmeleri konularına değinilmiştir.

2.1.1.1. Turizm Hareketleri, Şehir Turizminin Doğuşu ve Tanımı

Dünya, son yıllarda önemli bir dönüşüm ve değişim içerisindedir. Bu değişim ile birlikte dünya nüfusunun da artış göstermesi ve nüfus artışına paralel bir şekilde insan ihtiyaçlarının daha fazla artması, işletmeler açısından farklı üretim şekillerini ortaya çıkarmış ve dünyanın değişik bölgelerinde tüketicilerin farklı isteklerine karşı,

farklı üretim alanları doğmuştur. İnsanların, fiziksel, sosyal ve psikolojik ihtiyacı noktasına gelen isteklerini gidermek adına gezme, eğlenme, dinlenme gibi faaliyetler ortaya çıkmış ve turizm başlığı altında isteklerin çeşitliliğine göre farklı turizm türleri gelişim göstermiştir. En genel tanımıyla turizm; insanların para kazanma amacı gütmeyen, sürekli ikamet ettikleri bölgeden yurt içine ya da yurt dışına sosyal, kültürel ve sağlık gibi sebeplerle seyahat etmeleri, geçici konaklamaları ve turistik ürünlerden faydalanmalarını kapsayan geniş bir olgu şeklinde tanımlanmaktadır (Bahar, 2006: 138; UNWTO, 2015).

Turizm faaliyetleri, ilk çağlarda ilkel şekilde başlayarak devam eden bir süreçtir. İlk çağda insanların göçebe bir hayat sürmeleri ve sürekli olarak daha verimli alanlara gitmek istemeleri bu sürecin başlangıcı sayılabilir. Eski Yunan ve Roma döneminde kamu güvenliği ve can güvenliğinin sağlanması, kara ve deniz yolu ulaşım şebekelerinin seyahate elverişli şekilde ortaya çıkması bu dönemde, turizmin gelişimine önemli düzeyde etki etmiştir. Bu dönemde en çarpıcı gelişme ise toplumun, yılın belli bir bölümünü turizm mevsimi olarak adlandırmasıdır. Orta Çağ'da Haçlı Seferleri ile uzun süren seyahatler, İpek Yolu üzerinde farklı ülkelerle yapılan ticaretle daha geniş boyutlara ulaşmıştır. Orta Çağ'da turizm, imparatorlukların sınırlarını aşarak daha gelişmiş bir noktaya varmıştır (Eralp, 1983: 5; Usta, 2008: 30-31). Marco Polo adlı maceraperestinin yirmi yıla yakın seyahati ve bu seyahati yazılı belgelere dökerek tasnif etmesi bu dönemde turizm faaliyetlerinin önemli düzeyde geliştiğini ortaya koyan diğer bir göstergedir. Öte yandan Yeni ve Yakın çağda özellikle Avrupa coğrafyasında yaşanan savaş ve iç karışıklıklara rağmen, turizm faaliyetlerinin önemli oranda geliştiği görülmektedir (Aktaş, 2015: 40-46).

Din, ticaret ve sağlık unsurları üzerine kurulu turizm, endüstri devrimi sonrası günümüzdeki çağdaş haline doğru önemli düzeyde gelişim göstermiştir. Teknolojinin ilerlemesi sayesinde tarımda makineleşmeden yararlanılması, eğitimin tüm bölgelerde yaygınlaşması, şehirlerin metropol hâline gelmesi, ulaşım imkânlarının gelişmesi ve kitle iletişim ağının kurulması turizmin, daha hızlı bir değişim süreci içerisine girmesini sağlamıştır. Endüstri devriminde yaşanan gelişmeler, turizmin daha düzenli ve planlı bir şekilde ilerlemesine yardımcı olmuştur. 1841 yılında Thomas Cook, 570 kişiyi festivale götürerek ilk paket tur denemesini yapmış, akabinde 1848 yılında American Express Company ve 1896 yılında Wagons-Lift firmaları da benzer çalışmalar içerisine girmiştir (Kozak, 2012: 41).

İkinci Dünya Savaşı sonrasında kitle turizmi yaygınlaşmaya başlamıştır. Ulusal ve uluslararası kitle turizm hareketleri önce Avrupa'da başlamış, daha sonra bu hareketler Akdeniz bölgesindeki ülkelerde yoğunlaşmıştır. Teknolojinin gelişmesi ulaşım araçlarını da hızlandırmış ve insanlar, dünyanın farklı bölgelerini kısa süre içerisinde seyahat etme imkânına kavuşmuştur (Öztürk ve Yazıcıoğlu, 2002: 2). Uluslararası alanda devletler, turizmin gelir ve istihdam oluşturma açısından önemli etkilere sahip olmasından dolayı, bu sektör için yüksek miktarda yatırım ve harcamalar yapmaya başlamıştır (Yıldız ve Kalağan 2008: 44).

Turizm; turistlerin yaşı, eğitim seviyesi, ilgi ve ihtiyaçları ile ekonomik durumlarının farklı özelliklere sahip olması nedeniyle bölgelerin veya ülkelerin değişik alanlarında farklı türlerde gelişim göstermiştir. Turist için bir gereksinim olarak ortaya çıkan farklı turizm türleri, dinlenme, eğlenme, gezme, akraba ziyaretleri, dini vecibeleri yerine getirme, sağlık sorunlarını çözme, seminer ve kongrelere katılma gibi değişik sebeplerle ortaya çıkmıştır. Bazı turistler için bireysel bazıları için toplu olarak gerçekleştirilen bu faaliyetler, destinasyonların sahip olduğu turizm kaynaklarının önemli olduğunu vurgulamaktadır. Bunun yanısıra bu mekânların ulaşım, konaklama, turistik çekicilikler ve güvenlik gibi özellikleri barındırması, turisti destinasyona çeken ana etkenler olarak ortaya çıkmıştır (Demirci, 2013: 106). Ayrıca bu ülkeler, turizmin ülkeye hatta ülkenin belli bir bölgesinde meydana getirdiği olumlu ekonomik getirisini, sosyalleşmeyi ve turizmin olumlu sosyo-kültürel etkisinden en üst düzeyde yararlanmayı hedeflemişlerdir (Ataç Rösch, 1986: 19).

Günümüzde ülkeler, turizm gelirlerinden en üst düzeyde faydalanabilmek ve ülke turizmini geliştirmek için ciddi bir tanıtım ve imaj çalışması içerisine girmiştir. Bunun için ülkenin sahip olduğu turistik arzlar (manzara, plaj ve sahiller, folklor, anıt ve sanat yapıtları, spor vb.) önemli düzeyde turizm sektörünün hizmetine sunulmuştur (Tosun ve Bilim, 2004: 126). Öte yandan özellikle 1980'e kadar turizmde söz sahibi olan ülkelerin büyük bir bölümü deniz-kum-güneş gibi unsurlar üzerinden turizm faaliyetlerini yürütmüşlerdir (Gülbahar, 2009: 172). Son yıllarda turistlerin istek ve beklentilerinin değişmesi, turistlerin farklı isteklerine cevap verebilmek ve farkındalık oluşturabilmek için ülkeleri alternatif turizm türlerine yöneltmiştir. Artık tek bir ülkenin veya ülkenin sahip olduğu sahillerin tek bir turistik ürün olarak pazarlanması yerine ülkenin bölge ve şehirlerinin pazarlanması anlayışına geçilmiştir. Böylelikle destinasyon pazarlama kavramı anlayışı, ülkeden

bölgeye hatta şehirlere doğru kaymış, alınan bu kararlarla pazarlama stratejisinde turizmi etkileyici olası riskler azaltılmaya çalışılmıştır (Giritlioğlu ve Avcıkurt, 2010: 76).

Şehir turizmi, özellikle 1980 sonrasında artarak devam eden bir trend yakalamış ve turistlerin diğer toplumların kültürünü, tarihini, çağdaş yaşam biçimlerini ve düşünce tarzlarını öğrenebilmek ve bunlara daha yakından şahit olabilmek için şehirlere yapmış oldukları ziyaretlerin tümü olarak tanımlanmıştır (Emekli, 2013a: 308). Bu turizm türü, şehirlerin kendine has özellikler taşıyan ve turistler tarafından ziyaret edilen yani turizmin şehirlerde yapılan şekli olarak ifade edilebilir. Bir başka ifadeyle şehir turizmi, tüm turizm aktivitelerin ve koşulların meydana geldiği kentsel alanlara odaklanmış bir kompleks turizm sistemi şeklinde tanımlanmaktadır (Lapko, 2014: 207). Farklı bir tanımlamada ise şehir turizmi, genellikle toplum, ekonomi ve çevre üzerinde etkisi ve ilişkisi olan ve şehirlere yönelik çeşitli turizm hareketlerini ifade eden bir terim olarak açıklanmaktadır (Wang ve Pei, 2014: 463).

Turizm, özellikle ülkelerin iktisadi anlamda iyi bir noktaya varabilmeleri için önem verdiği bir endüstri olup turizmin gelişmesinde en önemli unsuru ise turizm destinasyonları ve bu destinasyonların çeşitliliği oluşturur. Son yıllarda turistlerin ciddi oranda ziyaret ettiği şehirler, turistik bir destinasyon olarak alternatif turizm kapsamında pazarlanmaya başlanmıştır (Demirci, 2013: 108). Şehirler, sahip olduğu tarihi, kültürel varlıkları ve çevresel değerleriyle turizmden daha yüksek paylar alabilmek için çekiciliklerini önemli oranda artırmışlardır (Tunçsiper vd., 2009: 1323; Çeken vd., 2012: 11). Günümüzde turistler, şehirleri ziyaret ederek bu ziyaretlerinde şehrin tarihini öğrenebilme, sokaklarında gezebilme, sanatsal faaliyetlere katılabilmek, yerel halkın gelenek ve göreneklerini yakından takip edebilme gibi faaliyetleri gerçekleştirebilmektedir. Ayrıca turistler, şehirde geçirdikleri süre içerisinde konaklama, yeme-içme, alışveriş ve rekreasyon faaliyetleri gibi turizm işletmelerinin ürettiği hizmetlerden faydalanabilmektedirler. Bu sayede hem turistler turistik üründen faydalanarak destinasyon memnuniyeti elde etmekte, hem de turistik hizmet üreten işletmeler şehrin ekonomisine ciddi katkı sağlamaktadırlar (Şarkaya İçellioğlu, 2014: 38).

Dünyanın en önemli, popüler ve etkinliği en yüksek turizm çekiciliğine sahip şehirleri; New York, Paris, Sidney ve Londra'dır. Bu şehirlerin şehir turizmine yönelik başarı elde etmesinde etkili olan niteliklerine bakıldığında, kendine özgü bazı

varlıkları barındırmalarından kaynaklandığı görülmektedir (Uluçeçen, 2011: 85). Gelişmiş ülkelerde olduğu gibi Türkiye de, sahip olduğu özellikler göz önüne alındığında şehir turizmine hizmet verebilecek önemli şehirlere sahiptir. İstanbul, İzmir, Ankara ve Antalya, şehir turizminde başarılı sayılabilecek şehirlerdir. Öte yandan Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından hazırlanan 2023 yılı stratejisine göre Adıyaman, Amasya, Bursa, Edirne, Gaziantep, Hatay, Konya, Kütahya, Manisa, Nevşehir, Kars, Mardin, Sivas, Şanlıurfa ve Trabzon illeri de şehir turizmi kapsamında marka kent olarak geliştirilmesi planlanan diğer şehirlerdir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2007: 34).

2.1.1.2. Şehir Turizminin Gelişimini Etkileyen Unsurlar

Gün geçtikçe insanlar ve insanların davranış ve yaşama şekilleri değişmektedir. Turizm sektörü de insanların davranış biçimlerinden ve insan değişimlerinden etkilenen özel bir yapıya sahiptir. İnsanların boş zamanlarının ve gelirlerinin artması, insan ömrünün uzaması, ücretli tatil imkânının ortaya çıkması, ulaşım alt yapısının gelişmesi, sosyal güvencenin sağlanması, seyahat özgürlüğünün genişletilmesi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi, turizmin sayı olarak büyümesine etki eden unsurlar olmuştur (Kozak vd., 2001: 33-39). Ortaya çıkan bu gelişmeler dünya turizm istatistiklerini de önemli düzeyde etkilemiştir. 1980-1990 yılları arasında turizmde %60, 1990-2000 yılları arasında ise %52'lik bir artış görülmüştür. Rakamsal olarak ifade edilirse, 1980 senesinde 280 milyon olan uluslararası turist sayısı 2000 yılında 698 milyona ulaşmıştır (Yıldız, 2011: 57). 2014 yılı itibariyle uluslararası turist sayısı 1 milyar 133 milyon kişi olmuştur. Öte yandan 1980'de 104 milyar dolar olan uluslararası turizm gelirleri 2014 yılında 1,2 trilyon dolara ulaşmıştır (UNWTO, 2014: 11).

Endüstri devrimi sonrasında, insan hakları konusunda yaşanan gelişmeler göz önüne alındığında insanlara verilen haklar genişletilmiş, hukuk alanında yapılan devrimle insanlara çeşitli özgürlükler tanınmıştır. Turizm için en önemli üç etkenden boş zaman, para ve özgürlük bu endüstriyi direkt geliştirici etkide bulunmuştur. İnsanların ücretli tatil imkânına sahip olması yanında iş hayatı dışında harcadıkları vakitlerin artışı, insanları turizm faaliyetlerine yöneltmiştir. Her turist kendi ilgi alanına giren kendi isteğine uygun turizm türleriyle zamanını değerlendirmiştir. Ulaşım alt yapısının oluşturulması, gemi, uçak ve tren gibi rahat, ucuz ve hızlı

araçların hizmete sunulmasıyla turistler, gidecekleri destinasyonlara daha kısa sürede ve daha rahat ulaşmaktadır (Kozak, 2012: 42).

Şehirler, çeşitli çekicilikleri sayesinde, turizmden ciddi gelirler elde eden bir konuma gelmiştir. Şehirlerin gelişmiş ulaşım ağına sahip olması, farklı içerikte iş ve kültür merkezlerinin bulunması, uzman sağlık kuruluşları ile yükseköğrenim kurumlarının fazlaca yer alması dolayısıyla şehirlere yapılan ziyaretler artmış ve şehir turizminin gelişimi hızlanmıştır (Hussein ve Saç, 2008: 4).

Şehir turizminin kültürle alakalı olan seyahatlerine İngiltere'deki Canterbury ve İspanya'daki Santiago de Compostella şehirlerine yapılan dinî ziyaretler örnek verilebilir. Genellikle kentsel alanlarda yoğunlaşan ve gelir seviyesi yüksek kişiler tarafından yapılan bir takım kültürel geziler, bu bölgelerdeki şehir turizmi açısından önem arz etmektedir. Bu turlara, sağlık amaçlı, kaplıca şehirlerine yapılan seyahatler, şehir dokusunu yaşamak için ülke başkentlerine yapılan geziler ve Avrupalı aristokrat çocuklarının seyahatlerini içeren Grand Tour, bunun örneklerindedir (Kurtuluş Kıvanç, 2011: 43). 1970'ten sonra batıda bulunan sanayi şehirlerinde, sanayisizleşme adı altında bir süreç başlatılmış, sanayiden farklı alanlarda şehirleri yeniden kazanmanın yolları aranmıştır. Bu alanlardan bir tanesi de şehir turizmi olarak ortaya çıkmıştır. Daha önceleri üretim merkezleri olarak lanse edilen bazı şehirler, 20. yüzyılın son çeyreğinden itibaren tüketim merkezleri olarak adlandırılmış ve bu şehirlerin ülke ekonomileri içerisinde servis sektörünün en önemli kazanç alanları olarak ortaya çıktığı görülmüştür. Batı şehirlerinde, şehir turizmi sayesinde sermaye ve insan kaynaklarının çekilmesi sağlanmış, şehrin bütün olanakları ve tarihi özellikleri farklı biçimlerde pazarlanarak diğer şehirlerle rekabet edecek düzeye getirilmiştir (Türkün ve Ulusoy, 2006: 130).

Ücretli izin hakkının ortaya çıkışıyla 1980'lerin başlarından itibaren turistler kıyılara, kırsala ve dağlara doğru ziyaretlerini gerçekleştirmişlerdir. Şehir turizmi de son yıllarda yeni doğan ve gelişen bir turizm türüdür (Bora, 2006: 5). Şehir turizmine olan ilginin artmasının nedeni, insanların tüketim kültürlerinde yaptığı değişikliklerdir. Şehirler, insanların yemek yediği, alışveriş yaptığı, eğlenceli vakit geçirdiği ve kültürel etkinliklere katıldığı etkinlik merkezleri olarak turistleri çekmeye başlamıştır (Şarkaya İçellioğlu, 2014: 42). Bununla birlikte son yıllarda insanlarda eğitim düzeyinin artması, yaşam standartlarının yükselmesi ve turizm bilincinin değişmesi, turizm hareketlerinin özellikle, deniz-güneş-kum üçlüsünden sıyrılarak şehir turizminin sunduğu olanaklardan faydalanmak için şehirlere

yönelmesini sağlamıştır. Gelişmelerin bu şekilde devam etmesi, sektör girişimcilerini de şehirlere yatırım yapmaya yöneltmiş ve girişimciler, bu doğrultuda hareket etmeye başlamıştır (Giritlioğlu ve Avcıkurt, 2010: 76). Başta Avrupa ve Amerika ülkeleri olmak üzere, dünyanın pek çok ülkesinde şehir turizmine önem verilmeye başlanmış ve şehir turizmi, ülkelerin turizm politikalarında temel konulardan biri hâline gelmiştir. Şehir turizminin öneminin anlaşılmasıyla birlikte şehir turizminin gelişimini sağlayan söz konusu unsurların etkileri dikkate alınarak, şehir ve bölgesel ölçekteki şehir turizmi anlayışı için büyük bütçeler içeren faaliyetler gerçekleştirilmeye başlanmış, olimpiyatlar, kongreler ve forumlar gibi dünya çapında büyük organizasyonlar yapılarak şehir turizminin gelişimi desteklenmiştir. Birçok ülke, spor, sanat ve kültür içerikli büyük organizasyon ve faaliyetleri tanıtım aracı olarak kullanıp sahip oldukları şehirlerinin kültürünü tanıtarak daha fazla turisti şehirlerine çekmeyi başarmıştır (Uca Özer, 2010: 14).

Şehir turizminin en yaygın olarak yaşandığı kıta Avrupa kıtasıdır. Dünya Seyahat Örgütüne göre Batı Avrupa'ya yapılan seyahatlerin sadece %33'ü şehir turizmi kapsamında gerçekleşmektedir. Öte yandan dünyada şehir turizminin yaygın olduğu ülkeler Fransa, İtalya, Almanya, İspanya, İngiltere, Avusturya, Amerika, Hollanda ve Belçika'dır. Bu ülkelerin önemli bir kısmının Avrupa kıtasında bulunması son derece dikkat çekici bir detaydır. Londra ve Paris ise tüm dünyada en çok ilgi çeken turizm destinasyonlarıdır. Bu şehirler haricinde; Roma, Viyana, Amsterdam, Venedik, Prag, Münih, Brüksel, Berlin ve New York gibi şehirler şehir turizminde ilgi çeken diğer büyük şehir turizmi destinasyonlarıdır (Emekli, 2013b: 389).

2.1.1.3. Şehir Turizminin Önemi

Şehir turizmi, turizm sektörü içerisinde son derece önemli bir turizm çeşididir. Turizmin farklı arz kaynaklarını barındıran şehirler, alternatif turizmde, turistlerin bu kapsamdaki ihtiyaç ve taleplerine cevap vermektedir. Günümüzde şehirler artık ülke veya bölgelerin bütünü yerine destinasyon noktası olarak tercih edilmeye başlanmıştır. Şehirlerin ülkeye göre farklı homojen yapıya ve turizm bölgelerine nazaran farklı atmosfere sahip olması, sosyoekonomik ve sosyokültürel olarak farklı katmanları içinde barındırması, şehirlerin turistik bir destinasyon olarak pazarlanmasını sağlamıştır (İsen, 2013: 17). Bu durum mal, hizmet ve sermaye hareketleri konusunda avantajları olan önemli oranda üretim yaparak bunu

pazarlayabilen sermayeyi kendisine çekebilen iş, kültür ve turizm alanında çekiciliğini muhafaza edebilen küresel şehirlerin ortaya çıkmasını sağlamıştır (Kaypak, 2013: 344). Öte yandan geleneksel tatil anlayışından sıkılan ve farklı turizm faaliyetleri arayan günümüz turistlerinin, tatillerini şehirlerde geçirmesi sağlanmıştır. Turistlerde, tatil taleplerinin değişmesi, şehirlerin gelişmesini ve ülkeler açısından turizmin çeşitlenmesini sağlamıştır (Şarkaya İçellioğlu, 2014: 37-42).

Şehirlerin sahip olduğu nitelikler dikkate alındığında, özellikle sanayisi gelişmemiş şehirler için turizm, şehirlere yeni yatırım ve tüketim olanakları sağlamış ve şehirlerde turizm en önemli kazanç kaynağı hâline gelmiştir. Global turizm sektöründe, turizm bir araç olarak kullanılarak şehirlerin çekiciliği artırılmış ve şehirler zenginleştirilmiştir. Bu sistem, birbirinden farklı ekonomik kaynaklara sahip dünyanın değişik şehirlerinde uygulanarak yatırımların ve yeni tüketim olanaklarının hem yerli hem yabancı yatırımcılar lehine geliştirilmesi sağlanmıştır (Türkün ve Ulusoy, 2006: 130).

Şehir turizminde yaşanan gelişmeler, şehirde ekonomik, politik ve sosyal değişimlerin yaşanmasına ve şehirlerin operasyonel çevrelerinin gelişmesine neden olmaktadır. Şehir turizmi sayesinde, şehirler çekiciliklerini hızlı bir şekilde artırmakta, şehirlerin sahip olduğu mobil varlıklar ise turist ve yerel halkın üst düzeyde faydalanacağı şekilde kullanılmaktadır. Bu durum şehir turizmi sayesinde yerel halkın kültürel, sosyal ve ekonomik olarak gelişimine etki ederken, turistler için ise daha zengin çekiciliklere sahip şehirlerin ziyaret edilmesine olanak sağlamaktadır (Olçay ve Giritlioğlu, 2014: 4).

Şehir turizminin artan önemini hem arz hem de talep yönüyle açıklamak mümkündür. Talep kısmı incelendiğinde 50'li yıllardan sonra özellikle gelişmiş ülkelerde gelir düzeyi artan bir orta sınıftan söz edilebilir. Uzmanlaşmış işlerde yüksek gelir karşılığında çalışanlar, genellikle beyaz yakalı olarak isimlendirilen kesimler ya da teknik bilgi gerektiren işlerde daha yüksek ücretlerle istihdam edilip çalışan işçiler, bu genişleyen ve artan orta sınıfı oluşturmaktadır (Kılıç, 2008: 31). Elde edilen yüksek gelir düzeyiyle artan boş zaman, bu boş zamanlarda yapılan aktivitelerin çeşitlenmesi ve kişilerin seyahat için ayırdıkları bütçenin artması, turizm sektöründe talebin artmasına neden olmuştur (Kozak, 2012: 84). Talebi artıran bir başka önemli faktör de globalleşen ekonomi çevresinde artık işlerin dünya ölçeğinde örgütlenmesi ve bu durumun toplantı, iş gezisi, fuar ve konferans gibi gerekli aktiviteleri ortaya çıkarmasıdır. Bunun yanında kültürel, akademik ve sportif

etkinliklerin dünya çapında yaygınlaşması ve bu etkinliklerin özellikle şehirlerde düzenleme eğilimi, şehir turizminden ülkelerin daha fazla gelir elde etmesini sağlamaktadır (Eroğlu, 2007: 65-67; Usta, 2008: 95-99).

Şehir turizminin gelişimi, belli bir imajın pazarlanmasını ve satışını gerektirmektedir. Şehir imajının kuvvetlenmesi ise ülke turizminin gelişimini destekleyecek ve yeni yatırımları özendirilecektir. Turizm olanaklarının geliştirilmesi, fiziksel yenilenme ve artan turist sayısı yerel gururu artıracaktır. Yerel gurur ise kentli bilinci ve kenti sahiplenme duygusunun oluşumunu destekleyen bir süreç oluşturacaktır. Bu sebeple rekabeti artırmanın önemli bir aracı olarak “şehir pazarlaması” kavramı önem kazanmaya başlamıştır. Öte yandan şehirlerin pazarlanması, şehir turizminin önemini ön plana çıkartarak şehrin gelişimine büyük katkılar sağlayacaktır (Doğan, 2006: 43).

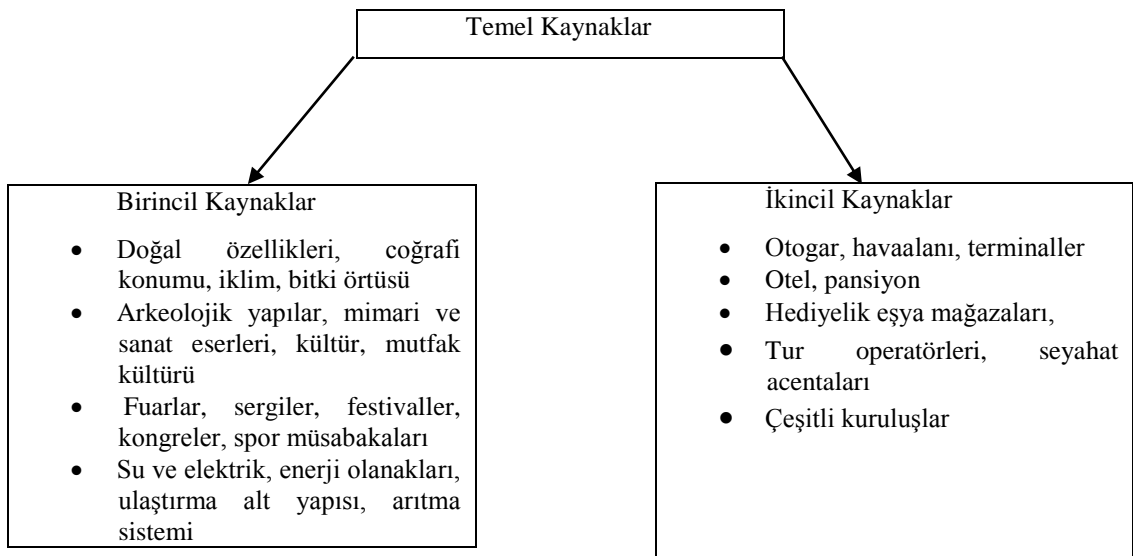
Roma, Bizans ve Osmanlı İmparatorluğu’na başkentlik yapan İstanbul örneği verilirse: İstanbul sahip olduğu niteliklerle çekiciliğini kaybetmeyecek bir şehirdir. Osmanlı Devleti’ne başkent olma özelliğinin yanında içerisinden deniz geçen iki kıtaya köprü vazifesi gören tarih, kültür, eğlence, alışveriş, kongre, iş, fuar, inanç, gastronomi ve yat turizmi gibi büyük bir turizm potansiyeline sahip olan İstanbul, önemli bir şehir turizmi merkezidir. Turistler tarihî ve kültürel yerleri ziyaret etmek, iş için toplantı yapmak, kongre ve sanatsal etkinliklere katılmak, spor etkinliklerinde bulunmak, sağlık, eğitim gibi konularda sağlanan fırsatlardan faydalanmak için şehir turizmine katılmaktadır. İstanbul gibi tercih edilen bir şehir olabilmek için konaklama ve eğlence merkezleri, alışveriş yapılabilecek mekânları, kongre ve fuar merkezleri, ulaşım imkânları, aktivite çeşitliliği gibi turizm altyapılarının sağlanması gerekmektedir. Ayrıca havayolları uçuşlarında yapılacak indirimler ve yeni mekânlara yapılacak olan havaalanı uçuş bağlantılarının da sağlanması şehir turizmine olan ilginin artmasında önemli rol oynamaktadır (TÜROFED, 2010: 35). Bir ülkenin şehirlerine olan ilginin artması, hem o ülkeyi ziyaret eden turist sayısının artmasını hem de o ülkenin turizmden daha yüksek düzeyde gelir elde etmesini sağlamaktadır. Bu durum ise şehir turizminin ülkeler açısından önemini artırmaktadır.

2.1.1.4. Şehir Turizmine Etki Edebilecek Kaynaklar

Şehirler, turizm faaliyetlerinin gerçekleştirildiği alanlardır. Bu faaliyetlerin yapılabilmesi, bazı olanakların var olma zorunluluğunu ortaya çıkarmaktadır. Şehirlerin turizm kaynaklarını; şehrin tarihi yapıları, manzarası, müzeleri, sanat galerileri, tiyatroları, spor ve rekreasyon faaliyetleri oluşturmaktadır (Uca Özer, 2010: 7).

Şehirlerin turizm kaynakları, turistik faaliyetlerin gerçekleşebilmesi için önem arz etmektedir. Şehirlerin birincil kaynakları olan coğrafi konumu, iklimi, bitki örtüsü, su kaynakları, dinlenme ve piknik alanları şehir turizminin doğal özelliklerini oluşturmaktadır. Şehirde turizm faaliyetlerinin öne çıkmasında rol oynayan bu doğal özelliklerdir. Arkeolojik ve tarihsel kalıntılar, mimari yapılar, sanat eserleri, gelenek-görenekler, mutfak ve yemek kültürü, misafirperverlik, halk oyunları ve giysiler şehir turizminin çeşitli değerlerini meydana getirmektedir. Şehir turizmine kaynak olan etkinlikler ise şenlikler, fuarlar, festivaller, sergiler, kongreler, panayırar ve spor müsabakaları olarak ifade edilebilir. Şehirde turizm faaliyetlerinin aksamadan meydana gelebilmesi o bölgenin sorunsuz bir altyapı sistemine sahip olmasına bağlıdır. Bu olanaklar ise şehrin elektrik, su ve enerji imkânları, ulaştırma altyapı olanakları, kanalizasyon alt yapısı, park ve otopark hizmetleri ve spor tesislerinden oluşmaktadır (Avgoustis ve Achana, 2006: 66; Kozak, 2006; Olcay ve Giritlioğlu, 2014: 3-4).

Şekil 1: Şehir Turizminin Kaynakları



Kaynak: Law, 2002: 12; Bahar ve Kozak, 2006: 40

İkincil kaynaklar, şehirlerde turizm faaliyetlerinin gerçekleşebilmesi için turizmle doğrudan ilgili olan turizm sektörüne bağlı turistik hizmetlerdir. Şehre varabilmek için geliştirilen havayolu terminalleri, otobüs terminalleri ve tren garları ile seyahat hizmetini sağlayacak ulaştırma kuruluşları, şehrin ulaşım alt yapı kaynağını meydana getirmektedir (Aktaş vd., 2015: 200). Şehre gelen turistlerin seyahatleri sırasında, konaklama ve barınma gereksinimini sağlayabilecekleri otel, pansiyon, apart otel gibi işletmeler şehrin konaklama hizmetini sağlayan kaynaklarıdır. Şehirlerde turistlerin yeme-içme, eğlence ve çeşitli rekreasyon faaliyetleri için hizmet veren restoranlar, lokantalar, kafe, bar ve fast food işletmeleri konaklamayı tamamlayıcı hizmetlerdir (Özgüç, 2003: 84-90). Öte yandan turistlerin kendileri ve yakınlarına almak istedikleri halı, kuyum vb. hediyelik eşya satan işletmeler özel mal ve hizmet üreten ve pazarlayan kaynakları oluşturmaktadır. Turistlerin tatili sırasında şehre yakın yerlere gitmek, gezip görmek istemesi nedeniyle ilgili yerlere turlar düzenlenmesi, ihtiyaç hâlinde araç kiralama hizmetleri ve ulaştırma bileti temin edilmesi gibi hizmetler, tur operatörleri, seyahat acentaları tarafından sağlanan pazarlama ve tanıtım kaynaklarını meydana getirmektedir (Giritlioğlu vd., 2013: 77). Ayrıca şehirde turistlerin gereksinimlerini karşılamak amacıyla bankalar, döviz büroları, sigorta ve danışmanlık işletmeleri gibi işletmeler de turizmi destekleyen çeşitli kuruluşlar olarak hizmet veren kaynaklardır (Kozak, 2006).

2.1.1.5. Şehir Turizmine Konu Olabilecek Turistik Çekicilikler

Şehir turizmine etki edilebilecek kaynaklar açıklandıktan sonra şehir turizmi açısından diğer bir önemli konuyu ise şehir turizmine konu olabilecek turistik çekicilikler oluşturmaktadır. İlk etapta turizm kaynaklarıyla turizm çekicilikleri birbirine benzer gibi görünse de nitelikleri açısından birbirlerinden farklı olan iki kavramdır. Turizmin kaynakları turizm faaliyetlerinin oluşabilmesi için gereken varlıkları oluştururken, turistik çekicilikler ise turistlerin destinasyon bölgesine gitmesini sağlayan etkenler olarak ifade edilebilir.

Şehirler, turizm faaliyet ve aktivitelerinin yapıldığı alanlardır. Turistler de bu alanlarda kendi istekleri doğrultusunda turizm faaliyetlerinde bulunmaktadır. Turistik alan seçimi yapılırken, gidilecek destinasyonun sahip olduğu çekicilikler bu alanların tercih edilme sebebi olmaktadır. Yani şehirlerin sahip olduğu çekicilik ve bu

çekiciliklerin zenginliği, turistlerin seyahat etmek istediği yeri alternatiflere tercih etmesini etkileyen en önemli faktörlerdir (Genç, 2013: 8).

Turistik çekiciliklerin bir bölümü doğada bulunurken, bir bölümü de yapay olarak geliştirilmiştir. Bu iki değeri çekici yapan onların sahip oldukları özellikleridir. Bu özellikler, turistlerin bir bölgeyi ziyaret etmesini sağlamaktadır. Yapılan bu turistik geziler sırasında verilen hizmetler de diğer turistik değerleri oluşturmaktadır. O hâlde, turistik ürün ve çekicilikler doğal ve yapay olabileceği gibi turistlere sunulan hizmet şeklinde de olabilmektedir (İpar, 2011: 38).

Rızaoğlu (2004), şehrin kendisinin herhangi bir özelliğinden kaynaklı olarak turistlerin şehre gelmesi sağlanıyorsa, yer çekiciliğinin öne çıktığını ya da bu özelliklerin haricinde şehirde gerçekleşen olaylar önem arz ediyorsa burada da olay çekiciliğinin olduğunu vurgulamaktadır. Turistik çekicilikler, geziye katılan insanların seçimlerini etkilemekte, turistlerin güdülenmesinde ve tatil memnuniyeti yaşamasında etkili olmaktadır. Şehirlerde turistik çekicilikler dört başlık altında toplanabilir (Rızaoğlu, 2004):

- Doğal çekicilikler: Şehirlerde doğal varlıklar, insan eliyle yapılmamış, turizm için gerekli olan ana unsurları içeren ve turizmin çeşitliliğini belirlenmesinde önemli olan faktörlerdir. Şehirlerin iklimi, bitki örtüsü, suları, toprak ve deniz manzarası ve şehrin diğer coğrafi özellikleri doğal çekicilikler içerisinde yer almaktadır (İpar, 2011: 32).
- İnsan eliyle yapılmış çekicilikler: Şehirde turizm faaliyetlerinin çeşitlenmesi için insanların kendi yapmış oldukları çekicilikler bu gruba girmektedir. Tarihi ve çağdaş mimari yapılar, anıtlar, mesireler, parklar, bahçeler, yat limanları, kayak merkezleri, endüstriyel arkeoloji, yönetilen eğlence ve dinlenme yerleri, spor ve oyun alanları, uzmanlaşmış alışveriş merkezleri, insan eliyle yapılmış çekicilikleri oluşturmaktadır (Kozak, 2006: 141).
- Kültürel çekicilikler: Şehir turizminde kültür, turizmin en önemli konuları arasında yer almaktadır. Turistlerin şehirlere gitme güdüsü içerisinde olması, kültür konusunun şehirde yaşamasından ve turistler için ilgi çekici olmasından kaynaklanmaktadır. Geçmişte yaşanan bir olaya yönelik kutlamalar, halk oyunları, gelenek ve görenekler, yöresel mutfak, din, sanat kültürel çekicilik unsurlarındandır. Ayrıca bu çekiciliklerden

bazıları özel olaylar, festivaller ve törenler şeklinde ortaya çıkmaktadır (Öter ve Özdoğan, 2005: 128).

- Toplumsal çekicilikler: Turistler, şehirde var olan toplumla ilgili konulara ve özelliklere ilgi duyabilmekte ve bu neden onların şehirlere seyahatlerini sağlayabilmektedir. Yerli nüfusun yaşam biçimi, dili, toplumu oluşturan bireylerin karşılaşmalarını sağlayan olay ve etkinlikler, meslekler, toplumsal sınıf farklılıkları ve toplumu oluşturan alt gruplar toplumsal çekicilikler içerisinde yer almaktadır (Kozak vd., 2001: 46).

Şehir turizmine başka bir açıdan bakıldığında, turist barındıran yerlerden şehirlere olan ziyaretler olduğuna göre, her turizm bölgesi bir veya daha fazla mahalli çekiciliklere sahip olabilmelidir. Yapılan bir araştırmada turistlerin şehirleri seçerken en çok göz önünde bulundurdıkları çekicilikler şu şekilde ortaya konulmuştur (Atay, 2003: 31-32):

- İklimi,
- Manzara güzelliği,
- Şehir halkının misafirperverliği,
- Uygun konaklama olanakları,
- Farklı, ilginç yaşam tarzı ve kültür,
- Fiyatların uygunluğu,
- Huzur ve güvenlik,
- Para biriminin alım gücü.

Yapılan bu sıralama kapsamında turistler, şehrin sahip olduğu turistik çekicilikleri göz önüne alarak destinasyon seçimlerini yapmakta ve turistler bu faktörleri göz önüne alarak şehirlere seyahat etmektedir (Atay, 2003: 31). Şehirler için büyük öneme sahip olan söz konusu çekiciliklerin sayıca az olması durumunda ise turistlerin o şehri tercih etmesi ihtimalini azaltmaktadır.

2.1.1.6. Şehir Turizmine Entegre Edilebilecek Diğer Turizm Türleri

Alternatif turizm kavramı, gelecekte turizmin gelişimine ve değişimlerine yol gösterici bir çözüm aracı olarak ortaya çıkmıştır (Weaver, 1991: 414). Kitle turizmi, kısa süreler içerisinde yarar sağlamak amacıyla bireysel istekler yerine toplu hareketi ön planda tutması, birden fazla insanı bir arada bulundurmaya amaçlaması, farklı yapıdaki insan topluluklarını bir araya getirmesi, alternatif turizm çeşitleri kadar planlı, programlı ve kontrollü olmaması ve turistlere sınırlı hizmet vermesi gibi

birçok problem nedeniyle destinasyonlar ve turistler açısından rahatsızlık veren bir duruma gelmiştir. Bu nedenle araştırmacılar, turizmin gelişimi için kullanılan eski teknikleri ve kullanım tarzlarını sorgulamaya ve yerine alternatif turizm kanallarını önermeye yönelmişlerdir (Altanlar, 2007: 7).

Yirminci yüzyılın ikinci yarısından itibaren büyüme göstermeye başlayan ve özellikle 90'lı yıllardan itibaren tur operatörlerinin ekonomik ve agresif pazarlama yöntemleriyle tavan yapan kitle turizminin doğal ve kültürel varlıklar üzerindeki negatif etkilerinin en düşük seviyelere indirilmesi gerekliliğinin anlaşılması, turizm sektöründe yeni ve farklı arayışları gündeme getirmiştir (Şekerli ve Öter, 2015: 521). Bu bölgelerde doğal, kültürel varlıkların azalması ve bu bölgelerin turizm açısından cazibesini kaybetmesi, turist açısından çevre anlayışının artması, sürdürülebilir büyüme bilinci ve tüketicilerin standart kitle turizminden sıkılması, tüketicilerin seyahatlerinden beklentilerinin değişiklik göstermesi ve giderek bireyselleşen ürün ve hizmetlere yönelmesi, turizmde çeşitlendirmeyi gündeme getirmiştir. Bu felsefe sonucunda turizmin özellikle kıyı bölgelerindeki yığılması azalacak, turizmden elde edilen gelir ve turizmin oluşturduğu istihdam olanakları sadece kıyı bölgelerinde değil farklı iç bölgelere doğru kayma gösterecek ve farklı bölgelerdeki refah seviyesi de artmış olacaktır. Tüm bu nedenler dolayısıyla alternatif turizm, yerel yönetimlerin, hükümetlerin, yatırımcıların ve turizm uygulayıcıların gündemine girmiştir (Bahçe vd. 2013: 10; Kılıç ve Kurnaz, 2010: 40).

Alternatif turizm, kitlesel standart turizme ikame olarak gelişen turizm türlerini kapsamaktadır (Hacıoğlu ve Avcıkurt, 2008: 8). Kültür ve Turizm Bakanlığı alternatif turizmi: “Sosyal ve ekolojik uyuma, yerel ve yabancı girişimlerin işbirliğine ve gelişmede yerel ürünlerin kullanılmasına öncelik verme amacını güden bir turizm çeşididir.” şeklinde tanımlamaktadır. Farklı bir araştırmada ise alternatif turizm, “geleneksel turizmin olumsuz etkilerini azaltmak amacıyla yeni turistik ürünlerin bir araya getirilmesi ile oluşturulmuş bir turizm çeşidi” olarak tanımlanmaktadır. Alternatif turizm faaliyetlerinin meydana gelmesini sağlayan ana faktörler ise, turizmin artarak devam eden negatif çevresel etkilerinin fark edilmeye başlanması, yeni turistik faaliyetler arayan turist sayısındaki artış, iktisadi ve çevresel faktörlerin giderek önem kazanması ve turizm pazarındaki genel eğilimlerin alternatif turizm türüne doğru kayması olarak sıralanmaktadır (Kılıç ve Kurnaz 2010: 42).

Şehirler, alternatif turizmin farklı düzeyde gerçekleştirildiği destinasyonlardır. Turizm arzını üretenler, şehirlerde olan potansiyeli fark etmiş ve bu alanlarda değişik türde turizm faaliyetlerini uygulamaya koymuşlardır. Turistler, değişen isteklerini son yıllarda daha yüksek düzeyde, şehirlerde aramaya başlamışlardır. Özellikle büyük şehirler, iş görüşmeleri için bu şehre gelenlerin, dinî gerekliliklerini yerine getirenlerin, hediyelik eşyalar alarak alışveriş yapanların, şehrin gelenek, göreneklerini ve yemek kültürünü görmek isteyenlerin, şehrin eğlenceli yapısından faydalananların önemli derecede ziyaret ettiği destinasyonlar olmuştur (Ulusan ve Batman, 2010: 42; Şarkaya İçelloğlu, 2014: 38; Olcay ve Giritlioğlu, 2014: 3).

Şehir turizmi son yıllarda hem arz hem de talep açısından önemli bir turizm türü olmasıyla birlikte etkin değerlendirildiği taktirde bu turizm türüyle bazı turizm türleri entegre edilerek turizmden elde edilen gelirler ve turist sayıları önemli düzeyde artırılabilir. Şehir turizmine entegre edilebilecek ilk turizm türünü iş turizmi oluşturmaktadır.

2.1.1.6.1. İş Turizmi

Tüm dünyada iş ile ilgili yapılan seyahatler, turizmle ilgili gerçekleştirilen seyahat nedenlerinin üçüncü sırasında yer almaktadır. İş amacıyla seyahat gerçekleştiren turistler, iş amacına yönelik seyahat yaptıklarından destinasyon seçimi ile ilgili özgür iradelerini tamamen kullanamamaktadırlar (Kurt, 2009: 6). Danışmanlık, satış, işletme ve yönetim gibi farklı bazı alt başlıklara sahip olan iş turizmi, yapıldığı yer nedeniyle turiste fazla seçim şansı vermemektedir (Dallı 1996; Aymankuy, 2003). İş turizmi, toplantılardan, teşvik edici yolculuklardan, sözleşmelerden ve sergilerden oluşan kendine has bir yapıya sahiptir. Öte yandan turizm faaliyetlerine ve aktivitelere katılan turistler kalan boş vakitlerini eğlenme ve kültür odaklı faaliyetlere katılma şeklinde gerçekleştirmektedirler (Nicula ve Elena, 2014: 703).

İş ve tatil turizminde turistlerin sahip olduğu bakış açısında farklılık olması farklı algılamaları da beraberinde getirmektedir. İş turizmine katılan turist için uluslararası ulaşılabilirlik, kongre merkezleri ve salonlarının kalite durumu ve uluslararası merkezli ekonomik faaliyetlerin varlığı önem arz etmektedir (Mazanec vd.,1997: 43). Yeterli iş faaliyetlerinin gerçekleştiği fakat gerektiği kadar çekiciliğe sahip olmayan şehirler, iş turisti tarafından pek fazla tercih edilmemektedir. İş

turistlerinin tatil amaçlı seyahate çıkan turistlere göre daha fazla oranda harcama yapması bu turizm türünün ekonomik açıdan önemini ortaya koymaktadır. İş ve tatil turizminin gerçekleşme oranları şehirden şehre farklılık gösteren bir yapıdadır. Bu doğrultuda konferanslar ve sergiler şehir turizminin ana etkenleri arasında yer almaktadır. Sergiler, üretici firmaların üretmiş olduğu ürünleri tüketicilere sergiledikleri ortamlar olarak tanımlanacağı gibi uluslararası sergiler dünya çapında ilgi gören ve uluslararası alıcı ve satıcıların bulunduğu ortak noktalar olarak görülmektedir. Konferans ve sergilerin hızlı büyüyen etkinliklerden biri olması ve oran olarak fazla harcama yapan turistleri etkileyebilmesi ile dikkat çekmektedir. Konferansların ekonomik etkinliklerinin büyük olmasının en önemli sebebi ise katılımcıların konferans boyunca otelde konaklamaları ve günlük harcamalarının diğer turist tiplerine nazaran daha fazla olmasından kaynaklanmaktadır (Keskin 2008: 80; İTO 2008).

Kongre ve toplantı pazarının kaynağını oluşturan iş seyahatleri dikkate alındığında özellikle gelişmekte olan ülkelerde seyahatlerin artış eğiliminde olduğu görülmektedir (Çeken vd., 2009: 30). Öte yandan iş seyahatlerine yönelik harcamalarda Çin, ABD ile yarışan bir noktaya ulaşmıştır. Global Business Travel Association (GBTA), iş seyahatlerinin gelişmekte olan ülkelerde artışta, gelişmiş ülkelerde ise yavaşlamakta olduğunu açıklamıştır. GBTA'nın verileri incelendiğinde gelişmekte olan ülkelerde iş seyahati harcamalarının tüm dünya çapında 1 milyar doları aşan bir seviyeye ulaştığı görülmektedir. GBTA'nın raporuna göre 2012-2016 yılları arasında iş seyahati harcamalarında gelişmekte olan ülkelerde daha hızlı bir artış beklenirken, gelişmiş ülkelerde yapılan harcamaların ise azalmaya doğru gideceği belirtilmiştir. GBTA'nın dünya iş seyahatleri harcamaları için yayımlamış olduğu 2011 yılı raporunda ise Brezilya, Çin, Rusya ve Hindistan gibi büyüyen pazarların, iş seyahati harcamalarının % 15'in üstünde bir paya ulaştığı vurgulanmaktadır (Turizm Yatırım Dergisi, 2012: 11).

İş turizmi payının dünya çapında büyüme göstermesinden dolayı şehir merkezlerinde bu turizm türü şehir turizmiyle entegre bir şekilde daha fazla önemsenmeye başlanmıştır. Şehirlerde gereken turistik alt yapı sağlandıktan sonra iş turistleri bu bölgelere çekilebilmektedir (Ersun ve Aslan, 2009: 95). Şehre iş amaçlı gelen iş turistleri, boş zamanlarında şehrin diğer turistik çekiciliklerinden de faydalanabilmektedir. Böylelikle farklı çekicilikleri içinde barındıran şehirlerden daha fazla turizm geliri elde edilebilir. Türkiye'yi iş amaçlı ziyaret eden turistlerin

ortalama günlük harcama miktarının yüksekliği bu durumu kanıtlar niteliktedir. İş amaçlı Türkiye'ye gelenlerin tatil amaçlı gelenlere göre daha kısa süreli kalmalarına rağmen, daha fazla harcama yaptıkları kaydedilmiştir (Erol ve Hassan, 2013: 9). Tüm bu durumlar göz önüne alındığında iş turizmiyle entegre bir şekilde sunulan şehir turizmi, hem turizm gelirlerini hem de şehrin imaj ve popülerliğini önemli düzeyde artırabilir.

2.1.1.6.2. Eğlence Turizmi

Şehir turizmine katılan turistler gezme, görme ve eğlenme gibi çeşitli istek ve beklentilere sahiptirler. Eğlence turizmi ile ilgilenen turistlerin farklı yerleri görme, dinlenme, eğlenme gibi aktiviteler için seyahat ettikleri, hatta turistlerin seyahat amaçları arasında eğlence turizminin ilk sıralarda yer aldığı görülmüştür (Douglas ve Derrett, 2001: 356-359; Costa vd., 2004: 117).

Turistlerin gereksinimlerini karşılayabilmek için uygun koşulların sağlanması gerekmektedir. Ülkeler, özellikle yabancı turistler ve iç turizme konu olan yerli turistler açısından eğlence imkanlarını şehirlerde inşa etmelidirler. Lunaparklar, aquaparklar, animasyon faaliyetlerine ağırlık veren işletmeler, şehir turizmine katılan bireylerin, eğlence amacını hayata geçirmek için yapılmış yatırımlardır. Bu gibi yatırımlarla her yıl milyonlarca turist, seyahat ve eğlence amacıyla hem şehirleri ziyaret etmekte hem de şehirlerde eğlence faaliyetlerine katılmaktadır. Bu işletmeler bu sayede ülke ekonomisine büyük bir getiri sağlamaktadır (Küçükbaşlan, 2007: 93; Hussein ve Saç, 2008: 10).

Türkiye'ye 1997 yılında eğlenmek ve dinlenmek amacıyla gelen turistlerin %56.1'i tatil amacı taşıdıkları, bu oranın 2005 yılında %49.59'a gerilediği görülmüştür. Bunun nedeni olarak ise seyahat amacında ve turizm türlerinde yaşanan çeşitlilik olduğu söylenebilir (Hussein ve Saç, 2008: 10). 2014 yılında ise Türkiye'ye gelen 41,5 milyon ziyaretçinin %58'ini gezi, eğlence, sportif ve kültürel faaliyetler için gelen ziyaretçiler oluşturmaktadır (TÜİK, 2015).

Eğlence turizminin bir diğer boyutu da şehirde gerçekleşen kumar turizmidir. Kumar turizmi başlarda sadece risk ve heyecan gibi duyguları gidermek için hizmete açılan küçük ölçekli işletmelerden meydana gelirken bugün daha fazla kâr amaçlı işletmeler tarafından oluşturulan ortamlarda faaliyetini sürdüren bir turizm türü olmuştur (Temür, 2011). Avcı ve Aşıkoğlu'nun (1998), Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde Türk, İngiliz, Alman, Avusturyalı ve Fransız turistler üzerinde

yaptıkları araştırmada diğer milliyete ait turistlerin önemli bir kısmının, Türk turistlerin ise tamamının sadece kumar turizmi için KKTC'ye geldikleri tespit edilmiştir (Avcı ve Aşıkoğlu, 1998).

şehirlerde eğlence kültürü, sadece kumar turizmi ile sınırlı değildir. Turizm doğrudan ya da dolaylı olarak eğlence içeren aktivitelerle ilişkilidir. Dinlenme olgusunun içerisindeki eğlenme ve hoş vakit geçirme olgusu bu boyutun sadece bir yönünü ortaya koyarken, turizmde turistik bir çekicilik olarak ortaya çıkan gece kulüpleri, kafeler, restoran ve diskolar eğlence turizminin diğer boyutunu oluşturmaktadır. Bununla birlikte şehirlerde bulunan ormanlar, özel ve millî parklar, müzeler ve şehirlerde yapılabilecek rekreasyon ve sportif aktiviteler eğlence turizmi kapsamında değerlendirilebilecek diğer turistik çekiciliklerdir (Argan, 2007: 422-428).

Turizm Gazeteci ve Yazarları Derneği'nin (TUYED) yapmış olduğu bir araştırmada, Las Vegas'ı yılda yerli ve yabancı toplam 36 milyon kişinin ziyaret ettiği ve bu kişilerin yaklaşık %30'unun gece kulübü veya diğer eğlence mekânlarında en az iki etkinliğe katıldığı ortaya konulmuştur (TÜROFED, 2010: 43). Öte yandan dünyanın en çok turist ağırlayan ülkesi olan Fransa'nın başkenti Paris'in turistlerin hizmetine sunduğu sanatsal, tarihi ve kültürel etkinliklerin yanı sıra özgün gösterilerle endüstri hâline getirilen eğlence turizminden yılda 3.5 milyar dolar gelir elde ettiği görülmektedir. şehir turizmi açısından başarılı sayılabilecek Londra ise gelirinin önemli bir kısmını eğlence mekanları ve eğlenceye yönelik işletmelerden elde etmektedir. Ortaya konulan rakamlar dikkate alındığında eğlence odaklı turizmin şehir turizmiyle entegre edilmesi halinde şehir turizmine önemli katkılar sağlayacağı düşünölmektedir (Uca Özer, 2010: 20).

2.1.1.6.3. Alışveriş Turizmi

Alışveriş yapma isteği, son yıllarda insanların turizm hareketlerine yön veren başka bir güdüleme etkeni olarak ortaya çıkmıştır. Yapılan araştırmalarda alışveriş yapmanın bir eğlence ya da rekreasyon faaliyetleri olarak kabul edildiği, eğlence alışverişinin, boş zaman etkinliği ya da rekreasyonel aktiviteler gibi içsel bir tatmin, algılanan bir özgürlük ve katılım sağlama ile eşdeğer olduğu vurgulanmaktadır (Jansen-Verbeke, 1988: 120; Bahçe vd., 2013: 145).

90'lı yıllarda Doğu Bloğu ülkelerin dağılmasıyla, kendi ülkelerindeki gümrük yaptırımlarından kurtulmak ve ürünleri ilk elden almak isteyen turistler, ziyaret

ettikleri bölgelerden yüksek miktarda aldıkları ürünleri bavullarla gümrükten geçirmeleri olayı ile başlayan alışveriş turizmi, turizmin yeni gelişen ve ciddi gelir getiren türlerinden birisidir. Farklı bir görüntü çizse de bavullar ile yapılan bu turizm, Türkiye'nin ödemeler bilançosunu düzelteren önemli gelir kaynaklarından biridir. Böyle bir durumun ortaya çıkmasının sebebi, ülkeye gelen turistlerin turizm faaliyetlerinde bulunarak harcama yapması ve görünmez ticaret olarak adlandırılan ülkedeki ürünleri satın alıp kendi ülkelerine götürmeleridir. Türkiye'de yapılan alışveriş ile bu sayede yılda ortalama 3-4 milyar dolar kazanç elde edildiği tahmin edilmektedir (Boz, 2004: 131; EKOMER 2010).

Alışveriş turizmi, gün geçtikçe daha fazla öne çıkan bir turizm çeşididir. Bunun yanında şehir turizminde önemi artan alışveriş faaliyetleri, şehirlerin alışveriş merkezleri olarak ön plana çıkmasını sağlamıştır. Alışveriş turizmine verilebilecek örneklerden birisini Dubai oluşturmaktadır. Dünyada önemli marka şehirler içerisinde olan Dubai, yüksek kaliteli ürünleri sunan hoş gidebilecek gösterişli çevreye sahip bulunan ve vergi avantajı sağlayarak alışveriş ve şehir turizminde önemli başarılarla imza atan bir şehirdir. Günümüzde Dubai'yi birçok turist sadece alışveriş yapmak, kaliteli konaklama tesislerini görebilmek ve şehri yaşayabilmek için ziyaret etmekte ve Dubai'nin de bu özelliklerini ön plana çıkararak kendisini, hedef kitlelere pazarladığı görülmektedir (Giritlioğlu ve Avcıkurt, 2010: 81).

Şehir turizmi kapsamında alışveriş turizmi üzerine ortaya konulabilecek bir başka açıklama ise şehirlerde yapılan alışveriş festivalleridir. Tayfun ve Arslan'ın (2013) Ankara'da yapmış oldukları bir araştırmada, 8 Haziran - 1 Temmuz tarihleri arasında Ankara'da yapılan Alışveriş Festivali'nin şehre bir hareketlilik ve canlılık getirdiği sonucuna varılmıştır. İlgili araştırmaya göre ilk defa yapılan bu festivalin olumlu etkisinin görülmesinden dolayı geleneksel bir hâle getirilmesi önerilmiş ve bu festivalin tanıtımının iyi yapılmasıyla gelecek yıllarda Ankara turizmi ve ekonomisi için olumlu sonuçlar sağlanacağı ifade edilmiştir. Öte yandan şehirlerde düzenlenecek bu gibi festivaller, turizmin gelişmesinin yanında ülke turizminin çeşitlenmesine de yardımcı olacağı ilgili araştırma kapsamında vurgulanmıştır. Uca Özer ve Tüzünkan'ın (2012) araştırması ise, İstanbul'da 2011 yılında düzenlenen "Shopping Fest" ile ilgilidir. Araştırmada turistlerin konaklama ve yeme içme gibi faaliyetlere olduğu kadar, alışveriş için de önemli oranlarda harcama yaptığı ifade edilmiştir. İstanbul'da ilk defa düzenlenen bu festivalin, turistlerin alışveriş harcamasını artırdığı ve turizm gelirlerini pozitif yönde etkilediği vurgulanmıştır. Öte

yandan festival sırasında İstanbul'da konaklama işletmeleri başta olmak üzere tüm turizm işletmelerinin pek çok kaleminde gelirlerin artış gösterdiği bu çalışma kapsamında ortaya konulmuştur.

Turizm aktivitelerinin dinamik ve hızlı şekilde hayat bulduğu şehirlerde alışveriş imkânlarının iyi boyutlara getirilmesi gerekmektedir. Çünkü o şehri ziyaret edecek turistlerin fazlasıyla boş zamana sahip olması, turistleri farklı alternatiflere yönlendirecektir. Bu sayede turistler, şehirde alışveriş yaparak hem şehir destinasyon memnuniyeti sağlayacak hem de turizm gelir artışı sağlamış olacaktır (Zengin ve Şengel, 2014:7). Alışveriş turizmine yönelik bir örnek de Hong Kong'dan verilebilir. Hong Kong'u ziyaret eden turistler, yapmış oldukları hediyelik eşya alışverişi ile şehrin, turizm gelirlerinin yarısını bu yolla elde etmesini sağlamaktadır. Bu durum, turizmin perakende ticarete olan etkisinin gücü ve bazı turistlerin sadece alışveriş yapmak için seyahat ettiklerinin önemli bir göstergesi durumundadır (Can, 2013b: 262). Tüm bu nedenlerden dolayı alışveriş turizminin şehir turizmiyle entegre edilmesi durumunda şehir turizmine önemli düzeyde katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

2.1.1.6.4. İnanç Turizmi

İnanç turizmi, dini amaçlı ziyaretler kapsamında ortaya çıkan diğer bir turizm türüdür. Turizm ile din, yüzyıllar boyunca birçok din tarafından emredilen hac faaliyeti sayesinde birbirleriyle işbirliği hâlinde olmuştur. Bu işbirliği sayesinde inanç turizmi ortaya çıkmıştır. “Herhangi bir din tarafından kutsal sayılan yerlere, inanç gereği ya da merak için gerçekleştirilen seyahatler,” İngilizce’de “religious tourism” veya “faith tourism” şeklinde adlandırılan inanç turizmi kapsamında değerlendirilmektedir (Yeşil, 2013: 736).

Kutsal mekânların, dinlere mensup kişiler tarafından ziyaret edilmesi ve bu hareketin turizm olgusu içerisinde değerlendirilmesi olayı inanç turizmi olarak adlandırılmaktadır (Avcıkurt, 2003: 81; Cristea vd., 2015: 303). Birçok dine mensup alimler, öncüler ve bu dinlere ait yazılı kutsal kitaplar dinî yerlere, o din için önemli olan şehir ve tapınaklara, inananlar tarafından ziyaret edilmeyi şart koşturmuştur. Bununla birlikte geçmişten günümüze kadar olan süreç içerisinde bu tarz mekânlara sahip ülkeler, bu bölgelere yapılan seyahatlerden ciddi faydalar sağlamışlardır. Yıllar önce Avrupa’da Hristiyanlığın baskın bulunduğu zamanlar dikkate alındığında, kutsal mekânların sahip olduğu zenginlik ve refah durumu, egemen gücün bu

mekânlarda bulunması ve elde ettiği kazancı bu şehirlerde kullanması ile bu şehirlere dini ziyaretler gerçekleşmiş ve inanç turizmi Avrupa’da önemli düzeyde gelişmiştir (Sargın, 2006: 3). Ayrıca pek çok din için farklılaşmayla birlikte Brahmanlık’ta Baneras, İslamiyet’te Mekke ve Medine, Hristiyanlık’ta Kudüs, Roma ve Efes, Musevilikte ise Kudüs, kutsal mekânlar olarak en çok ziyaret edilen inanç turizmi merkezleridir (Özgüç, 2003: 84). Özellikle İslamiyet’te, Kurban Bayramı’nda Mekke şehrine yapılan seyahatler, ibadetler ile birlikte Kâbe ziyaretinin inanç şartlarından olması, Suudi Arabistan’ın hacdan dolayı elde ettiği geliri oldukça önemli düzeye çıkartmaktadır (Turan, 2012:43). Musevilerin Noel zamanında Kudüs’te Ağlama Duvarını ziyaret etmeleri, Hristiyanların Vatikan’da bir hafta süren Noel ibadetleri, bu mekânların özellikle bu dönemlerde ziyaretçi akınına uğramasına neden olmaktadır. İnanç turizmi merkezlerinin, sadece o dinin mensupları tarafından değil, merak duygusu olan kişiler tarafından da ziyaret edilmesi, bu yerlerin tur programları içerisine alınmasını sağlamış ve bu merkezler, turizm açısından önemli bir pazarlama unsuru olarak ortaya çıkmıştır (Erkol ve Zengin, 2012: 105).

Günümüzde ülkeler artık turizm sektöründe daha fazla kişiye ulaşabilmek ve turizm talebini artırabilmek için tanıtım faaliyetlerinden faydalanmakta, turizm arzı ve potansiyelini artırmak ve uluslararası turizm hareketliliğini sağlayabilmek için de alternatif turizm türlerine yönelmektedir (Başer ve Başçı 2012: 424). Turizm çeşitlendirmesine yardımcı olan turizm gelirlerinin artmasını sağlayan ve alternatif turizm türlerinden biri olan inanç turizmi, ülkelerin önem verdiği turizm türleri arasında kendisine yer bulmaya başlamıştır (Raj ve Morpeth, 2007: 64). Şehir turizminde de önemli bir noktada olan inanç ziyaretleri, şehrin gelişmesi, turistik gelirleri artırması ve turistik dini mekânların canlanmasına fırsat vermiştir. Dinlerin kutsal saydıkları şehirler, zamanla dini turistlerin akınına uğrayarak markalaşmaya başlamış, turizm için cazip destinasyon merkezleri hâline gelmişlerdir. Turizm sektöründe bölgesel karar vericiler, şehirlere olan bu talep karşısında o bölgelerde gerekli turistik alt yapıyı sağlamış ve şehirlerde inanç turizminin de gelişmesine öncülük etmişlerdir (Eyky vd., 2014: 60-62).

Türkiye’nin şehirleri inanç potansiyeli yüksek olan şehirlerdir. Anadolu’nun üç farklı dine beşiklik etmesi ve tarih boyunca buralarda yaşayan insanların zengin ve renkli kültürünü miras bırakması, Anadolu şehirlerinin inanç turizminde güçlü potansiyele sahip olmasını sağlamıştır (Yılmaz ve Çullu, 2012: 189).

Türkiye'nin şehirleri göz önüne alındığında birçok medeniyete ev sahipliği yapan farklı doğal güzelliklere sahip Hatay, şehir ve inanç turizmi açısından oldukça büyük bir potansiyele sahiptir. Hatay'daki; arkeolojik kalıntılar, kentsel ve doğal sit alanları, anıt ören yerleri, külliye, cami, kilise gibi tarihî varlıklar ile gelenek görenek, folklor, yemek gibi kültür varlıkları, turizm açısından önemli değerler arasındadır (Eser ve Özyılmaz, 2012: 269). Hatay, dinler mozaığının ezan-çan-hazan gibi dinsel unsurların birlikte yaşandığı bir kenttir (Artun, 2009: 1). Bu şehre gelen turistler, dünyanın ilk Katolik kilisesi olan St. Pierre Kilisesi'ne belirli dönemlerde dinî ziyaretler gerçekleştirmektedir. Ayrıca şehirde bulunan bir başka önemli turistik yapı ise Habib-i Neccar Camii'dir. Anadolu'nun ilk camisi olarak kabul edilen bu cami, turistlerin ilgi odağındadır (Hatay İl Kültür Turizm Müdürlüğü, 2015).

Dinî seyahatlerin Türkiye ile ilgili olan kısmı dikkate alındığında, Türkiye Seyahat Acentaları Birliğinin (TÜRSAB) Diyanet İşleri Başkanlığı rakamlarını kullanarak hazırladığı TÜRSAB İnanç Turizmi 2014 Raporunda, bu yıl 61 bin hacı adayının Suudi Arabistan'a giderek hac farızasını yerine getirdiği vurgulanmaktadır. Bu yıl içinde umreye gidenlerin sayısının da 400 bini aştığı raporda belirtilen başka bir husustur. Hacı adaylarının bu seyahat sırasında ortalama 4 bin Euro para harcadığı, umre için bu rakamın ortalama 1.500 Euro düzeylerinde seyrettiği vurgulanmaktadır. Ayrıca Türkiye'den kutsal topraklara hac ve umre için gideceklerin 2014 yılı için yaptıkları harcamanın ise 845 milyon Euro'yu bulduğu öngörülmektedir (TÜRSAB, 2014a).

Turistlerin inanç turizmi kapsamında şehirlerde yer alan yapı ve mabedleri dolaşmasıyla inanç turizminin son yıllarda artarak gelişmesi, şehir turizmi ile inanç turizminin entegre edilmesi durumunda şehirlerin sahip olacağı avantajı, önemli düzeyde artıracaktır.

2.1.1.6.5. Kültür Turizmi

Kültür turizminin açıklamasını yapmadan önce kültürün ne anlama geldiğinin bilinmesi gerekmektedir. Kültür, kelime olarak kökeni Latince "cultura" ya da "colere" kelimesinden gelmektedir. Latince colere, sürmek, ekip biçmek. Cultura ise Türkçedeki "toprağı ekmek" anlamına gelmektedir (Usal ve Kuşlivan, 2002: 105). Türk Dil Kurumuna göre kültür: "Tarihsel, toplumsal gelişme süreci içinde yaratılan bütün maddi ve manevi değerler ile bunları ortaya koymada, sonraki nesillere iletmede kullanılan, insanın doğal ve toplumsal çevresine egemenliğinin

ölçüsünü gösteren araçların bütünü.” şeklinde tanımlanmaktadır. Kültürün diğer tanımı ise, topluma ait olan maddî ve manevî değerlerin bir araya gelerek oluşturduğu ve bununla birlikte toplumda var olan inanış, yargılar, fikirler ve tutumlar bütünüdür (Turhan, 1994: 45).

Kültür turizmi, doğal ve tarihî kültür kaynaklarını, kültürel etkinlikleri ve güncel sanat eserlerini bazı sosyo-ekonomik olguları turistik bir ürün şeklinde turistlerin hizmetine sunan bir turizm anlayışıdır. Kültür turizmi sadece tarihsel olanı değil, günceli de ele alan bir terimdir. Geçmiş kültürün izlerini yerinde görme, kültürel temaslar, farklı kültürel alışveriş ortamları, eğlence şekilleri, eski ve yeni uygarlık ürünleri, mimari, kültürel bağlar ve ilişkiler, tarihi yapılar ve kalıntılar, kültür turizmi kapsamında turistlerin ilgilerini çekmektedir (Shackley, 1997: 245; Emekli, 2012: 1).

Kültür, yapısı gereği farklı unsurlara konu olabilmektedir. Turizmle yakından bağlantısı olan kültürün yaşam bulduğu şehirlerde, turistlerin kültür için yaptığı ziyaretlerle kültür turizmi başlamıştır. Alternatif turizm çeşitlerinden olan kültür turizmi, değişen seyahat eğilimleri, talepler ve turistlerin beklentileriyle son yıllarda önemli düzeyde büyüme göstermektedir. Turistlerin artık daha değişik ve otantik destinasyonlara seyahat etme istekleri, kültürü barındıran yerlere yapılan ziyaretlerde artışa sebep olmaktadır. Turistler seyahatleri sırasında, kültürel anlamda keşif yapma dürtüsü içinde olduklarından, kültür turizmi tüm dünyada gelişme göstermektedir (Meydan Uygur ve Baykan, 2007: 3).

Değişen tatil algısına sahip yeni kültür turistlerinde, farklı insan topluluklarını ve kültürleri tecrübe etme, hatta tecrübenin katılımcısı olma arzusunun ortaya çıktığı görülmektedir. Farkındalık oluşturan bu turistler, kendilerine kişisel bir gelişim, değişim ve dönüşüm yaşatabilecek “özgün bir kültür turizm deneyimi” aramaktadır. Bugünün kültür turizmi anlayışında, değişik kültür mirası ile karşılaşmak, tanışmak ve kaynaşmak, turistin duygu ve düşüncelerinde yeni ufuklar açabilmesi açısından önemlidir (Greffé, 2004: 301-302). Tarihi ve kültürel çekiciliğe sahip yerler, kültür turistlerinin farklı doğal mekânlarda, farklı tarihsel geçmişlerin izlerinde ve farklı kültürlerdeki anlam arayışlarına eşlik etmektedir. Araştırmalar, tarihî yapıların fizikî varlıklarından çok, o tarihî mekânda yaşanan tecrübelerin daha etkili olduğunu, geçmişte kalan bir tarihi taklit eden kopya ürünler yerine özgün örneklerin daha fazla ilgi çektiğini ortaya koymaktadır. Kültür turistleri, amaçsız bir şekilde değil, belli bölgeleri ve yerleri daha anlamlı şekilde öğrenebilmek için seyahat etmekte, seyahat

ettikleri mekânlarda diğer turizme katılan turistlere nazaran daha fazla zaman ve para harcamaktadırlar. Kültür turizminin bu gücü, onların bu beklentilerini sağlayabilecek şehirleri ön plana çıkarmaktadır (Urry, 1994: 234; ÇEKÜL Vakfı, 2012: 2).

Şehirlerde turizm, coğrafya ve yerel kültürle ilişki içerisindedir. Şehirlerin sahip olduğu doğal çevrenin farklılığı, kültüre yansımaktadır. Her turistik bölgenin kendine özgü mimari yapısı, yemekleri, giyim tarzı, sanatsal nitelikleri ve turizm çeşitlilikleri bulunmaktadır. Bu nedenle turistler, geçmiş dönemlere ait tarihi ve kültürel amaçlı seyahatler dışında, kendi kültürlerinden farklı yerel kültürlerle de ilgi göstermektedir (Emekli, 2006: 53). Bu ilgi sayesinde kültür odaklı şehirlere çeşitli ziyaretler gerçekleştiren turistler, ziyaret ettikleri şehre gelir sağlayıcı bir etki oluşturarak şehirlerde, kültürel değerlerin korunmasını sağlamaktadır (Öztürk ve Yazıcıoğlu, 2002: 7).

2.1.1.6.6. Gastronomi Turizmi

Gastronomi, yiyecek ve içeceklerin tarihi gelişim süreci içerisinden başlayarak tüm niteliklerinin detaylı bir şekilde anlaşılması, uygulanması ve geliştirilerek günümüz şartlarına uyarlanması çalışmalarını kapsayan bununla birlikte bilimsel ve sanat unsurlarına katkı veren bir bilim dalı olarak tanımlanabilir. (Kivela ve Crotts, 2006: 40). Gastronomi turizmi ise, daha önce tecrübe edilmemiş bir yiyecek ve içecek deneyimi elde edebilmek için seyahat motivasyonu meydana getiren ve seyahat davranışlarının tetiklenmesine ciddi derecede yardımcı olan turizm türüdür. Farklı bir tanımlamaya göre gastronomi turizmi, asıl motivasyon kökeni özel bir yemeğin tadımını ya da bir yemeğin üretim kademelerini görmek amacıyla, yerel veya kırsal bölgeleri, yiyecek üreticilerini, restoranları, yemek festivallerini ve özel yerleri ziyaret etme faaliyetleri şeklinde tanımlanmaktadır (Deveci vd., 2013: 30).

Günümüzde pek çok kişi gastronomi turizmi nedeniyle seyahat etmektedir. Yapılan araştırmalarda turistlerin gidecekleri destinasyondaki yiyeceklerin, seyahat tercihlerinde önemli rol oynadığı ve yörenin sahip olduğu gastronomik zenginliğin turistlerin destinasyon seçimlerini etkilediği tespit edilmiştir. Yiyecekler ve gidilecek yerler arasında anlamlı bir bağlantı olduğu ve yiyeceklerin ülke isimleriyle markalaşmaya başladığı da görülmektedir. Türk Mutfağı, İtalyan Mutfağı ve Fransız Mutfağı bu konuya verilebilecek en önemli örneklerdir (Cömert ve Özkaya, 2014: 64).

Gastronomi turizminin, şehirlerin pazarlanmasında önemli bir role sahip olduğu görülmektedir. Turistik yerlere ait gastronomik unsurların yoğun olarak kullanıldığı pazarlama faaliyetlerinde, turizm faaliyetlerinden elde edilen gelir çok önemli düzeydedir. Avrupa’da “iyi yemek yemeye” gösterilen ilgi son yıllarda bir akıma dönüşmüş, gelir seviyesi yüksek entelektüel turistlerin katıldığı “gurme turları” veya “gastronomi turları” paket tur kapsamında en çok satılan turizm ürünlerinden biri olmuştur. “İyi bir yemek, etnik bir mutfak keşfi veya iyi bir şarap” için İtalya veya Fransa’ya turlara katılan turist grupları, ülkelerin gastronomi turizminin gelişmesi için verilebilecek önemli örneklerdir. Barcelona ise her yıl düzenlediği yiyecek içecek faaliyetleri ile turizm gelirlerinin önemli bir kısmını tek başına gastronomiden sağlamaktadır (Aydın, 2015: 11).

Türkiye’de gastronomi son yıllarda daha popüler hâle gelmiştir. Özellikle şehirlerde gerçekleşen gastronomi turizmi, farklı seyahat arayışları olan turistler için iyi bir alternatif oluşturmaktadır. Türkiye Seyahat Acentaları Birliğinin (TÜRSAB) (2014) Gastronomi Turizm Raporunda Türkiye’ye gelen turistlerin, 2014 yılında yeme içme için toplam 6 milyar 523 milyon dolar harcadığı ortaya konulmuştur. Bu rakam dikkate alındığında gastronomi turizminin önemli gelir getirici etkisi olduğu görülmektedir. Öte yandan turistlerin yeme içme için kişi başına yaptığı harcamanın ise 157 dolar olduğu tespit edilmektedir (TÜRSAB, 2014b).

Türkiye’deki şehir turizmine hizmet veren gastronomi şehirlerine örnek olarak Hatay ve Gaziantep gösterilebilir. 2011 yılında Antakya Belediyesi, Güney Kore’nin başkenti Seul’de düzenlenen ve 16 ülkeden 19 üye şehrin bulunduğu UNESCO Yaratıcı Şehirler Ağı Konferansına katılmış ve Hatay’ın 600 çeşit yemeğiyle “Dünya Gastronomi Şehri” olması için UNESCO’ya yaptıkları başvurusu kabul edilmiştir (Etyemez ve Özyılmaz 2012: 85). Öte yandan 2014 yılında Gaziantep Büyükşehir Belediyesi tarafından şehrin yeme içme kültürünün UNESCO’nun Somut Olmayan Kültürel Miras programına girmesi için başvuru yapılmış ve bu başvuru kabul edilmiştir. Bununla birlikte Gaziantep, “Dünya, Yiyecek ve İçecek Turizmi 2019”a da aday olmuştur (TÜRSAB 2014b). Sonuç olarak gastronomi turizmi, şehir turizmi için oldukça önemli ve şehir turizmine kolayca entegre edilebilecek diğer bir turizm türüdür.

2.1.1.7. Şehir Turizmine Hizmet Sunan Turizm İşletmeleri

Turizm işletmeleri, turistlerin geçici bir süreliğine sürekli ikamet ettikleri yerden gidecekleri bölgelerde gereksinimi olan seyahat, yeme içme, konaklama ve diğer ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik ürün ve hizmetlerin üretilmesini ve pazarlanmasını sağlayan ekonomik amaçlı kuruluşlar şeklinde tanımlanabilir (MEB, 2007: 3; İnal vd., 2010: 286).

Turizm endüstrisinin çok boyutlu yapısı, çok sayıda ve değişik özellikte işletmenin ortaya çıkmasına neden olmuştur. Değişik ihtiyaçlardan oluşan turizm talebinin karşılanmasında etkili olan işletme sayısının fazlalığı ve işletmelerin nitelikleri bazı açılardan farklılık göstermektedir (MEB, 2007). Şenel (2007)'e göre turizm sektörünün gelişmesi farklı niteliklere sahip turizm işletmelerinin kurulmasına ve bu işletmelerin gelişmesine yol açmıştır. Birbirlerinden farklı özelliklerde hizmet sunan turizm işletmelerinin incelenebilmesi için bu işletmelerin hizmet sunduğu gruba göre sınıflandırılması gereği ortaya çıkmıştır. Şehir turizmine hizmet veren turizm işletmeleri sunduğu hizmet türüne bağlı olarak 4 başlık altında sınıflandırılabilir. Bunlar (Şenel, 2007):

- Seyahat işletmeleri,
- Yeme içme işletmeleri,
- Diğer işletmeler,
- Konaklama işletmeleri'dir.

Şehir turizmine hizmet sunan ilk turizm işletme grubunu seyahat işletmeleri oluşturmaktadır.

2.1.1.7.1. Seyahat İşletmeleri

Seyahat işletmeleri, turistik ürün ve hizmet üreten kuruluşlar ile turistler arasında ilişki kurulmasını sağlayan işletmeler olup bu işletmeler pazarlamada dağıtım kanalı işlevini de yerine getirmektedir (Hussein ve Saç, 2008: 52). Bu gruba giren işletmeler turistik arz ile turizmin öznesi olan insan arasında bağlantı gerçekleştirerek turizm olayının farklılaşması ve hizmetlerin sunulmasına önemli katkıda bulunmaktadırlar (Aktaş, 2002: 12).

Turizm pazarının en önemli niteliklerinden birisi, talep ile arz arasında belli bir dengenin olmasıdır. Perakendeci ve toptancı seyahat işletmelerinin en önemli özelliği potansiyel turistlere gereksinimlerine uygun turistik mal ve hizmetleri sunmaktır. Söz konusu işletmeler, ziyaretçilerin seyahat hedefi seçimlerinden

başlayıp konaklamanın biçimini, konaklama yerindeki faaliyetleri, sunulacak hizmetleri ve yolculuğun şeklini belirlemeye yönelik çalışmaları yapmaktadır (Aktaş, 2002: 12-13). Seyahat işletmeleri özel kaynaklı kuruluş olmasının yanında faaliyet alanı olarak çok çeşitli seyahat hizmetlerini müşterilere sunmaktadır. Yarcan'a (1995: 78) göre, seyahat işletmelerinin müşterilere sunduğu hizmetler şunlardır:

- İç turizme yönelik paket turların düzenlenmesi,
- Uçak bileti satışları,
- İç turizme yönelik paket tur satışı,
- Başka ülkelere yönelik paket tur düzenlenmesi,
- Kongre ve toplantı organizasyonu,
- Otomobil kiralama hizmetidir.

Seyahat işletmelerini, seyahat acentaları ve tur operatörleri olarak iki grupta tanımlamak mümkündür. 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununa göre seyahat acentaları, kâr amacıyla turistlere ulaştırma, konaklama, gezi, spor ve eğlence imkânları sağlayan onlara turizmle ilgili bilgiler veren bu konuya ilişkin tüm hizmetleri gören ve turizm ekonomisine ve genellikle ödemeler dengesine katkıda bulunan ticari kuruluşlar olarak tanımlanmaktadır (Resmi Gazete, 1972: 1). Ahipaşaoğlu ve Arıkan'a (2003: 202) göre seyahat acentaları, verdikleri hizmet içeriğine göre bir sınıflandırma yapılabilmektedir. Buna göre acentalar:

- Biletçi seyahat acentaları,
- Tur satış acentaları,
- Tek temsilci seyahat acentaları,
- Kiralık araba servisi acentaları,
- Ulaştırma acentaları,
- Kongre acentaları,
- Özendirme acentaları şeklinde sınıflandırılabilir.

Seyahat acentaları, turizm faaliyetlerinin gerçekleşmesini sağlayan kuruluşlardır ve yüklendikleri belli başlı görevleri bulunmaktadır. Genel olarak seyahat acentalarının görevleri ise şunlardır (Öztaş, 2002):

- Turistlere gidecekleri bölgeler hakkında bilgi vermek,
- Turistler adına tatil ile ilgili her türlü rezervasyonu yapmak,
- Döviz ve seyahat çeki bozmak,

- Belirli sürelerle, yasal mevzuat çerçevesinde tur düzenlemek,
- Her türlü ulaşım aracı kiralamak,
- Turistlere sigorta işlemleri konusunda bilgi vermek ve sigorta yapmak,
- Gümrük, vize, pasaport işlemleri hakkında danışma hizmeti vermek,
- Hediyeelik eşya, broşür, harita vb. ürünlerin satışını yapmaktır.

Her ne kadar 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununda yer almayıp Türkiye’de ayrı bir işletme olarak görülmesi de seyahat işletmeleri kapsamında seyahat acentalarıyla birlikte turistlere hizmet sunan diğer bir seyahat işletme türünü tur operatörleri oluşturmaktadır. En temel tanımıyla tur operatörü, herhangi bir talep oluşmadan önce, ulaştırma, transfer, rehberlik, konaklama, yeme içme, animasyon, günlük yakın çevre gezileri vb. hizmetleri paket tur adıyla bir araya getirerek seyahat etmek isteyen turistlere, belirli bir fiyattan satan ya da seyahat acentalarına satış yetkisi vererek sattıran işletmelerdir (Balta ve Altınbaş, 2012: 21). Tur operatörleri, bir tatil esnasında yararlanılabilecek olası hizmetlerin toplamından belirli bir turistik ürün oluştururlar ve bu ürünü belirli bir fiyatı kapsayacak şekilde doğrudan veya seyahat acentaları aracılığıyla turistlerin kullanımına sunarlar (Alaeddinoğlu ve Can, 2007: 53).

Tur operatörleri, seyahat acentalarının aksine daha az sayıda ve bölgeye yönelik sınırlı sayıda paket tur içerikli hizmetleri hazırlayıp yıllık bazda satışlarını gerçekleştirmektedir. Tur operatörleri, tur programının bir anlamda üreticisi ve planlayıcısıdır (Mısırlı, 2006: 29). Peköz ve Yarcan (1995: 8), seyahat işletmeleri kapsamında tur operatörlerinin görevlerini şu şekilde açıklamaktadır:

- Seyahat hizmetlerini bir araya getirerek paket turları üretir ve bunları bir fiyatla satışa sunar,
- Turizm hizmetini üreticilerden talep beklentisine göre toptan alır, sözleşme yapar ve ürünün satış riskini üstlenir,
- Konaklama işletmelerinin odalarını önceden, kısmen veya tümüyle sezonluk veya senelik kiralar,
- Tur programlarını ve ayrıntılarını önceden belirler,
- Oluşturduğu tur paketlerini kendi satış ofisleriyle doğrudan veya seyahat acentaları vasıtasıyla dolaylı olarak satışa sunar.

2.1.1.7.2. Yiyecek-İçecek İşletmeleri

Şehir turizmi, farklı turistik aktiviteleri barındıran bir turizm türüdür. Turistler de seyahat ettikleri bölgelerde bu turistik ürünlerden yararlanmaktadır. Turistlerin tatilleri esnasında şehirlerde ihtiyaç duyduğu turistik hizmetlerden birisi de yiyecek içecek hizmetleridir ve bu hizmetlerin turistlere sağlanabilmesi için yiyecek içecek işletmeleri turizm sektöründe faaliyet göstermektedir (Marine-Roig ve Clave, 2015: 169).

Yiyecek-içecek işletmeleri, yapısı, teknik donanımı, konforu ve bakım durumu gibi maddesel, sosyal değeri ve hizmet kalitesi gibi niteliksel elemanları ile kişilerin beslenme gereksinimlerini karşılamayı amaç olarak kabul eden ekonomik, sosyal ve disiplin altına alınmış işletmelerdir (Doğan vd., 2010: 242). Yiyecek-içecek işletmeleri, konaklama işletmeleri bünyesinde ve turizm sektöründe bağımsız olarak faaliyet gösteren önemli turizm işletmeleridir (Denizer, 2012: 7). Son yıllarda çalışma koşullarında yaşanan iyileşmelerle dışarıda yemek yeme alışkanlığının gelişim göstermesi ve artan boş zamanla insanların bu vakitleri yeme-içme faaliyetleriyle değerlendirmesi, yiyecek-içecek işletmelerinin önemini artırmıştır (Çetiner, 2010: 8). Öte yandan günden güne gelişim gösteren yiyecek-içecek işletmeleri, farklı turist istekleri karşısında ürünlerini çeşitlendirmiş ve farklı alanlarda, bölgelerde ve şehirlerde farklı tür ve içeriklerde yiyecek-içecek hizmeti vermeye başlamıştır (Koçak, 2006: 2). Şehir turizmi açısından yiyecek-içecek işletmeleri ve bu işletmelerin sunduğu hizmetin kalitesi son derece önemlidir (Bucak, 2012: 5-6).

Şehir turizminin içeriği dikkate alındığında Türkiye’de turistlere hizmet verebilecek yiyecek-içecek işletmeleri hizmet türüne göre 5 grup altında sınıflandırılabilir. Altunışık vd. (2004)’ne göre yiyecek içecek işletmeleri: Turizm Yatırım Belgeli Yiyecek İçecek İşletmeleri, Turizm İşletme Belgeli Yiyecek İçecek İşletmeleri, Belediye İşletme Belgeli Yiyecek İçecek İşletmeleri, Ticari Yeme-İçme İşletmeleri ve Diğer Özellikli Yiyecek İçecek İşletmeleri olmak üzere 5 grupta toplanmıştır ve aşağıda kısaca tanımlanmıştır (Altunışık vd., 2004: 127-129):

Turizm Yatırım Belgeli Yiyecek İçecek İşletmeleri: 2634 sayılı yasaya göre turizmin geliştiği veya gelişmekte olduğu bölgelere yatırım yapan ve turistlere yiyecek içecek hizmeti sunmak üzere yatırım dönemi için bakanlıkça verilen belge ile faaliyet gösteren yiyecek içecek işletmeleridir.

Turizm İşletme Belgeli Yiyecek İçecek İşletmeleri: 2634 sayılı yasaya göre bakanlıkça verilen belge ile turizm sektöründe faaliyet gösteren ve turistlerin ihtiyaç duyduğu yiyecek içecek hizmetlerini sunan ve menüsünde Türk mutfağından yemekleri bulunduran işletmelerdir. Bu işletmelerin genellikle kaliteli hizmet sunması beklenmektedir.

Belediye İşletme Belgeli Yiyecek İçecek İşletmeleri: Lokanta ve benzeri yerlerin belediyeler tarafından belgelenen ve denetimi yapılabilen işletmelerdir. Bu işletmelerde kalite düzeyi biraz daha düşüktür.

Ticari Yeme-İçme İşletmeleri: Bağımsız olarak ya da konaklama işletmeleri bünyesinde müşterilerin yeme içme gereksinimlerini kâr amacıyla karşılayan ticari işletmelerdir. Bu işletmeler gerek yiyecek içecek çeşitliliği gerekse ürün grubuyla şehir turizmine önemli derecede katkı sunmaktadır (Altunışık vd., 2004: 129-130).

Diğer Özellikli Restoranlar: Bu tip restoranlar fast food restoranlardan pizza restoranları, kebab ve döner restoranları, kafeteryalar olmak üzere farklı özelliklere sahip olmasına rağmen çalışma sistemi ve fiyat segmenti bakımından birbirleriyle benzerlik göstermektedir. Bu tip işletmelerde yemeklerin hazırlanışı hızlı olmasıyla birlikte yemeklerin hazırlanması sırasında misafirler kısa bir süre bekletilmektedir (Altunışık vd., 2004: 134-135).

2.1.1.7.3. Diğer Turizm İşletmeleri

İnsanların turizm faaliyetlerine katılmaları ile ortaya çıkan konaklama, yeme-içme ve seyahat ihtiyaçlarını doğrudan karşılayan işletmelerin yanında turizmle ilgili çeşitli ürün ve hizmetleri üreten ve varlık amaçları kısmen ya da tümüyle turizm sektörüne bağlı bulunan bir dizi işletmeler, diğer turizm işletmelerini meydana getirmektedir (Kozak vd., 2001: 61). Kuruluş amacı turistik ürün ve hizmet üretmek olmamasına rağmen, turizmle bazen doğrudan veya dolaylı olarak ilişkisi bulunan işletmelere, diğer turizm işletmeleri denilmektedir. Özellikle turizm bölgelerinde faaliyet gösteren bu işletmeler, işlevleri sayesinde ülkeye döviz girdisi sağladıklarından dolayı diğer turizm işletmeleri olarak kabul edilmektedir (Akgöz, 2009: 13).

Aktaş (2002: 18) ve Altunışık vd. (2004: 35)'ne göre, diğer turizm işletmeleri turizmle ilgili özel malları üreten işletmeler, turizme hizmet eden ticaret işletmeleri, turizmle ilgili özel hizmetleri üreten işletmeler, turizm tanıtımları ve reklamları yapan işletmeler ve rekreasyon işletmeleri olmak üzere 5 başlık altında sınıflandırılabilir. Buna göre;

Turizmle İlgili Özel Malları Üreten İşletmeler: Seyahate çıkan kişiler seyahat amacına uygun özel gezi ve eşyaları yanında bulundurmaktadır. Bu eşyalar arasında şapka, ayakkabı, gözlük, boncuk, çanta gibi birçok eşya sayılabilir. Bu ürünleri üreten işletmeler diğer turizm işletmeleri grubuna girmektedir (Hussein ve Saç, 2008: 70).

Turizme Hizmet Eden Ticaret İşletmeleri: Sattıkları ürünler sadece turistlerin gereksinimleri olmadığı hâlde varlıkları büyük ölçüde turizme bağlı olan perakendeci ticaret işletmeleri de diğer turizm işletmeleri arasında sayılabilir. Havaalanları, istasyonlardaki perakendeci dükkanlar ile dövizle işlem yapan gümrüksüz satış mağazaları bu gruba girmektedir (Altunışık vd., 2004: 35).

Turizmle İlgili Özel Hizmetleri Üreten İşletmeler: Turizm olayının karmaşıklığı oranında onunla ilgili özel hizmetlerin de son derece çeşitli olduğu görülmektedir. Bu nedenle turistlerin psikolojik tatminlerini sağlayacak çeşitli hizmetleri üretecek kişi ve kurumlara ihtiyaç duyulmaktadır. Böylece, turistlerin çevreyi tanımalarına hizmet eden veya belli bir faaliyeti en iyi şekilde yapmalarına yardım eden rehberler, kayak, tenis, binicilik ve su sporları dallarında öğretmenlik hizmetleri sunan işletmeler ile bankacılık ve sigortacılık hizmetleri sunan işletmeler diğer turizm işletmeleri arasında yer almaktadır (Aktaş, 2002: 19).

Turizm Tanıtımları ve Reklamları Yapan İşletmeler: Kâr amacı ile tanıtım ve reklam yapan işletmeler bağımsız işletmeler olabileceği gibi otel, havayolu ve tur operatörü gibi işletmelerin ürünlerini ve hizmetlerini sözleşme ile yürüten işletmeler de olabilir. Turizm sektörüne de hizmet üreten bu işletmeler diğer işletmeler kapsamında değerlendirilmektedir (Altunışık, 2004: 35).

Rekreasyon İşletmeleri: Rekreasyon faaliyetleri, turistlerin boş zamanlarında gönüllü olarak yaptıkları dinlendirici ve eğlendirici etkinlikler olarak tanımlanmaktadır (Sandıkçı ve Günay, 2014: 45). Rekreasyon işletmeleri, turistlere rekreasyon faaliyetlerini belirli bir örgütlenme içinde yarar sağlayacak şekilde sunan kurumlardır. Rekreasyon işletmeleri, şehir içi turlar, yüzme, atçılık, vahşi yaşam fotoğrafçılığı, spor faaliyetleri gibi hizmetleri içermektedir. Öte yandan şehir turizmine ek katkı getiren parklar, hayvanat bahçeleri, voleybol ve golf hizmetleri, müze, sinema, sanat faaliyetleri ve doğrudan eğlenceye yönelik diskotek, bar, gece kulüpleri, gibi faaliyetler de rekreasyon işletmeleri grubuna girmektedir.

Sonuç olarak şehir turizmi ve bu turizm türünün gelişmesi açısından diğer turizm işletmeleri son ve bu işletmelerin sunduğu ürün ve hizmetler derece önemlidir (Usta, 2008: 34; Hazar, 2010: 103).

2.1.1.7.4. Konaklama İşletmeleri

Hanlar, kervansaraylarla başlayan konaklama hizmetleri, ulaşım araçlarının gelişmesi ve seyahatlerin yaygınlaşması sonucunda zamanla büyük değişimlere uğramıştır. Önceleri, sadece yatak satarak konaklama ihtiyacına cevap veren ve babadan oğula devredilerek işletilen küçük oteller, değişik amaçlarla seyahat eden günümüz insanların çeşitlenen ihtiyaçlarına cevap veremez olmuşlardır (Gökdeniz ve Dinç, 2009: 7). Turizm faaliyetlerinin gelişim göstermesiyle birlikte şehirlerde de turizm aktivitelerinin artması, şehir merkezlerinde konaklama işletmelerinin gelişmesine neden olmuştur. Şehre gelen turistler barınma ihtiyacı duymasından dolayı bu barınma ihtiyaçlarını bu tesisler vasıtasıyla gidermektedir. Şehirleri ziyaret eden turistlerin farklı ihtiyaçlarının olması, şehirlerde farklı türde konaklama işletmelerinin kurulmasını sağlamıştır (Uca Özer, 2010: 11).

Konaklama işletmelerinin kuruluş amacı dikkate alındığında, bu işletmeler, turistlerin kalıcı olmayan konaklama, yeme içme, kısmen eğlence ve diğer bazı sosyal gereksinimlerini karşılayan işletmeler olarak tanımlanmaktadır (Özdemir ve Akpınar, 2002: 86). Başka bir ifadeyle konaklama işletmeleri, yapısı, teknik donanımı, konforu ve bakım koşulları gibi maddi, sosyal değeri, personelin hizmet kalitesi gibi farklı unsurlarla turistlerin arzu ettiği nitelikte geçici konaklama ve kısmen beslenme ihtiyaçlarını belirli bir ücret karşılığında karşılamayı meslek olarak kabul eden ekonomik, sosyal ve disiplin altına alınmış işletmeler şeklinde tanımlanmaktadır (Eser, 2009: 17). Konaklama hizmeti, otel işletmelerinin temel ürünüdür. Bir otel işletmesinde odanın rezervasyonu ile başlayan konaklama hizmet süreci, müşterinin otele kabul edilmesi, otelde konaklaması, otelin diğer hizmetlerinden yararlanması ve otelden ayrılmasıyla son bulmaktadır (Emeksiz vd., 2013: 3).

Konaklama işletmeleri, 21. yüzyılda teknolojik gelişmelerin getirmiş olduğu kolaylıklara rağmen emek-yoğun işletmeler olma özelliğini devam ettirmektedir. Bu işletmelerde işletmeye gelen misafirlerin tatmin edilmesi için işletme personelinin eğitilmiş ve müşteriye hizmet sunarken gayretli olması gerekmektedir. Hizmet sunumu esnasında, otomasyonun düşük seviyede olması ve personel hizmetine en üst

seviyede ihtiyaç olması, konaklama işletmelerinin üretim maliyetlerini yükseltmektedir. Araştırmalara göre, otellerde işgücü maliyetleri tüm maliyetlerin %30'unu oluşturmaktadır (Özdemir ve Akpınar, 2002: 87).

Batman vd. (2006: 13-19)'ne göre turizm sektöründe faaliyet gösteren ve turistlere hizmet sunan asli konaklama işletmelerini; oteller, moteller, tatil köyleri, pansiyonlar, kampingler, apart oteller, hosteller meydana getirmektedir. Bu kavramların daha iyi anlaşılabilmesi için ilgili kavramların tanımlanması gerekmektedir.

Otel: Temel hizmetleri konaklama ihtiyacının karşılanmasını sağlamak olan ve bünyelerinde yeme-içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri barındıran; sundukları hizmetleri belirli ticari anlayış, kural ve uygulamalar çerçevesinde yerine getiren şehirlerde, hava alanlarında, istasyonlarda ve limanlarda kurulmuş, farklı turist ihtiyaçlarına hizmet veren işletmelerdir (Aktaş vd., 2015: 217; Akoğlan Kozak vd., 2012: 7).

Motel: Yerleşim merkezleri dışında, karayolları güzergâhı veya yakın çevrelerinde inşa edilen motorlu araçlarıyla yolculuk yapanların konaklama, yeme-içme ve araçlarının park ihtiyaçlarını karşılayan en az 10 odalı işletmelerdir (Hazar, 2010: 94).

Tatil Köyleri: Doğal güzellikler içerisinde, rahat bir konaklamanın yanında çeşitli spor, eğlence ve satış hizmetlerinin de sağlandığı, yaygın yerleşim düzenindeki en fazla iki katlı yapılardan oluşan, en az 60 odalı konaklama işletmeleridir (Altunışık vd., 2004: 94).

Pansiyon: Yönetimi basit, yemek ihtiyacının idare tarafından sağlanabildiği veya müşterilerin kendi yemeklerini hazırlayabilmesi imkânı bulunan, en az 5 odalı işletmelerdir (Batman vd., 2006: 18).

Kamping: Karayolları güzergâhları ve yakın çevrelerinde, kent girişlerinde, deniz, göl, dağ gibi doğal güzelliği olan yerlerde kurulan ve genellikle turistlerin kendi olanakları ile geceleme, yeme-içme, dinlenme, eğlence ve spor gereksinimlerini karşılayan, en az 10 odalı tesislerdir (Hussein ve Saç, 2008: 50).

Apartment Otel: Belgeli bir otel veya tatil köyü yatırımı/işletmesi bütünü içerisinde yer alan, müşterilerinin kendi yeme-içme gereksinimlerini karşılayabilmesi için gerekli teçhizat ile donatılmış otel gibi işletilen konaklama işletmeleridir (Azaltun ve Kaya, 2010: 4).

Hostel: Diğer konaklama işletmelerinden ayrılan en belirgin özelliğinin, konaklama hizmetlerinin odadan çok, yatak olarak sunulmasıdır. Büyük bir bölümü 4 ile 8 arasında değişen yatak kapasitesine sahip odalardan oluşan ve müşterilerin odaları ile birlikte banyo, çamaşır yıkama alanı ve oturma odası gibi ortak kullanım alanlarını paylaştıkları işletmelerdir (Aktaş vd., 2015: 219).

Görüldüğü gibi şehir turizmine hizmet veren konaklama işletmeleri çok sayıda alt işletme türüne sahiptir. Öte yandan şehir turizmi kapsamında en yaygın ve yoğun şekilde hizmet sunan konaklama-işletme türünü otel işletmeleri oluşturmaktadır. Gerek otel işletmelerinin zamanla gelişim göstermesi, gerekse şehir turizminin alternatif bir turizm türü olarak ortaya çıkması, yalnızca şehir turizmine hizmet sunan otel işletmelerinin ortaya çıkmasını sağlamış ve şehir turizmine hizmet veren otel işletmeleri, kendilerine has özellikleri ile şehir turizmine hizmet veren konaklama işletmelerinden birisini oluşturmuştur.

2.1.1.7.4.1. Şehir Turizmine Hizmet Veren Otel İşletmeleri ve Özellikleri

Geleneksel konaklama örneklerinin en yaygın işletme türünü otel işletmeleri oluşturmaktadır. Otel işletmeleri, seyahat eden turistlerin geçici süreyle barınmaları amacıyla belirli standartlarda düzenlenmiş tesislerdir. Oteller genellikle konaklama imkânlarının yanı sıra turistlerin yeme-içme, eğlenme ve alışveriş gibi ihtiyaçlarını karşılayacak yan hizmetlere de sahip işletmelerdir (Barutçugil, 1989: 53). Resmi gazetede yayımlanan 2011 tarihli 27865 sayılı yönetmelikte ise güncel haliyle oteller: “aslî fonksiyonları, müşterilerin konaklama ihtiyaçlarını sağlamak olan bu hizmetin yanında, yeme-içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesisler” olarak tanımlanmıştır. Oteller; bir, iki, üç, dört ve beş yıldızlı oteller olarak sınıflandırılmaktadır (Resmi Gazete, 2011).

Şehir otelleri, genellikle şehir merkezlerinde bulunan ve misafirlerine oda ve kahvaltı hizmeti sunan işletmelerdir. Bu oteller, konaklama hizmetlerinin yanında restoran ve bar hizmeti de vermekte, genellikle iş bağlantısı ve iş takibi amacıyla seyahat eden kişilere kısa süreli hizmet sunmaktadır. Şehir otellerinin diğer bir özelliği de bu otellerde kalan turistlerin uzun süreli konaklamalar yerine daha kısa süreli konaklamaları tercih etmeleridir (Angelo ve Vladimir, 2011: 153). Şehir otellerinin varlığı ve başarısı, büyük ölçüde turist trafiğinin yoğunluğuna bağlıdır ve gelirlerinin çok büyük bir kısmı, oda satışlarından sağlanır. Bunun temel nedeni bu

tip otellerde kalan misafirler için restoran konusunda otel dışında ve yakın çevrede çok sayıda ve değişik nitelikte yiyecek içecek seçeneklerinin bulunmasıdır (İçöz, 1996: 94). Şehir merkezlerinde faaliyet gösteren bu otellerin kuruluş ve işletim maliyetleri diğer otel türlerine göre daha yüksektir. Emlak fiyatları, inşaat aşamasındaki giderler, işçilik gibi maliyet kalemleri, şehir turizmine hizmet eden bu otellerin maliyetlerini artırmaktadır (Aktaş, 2002: 29; Şener, 2001: 21).

Şehir otellerinin hizmet ettiği boyutlar dikkate alındığında birden fazla sebep sayılabilmektedir. Bu otellerin kuruluş yerinin şehir merkezlerinde olması, bu otellere, kıyı turizmine hizmet eden otellerden daha farklı bir boyut kazandırmaktadır. Şehirlere kongre, seminer, konferans gibi nedenlerle gelenlerin yanı sıra şehrin sahip olduğu kültürü, tarihi, dini inançları merak edenlere, bölgenin hem yemek kültürünü tanımaya hem de eğlenceli yönünü görmek isteyenlere, bu oteller tarafından hizmet sunulmaktadır. Bununla birlikte sağlığını önemseyen insanların sayısının artması, termal kaynak bulunan şehirlerde şehir otellerinin termal içerikli hizmetler sunmasını sağlamıştır (Akoğlan Kozak vd., 2012: 8-12). Tüm bu açıklamalar dikkate alındığında şehir otellerinin sahip olduğu özellikler şu şekilde açıklanabilir (Usta, 2008:44):

- Şehir otelleri, en az 25 olmakla birlikte 300'e ulaşan oda sayısına sahip ve misafirlerine 24 saat hizmet sunan işletmelerdir.
- Şehir otelleri, geçici süreyle şehirlere seyahat eden turistlerin, konaklama, yeme içme ve diğer çeşitli ihtiyaçlarını karşılamaktadır.
- Şehir otellerinin en önemli hizmet dalları toplantı, seminer, kongre etkinlikleri ile iş odaklı buluşma etkinliklerine ev sahipliği yapmasıdır.
- Şehir otelleri, daha donanımlı ve konforlu işletmelerdir. Şehrin sahip olduğu yemek kültürü de turistlere bu işletmeler tarafından yaygın bir şekilde sunulabilmektedir.
- Şehir otelleri, bölgede gelenekselleşmiş olan festival ve fuarların önemli sponsorları olup şehir turizmine katkı sağlamak için benzer organizasyonları desteklemektedir.

2.1.2. Turizm İşletmelerinde Çevre ve Yeşil Yıldız Uygulamaları

Bu bölümde, turizmde çevre ilişkisi ve çevrenin önemine vurgu yapılarak otel işletmelerinde çevreye duyarlı uygulamalar ve Yeşil Yıldız programı hakkında bilgiler verilmiştir. Öte yandan otellerin Yeşil Yıldız genel yönetim ve çevre

politikaları uygulamalarıyla birlikte Yeşil Yıldız çevre koruma uygulamaları kapsamında, çevreyi korumaya yönelik kriterlerin neler olduğu ve bu faaliyet ile kriterlerin oteller tarafından sağlanmasına yönelik neler yapılması gerektiği hakkında çeşitli bilgiler sunulmuştur.

2.1.2.1. Turizm ve Çevre İlişkisi

Bir turizm etkinliğinin gerçekleşebilmesi için en önemli kaynağı oluşturan çevre, insanın oluşumuna katkıda bulunmadığı, doğada mevcut bulunan doğal çevre ile doğal çevre varlıklarını kullanarak insanın kendi eliyle oluşturduğu yapay çevre olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Turizmin olumsuz etkileri hem doğal hem yapay çevre üzerine olmaktadır. Turizmin genel olarak çevreye etkileri mevcut canlıların azalması, canlıların yaşam kalitelerinin düşmesi, araçla seyahat nedeniyle hava kirliliğinin artması, turizme hizmet eden işletmelerden dolayı su ve toprak kirliliği, turizm aktivitelerinden dolayı çevrenin ve bitkilerin tahribi, yaban hayatın tehlikeye sokulması gibi birçok biçimde ortaya çıkabilmektedir (Erdoğan, 2003: 81).

Çevrenin insan kaynaklı kirlenmesi, dünya var olduğundan beri meydana gelen önemli bir sorundur. Ancak, özellikle 20. yüzyılda sanayileşme ve teknolojinin gelişimiyle birlikte, doğal kaynakların bilinçsizce kullanılması çevre kirliliği boyutlarını artırmıştır. Çevrenin bozulması, 2000'li yıllarda en büyük ekonomik etkinliklerden biri olacağı kabul edilen turizm olayını da olumsuz etkilemektedir. Bir zamanlar alt gelir grupları için lüks kabul edilen turizm faaliyetlerine katılım, bugün tüm insanlar için bir gereksinim hâlini almıştır. Ülkeler için, bir döviz kaynağı olarak gelir artırıcı, yeni üretim kollarına imkân sağlayıcı ve istihdam oluşturma etkisiyle ekonominin bir kolu olan turizm faaliyetlerinde çevre, büyük bir değer taşımaktadır (İlkin ve Dinçer, 1991: 93).

Turizm ve çevre arasında yakın bir ilişki bulunmaktadır. Turizmin gelişmesi öncelikle temiz ve sürdürülebilir çevreyle mümkündür. Yeryüzü kaynaklarının süratle bozulmaya başladığı, hava, su ve çevre kirlenmesinin önemli boyutlara ulaştığı, özellikle 70'li yıllardan sonra daha iyi anlaşılmıştır. Nitelikli bir turizm faaliyeti için temiz, düzenli ve sağlıklı bir çevreye gereksinim duyulmaktadır. Fakat turizmin gelişmesi, yoğun turist akımlı ve taşıma kapasitesinin aşılması gibi durumlar çevreyi belli ölçüde bozmakta ve yıkıma uğratmaktadır (Güney, 1997: 193). Süreklilik bakımından çevre ile çok yakından ilgili olan turizm, genel olarak kaynakların pazarlanması sırasında kâr amacının ön planda tutulmasından dolayı,

kısa vadeli yararlar peşinde koşmakta ve turizmin hammaddesi olan bu kaynaklar, turizmin gelişimi sürecinde ciddi zararlar görmektedir (Aslan ve Aktaş, 1994: 43). Doğayı koruyarak turizmde gelişmeyi sağlamak ancak gerçekçi ve dengeli uygulamalarla mümkün olmaktadır. 21. yüzyılın en büyük gelişme gösterecek sektörlerinden biri turizm sektörü olacağından, dünya ülkelerinin hem turizm yatırımlarını etkin bir şekilde planlaması hem de doğal ve kültürel değerlerini koruması gerekmektedir (Güney, 1997: 193).

Turizm ve çevre arasındaki ilişkinin incelenmesini anlamlı kılan çevresel değerler ‘turizmin olmazsa olmaz’larıdır. Turistik talebi yönlendiren etkenlerin başında destinasyonun sahip olduğu çevre kaynakları gelmektedir. Bu kaynakların zenginliği, destinasyon için turist çeken bir avantaj olarak değerlendirilirken, bu kaynaklar üzerindeki herhangi bir bozulma destinasyonu çekim merkezi olmaktan uzaklaştırmaktadır. Bütün turizm çeşitlerinde turistik ürünü oluşturan değerlerin başında çevresel kaynaklar gelmektedir. Bu bakımdan turizm ve çevre ilişkisi değerlendirilirken karşılıklı olarak olumlu ya da olumsuz ilişkiler özellikle dikkate alınmalıdır (Kahraman ve Türkay, 2014: 44). Erdoğan (2003: 85-98), turizm faaliyetlerinin çevreye olan olumsuz etkilerini sekiz başlıkta belirtmiştir. Buna göre turizm faaliyetlerinin çevreye olan etkileri şunlardır:

1. Hava Kirliliği: Turizm bölgelerinde denizde ve karada kullanılan ulaştırma araçlarından, tesislerin ısıtma ve soğutma sistemlerinden ve emisyon gazlarından meydana gelmektedir (Holden, 2005: 173). Yapılan araştırmalarda, turizm tüm dünyada ortaya çıkan hava kirliliğinin az bir kısmına neden olsa da hava kirliliği sonucu, ozon tabakasının delinmesi, sera etkisinin oluşması, küresel ısınma gibi sorunların oluşumuna etki ettiği ifade edilmektedir (Spellman, 1999: 167; Tribe, 2005: 360).
2. Su ve Toprak Kirliliği: Turistik tesislerde atık suların uygun olmayan şekilde dışarı akıtılması ve su kaynaklarına lağım sularının boşaltılması ile kaynakların kirletilmesi sonucu meydana gelen kirlenmedir. Toprak kirliliği ise katı atıkların düzensiz bir şekilde depolama alanlarına atılması ve bu atıkların bertaraf edilememesi durumudur (Uslu, 1987: 39; Stonich, 1998: 27).
3. Gürültü Kirliliği: Turistik bölgelerde özellikle motorlu taşıtların oluşturduğu sesler, eğlence mekânlarında oluşan gürültüler, şantiye-

inşaat yapılırken ortaya çıkan gürültüler ve turistlerin o bölgelerde yoğunlaşması dolayısıyla meydana gelen ses, gürültü kirliliğini oluşturmaktadır (Akış Roney, 2011: 97).

4. Görsel Kirlilik: Turistik alanlarda doğal çevre ve yerel mimari ile uyuşmayan mimari yapıların ortaya çıkması ve düzensiz gelişmeler, görsel kirliliği meydana getirmektedir (Önder ve Konaklı, 2003: 502).
5. Flora ve Fauna Üzerindeki Etkiler: Turizmin aşırı ve düzensiz gelişim göstermesi nedeniyle hassas ekosistemlerde, özellikle bitki ve hayvan türlerini olumsuz etkilemesine ve türlerin yok olması tehlikesine neden olmaktadır (Küçüktopuzlu, 1991: 250).
6. Katı Atık Kirlilikleri: Turizmin hayat bulduğu tüm alanlarda, katı atık yönetimlerinin olmayışı ve bu atıkların düzensiz depolanmasından kaynaklanan görsel kirlilik, koku ve sağlık sorunlarına sebep olan katı atık sorununu ortaya çıkarmıştır (Grennon ve Batisse, 1989: 35).
7. Doğal ve Tarihsel Değerler Üzerindeki Kirlilikler: Doğal, tarihî ve arkeolojik değerler ve kaynakların aşırı ve bilinçsiz kullanımı hassas eko sistemler ve doğal kaynakların zaman içinde bozulmasına ve yıpranmasına neden olmaktadır (Emekli, 2008: 430).
8. Sosyal ve Kültürel Kirlilik: Turizmin geliştiği bölgede meydana getirdiği ekonomik, fiziksel ve ekolojik etkilerin yanı sıra diğer önemli etkisi de insan yaşamı ve toplumun sosyal yapısı üzerindeki etkileridir (Civelek, 2010: 333).

2.1.2.2. Turizmde Çevrenin Önemi

Son yıllarda küreselleşmenin hızlanması ve sanayileşmenin artmasıyla birlikte özellikle gelişmiş ülkelerde hayat standartları artış göstermiş ve artan tüketim eğilimi sonucu çevrede meydana gelen bozulmalar daha fazla artmıştır. Bu durumdan en çok etkilenen sektörlerin başında turizm gelmektedir (Şekerli ve Öter, 2015: 520). Turizm, diğer sektörlerle göre çevrenin kaynaklarını en çok kullanan sektörlerden biridir. Bunun yanında, turistlerin talep döngüsünü etkileyen faktörlerin başında çekim yerinin sahip olduğu doğal çekicilikler gelmektedir. Doğal çekiciliklerin zenginliği, çekim yerine turist çeken destinasyonlarda bir avantaj olarak değerlendirilirken, bu çekicilikler üzerinde meydana gelebilecek herhangi bir bozulma, çekim yerini turistler için çekim merkezi olmaktan uzaklaştırmaktadır.

Başarılı turizm faaliyetleri için temiz, düzenli ve sağlıklı bir çevreye ihtiyaç vardır. Çevre ve turizm etkileşiminde turizmin sürdürülebilirliği ancak çevre kalitesinin sağlanmasıyla mümkün olmaktadır (Yoon vd., 2001; Can, 2013a: 24).

Turizm ve çevre ortak bir paydaya sahip kavramlardır. Çevre bir turizm kaynağı olma özelliğini taşıırken, turizmin var olması için çevrenin yaşaması önemli bir gereksinimdir. Doğanın ve çevrenin aleyhine gelişen bir turizmin, kendi kaynağını tüketeceği açıktır. Başarılı bir turizm faaliyeti için temiz ve düzenli çevreye ihtiyaç vardır. Bu nedenle son yıllarda turistlerin doğayı koruma konusuna ve çevre sorunlarına gittikçe daha duyarlı oldukları gözlenmektedir. Dolayısıyla, alternatif turizmde yerel örf ve adetlere saygı gösterilirken, çevre ve doğa korumasına da üst düzeyde özen gösterilmektedir (DPT, 2001).

Turizm sektörü, ülke veya bölgeler açısından iyi planlanıp kontrol edildiğinde hızla gelişebilecek potansiyele sahip bir sektördür (Lickorish ve Jenkins, 2007: 88). Bu sektörün kaynakları ise, bölgenin sahip olduğu doğal, tarihi, kültürel ve coğrafi zenginliktir. Bir ülkede turizm faaliyetlerinin devamlılığı, sahip olunan kaynakların devamlılığına bağlıdır. Turizmin bir ülkede ya da bir bölgede gelişmesi, çevreye olan ilgiyi artıracak ve çevrenin korunması açısından önem arz edecektir. Bölgeler açısından turizmin, çevrenin korunması ve devamlılığının sağlanmasında olumlu etkileri bulunmaktadır. Turizmin çevre korunması hususunda sağladığı olumlu etkileri şunlardır (Yıldız ve Kalağan, 2008:43):

- Doğal alanların korunması,
- Arkeolojik, tarihî mekânların ve mimari yapının korunması,
- Hem yerel halk hem de turistler için çevre bilincini geliştirmesi,
- Alt ve üst yapının geliştirilmesidir.

Turizmde çevrenin devamlılığının sağlanması, kültürel bütünlüğün, biyolojik çeşitliliğin hem yöre insanı, hem de bölgeye gelen turistler tarafından ihtiyaçların karşılanması ile ilgili yönetsel bir süreçtir. Yerel halk ve turistlerin, turizm faaliyetleri kapsamında çeşitli ihtiyaçları karşılanırken mevcut varlıkların gelecekte de değerini korumak anlamında çevre koruma faaliyetlerinin sürdürülebilir turizme etkisi önem arz etmektedir (Kaypak, 2012: 25).

2.1.2.3. Çevre Korumanın Sürdürülebilir Turizme Etkisi

İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra ülkeler, kalkınma çabaları içerisinde girmişlerdir. Kalkınma çabaları sürecinde birçok ülke, ekonomik olarak gelişme gösterirken, bu durum, insanoğlunu tehdit eden boyutta çevre sorunlarının ortaya çıkmasına da sebep olmuştur (Bahaire ve Elliot-White, 1999: 169). Kalkınma süreci içerisinde üretim ve gerçekleşen faaliyetlerle çevre, hep ikinci planda kalmış ve bunun sonucunda çevre sorunları, bölgesellikten çıkarak küresel bir sorun hâline gelmiştir. 1970'lerden itibaren kalkınma ve doğal çevre arasında denge kurulması için çeşitli çalışmalar başlatılmıştır. Böylece, insanların ve diğer canlıların yaşamları üzerinde etkili olan tüm faktörleri içinde barındıran çevreyi ve beşeri sermayeyi dikkate alan varlıkların optimum kullanımını amaçlayan uzun dönemli tek kalkınma modeli olan "Sürdürülebilir Kalkınma" modeli gündeme gelmiştir (Tıraş, 2012: 69). Bu nedenle sürdürülebilirlik, çevresel, iktisadi ve sosyal hedefleri bir araya getirebilmek için gelişmeyi yeniden gözden geçirmeyi hedefleyen ve çevreyi arka plana atmadan aksine daha fazla dikkate alarak geleceğe yönelik karar vermeyi sağlayan bir kavramdır (Özsoy ve Çiftçi, 2008: 429).

Brundland Komisyonu (Dünya Çevre ve Kalkınma Komisyonu) tarafından "ortak geleceğimiz" olarak ifade edilen sürdürülebilir kalkınma kavramı, 1990'lı yıllardan sonra çok önemli bir konu olmuştur. Bir ekonomik faaliyet olarak turizm, turizm bölgelerinin çevreleri üzerinde kaçınılmaz bir etkiye sahiptir. Çevre, turist çeken bölgelerde turistlerin tercihlerini etkileyen ve onları harekete geçiren çok önemli çekicilik ve cazibe faktörlerinden biri olarak kabul edilmektedir (Hacıoğlu ve Girgin, 2008: 420).

Brundland Komisyonu, sürdürülebilir turizm kavramını doğrudan dile getirmemekle birlikte, tüm dünyada gelişen ve oluşan çevre bilinci tartışmalarının yansımaları turizm alanında da geniş yankı bulmuştur. Bunun sebebi ise turizmin çevre kaynaklarını doğrudan kullanmasıdır. Başka bir şekilde ifade edilirse, turizm ve çevre arasında çok yakın bir ilişkiden söz edilebilir. Dolayısıyla, çevrenin korunması turizmin sürdürülebilirliği açısından hayati bir önem taşımaktadır. Bu bağlamda sürdürülebilir turizm: "sektörü besleyen doğal ve insan kaynaklarını olumsuz yönde etkilemeden, turizm kapasitesini ve turizm ürünlerinin kalitesini artırmak" şeklinde tanımlanabilir (Akış, 1999: 37).

Kültürel ve doğal kaynakların hızlı bir şekilde tahrip edilmesi, çevreyle birlikte turizmin temelini meydana getiren birçok kaynağı yok etmektedir. Turizmin

doğal kaynaklardan yüksek oranda beslenmesinden dolayı sürdürülebilir turizm faaliyetleri sürdürülebilir büyüme fikrine oldukça uygun düşmektedir. Turizm gelişiminin sürdürülebilir olabilmesi için; politikaların uyum ve düzenini, büyüme sınırlarının kabul edilirliliğini ve uzun süreli bir vizyonun var olması gibi ön koşullar, planlamanın daha ilk safhâlarında belirlemek gerekmektedir. Turizm gelişiminin sağlanması ve sürdürülebilirliğin elde edilmesinde en önemli etken, korumadır. Sürdürülebilir turizmin gelişimi, doğal alanların korunması, yenilenmesi ve ekolojik dengenin korunması ile mümkün olmaktadır (Can, 2013a: 24).

Sürdürülebilir turizm, turizm ve çevre arasındaki yakın ilişkiden ortaya çıkan bir kavramdır. Bu yüzden çevre sürekliliğinin olması turizmin de devamlılığını sağlaması açısından önem arz etmektedir. Turizm açısından önem arz eden sürdürülebilirlik felsefesi kapsamında, sürdürülebilir turizm kavramı ortaya çıkmıştır. Son yıllarda önemli bir unsur olan sürdürülebilir turizmin amaçları şu şekilde ifade edilebilir (Eser vd., 2010 :29-30):

- Çevre kaynaklarının sürdürülebilir kullanım ve korunmasını sağlamak,
- Aşırı kullanım ve atık miktarını azaltarak, uzun dönemli çevre tahribatını azaltmak,
- Yerel halkın yaşam standartlarını yükseltmek,
- Ekolojik sistemler ve biyolojik çeşitliliğin sürdürülmesiyle çevre kalitesini korumak,
- Toplumun sosyal ve kültürel yönleriyle bütünleşmesini sağlamak,
- Turizm sektörü ile kamu yönetimi arasında daha etkin karşılıklı iletişimi sağlamak,
- Turistlerin seyahatleri boyunca yüksek kalitede deneyim sunulmasını sağlamak,
- Turistleri ve turizm sektöründe çalışan personelleri çevreye duyarlı olma konusunda bilinçlendirmek ve sürdürülebilir turizme katılımlarını sağlamaktır.

Görüldüğü üzere turizmin kaynağı olan doğal ve yapay çevre, turizmin sürdürülebilirliği için oldukça önem arz etmektedir. Doğal çevrenin korunması, turizmin de korunması anlamına gelmektedir. Turizmin sürdürülebilirliğinin sağlanmasında, çevre koruma bilincine dayalı kaynakların etkin ve verimli kullanımı

hem bu kaynakların gelecek nesillere aktarılmasını, hem de sürdürülebilir turizmin önemli düzeyde gelişimini etkilemektedir.

2.1.2.4. Otel İşletmelerinde Sürdürülebilir Çevreye Yönelik Faaliyetler ve Yeşil Yıldız Uygulamaları

Turizm sektörünün uluslararası düzeyde gelişmesi ve turizmin ekonomik etkinliğinin artması nedeniyle özellikle yabancı ülkelerde yaşayan potansiyel turistler, ülkelerin en önemli hedef kitlesi haline gelmiştir. Turizm sektöründe rakamsal artışların yaşanması turistik tesis ve konaklama işletmeleri sayılarının da artışına neden olmuş ve bu durum ülke ekonomilerinde turizm kaynaklı önemli gelir artışı sağlamıştır. Turizm işletmeleri, turistik faaliyetleri gerçekleştirirken ilk planda dikkate alınmayan doğal çevre faaliyetlerinden önemli düzeyde etkilenmeye başlamışlardır. Doğal çevre faaliyetlerinin dikkate alınmamasıyla önemli düzeyde çevre sorunları ortaya çıkmıştır (Dolmacı ve Bulgan, 2013: 4854). Çevrenin kirlenmesi ve çevre kaynaklarının aşırı tüketilmesi, kaynağı çevre olan turizmin ve turizm sektöründe, özellikle de otel işletmelerinin sürdürülebilir faaliyetleri gerçekleştirememesi riskini ortaya koymuştur. Bu durum sebebiyle tüm dünya çapında, faaliyetlerinde çevreyi koruyan sosyal sorumluluk bilincine sahip işletmeler gelişmiştir. Bu işletmeler toprağı, suyu, havayı, yeşili, ormanı korurken; artan turistik taleplere akılcı, planlı, programlı cevap verebilen ve bu yaklaşımla faaliyet göstermenin bilincini taşıyan sadece kâr elde etme amacına yönelmiş olmayıp sosyal sorunlara duyarlı bir işletme konsepti ile faaliyet gösteren işletmeler, gösterdikleri çevresel duyarlılık ile kendi ekonomik çıkarları yanında toplumun genel menfaatini koruma misyonunu da yerine getirmektedir. Zira çevreye duyarlı işletmecilik anlayışı, işletmelerin faaliyetlerinde çevreyi dikkate alan, faaliyetleri sonucunda çevreye verilen zararı en aza indiren üretim ve hizmet süreçlerini bu yönde değiştiren çalışanlarının çevreyi koruma bilinci edinmesi konusunda gerekli eğitimi sağlayan ekolojik çevrenin korunması için yeni projeler üretip çevre dostu teknolojiler kullanmayı misyon edinen bir anlayış şeklinde ifade edilmektedir (Kalburan, 2013: 978; Foster vd., 2000: 192).

Turizm faaliyetlerinde hem çevrenin turizm gelişimine etki etmesi hem de turizm gelişiminin çevre üzerinde etkiler göstermesi, turizm sektöründe çevre koruma anlayışının benimsenmesi zorunluluğunu ortaya çıkarmıştır. Bu zorunluluk yeşil pazarlama uygulamalarının tıpkı diğer sektörlerde olduğu gibi turizm

sektöründe de uygulanmasına olanak sağlamıştır. Geleneksel işletmecilik anlayışına karşı çevreyi ön plana alan yeşil pazarlama ve bu pazarlama anlayışının getirdiği yeşil uygulamalar, otel işletmeciliğinde önemli düzeyde yer almaya başlamıştır (Eren ve Yılmaz, 2008: 291; Yücel ve Ekmekçiler, 2008: 327). Sürdürülebilirlik bağlamında yeşil pazarlama, çevreye duyarlı yaklaşımlar, enerji ve su tasarrufu, katı ve sıvı atık yönetimi, işletmenin faaliyet gösterdiği alanda biyoçeşitliliğin korunması gibi uygulamalar günümüzde otel işletmeleri tarafından önemli düzeyde dikkate alınan konular olmuştur. Çevreyle ilgili söz konusu gelişmeleri yakından takip eden otel işletmeleri, çevre dostu ve çevrenin sürdürülebilirliğinin sağlanması yaklaşımını benimser tavır sergileme gayreti içerisinde girmişlerdir (Güneş, 2011: 49).

Otel işletmeleri, gün geçtikçe çevreye yönelik sosyal sorumluluk anlayışına daha fazla oranda sahip olmaya başlamıştır. Doğal kaynakların sürdürülebilirlik çerçevesinde kullanılması, turistik faaliyetlerin doğal olana zarar vermeyecek biçimde sürdürülmesi, çevre kirliliği gibi ortaya çıkabilecek sorunlara karşı önlem alınması, ulusal ve uluslararası çevre standartlarına uyulması gibi faaliyetler otel işletmelerinin sosyal sorumluluk kapsamında uyguladıkları çevresel faaliyetler olmaktadır (Ateşoğlu ve Türker, 2010:212).

Çevre kapsamında sosyal sorumluluk anlayışının Türkiye’de faaliyet gösteren otel işletmelerinde yansımalarından bir tanesi de Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın geliştirdiği ve otel işletmelerine bu programı uygulaması için teşvik etmiş olduğu Yeşil Yıldız sertifikasyon programıdır. Otel işletmeleri, Bakanlık tarafından belirlenen ve faaliyetlerinde yapmış olduğu çevreye duyarlı uygulamalarla bakanlıktan bu sertifikayı alabilmektedir. Sürdürülebilir turizm için önem arz eden bu uygulamayla otellerin hem çevreye verdiği kirlilik azaltılmak istenmekte, hem de sürdürülebilir kalkınmayı çevre korumayla birlikte geliştirmek amaçlanmaktadır (Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, 2008). Otel işletmelerinde Yeşil Yıldız sertifikasyon programı ve bu programın uygulama ve kriterlerinin incelenmesi önemli bir konuyu oluşturmaktadır.

2.1.2.4.1. Otel İşletmelerinde Yeşil Yıldız Uygulamalarının Kavramı ve Kapsamı

Dünyada sınırlı olan çevre kaynaklarının hızla tükenmesi, küresel ısınmanın etkisini her geçen gün daha fazla göstermesi, ekolojik dengenin tehlikeye girmesi ve tüm çevresel unsurlar için sürdürülebilirlik riskinin ortaya çıkması tüm dünya ülkeleri ve Türkiye’de çevre bilincinin daha fazla artmasını sağlamıştır. Çevreyle

ilgili olumsuz durumlar ve sürdürülebilirlik riskinin ortaya çıkması çeşitli endüstrilerde çevreye yönelik bazı tedbirlerin alınmasını sağlamıştır. Dünya çapında çevre korumaya yönelik tedbirlerin alındığı diğer bir sektör ise turizm sektörü olmuştur. Turizm sektöründe, çevre korumaya yönelik ilk tedbiri alan ülke Avustralya'dır. Avustralya'da, Avustralya Turizm Birliği ilk kez bir "Çevresel Uygulama Standardı" (Code of Environmental Practice) oluşturarak turizmin, çevreyi korumayı sağlamasını amaç edinen bir strateji geliştirmiştir. Öte yandan İngiliz Seyahat Birliği ve Alman Seyahat Otoritesi de, turizmin çevreye olan etkilerini azaltıcı çeşitli girişim ve uygulamalarda bulunmuştur. Aynı nedenlerle Türkiye de Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın teşvik etmiş olduğu Avrupa Birliği (AB) ve uluslararası turizmin çevre koruma kriterleri göz önüne alınarak gönüllülük esasına dayanan "Yeşil Yıldız" (Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi) sertifikasyon programını geliştirilmiştir (Kement, 2013: 53).

Türkiye'de sürdürülebilir turizm kapsamında teşvik edici faaliyetlerin ilk olarak 1993 yılında başladığı görülmektedir. Turizm işletme belgesi olan ve talepte bulunan konaklama işletmelerine, çevre bilincini oluşturmak ve bu bilincin artarak devam etmesini sağlamak amacıyla "Çevre Dostu Kuruluş Belgesi ve Plaketi" verilmeye başlanmıştır (Dinçer ve Gedik, 2010: 666). Bu uygulamanın konaklama işletmeleri tarafından fazla önemsenmemesinden dolayı çevreye duyarlı konaklama işletmeleri için uygulanmakta olan sınıflandırma formu, güncelleştirilip geliştirilerek "Turizm İşletme Belgeli Konaklama Tesislerine Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi Belgesi Verilmesine Dair 2008/3 no'lu Tebliğ" ekinde bulunan ve 22.09.2008 tarih ve 27005 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Yeşil Yıldız sertifika programı geliştirilmiştir (Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, 2008).

Yeşil Yıldız sertifikasyon programı, otellerin inşaat aşamasından itibaren çevreye duyarlı olarak tasarlanmasını, planlanmasını ve işletmeye açılmasını sağlamayı amaçlamaktadır. Yeşil Yıldız sertifikasını alabilmek için oteller, enerji, su, çevreye zararlı maddelerin tüketimini ve atık miktarının azaltılmasını, enerji verimliliğinin artırılmasını, yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımının teşvik edilmesini, otel işletmelerinin yatırım aşamasından itibaren çevreye duyarlı bir şekilde planlanmalarını ve çevreye duyarlılık konusunda eğitim sağlanması gibi uygulamaları yerine getirmek durumundadır (Kızılırmak, 2011: 9). Konaklama işletmelerinde çevreye duyarlılık uygulamaları kapsamında Yeşil Yıldız sertifikasyon programını oluşturan faaliyetler, genel başlıklarla şu şekilde sınıflandırılmaktadır

(T.C. Kùltür ve Turizm Bakanlığı Teftiş Kurulu Başkanlığı, 2008; Özçoban, 2010: 71-72):

- Otel işletmelerinde, yònetimin çevre korumaya yònelik genel yònetim ve çevre politikaları uygulamaları,
- Otel işletmelerinde personelin çevre konusunda eğitilmesi ve misafirlerin çevre duyarlılığa katılımının sağlanması için bilgilendirilmelerinin yapılmasına yònelik uygulamalar,
- Tesisin yatak odalarındaki düzenlemelerine yònelik uygulamalar,
- Tesisin çevreye uyumu, çevreyi güzelleştirici düzenlemelerine yònelik uygulamalar,
- Tesisin ekolojik mimarisine yònelik uygulamalar,
- İşletmede enerjinin yònetilmesi ve verimliliğinin artırılmasına yònelik uygulamalar,
- İşletmede suyun yònetimi ve atık suların arıtılmasına yònelik yapılması gereken uygulamalar,
- İşletmede deterjanlar, dezenfektanlar ve tehlikeli madde kullanımına yònelik uygulamalar,
- İşletmenin atık yònetimi ile ilgili uygulamalar,
- Tesiste yapılabilecek diğer çevre korumaya yònelik uygulamalardır.

Yeřil Yıldız sertifikasının yukarıda belirtilen ve Tablo 1’de gòsterilen kriterleri 10 başlık altında değerlendirilmektedir. Konaklama işletmelerinin 10 başlığa bağlı 122 kriteri uygulama dűzeyi, Kùltür ve Turizm Bakanlığı tarafından değerlendirilir ve işletmeler Tablo 2’de yer alan asgari puanları sağlamak koşuluyla Yeřil Yıldız belgesini almaya hak kazanır.

Tablo 1: Konaklama İşletmelerinde Yeşil Yıldız Faaliyetleri ve Puanlama Tablosu
(T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Teftiş Kurulu Başkanlığı, 2008).

Puanlama Konuları	Puanlar
Genel Yönetim ve Çevre Politikaları	13 kriter üzerinden 72 puan
Eğitim (Çevre Koruma)	6 kriter üzerinden 17 puan
Tesisin Yatak Odalarındaki Düzenlemeleri (Çevre Koruma Uygulaması)	23 kriter üzerinden 70 puan
Tesisin Çevreye Uyumu, Çevreyi Güzelleştirici Düzenleme ve Etkinlikler (Çevre Koruma Uygulaması)	6 kriter üzerinden 27 puan
Ekolojik Mimari (Çevre Koruma Uygulaması)	8 kriter üzerinden 42 puan
Enerji (Çevre Koruma Uygulaması)	22 kriter üzerinden 178 puan
Su (Çevre Koruma Uygulaması)	16 kriter üzerinden 57 puan
Deterjanlar, Dezenfektanlar ve Tehlikeli Kimyasal Maddeler (Çevre Koruma Uygulaması)	6 kriter üzerinden 16 puan
Atıklar (Çevre Koruma Uygulaması)	12 kriter üzerinden 53 puan
Diğer Uygulamalar (Çevre Koruma Uygulaması)	10 kriter üzerinden 51 puan

Yeşil Yıldız sertifikasını almak isteyen otel işletmeleri, Yeşil Yıldız'a yönelik uygulamış olduğu kriterleri denetlemek üzere Kültür ve Turizm Bakanlığı'na başvuru yapmaktadır. Otel işletmeleri, tüm faaliyetlerden, Tablo 2'de yer alan asgari puanları sağladığı takdirde Yeşil Yıldız sertifikasını almaya hak kazanmaktadır.

Tablo 2: Konaklama İşletmelerinin Yeşil Yıldız Kriterleri Asgari Puan Tablosu
(T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Teftiş Kurulu Başkanlığı, 2008).

Sınıfı	Tatil Tesisleri Asgari Puan	Şehir Tesisleri Asgari Puan
5 Yıldızlı Tatil Köyü	330	X
5 Yıldızlı Otel	300	250
4 Yıldızlı Tatil Köyü	280	X
4 Yıldızlı Otel	230	200
3 Yıldızlı Otel	170	170
1 ve 2 Yıldızlı Otel ve Diğer Konaklama Tesisleri	140	140

Konaklama işletmesi, her 2 yılda bir bakanlıkça denetlenerek kriterlerin uygulanmasına devam edildiği takdirde, Yeşil Yıldız sertifikasının devamlılığı sağlanmaktadır. Otel işletmeleri açısından Yeşil Yıldız sertifika programının detaylı bir şekilde ortaya konulması son derece önemlidir. Otel işletmelerinde Yeşil Yıldız sertifikasyon programı, otel işletmelerinde genel yönetim ve çevre politikaları

uygulamaları ve otel işletmelerinde Yeşil Yıldız çevre koruma uygulamaları olmak üzere iki başlık altında incelenebilir (Ünlüöner vd., 2011: 448).

2.1.2.4.2. Otel İşletmelerinde Yeşil Yıldız Kapsamında Genel Yönetim ve Çevre Politikaları Uygulamaları

Otel işletmelerinde “sürdürülebilir turizm” yaklaşımli çalışmalar, sürdürülebilirliğin genel olarak turizm işletmelerinin sosyal etkileri ile çevresel değişimi ve ziyaretçi davranışları ile ilişkilendirilerek ele alınmaya başlandığı 1970 sonları ile 1980’lerin başlarında başlamıştır (Wilbanks, 1994: 542; Ehrlich, 2008). Bu yıllarda işletmelerin belli bir politika dahilinde olmadan, kendi çevrelerine olumlu katkıda bulunmalarının önemine işaret edilmek suretiyle, çevresel uygulamaların gerekliliği ortaya konmuştur. Ayrıca Dünya Turizm Örgütü tarafından da, ziyaretçilerin ziyaret ettikleri yerlerin değerlerinin korunmasında üzerlerine düşeni yapmaları için değişik öncelikler belirlenmiştir. 1980’lerde ekolojik etkinlik kavramı ön plana çıkmıştır. Otel sektöründeki işletmeler tarafından çevresel faaliyetler kapsamında ziyaretçi yönetimi üzerine odaklanılmış, kirlilik ile ilgili çözümler geliştirme, eko-turizme yönelik uygulamalar başlatma, enerji ve atıkların azaltılması gibi konularda yol gösterici ilkeler oluşturulmuştur. Bu kapsamda turistler ve turistik işletmeciler için uyulması gereken ana kurallar ortaya konmuştur. Otelcilikte çevresel uygulama örnekleri ve doğa turizmi anlayışı, başta konaklama ve destinasyon alanları olmak üzere sektörün tümüne yayılmıştır. 1990’lara gelindiğinde, ekolojik etkinliğe dayalı ve farklı adlar altında, otel, seyahat acentası veya turizm birliklerine değişik ödül/etiket verme şeklinde yürütülen sertifikasyon programları, yaygınlık kazanmıştır (Seyhan ve Yılmaz, 2010: 54; Chan, 2013: 443; Kahraman ve Türkay, 2014: 142).

Otel işletmeleri tarafından Yeşil Yıldız kriterlerinin ilk ve temel kaynağını genel yönetim ve çevre politikaları uygulamaları oluşturmaktadır. Bu uygulamalar, hem üst yönetimin yapmak zorunda olduğu temel uygulamaları içermesi hem de bu uygulamaların işletmeler tarafından benimsenmemesi durumunda diğer kriterlerin hayata geçirilmesinin oldukça zor olması, bu faaliyetlerin özel bir önemi olduğunu göstermektedir. Bu nedenle otel işletmelerinin, Yeşil Yıldız sertifikasını alabilmek için genel yönetim ve çevre politikaları uygulamalarını gerçekleştirmesi gerekmektedir. Otel işletmelerinde Yeşil Yıldız sertifika programı kapsamında ifade edilen genel yönetim ve çevre politikaları uygulamaları ile ilgili kriterler ve bu

kriterlerin yerine getirilmesinde otel işletmesi tarafından elde edilebilecek puanlar Tablo 3'te gösterilmiştir. Genel yönetim ve çevre politikaları uygulamalarını oluşturan kriterler Yeşil Yıldız sertifikasını oluşturan diğer kriterlerin yerine getirilebilmesi için hayati bir öneme sahiptir.

Tablo 3: Yeşil Yıldız Programı Genel Yönetim ve Çevre Politikaları Uygulamalarına Yönelik Kriterler

(T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Teftiş Kurulu Başkanlığı, 2008; Kulakoğlu ve Dilek,2011:464).

	Kriterler	Puan
1*	-İşletmelerin çevre politikası ve eylem planının olması,	5 Puan
2*	-Eylem planının uygulanması;	
	-Uygulayacak özel bir yetkilinin olması (Konusunda eğitim almış, Çevre Mühendisi, Enerji Verimliliği Uzmanı, Biolog, Ziraat Mühendisi vb.),	10 Puan
	-Bu hizmetin bir uzmandan veya uzman firmadan alınması (İşletmede uygulamadan sorumlu bir yetkili ile birlikte),	7 Puan
3*	-İşletmenin, su tüketimi, ısıtma ve soğutma için enerji tüketimi, elektrik tüketimi ve genel enerji tüketimi konusunda verileri toplaması ve izlemesi (Kapalı alan m ² başına veya geceleme başına enerji tüketimi, aylık, üç aylık ve yıllık raporların hazırlanması ve dosya halinde saklanması),	5 Puan
4*	-İşletmede kullanılan kimyasal maddelerin (hacim ve/veya ağırlık olarak) izlenmesi ve verilerin toplanması (Kapalı alan m ² başına veya geceleme başına tüketim, aylık, üç aylık ve yıllık raporların hazırlanması ve dosya halinde saklanması),	5 Puan
5*	-Tesiste ortaya çıkan atık miktarının (hacim ve/veya ağırlık olarak) izlenmesi ve verilerin toplanması (Kapalı alan m ² başına veya geceleme başına tüketim, aylık, üç aylık ve yıllık raporların hazırlanması ve dosya halinde saklanması),	5 Puan
6	-İşletmenin uluslararası kabul gören çevre yönetim sertifikalarına sahip olması (EMAS, ISO 14000, ISO 14001, Mavi Bayrak vb.), (Her sertifika 3 puan)	9 Puan (Azami)
7	-Tesise hizmet veren veya mal tedarik eden ana firmaların en az bir tanesinin çevre yönetim sertifikasına sahip olması (EMAS, ISO 14001 vb.),	3 Puan
8	-İşletmenin enerji ve su tüketimini hesaplamak ve izlemek için ilave sayaç ve ölçü aletleri kullanılması, (Mutfak, çamaşırhane, konaklama üniteleri, bahçe, teknik üniteler vb.) (Her biri 2 puan)	6 Puan (Azami)

Tablo 3'ün devamı

9	-İşletmenin çevreye duyarlılık çalışmalarının ödül kazanması,	2 Puan
10	-Yerel yönetim veya idareler veya yörede bulunan diğer tesislerle çevreye duyarlılık konusunda ortak çalışma ve etkinlikler düzenlemek,	5 Puan
11	-Çevre koruma organizasyonlarına düzenli olarak katkıda bulunmak veya bu organizasyonlara düzenli olarak katılmak (Dernek, vakıf, vb.), (Her biri 2 puan.)	6 Puan (Azami)
12*	-Turizm konaklama işletmesinde kullanılan tüm tesisat ve donanımların (enerji, ısıtma, havalandırma, iklimlendirme ekipmanları, bulaşık, çamaşır makineleri, buzdolapları, asansörler vb.) koruyucu bakım ve onarımının periyodik olarak yetkili servise veya konusunda eğitim almış uzman kişilere yaptırılması,	5 Puan
13	-Isıtma kazanının ve brülörün yılda en az bir defa periyodik olarak bakımının yetkili kişilere yaptırılması ve kazan bacasından çıkan emisyonların yetkili kuruluşlar tarafından ölçülüp raporlanması.	5 Puan
Genel yönetim çevre politikaları kriterlerinde (*) işaretli olan kriter, temel (*) kriterdir. Yeşil Yıldız almak isteyen oteller, ilk olarak bu temel kriterleri yerine getirmelilerdir.		

Otel işletmelerinin yöneticileri Yeşil Yıldız sertifikasını alabilmek için öncelikle genel yönetim ve çevre politikaları kriterlerini uygulamalıdır. Yönetimin, destek vermediği çevre politika faaliyetlerinin işletme organizasyonunda başarıya ulaşması son derece zordur. Bu nedenle otel yöneticilerinin, bu uygulamaları benimsemesi, hem Yeşil Yıldız sertifikasına sahip temel kriterleri yerine getirdiği hem de işletmede yapılabilecek diğer çevre koruma uygulamalarının daha basit şekilde uygulanmasını sağladığı için oldukça önemlidir. Otel yöneticilerinin Yeşil Yıldız genel yönetim ve çevre politika uygulamalarını hayata geçirebilmeleri için üç önemli konuyu göz önünde bulundurması gerekmektedir. Otel yöneticilerinin göz önünde bulundurması gereken ilk konu çevreye duyarlı yönetim anlayışıdır.

2.1.2.4.2.1. Çevreye Duyarlı Yönetim Anlayışı

İşletmeler, 70'li yıllara kadar çevre üzerinde oluşturdukları olumsuz etkileri kabul etme eğilimi göstermemişlerdir. 70'lerden sonra çevre ile alakalı yapılan kamuoyu baskıları sonucunda birçok işletme, çevre üzerinde yapmış olduğu kötü etkileri kabul etmeye başlamıştır. Bu düşüncenin kabul edilmesinden sonra işletmeler, ürünlerin ve üretim sürecinin çevreye zarar vermeden, daha temiz bir şekilde gerçekleşebilmesi için yoğun çabalar harcamışlardır. Bu çaba içerisinde olan

işletmeler, bulunduğu bölgede çevre kirliliğinin azaltılmasına katkı sağlamışlardır. Bununla birlikte üretim sürecinde yapılan yeniliklerle işletmeler daha fazla kâr elde edebileceklerini görerek çevrenin korunmasına yönelik sahip oldukları hassasiyetlerini daha da artırmışlardır (Emhan, 2007: 256; Lee vd., 2010: 911; Seyhan ve Yılmaz, 2010: 52).

İşletmeler değişen üretim anlayışla artık, üretim süreci içerisinde çevreyi öncelikli olarak düşünerek üretim faaliyetlerine devam etmişlerdir. İşletmelerde ekolojik çevre, karar verme sürecinin birer parçası hâline gelmiş ve işletmeler çevre politikalarını belirlemeye, çevre yönetim sistemlerini oluşturmaya, çevre performanslarını ölçmeye, çevresel tasarım ve toplam kalite çevre yönetimi gibi araçlardan faydalanmaya başlamışlardır (Nemli, 2000; Doğancili ve Akbulut, 2015: 404).

Otel işletmelerinde, Yeşil Yıldız sertifika programına sahip olabilmek için göz önünde bulundurulması ve uygulanması gereken ilk unsur olan çevreye duyarlı yönetim, karar verme sürecinde çevreyi arka plana atmadan dikkate alan, yapılan faaliyetlerde çevreye verilebilecek zararları en düşük seviyeye düşürmeyi ya da tamamen ortadan kaldırmayı amaç edinen ve bu kapsamda, ürünlerinin tasarımını ve süreçlerini değiştiren doğal çevrenin sürdürülebilirlik ve korunması mantığını işletme kültürüne benimsetmek için çaba gösteren topluma karşı sosyal sorumluluklarını yerine getiren bütünsel bir anlayıştır (Nemli, 2001: 212-213). Geleneksel yönetim anlayışıyla çevreye duyarlı yönetim anlayışı ve otel işletmelerinde çevresel yönetim unsurlarına yönelik faaliyetler Tablo 4'te gösterilmiştir. İlgili tabloda yer aldığı üzere geleneksel yönetim anlayışında ekonomik büyüme, kâr ve teokratik yapı söz konusuysen, çevreye duyarlı yönetim anlayışında daha fazla toplum refahı, sürdürülebilirlik ve ortak karar verme durumu söz konusudur. Otel işletmeleri yöneticileri, Yeşil Yıldız sertifikasına sahip olabilmek ve otellerde genel yönetim ve çevre politikaları uygulamalarını daha etkin bir şekilde yerine getirebilmek için çevreye duyarlı yönetim anlayışını benimseyerek bu anlayışı tüm faaliyetlerinde uygulamalıdır.

Tablo 4: Geleneksel Yönetim ve Çevreye Duyarlı Yönetim Anlayışının Karşılaştırılması

Aslanertik ve Özgen, (2007).

Geleneksel Yönetim Anlayışı	Çevreye Duyarlı Yönetim	Otel işletmelerinde Çevresel Yönetim
<p>Amaçlar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ekonomik büyüme ve kâr, • Ortaklara sağlanan getiri. 	<p>Amaçlar:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Sürdürülebilirlik ve yaşam kalitesi, • Ortakların refahı. 	<p>Amaçlar:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Personel ve konuklar üzerinde çevresel sorumluluk bilincinin oluşturulması ve çevreyi koruma uygulamalarına katılımlarının sağlanması.
<p>Ürünler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fonksiyon, stil ve fiyat için tasarlanmış ürünler, •Gereksiz atık oluşturan paketleme. 	<p>Ürünler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Çevre için tasarlanmış çevre dostu ürünler. 	<p>Hizmetler:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Otel içi geri kazanım faaliyetleri, • Otel içi ve dışı çevre önemi ile ilgili bilgilendirme, •Tedarikçilerin çevre duyarlılığının geliştirilmesi •Çevre derneklerine sponsorluk.
<p>Organizasyon:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hiyerarşik yapı, •Yukarıdan aşağıya karar verme, •Karar vermede merkezîyetçilik. 	<p>Organizasyon:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hiyerarşik olmayan yapı, • Katılımcı karar verme, • Karar vermede merkezkaçılık. 	<p>Organizasyon:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hiyerarşik olmayan yapı, • Katılımcı karar verme, •Çevresel hedeflerin sürekli kontrolü ve gelişiminin sağlanmasına odaklanma.
<p>Çevre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Çevreye hakim olma, •Çevrenin bir kaynak olarak yönetilmesi, •Kirlilik ve atıkların dışsallıklar olarak değerlendirilmesi. 	<p>Çevre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Doğayla uyum içinde olma, •Doğal kaynakların sınırsız olmadığına farkına varılması, •Kirlilik ve atıkların yönetilmesi ve minimize edilmesi. 	<p>Çevre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Doğa ile uyum, •Atıkları en aza indirme ve değerlendirme faaliyetleri.

Tablo 4'ün devamı

İşletme fonksiyonları:	İşletme fonksiyonları:	İşletme Fonksiyonları:
<ul style="list-style-type: none"> •Pazarlama tüketimi arttırmayı amaçlar, • Finansman kısa dönemde kârı maksimize etmek ister, •Muhasebe geleneksel maliyetler üzerinde yoğunlaşır, •İnsan kaynakları yönetimi işçi verimliliğini arttırmayı hedefler. 	<ul style="list-style-type: none"> •Pazarlama tüketici eğitimi için vardır, •Finansman uzun dönemli sürdürülebilir büyümeyi amaçlar, •Muhasebe çevreyle ilgili maliyetler üzerinde yoğunlaşır, •İnsan kaynakları yönetimi ile işyerinde sağlığı ve güvenliği sağlama. 	<ul style="list-style-type: none"> •Pazarlama konuk eğitimi için vardır, •Finansman uzun dönemli sürdürülebilir büyümeyi amaçlar, •Muhasebe çevreyle ilgili maliyetler üzerinde yoğunlaşır, •İKY, çevreye saygılı, sağlıklı çalışma ortamı ve sosyal şartlar sağlamaya çalışır.

2.1.2.4.2.2. Çevre Yönetim Sistemleri Uygulamaları

Otel işletmelerinin yöneticileri, Yeşil Yıldız sertifikasına sahip olabilmek ve Yeşil Yıldız programının genel yönetim ve çevre politikaları uygulamalarını yerine getirebilmek için göz önünde bulundurup uygulaması gereken diğer bir faaliyeti, otel işletmelerinde çevre yönetim sistemlerinin uygulanması oluşturmaktadır.

İşletmeler çevreye doğrudan veya dolaylı şekilde zarar vermektedir. İşletmeler tarafından çevreye verilen zararı en düşük düzeye indirmek için çeşitli uluslararası standartlar geliştirilmiştir. Bu standartları taşıyan sistemler çevre yönetim sistemleri olarak tanımlanmaktadır (Yüksel, 2003: 5). İşletmeler, organizasyon içerisinde çevreye yönelik belli anlayışın sağlanması adına çevre yönetim sistemlerini oluşturmakta ve uluslararası kuruluşlar tarafından belgelendirilmektedir. Çevre sorunlarının ortaya çıkmasıyla işletmeler, çevreyi koruma sorumluluğu edinen planlı, programlı bir şekilde ve belirli hedefler doğrultusunda çevresel çabalarını devam ettiren ve düzeltici önlemlerle kontrol mekanizmasını oluşturan bir anlayışı benimsemişlerdir. İşletmeler çevre yönetim sistemleriyle çevre kirliliğini azaltmayı, sahip olduğu kaynakların daha etkin kullanılmasını, rekabet gücü ve verimliliğin artırılmasını ve daha temiz bir doğal çevre, daha yaşanabilir bir çalışma ortamının oluşturulmasını hedeflemektedir (Lostar, 1996: 47; Kulakoğlu ve Dilek, 2011: 465).

1992 yılının Haziran ayında Rio'da gerçekleşen dünya zirvesinde alınan kararlar ile Rio Sözleşmesi'nde yer alan prensiplere göre hazırlanan ISO 14000

Çevre Yönetim Sistemi, çevrenin sürdürülebilir hâle gelmesi amacıyla hazırlanmıştır. Bunun için Rio'da gerçekleşen dünya zirvesinden sonra, Uluslararası Standartlar Örgütü (ISO) tarafından, uluslararası çevre yönetim standartlarını hazırlamak üzere yaklaşık 50 farklı ülkenin temsilcilerinden oluşan teknik bir komite kurulmuştur. (Emhan, 2007: 252-253).

ISO 14000'in çevre yönetim standartlar serisi, endüstrilerdeki çevre yönetim sistemlerinin gelişimi için geniş kitlelerce kabul edilen bir referanstır. ISO 14000 serisi içerisinde işletmelerin çevre yönetim sistemleri geliştirmeleri için uygulayabilecekleri birçok standart bulunmaktadır (Akatay ve Aslan, 2008: 320). ISO 14000 çevre yönetim standartları serisi içerisinde denetlenen ve sertifika verilebilen tek standart ISO 14001 standardıdır ve bu standart sertifikasyon için uyumluluk standardı olarak hizmet vermektedir. Serinin diğer tüm standartları (ISO 14004, ISO 14010), bilgi verici ve ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi'nin etkinliğini en üst seviyelere çıkarabilmek için destek amacıyla tasarlanmıştır (Chan ve Li, 2001: 590). ISO 14001 "Çevre Yönetim Sistemleri-Özellikler ve Kullanımlar Kılavuzu", üretim/hizmet gerçekleştirimin yanında çevreyi korumayı ve çevreye zarar veren etkileri en alt düzeye indirmeyi amaçlayan, işletmelere çevre etkilerinin tespitinden başlayıp bunların nasıl azaltılabileceği, oluşabilecek etkiler için ne gibi önlemler alınabileceği ile ilgili sistematik sonuç getiren bir yönetim sistemidir (Ertuğrul ve Şavlı, 2013: 227).

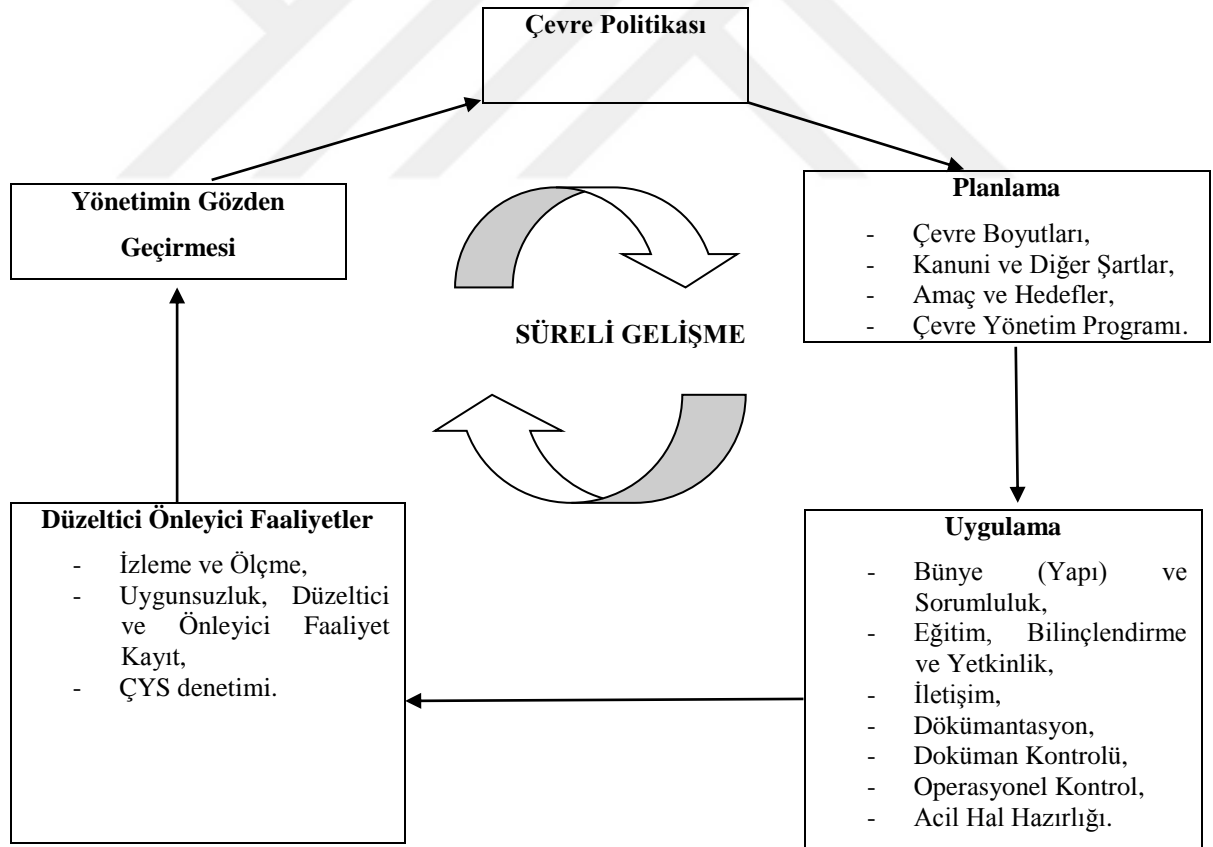
ISO 14001, herhangi bir yasal zorunluluk olmadan, gönüllülük esasına dayanan bir sistem olmasına rağmen, tüketiciler ve kamu otoritesinin baskısı sonucunda artık zorunlu bir yönetim sistemi haline gelmiştir. Küresel üretim ve tüketim ilişkilerinin gelişiminde, hammadde ve enerji tüketimi kullanımının azaltılarak ekonomik yönden verimlilik sağlanmasında ve önemli bir rekabet avantajı elde edilmesinde ISO 14001 standartlarının işletmeler tarafından fiilen uygulanması zorunlu görülmeye başlanmıştır (Yontar, 2008: 481). ISO 14001 Çevre Yönetim Sistem Standartları beş ana unsurdan meydana gelmekte olup bu unsurlar Şekil 2'de de belirtildiği gibi şu şekilde sınıflandırılmaktadır (Turhan, 2010: 25):

1. Yükümlülük Altına Girme ve Politika: İşletme çevre politikasını tayin etmeli ve çevre yönetim sistemine tamamıyla bağlı bulunduğunu taahhüt etmelidir.
2. Planlama: İşletme, ürün ve hizmet faaliyetlerinin çevre boyutlarını belirlemeli, bunların önemli olanlarını seçmelidir. Taahhütlerini

gerçekleştirebilmek için amaç ve hedefler tespit edilmeli, bu amaç ve hedeflere ulaşabilmek için yapacağı yeşil faaliyetleri programlamalıdır.

3. Uygulama ve İşlem: İşletme, çevre politikasını gerçekleştirebilmek, amaç ve hedeflerine ulaşabilmek adına etkili bir uygulamada bulunabilmek için gerekli yetenek ve imkân durumuyla birlikte çeşitli destek mekanizmalarını da geliştirmelidir.
4. Kontrol ve Düzeltici Faaliyet: İşletme, çevre ile ilgili uygulamış olduğu faaliyetleri ve bu faaliyetlerdeki başarı seviyesini ölçmeli, izleyip değerlendirmelidir.
5. Gözden Geçirme ve Geliştirme: İşletme, tüm çevre faaliyetlerini ve faaliyetteki genel başarı seviyesini geliştirebilmek amacıyla, çevre yönetim sistemini gözden geçirmeli ve sürekli olarak geliştirmelidir.

Şekil 2: ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardı ve İşleyişi



Kaynak: İSO, (2002)

İSO 14001 Çevre Yönetim Sistem Standartları'nın uygulanması işletmelere çeşitli avantajlar sağlamaktadır. Bu standartların uygulanmasının işletmelere sağlanmış olduğu bazı avantajlar şunlardır (www.fqcert.com):

- İşletmenin ulusal veya uluslararası hukuk kurallarına uyumunu artırır,
- İşletmenin çevresel performansını artırır,
- İşletmeye daha geniş pazarlama stratejisi sağlar,
- İşletmeye uluslararası rekabette avantaj sağlar,
- İşlemeye itibar kazandırır ve pazar payını artırır,
- İşletmede maliyet kontrolünü geliştirerek giderleri azaltır ve verimliliği artırır,
- İşletmede meydana gelebilecek acil durumlar (deprem, yangın, sel vb.) ve kazalara karşı hazırlıklı bulunarak kaza vb. olaylarının azalmasını sağlar,
- İşletmelerde kirliliği kaynaktan başlayarak kontrol altına alır ve azaltır,
- İşletmede girdi malzemeleri ve enerji tasarrufu sağlar,
- İşletmenin diğer işlemlerinde almak istediği izin ve yetki belgelerinin alınmasını kolaylaştırır,
- ISO 14001 standartlarının tüm dünyada bilinen ve ortak kabul edilebilir standartları barındırması, küresel pazarda işletmenin kabul edilebilirliğini artırır,
- İşletmenin faaliyetleri doğrultusunda çevreye olan etkisini ve çevresel riskleri belirleyerek kontrol eder,
- İşletmede çevre etkilerinden kaynaklanan maliyetleri düşürür,
- İşletmenin yasal kurum ve kuruluşlara karşı mevzuat ve yönetmeliklere uyduğunu dokümana dökerek ispat eder,
- İşletmede personele çevre konusunda eğitim verilerek personelin çevreye yönelik bilincini artırır,
- İşletmenin çevreye duyarlı olması dolayısıyla çalışanların motive seviyesini yükseltir,
- İşletmede meydana gelen çevreci davranışlar sayesinde bilinçli tüketiciye erişebilme ve onları kazanma şansı tanır,
- İşletmede kaynakların etkin kullanılmasını sağlar (enerji, su, vb.),
- İşletmenin çevreye bırakmış olduğu atıkları azaltmasını sağlar.

Çevre yönetim sistemleri içerisinde yer alan diğer bir sistem ise EMAS (Eco-Management ve Adult Sheme) sertifikasıdır. Avrupa Birliği'nin Çevre Yönetim ve Denetim Sistemi olan EMAS, AB'de bulunan işletmelerin ve diğer kuruluşların çevre ile alakalı performanslarını değerlendirme, raporlama ve geliştirilmesini hedefleyen bir yönetim aracı olma özelliği ile ön plana çıkmaktadır. 2001 yılından itibaren kamu ve özel sektördeki kurumlar, başta küçük ve orta boy işletmeler olmak üzere EMAS'a katılım göstermişlerdir. Gönüllülük esasına dayanan EMAS, yerel yönetimler, özel kurumlar ve Avrupa Ekonomik Alanındaki ülkeler üzerinden başvuruları kabul etmektedir (Karaca, 2008: 3; Zeytin ve Kırlioğlu, 2014: 241).

ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi'nin varlığı, çevresel yönetim programlarına genel duyarlılığın artması anlamında EMAS programına yardımcı olmuştur. ISO 14001 ve EMAS sertifika programı içerik olarak birbirleriyle farklılıklar barındırır da zamanla birbirlerini tamamlayıcı özellik göstermiştir. Dünya genelinde geçerliliği daha fazla olan ISO 14001 çevre yönetim standardıdır ancak EMAS sertifikası, şartlar ve sahip olduğu kriterler bakımından daha fazla detaya sahiptir (Çolak, 2010).

EMAS çevre yönetim sistemine sahip olmak isteyen tüm kurumların bir çevre politikasını kabul etmesi, faaliyetlerini, ürünlerini ve hizmetlerini çevresel açıdan gözden geçirmesi, bir çevre idare sistemini ortaya koyması, düzenli olarak çevre muhasebesi yapması ve bir çevre bildirisi hazırlaması gerekmektedir. Bu bildirim çevre konusunda bir uzman tarafından onaylanması, ilgili üye ülkede kayıtlı olması ve bunun tüm toplum kesimlerine bildirilmesi ön koşuldur. İşletmeler açısından ISO 14001'den sonra çevre konusunda en popüler olan ve işletmeler tarafından başvuru yapılarak alınan EMAS sertifikasyonu aşağıda yer alan uygulamaları içermektedir (Ayan, 2014):

- İşletmenin bir çevre politikası benimsemesi,
- İşletmenin sürekli iyileştirme inancı,
- İşletmede çevre programı ve çevre yönetim sisteminin tanımlanması ve uygulanması,
- İşletmede yasal düzenlemelere uyumun izlenmesi ve denetlenmesi için prosedürlerin geliştirilmesi,
- İşletme ile ilgili alanlarda çevre denetiminin yapılması,
- İşletme bazında periyodik olarak faaliyet raporunun hazırlanması,

- İşletme faaliyet raporunun bağımsız biçimde denetlenmesi,
- İşletmede denetlenmiş faaliyet raporunun kamuya açıklanması,
- İşletmede üst yönetim tarafından belirlenmiş sayısal iyileştirmelerdir.

Sonuç olarak otel işletmeleri, Yeşil Yıldız sertifikasına sahip olmak ve Yeşil Yıldız kriterlerinden genel yönetim ve çevre politikalarına yönelik faaliyetleri tam anlamıyla yerine getirmek istiyorsa, işletmeye yönelik uygulamalarda çevre yönetim sistemlerini hizmet üretiminin tüm unsurlarını da yerine getirmek ve bu sistemlere yönelik sertifikaları almak durumundadır.

2.1.2.4.2.3. Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED)

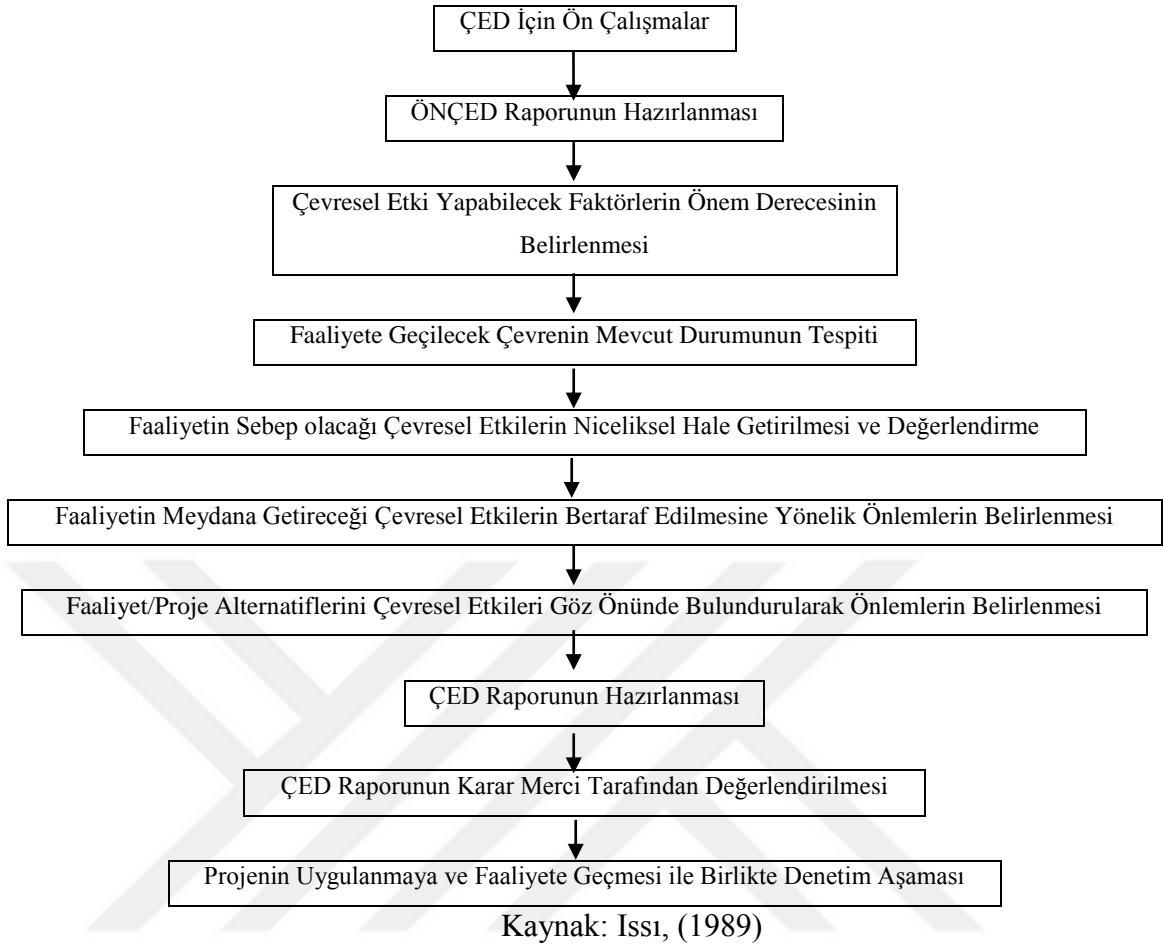
Otel işletmelerinde, Yeşil Yıldız sertifika programının genel yönetim ve çevre politikaları uygulamalarını yerine getirilebilmesi için işletme yönetimleri tarafından göz önüne alınarak uygulanması gereken diğer bir faaliyet ise çevresel etki değerlendirmesidir.

1983 tarihli ve 2872 sayılı Çevre Kanununun 10 uncu maddesine dayanılarak hazırlanan 28784 sayılı Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) yönetmeliğine göre: “gerçekleştirilmesi planlanan projelerin çevreye olabilecek olumlu ve olumsuz etkilerinin belirlenmesinde, olumsuz yöndeki etkilerin önlenmesi ya da çevreye zarar vermeyecek ölçüde en aza indirilmesi için alınacak önlemlerin, seçilen yer ile teknoloji alternatiflerinin belirlenerek değerlendirilmesinde ve projelerin uygulanmasının izlenmesi ve kontrolünde sürdürülecek çalışmalar” şeklinde tanımlanmıştır (Resmî Gazete, 2013). Çevresel etki değerlendirme, işletmelerin proje, plan ve programların çevresel, sosyal ve ekonomik etkilerinin bir sistem içerisinde incelenmesini öngörürken, amaçlanan bir etkinliğin çevresel kalitesi üzerindeki etkilerinin hesaplanması yöntemlerini içermektedir. Ayrıca bir proje sonucunda ortaya çıkabilecek her türlü anlamlı çevresel ve sosyal etkilerin değerlendirilmesini kapsamaktadır (Güler ve Çobanoğlu, 1994: 11).

ÇED, planlanan bir faaliyetin çevre üzerinde yapabileceği etkilerin incelenmesi için kullanılan yöntemler silsilesidir. ÇED ile alakalı çalışmalarda iklim, bitki ve hayvan popülasyonları, erozyon, su ve hava kirlenmesi, toplum sağlığı, kentleşme, istihdam ve buna benzer pek çok unsur, yani insanların fiziksel, biyolojik, sosyal ve ekonomik çevresinin birbirinden çok farklı bileşenlerini kapsamına almaktadır (Serter, 2006/1: 43; ÇED, 2009: 11).

ÇED, bir gelişim programı veya projesi için ortaya konabilecek çeşitli seçenekler arasında kıyaslama ve seçim yapmak için uygulanan ve planlamanın ilk aşamasında uygulanması gereken bir yöntemdir. Gelişme planı kapsamında ortaya konacak seçeneklerin olumlu ve olumsuz ekonomik sonuçları ÇED çerçevesi içinde irdelenir. Olumsuz çevresel etkilerin giderilmesi ya da azaltılması için gerekli harcamalar, ekonomik yararların hangi çevresel yükler pahasına elde edildiklerini ortaya koymaktadır. Böylece mümkün olan tüm seçenekler çevresel açıdan en tutarlı şekilde ve ekonomik olarak yararlı olan çözümler bulunmaya çalışılmaktadır. ÇED, gelecek için yapılan öngörülere dayanmaktadır. İncelenen tüm seçeneklerin oluşturacağı çevresel etkilerin ÇED sırasında kestirilmesi gerekmektedir. Çevre bilimleri ve teknolojisi ile ekolojinin günümüzde ulaştığı bilgi düzeyi ve bilgilerden hareketle kurulan bilgisayar modelleri, bu tip analizlerin yapılmasını kolaylaştırmaktadır (Fanusçu ve Coşkun, 1995: 129; Şengül 1997: 22).

Otel işletmelerinin doğal çevre üzerindeki etkilerini azaltabilmek veya ortadan kaldırmak için ÇED uygulamalarının yapılması gerekmektedir. 28784 sayılı Çevre Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği'nde 500 odalı otel işletmelerine, tatil köylerine ve turizm komplekslerine Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) uygulanması gerektiği belirtilmiştir. Öte yandan yatırım aşamasında bulunan bir oluşumun faaliyete geçmeden önceki çevresel etki değerlendirmesi, çeşitli aşamalardan oluşmaktadır. Çevresel etkilerin değerlendirilmesi için yapılacak çalışmaların muhtemel aşamaları, Şekil 3'te verilmiştir. Şekilde görüleceği üzere öncelikle ÇED için ön çalışmalar yapılarak ÖNÇED raporu hazırlanmaktadır. Daha sonra çevresel etki yapabilecek faktörlerin önem derecesi ortaya konulurken, faaliyete geçirilecek çevrenin mevcut durumunun tespiti yapılmaktadır. Öte yandan faaliyetin sebep olacağı çevresel etkilerin niceliksel hale getirilmesi ve değerlendirilmesi yapıldıktan sonra faaliyetin meydana getireceği çevresel etkilerin bertaraf edilmesine yönelik önlemler belirlenmektedir. Bununla birlikte faaliyet alternatifleri, çevresel etkiler göz önünde bulundurularak önlemlerin belirlenmesiyle ÇED raporu hazırlanır. Hazırlanan ÇED raporu karar merci tarafından değerlendirildikten sonra, projenin uygulanması ve faaliyete geçmesiyle projenin denetim aşaması gerçekleştirilmektedir (İssi, 1989: 106).

Şekil 3: Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED)'nin Aşamaları

2.1.2.4.3. Otel İşletmelerinde Yeşil Yıldız Kapsamında Çevre Koruma Uygulamaları

Otel işletmeleri, çeşitli şekillerde doğal çevreyle etkileşim içerisindedir. Bu etkileşim neticesinde müşterilere ürün ve hizmet üretirken doğal çevreye zarar vermektedirler. Otel işletmelerinde atıkları azaltmak, hizmet sunulan araç gereçlerin yeniden kullanımını sağlamak ve geri dönüşüm ile ilgili uygulamalar yapmak otel işletmelerinin yönetim süreçlerini etkilemektedir. Otel işletmelerinden kaynaklı yüksek enerji kullanımı, gereksiz su tüketimi ve gereğinden fazla atık oluşumu ile ilgili ekolojik sorunlar, çözülmesi gereken en önemli problemlerin başında gelmektedir. Tüm bu sorunların çözümünde işletme politikası, yönetimin çevre algısı, işletme sahipliği ve işletmenin finansal durumu gibi unsurlar etkili olmaktadır. Otel endüstrisi içerisinde artan çevre yönetim uygulamalarının benimsenmesinde ana motivasyon kaynağı olarak maliyet tasarrufu ön plana çıkmaktadır (Akay ve Eröz, 2012: 207).

Otel işletmelerinde, çevresel duyarlılığın artmasından dolayı işletme yöneticileri, çevreye zarar veren faaliyetleri kontrol altına almak için Yeşil Yıldız uygulamalarını otellerde uygulamaya başlamıştır. Yapılan bu uygulamalarla otel işletmeleri, çevreye duyarlı bir anlayışa sahip olmakla birlikte işletme bünyesinde çevreye yönelik meydana gelebilecek olumsuz faaliyetleri bir sistem içerisinde bertaraf etmekte ve oluşabilecek riskleri ortadan kaldırmaktadır. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından geliştirilen Yeşil Yıldız kapsamında, çevre koruma uygulamaları dokuz başlık altında incelenebilir. Bunlar (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Teftiş Kurulu Başkanlığı, 2008):

- Personel eğitimi ve misafirlerin bilgilendirme uygulamaları,
- Tesisin yatak odalarındaki düzenlemelerine yönelik uygulamalar,
- Tesisin çevreye uyumu ve çevreyi güzelleştirici düzenlemelerine yönelik uygulamaları,
- Tesisin ekolojik mimarisine yönelik uygulamalar,
- Enerji yönetimi uygulamaları,
- Su ve atık su yönetimi uygulamaları,
- Tesiste deterjan, dezenfektan ve tehlikeli kimyasal madde kullanımına yönelik uygulamalar,
- Atık yönetimi uygulamaları,
- Çevreyi korumaya yönelik diğer uygulamalardır.

Otel işletmelerinde faaliyete geçirilen Yeşil Yıldız çevre koruma uygulamaları, işletmeye kısa dönem içerisinde ek maliyete neden olmakla birlikte uzun dönemde işletme önemli kârlar elde etmektedir. Otellerde özellikle yeni teknolojiyi barındıran uygulamalar için yapılan harcamalar, uzun vadede tüketimi azaltıp verimliliği artıracak ve bu durum işletmenin imajının ve pazar payının artmasını sağlayacaktır (Ayala, 1995: 351-353). Otel işletmelerinde Yeşil Yıldız çevre koruma uygulamaları kapsamında açıklanacak ilk konuyu personel eğitimi ve misafir bilgilendirme uygulamaları oluşturmaktadır.

2.1.2.4.3.1. Personel Eğitimi ve Misafir Bilgilendirme Uygulamaları

Çevre eğitimi; toplumun tüm kesimlerinde çevre bilincinin geliştirilmesi, çevreye duyarlı, kalıcı ve olumlu davranış farklılıklarının kazandırılması ve doğal, tarihî, kültürel, sosyoestetik değerlerin korunması, çevre korumaya aktif olarak katılımın sağlanması ve çevre sorunlarının çözümünde görev alınması olarak tanımlanmaktadır (Çevre ve Orman Bakanlığı, 2001).

Otel işletmelerinde çevre eğitimleri, yapmış oldukları yeşil otelcilik uygulamalarının tüm personel tarafından kabul görmesi ve onların da yeşil otel olma yolunda katkı sağlamaları açısından önemlidir. Verilen eğitimlerle personeller hem çevre konusunda daha fazla bilinçlenmekte hem de otel işletmelerinin çevreye yönelik yaptığı faaliyetlerde personelin daha fazla desteği sağlanmaktadır (Dilek, 2012: 71). Otel işletmelerinde, Yeşil Yıldız çevre koruma uygulamaları kapsamında sadece personele çevre konusunda eğitim vermek yetersiz kalabilir. Otel işletmelerinde personeller kadar misafirlerin de konaklama süreleri içerisinde çevreyi korumaya dönük gösterdikleri davranışlar da otellerin çevre korumasına yönelik faaliyetlerinin etkinliğini artırmaktadır. Otel işletmesine gelen misafirleri yönlendirmek için personelin eğitimi önem kazanmaktadır. Personeller misafirlere yol gösterici olabilirler ve misafirlere konaklamaları süresince çevreyi korumaya yönelik çeşitli öneriler verebilirler. Misafirlerin, konaklama esnasında her gün çarşaf ve havlu değiştirmemeleri, odalarda kullanılmayan tv, ışık, radyo gibi araçları kapatmaları, suyu verimli bir şekilde kullanmaları, ortaya çıkan atıkların geri dönüşüme kazandırılması konusunda otel odalarına konulacak çeşitli yayınlarla ve personeller tarafından da bilgilendirilmesi de bu konuya büyük katkı sağlayacaktır (Green Hotel Association 2015).

Otel işletmeleri, Yeşil Yıldız sertifikasını alabilmek için personel eğitimi ve misafir bilgilendirme uygulamalarına yönelik kriterleri yerine getirmesi gerekmektedir. Otel işletmelerinde Yeşil Yıldız çevre koruma uygulamaları kapsamında personel eğitimi ve misafir bilgilendirmeye yönelik kriterler ve bu kriterlerin yerine getirilmesi durumunda otel işletmesi tarafından alınabilecek puanlar Tablo 5’de gösterilmektedir. İlgili tabloda da görüldüğü üzere bu kriterler, özellikle otelde çalışan personel ve konaklayan misafirlere çeşitli eğitimlerin verilmesi faaliyetlerini içermektedir.

Tablo 5: Personel Eğitimi ve Misafir Bilgilendirme Uygulamalarına Yönelik Kriterler

(T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Teftiş Kurulu Başkanlığı, 2008; Green Hotel Association 2015).

	Kriterler	Puan
1*	-İşletme tarafından, çevre bilincinin artırılması, çevresel tedbirlerin ve eylem planının uygulanmasını temin etmek için personele periyodik olarak eğitim verilmesi,	5 Puan
2	-Personelin olası su sızıntılarını belirlemesi ve hemen önlem alması konusunda eğitilmesi,	2 Puan
3	-İşletme personelinin, deterjan ve dezenfektanları kullanırken paketlerinde veya kutularında önerilen kullanım miktarlarını aşmamaları ve kullanım yöntemleri konusunda eğitilmeleri,	2 Puan
4	-Tesisin mutfak ve teknik bölümlerinde kullanılan cihazların tasarruflu ve verimli kullanılması konusunda personele eğitim verilmesi,	2 Puan
5	-Misafirlere tesise gelişte, resepsiyonda çevreye duyarlılık politikası ve alınan önlemler hakkında bilgi verilmesi, çevresel politika için destek istenmesi ve müşterilerin katılımının sağlanması,	3 Puan
6	-Çocuk misafirlere yönelik çevreye duyarlılık konusunda eğitim verilmesi ve etkinliklerin yapılması.	3 Puan
(*)	Personel eğitimi ve misafir bilgilendirme kriterlerinde (*) işaretli olan kriter, temel kriterdir. Yeşil Yıldız almak isteyen oteller, ilk olarak bu temel kriteri yerine getirmelilerdir.	

2.1.2.4.3.2. Tesisin Yatak Odalarındaki Düzenlemelerine Yönelik Uygulamalar

Otel işletmelerinde odalar, misafirlerin otelde konaklama yaptıkları süre içerisinde dinlenme ve zamanlarını geçirme gibi ihtiyaçlarını karşıladıkları kendilerine özel olan kısımlar şeklinde açıklanabilir (Unurlu, 2010: 37-38). Misafirler odalarında konaklama süreleri içerisinde bir takım faaliyetlerde bulunmaktadır. Odalarda enerji tüketimi, su kullanımının yanı sıra misafir faaliyetleri nedeniyle bazı kaynakların ihtiyaçtan çok daha fazlasının kullanılması gibi davranışlar çevreye ciddi zararlar vermektedir. Enerji ve su gibi kaynakların kullanımının üst seviyede olduğu odalarda, hem kaynak kullanımını azaltarak kaynakları verimli kullanmayı sağlamak hem de kaynak israfının çevre üzerinde

meydana getirdiği olumsuz etkiyi en aza indirebilmek için odalarda çevre dostu uygulamalara ihtiyaç duyulmaktadır.

Otel işletmelerinin, Yeşil Yıldız sertifikasını alabilmek için tesisin yatak odalarındaki düzenlemelerine yönelik kriterleri yerine getirmesi gerekmektedir. Otel işletmelerinde, Yeşil Yıldız çevre koruma uygulamaları kapsamında tesisin yatak odalarındaki düzenlemeleri içeren kriterler ve bu kriterlerin yerine getirilmesi durumunda otel işletmesi tarafından alınabilecek puanlar Tablo 6’da gösterilmiştir. Tabloda görüldüğü üzere, bu uygulamaya yönelik kriterler, misafir odalarında enerji ve su tasarrufunun elde edilmesi ve misafir odası kaynaklı enerji israfının önlenmesini amaçladığı görülmektedir.

Tablo 6: Tesisin Yatak Odalarındaki Düzenlemelere Yönelik Uygulama Kriterleri (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Teftiş Kurulu Başkanlığı, 2008).

	Kriterler	Puan
1	-Misafirlere, odalarda kolayca görebilecekleri bir yerde, çevreye duyarlılık çalışmalarının yazılı, görsel-işitsel olarak duyurulması (Gazete, dergi, broşür, kapalı devre kanal vb.),	2 Puan
2	-Misafirlerin, tesisin çevreye duyarlılık çalışmaları hakkında görüşlerinin alınması ve değerlendirilmesi (anket vb.),	3 Puan
3	-Soğutma ve havalandırmanın (klima vb.), pencere ve kapıların açılması durumunda otomatik kapanması,	4 Puan
4	-Soğutma ve havalandırma sistemlerinde, otomatik kapanma bulunmayan tesislerde, müşterilere kapı ve pencerelerin açılması halinde, soğutma ve havalandırmanın kapatılmasını hatırlatan bilgilendirme,	1 Puan
5	-Odalarda elektrik sisteminin, müşteri odadan ayrıldığında otomatik olarak kapanması (Enerji tasarruf sistemi),	6 Puan
6	-Enerji tasarruf sistemi bulunmayan tesislerde, müşterilere odadan çıkarken elektrikli cihazların (televizyon, klima vb.) ve ışıkların kapatılmasını hatırlatan bilgilendirme,	1 Puan
7	-Odalarda ısıtma ve soğutmanın kontrollü olması,	
	-Merkezi kontrollü sistem	5 Puan
	-Bağımsız ayar sistemi (termostat)	3 Puan

Tablo 6'nın devamı

8	-Odada yer alan cihaz ve makinelerin(minibar, buzdolabı, tv, split klima vb.) yüksek verimli ve az enerji tüketen teknolojide olması, (Her biri 2 puan.)	6 Puan (Azami)
9	-Oda aydınlatılmasında az enerji tüketen aydınlatma elemanlarının kullanılması,	2 Puan
10	-Odalarda kullanılan cihazların (buzdolabı, minibar, vb.) yüksek verimle ve az enerji harcayacak şekilde, güneş ışığı, ısı kaynakları gibi etkilerden uzak ve cihazın havalandırması sağlanacak şekilde yerleştirilmesi,	2 Puan
11	-Misafir bulunmayan odalarda perde veya güneşliklerin kapalı tutulması,	1 Puan
12	-Duş başlıkları ve musluklarda, akan suyun tasarrufuna yönelik özel armatürlerin kullanılması (Fotoselli, ayarlı, hava karışıklı başlıklı vb. su tüketimi dakikada 12 litreyi aşmayacak şekilde),	4 Puan
13	-Rezervuarların her kullanımda 6 litre veya daha az su harcaması (Farklı miktarda su akışını sağlayan veya su akışını durdurabilen ayarlı rezervuarlar),	4 Puan
14	-Tüm banyolarda duş teknesi veya derinliği azaltılmış küvet kullanılması,	2 Puan
15	-Banyo ve tuvaletlerde suyun tasarruflu kullanılması konusunda müşterilerin bilgilendirilmeleri,	2 Puan
16	-Misafirlerden, olası su sızıntılarını işletmeye bildirmelerinin istenilmesi,	2 Puan
17	-Odalarda tek kullanımlık (şampuan, sabun, duş bonesi, bardak, tabak, çatal bıçak takımları vb.) malzemelerin kullanılmaması,	4 Puan
18	-Tuvaletlerde çöp kutularının bulunması ve müşterilerin çöplerini tuvalet yerine çöp kutularına atması yönünde bilgilendirilmeleri,	2 Puan
19	-Tesiste sigara içilmeyen odalar;	
	-Odalardan en az %50 sinin sigara içilmez olması,	5 Puan
	-Odalardan en az %20 sinin sigara içilmez olması,	2 Puan
20	-Yatak odalarında, atıkların ayrılması hakkında bilgilendirmenin yapılması,	2 Puan

Tablo 6'nın devamı

21	-Aynı misafir için yastık kılıfı, çarşaf, nevresim ve havluların misafirlerin isteğiyle değiştirileceği konusunda bilgilendirilmeleri,	6 Puan
22	-Misafirlerin, konaklama işletmesine ve diğer turistik yerlere toplu taşıma araçlarıyla en kolay nasıl ulaşabilecekleri konusunda bilgilendirilmeleri,	2 Puan
23	-Misafirlerin, çevre koruma tedbirleri, bio-çeşitlilik ve çevre hakkında bilgilendirilmesi,	2 Puan

2.1.2.4.3.3. Tesisin Çevreye Uyumu ve Çevreyi Güzelleştirici Düzenlemelere Yönelik Uygulamalar

Çevre peyzajı ve yeşil alan düzenlemeleri, tesisleri, yapıları daha güzel ve çekici gösterebilmektedir. İnşaatların yapımları ile insanlar doğadan, peyzajdan az da olsa kopmakta, uzaklaşmakta ve yaşamlarının önemli bir kısmını bu yapılar içinde geçirmektedir. Çağdaş toplum yaşamının kaçınılmaz birimi olan yapılar ve inşaatlar, çeşitli amaçlara uygun bir şekilde yapılmaktadır. Yapı çevrelerinin yeşillendirilmesi, bu yörelerin doğaya, tabii ortama yaklaşmasını az da olsa sağlayabilmektedir. Bu işlemlerin belli esaslara, prensiplere göre yapılması yapıların doğa ile bütünleşebilmesini mümkün kılmaktadır. Ayrıca yapılan düzenlemelerin fonksiyonel ve estetik olması da önem taşımaktadır (Kırzıoğlu, 1995: 1-2).

Otel işletmeleri politikalarının sürdürülebilir planlama ve tasarım ile bütüncül bir yapı oluşturmaları gerekmektedir. Bunu sağlamaları için de çevrenin tahrip edilmeden, mevcut durumunda gözle görülür değişiklikler yapmadan, işletmelerin mimari ve peyzaj planlamasında, o çevrenin doğal mimarisine aykırı olmayan kullanım ilkelerinin sağlanmasıyla olabilmektedir (Erdoğan, 2003: 174).

Otel işletmeleri, Yeşil Yıldız sertifikasını alabilmek için tesisin çevreye uyumu ve çevreyi güzelleştirici düzenlemelerine yönelik kriterleri gerçekleştirmesi gerekmektedir. Otel işletmelerinde Yeşil Yıldız çevre koruma uygulamaları kapsamında tesisin çevre uyumu ve çevreyi güzelleştirici düzenlemelerine yönelik kriterler ve bu kriterlerin yerine getirilmesi durumunda otel işletmesi tarafından alınabilecek puanlar Tablo 7'de gösterilmiştir. Tablo incelendiğinde tesisin çevreye uyumu ve çevreyi güzelleştirici düzenlemeleri uygulamalarına yönelik kriterler tesisin kuruluş yerine olan uyumundan, tesisin faaliyet gösterdiği ortam yeşillendirmesine kadar oldukça geniş faaliyetler silsilesini oluşturduğu görülmektedir.

Tablo 7: Tesisin Çevreye Uyumu ve Çevreyi Güzelleştirici Düzenleme Uygulamalarına Yönelik Kriterler

(Dilek ve Şahin, 2002: 102; T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Teftiş Kurulu Başkanlığı, 2008).

	Kriterler	Puan
1	-Tesisin emsalinin (Toplam inşaat alanının toplam arsa alanına oranı);	
	-0,20 veya daha az olması,	8 Puan
	-0,30 olması,	6 Puan
	-0,40 olması,	4 Puan
	-0,50 olması,	2 Puan
2	-Peyzaj düzenlemesi ve ağaçlandırma,	5 Puan
3	-Tesisin oluşturan yapıların görsel olarak doğa ile uyumlu olması,	5 Puan
4	-Tesisin çevrede bulunan tarihi, doğal ve kültürel değerlerin korunmasına katkıda bulunmasına yönelik etkinlikler,	5 Puan
5	-Çevrede bulunan vahşi veya evcil hayvanların korunması, sağlık, bakım ve beslenmeleri ile ilgili çalışmaların yapılması,	2 Puan
6	-Tesis bahçesinde, envantere bulunan endemik bitkilerin korunması ve ekosistemin bozulmaması için özen gösterilmesi,	2 Puan

2.1.2.4.3.4. Tesisin Ekolojik Mimarisine Yönelik Uygulamalar

Küresel ısınma, hızla artan üretim, dünyadaki su miktarının azalması, karbondioksit salınımının artması, çevre kirliliği ve doğal kaynakların hızla tüketilmesi, tesislerin çevre dostu ekolojik binalar kapsamında inşa edilmesini gündeme getirmiştir (Erdede vd., 2014: 5). Binalarda, dünyada tüketilen toplam enerjinin üçte biri kullanılmaktadır. Bu nedenle binaların çevreye duyarlı uygulamaları ile enerji tasarrufu ve daha fazla doğayı koruma hedeflenmektedir (yesilbina.com). Otel işletmelerinde de enerji kaynaklarının kullanımı yüksek düzeyde gerçekleşmektedir. Bu nedenle otel yapılarının çevre dostu olarak anılabilmesi için tasarım aşamasında bazı çevresel kararların alınması gerekmektedir (Canbay, 2011). Otellerin tasarımı aşamasında alınan kararlar, birçok çevresel ve ekonomik yararları da beraberinde getirmektedir. Ekolojik, çevre dostu, yeşil ve sürdürülebilir yapılaşma kriterleri olarak adlandırılan yöntemler, sınırlı doğal kaynak kullanımının azaltılması, yenilenebilir enerjinin daha yüksek düzeyde kullanılması, enerjinin düşük fakat verimli bir şekilde kullanılması, emisyon ve diğer kirlenici

unsurların üretimlerinin azaltılması, aynı zamanda iç ortamda insan sağlığının korunması gibi unsurları içermektedir (Esin ve Yüksek, 2009: 1).

“Sürdürülebilir otel” veya başka bir deyişle yeşil otel kavramı daha az enerji ve su tüketen, karbondioksit emisyonları azaltılmış, küresel iklim değişikliğine pozitif etki sağlayan çevre dostu, yerel ve geri dönüştürülebilir malzemeler ile inşa edilmiş ve yatırımcısının sosyal ve çevresel sorumluluğunu belgeleyen bir kavram olarak ortaya çıkmaktadır. Giderek yaygınlaşmaya başlayan “Sürdürülebilir otel” kavramı, butik otellerden dünya çapında tanınmış otel zincirlerine kadar pek çok türde otel tasarım ve işletmesinde değişiklik yapılmasına sebep olmuştur (Ekoyapı, 2013).

Otel işletmelerinin, Yeşil Yıldız sertifikasını alabilmek için tesisin ekolojik mimari uygulamalarına yönelik kriterleri yerine getirmesi gerekmektedir. Otel işletmelerinde Yeşil Yıldız çevre koruma uygulamaları kapsamında tesisin ekolojik mimarisine yönelik kriterler ve bu kriterlerin yerine getirilmesi durumunda otel işletmesi tarafından alınabilecek puanlar Tablo 8’de gösterilmiştir. İlgili tablo incelendiğinde bu kriterlerin önemli bir kısmının, daha binanın inşaat aşamasındayken planlanması gereken özellikler olduğu görülmektedir.

Tablo 8: Tesisin Ekolojik Mimarisi Uygulamalarına Yönelik Kriterler (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Teftiş Kurulu Başkanlığı, 2008).

	Kriterler	Puan
1	-Tesisin mimari tasarımının özel (çevreye duyarlı) olması,	10 Puan
2	-Tesisin mimari yapısının, konumunun ve yapı elemanlarının, doğal havalandırmayı sağlayacak şekilde olması,	6 Puan
3	-Tesisin ısı yalıtımının iklim şartlarına uygun, minimum enerji ile yeterli soğutma ve ısıtma imkânı sağlayacak şekilde olması,	5 Puan
4	-Tesis dış cephesinde kullanılan camlar;	
	-Yazın ısının içeri girmesini engelleyecek geçirgenliği kontrol eden, kışın ise ısı kaybını azaltan özel cam,	3 Puan
	-Çift cam,	2 Puan
5	-Bina dış cephesinde güneşi kontrol eden yapı elemanlarının bulunması,	2 Puan
6	-Tesis inşaatının yapılacağı arazinin amenajman planının yaptırılması, inşaat sırasında çevreye zarar verilmemesi için önlemlerin alınması, tesisin inşaatında kullanılan yapı elemanlarının, malzemelerinin çevreye duyarlı olanlardan seçilmesi ve yapılan çalışmaların belgelendirilmesi (Amenajman planı, film, fotoğraf vb. belge),	10 Puan

Tablo 8'in devamı

7	-Tesisin çevreye en az zarar verecek şekilde yapılmış olması (ÇED raporu istenir.),	2 Puan
8	-Çevreye duyarlı boya- cila, kurşunsuz cam vb. kullanılması (çevre etiketli).(Her biri 2 puan)	4 Puan (Azami)

2.1.2.4.3.5. Enerji Yönetimine Yönelik Uygulamalar

Otel işletmelerinde enerji tasarrufu ve alternatif enerji kaynaklarının kullanımı oldukça önem arz eden bir konuyu oluşturmaktadır. Bu işletmelerin yenilenmeyen enerji kaynaklarını kullanması, artan bilinç sayesinde yerini yenilenebilir enerji kaynaklarına bırakmaya başlamıştır (Cooper vd., 2008: 45). Otel işletmeleri için elektrik ve petrol türevleri temel enerji girdileridir. Ağırlama faaliyetlerinde ısıtma, soğutma, aydınlatma, yemek pişirme ve her çeşit ekipmanı çalıştırabilmek için doğrudan veya dolaylı enerji kaynaklarına ihtiyaç duyulmaktadır. Bu bakımdan enerjinin etkin kullanımı, oteller için oldukça önemli bir unsurdur (Kahraman ve Türkay, 2014: 151).

Enerji tasarrufu sağlayan farklı teknolojiler, gelişmiş ülkelerde sürdürülebilir gelişmenin temel bileşeni hâline gelmiştir. Otellerde, havuz ısıtmada kullanılan yeni bir teknolojinin, elektrik tüketimini %50 azalttığı tespit edilmiştir. Özellikle sıcak bölgelerdeki otellerde dışarıdaki hava sıcaklığına bağlı olarak elektrik tüketimi değişmektedir. Hong Kong'daki otellerde toplam elektrik tüketiminin yalnızca %50'sinin havalandırma ve soğutma cihazlarına ait olduğu tespit edilmiştir (Emeksiz, 2007: 146). Otel işletmelerinde ısıtma, sıcak su, yemek pişirme, aydınlatma ve diğer faaliyetlere göre enerji tüketimi işletme içerisindeki bölümlere göre farklılık göstermektedir. Yapılan bir araştırmaya göre otellerde elektriğin kullanıldığı alanlar ve oranları şu şekildedir (Özgen, 2005: 128):

– Havalandırma/ Soğutma	%23
– Odalar	%19
– Diğer bölümler	%16
– Mutfak	%12
– Çamaşırhane	%8
– Asansörler	%8
– Havuz	%8
– Yiyecek-İçecek bölümü	%8

- Tuvalet ve Soyunma odaları %2

Otel işletmelerinde elektrik tüketimi ile birlikte diğer enerji kaynaklarının tüketimi de gerçekleşmektedir. Otel işletmelerinde tüketilen enerji kaynakları ve enerji kaynaklarının türüne göre tüketilme oranları şu şekilde belirlenmiştir (Özgen, 2005: 127):

- Elektrik %69
- Benzin %18
- Buhar %5
- Diğer kaynaklar %5
- Mutfak doğalgaz/gaz %3

Otel işletmelerinin, Yeşil Yıldız sertifikasını alabilmek için enerji yönetimi uygulamalarına yönelik kriterleri yerine getirmesi gerekmektedir. Otel işletmelerinde Yeşil Yıldız çevre koruma uygulamaları kapsamında enerji yönetimine yönelik kriterler ve bu kriterlerin yerine getirilmesi durumunda otel işletmesi tarafından alınabilecek puanlar Tablo 9’da gösterilmiştir. İlgili tabloda görüldüğü üzere otel işletmelerinde enerji yönetimi uygulamalarına yönelik kriterler, ‘tesiste enerji verimliliği ve tasarrufuna yönelik önlem ve çalışmalar’ ve ‘tesiste yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımı’ olmak üzere 2 alt başlıktan oluşmaktadır.

Tablo 9: Tesiste Enerji Yönetimi Uygulamalarına Yönelik Kriterler

(Özgen, 2005: 128; T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Teftiş Kurulu Başkanlığı, 2008; Seyhan, 2010: 72-74; Dilek ve Şahin, 2010: 104-105; Güneş, 2011: 48).

Tesiste Enerji Verimliliği ve Tasarrufuna Yönelik Önlem ve Çalışmalar		
	Kriterler	Puan
1	-Binaların giriş kapılarında rüzgarlık veya hava perdesi bulunması,	2 Puan
2	-Tesisin genel mahallerinde ısıtma ve soğutmanın otomatik kontrollü (termostat) olması,	4 Puan
3	-Tesiste kullanılan cihaz ve makinelerin (ısıtma kazanı (boiler), merkezi klima (Chiller vb.), soğuk oda, dolap, çamaşır yıkama ve kurutma makinesi vb.) yüksek verimli ve az elektrik tüketen teknolojide olması, (Her biri 2 puan,)	6 Puan (Azami)
4	-Tesiste az enerji tüketen aydınlatma elemanlarının kullanılması,	2 Puan

Tablo 9'un devamı

5	-Tesisin iç ve dış aydınlatmasının, alanında uzman kişilerce hazırlanan proje doğrultusunda, mahal ve alanların kullanım amacına göre, gereği kadar yapılması,	4 Puan
6	-Tesinde (Koridorlar, bahçe, teknik üniteler, personel mahalleri vb.) harekete veya ışığa duyarlı aydınlatma sistemlerinin kullanılması,	4 Puan
7	-Bahçe vb. açık alan aydınlatmalarında kullanılan aydınlatma elemanlarının, ışığın gökyüzüne gitmesini engelleyecek şekilde düzenlenmesi,	2 Puan
8	-Tesisin mutfak ve teknik bölümlerinde kullanılan cihazların (soğuk oda, buzdolabı motorları, merkezi klima cihazları vb.) yüksek verimle ve az enerji harcayacak şekilde; güneş ışığı, ısı kaynakları gibi etkilerden uzak ve cihazın havalandırması sağlanacak şekilde yerleştirilmesi,	5 Puan
9	-Tesisin bütünü dikkate alındığında önemli ölçüde enerji tasarrufu sağlayacak frekans invertörü, ısı geri kazanım sistemi veya ısı pompası gibi yeni teknolojilerin kullanılması, (Her biri 10 puan toplam 30 puan)	30 Puan (Azami)
10	- Tesisin sıcak su üretiminde eşanjör cihazının kullanılması,	2 Puan
11	-Merkezi ısıtma sistemi olması,	2 Puan
12	-Merkezi ısıtma sisteminin ihtiyaca uygun olarak kullanılabilmesi amacıyla, binanın bölümlere ayrılarak ısıtılabilmesi imkanı,	2 Puan
13	-Tesinde elektrik, ısıtma ve soğutma sağlanmasında yeni teknolojilerin kullanılması;	
	-Trijenerasyon sistemi,	15 Puan
	-Kojenerasyon sistemi,	10 Puan
14	-Tesinde enerji kullanımında hibrit sistem bulunması,	5 Puan
15	-Saunada zaman kontrol paneli bulunması,	2 Puan
16	-Çamaşırların doğal yollarla kurutulması (Kapalı mahalde veya görüntü kirliliği yaratmayacak şekilde açık alanda),	2 Puan
17	-Genel mahallerde servis hazırlığı yapan personelin elektriği tasarruflu kullanmasını sağlayan aydınlatma donanımının bulunması,	2 Puan

Tablo 9'un devamı

Tesiste Güneş, Rüzgar, Jeotermal, Hidro, Dalga Enerjisi, Biogaz vb. Yenilenebilir Enerji Kaynağı Kullanımı		
	Kriterler	Puan
18	-Havaya yüksek miktarda sera gazı salan kömür veya ağır petrol ürünleri (sülfür oranı %0,2'den fazla olan) gibi kaynakların enerji kaynağı olarak kullanılmaması,	5 Puan
19	-Yenilenebilir enerji kaynaklarından elektrik sağlanması (Enerjiyi sağlayan firmadan yenilenebilir enerjini kaynağını ve oranını gösteren bir yazının alınması halinde değerlendirilir) (Yenilenebilir enerjinin tesis bünyesinde sağlanması halinde 2 puan ilave edilir),	
	-Kullanılan toplam elektrik miktarının tamamının yenilenebilir enerji kaynağından sağlanması,	20 Puan
	-Kullanılan toplam elektrik miktarının %50 sinin yenilenebilir enerji kaynağından sağlanması,	10 Puan
	-Kullanılan toplam elektrik miktarının %20 sinin yenilenebilir enerji kaynağından sağlanması,	4 Puan
	-Kullanılan toplam elektrik miktarının %10 unun yenilenebilir enerji kaynağından sağlanması,	2 Puan
20	-Tesiste ısıtma sisteminde kullanılan enerjinin yenilenebilir enerji kaynaklarından sağlanması (elektrik haricinde; güneş paneli, jeotermal vb.),	
	-Tamamının yenilenebilir enerji kaynağından sağlanması,	20 Puan
	-%50 sinin yenilenebilir enerji kaynağından sağlanması,	10 Puan
	-%20 sinin yenilenebilir enerji kaynağından sağlanması,	4 Puan
	-%10 unun yenilenebilir enerji kaynağından sağlanması,	2 Puan
21	-Tesiste soğutma sisteminde kullanılan enerjinin yenilenebilir enerji kaynaklarından sağlanması (elektrik haricinde; deniz suyu, güneş vb),	
	-Tamamının yenilenebilir enerji kaynağından sağlanması,	20 Puan
	-%50 sinin yenilenebilir enerji kaynağından sağlanması,	10 Puan
	-%20 sinin yenilenebilir enerji kaynağından sağlanması,	4 Puan
	-%10 unun yenilenebilir enerji kaynağından sağlanması,	2 Puan
	-Tesisin temiz sıcak su ihtiyacının yenilenebilir enerji kaynaklarından sağlanması (elektrik haricinde; güneş paneli, jeotermal vb.),	

Tablo 9'un devamı

22	-Tesisin temiz sıcak su ihtiyacının yenilenebilir enerji kaynaklarından sağlanması (elektrik haricinde; güneş paneli, jeotermal vb.),	20 Puan
	-%50 sinin yenilenebilir enerji kaynağından sağlanması,	10 Puan
	-%20 sinin yenilenebilir enerji kaynağından sağlanması,	4 Puan
	-%10 unun yenilenebilir enerji kaynağından sağlanması,	2 Puan

2.1.2.4.3.6. Su ve Atık Su Yönetimi Uygulamaları

Otel işletmelerinde su, ihtiyaç duyulan miktardan daha fazla kullanılmaktadır. Otele gelen misafirler, yüksek miktarda su tüketimine neden olurken, kalitesi standartların altında olan veya su kullanımı konusunda bazı kısıtlamaların söz konusu olduğu otel işletmelerinde konaklamayı istememektedir. Diğer yandan, misafirlerin neden olduğu düzensiz su kullanımının çevre üzerindeki uzun dönemli etkileri de oldukça önemli boyutlardadır. Otel işletmelerinde su tüketiminin önemli bir kısmı, banyolarda, yüzme havuzlarında, çamaşırhanelerde, bahçe sulamalarında, spor etkinliklerinde ve golf sahalarında gerçekleşmektedir (Emeksiz, 2007: 147).

Otel işletmelerinde su, içme, temizlik, rekreasyon, yangın-güvenlik sistemlerinde, banyo ve sıhhi amaçlar için kullanılmaktadır. Su kullanımı, otelin büyüklüğüne ve türüne bağlı olarak değişmekle birlikte Amerika'da faaliyet gösteren otellerde yıllık tüketilen toplam su miktarı 174,88 milyon metre küptür. Stipanuk ve Roffman (1996), 75'ten az odaya sahip otellerin oda başına günde 101 litre, 500 ya da daha fazla odalı otellerde günlük, oda başına 208 litre su tüketildiğini belirtmektedir (Akay ve Eröz, 2012: 209) Bir çok otel işletmesinde su tüketimine ödenen bedel toplam maliyetlerin %15'ini oluşturmaktadır. İşletme içerisinde kullanılan toplam suyun %45 ile %50'si otel odalarında tüketilirken odalarda kullanılan suyun %56'sı duş ve banyoda, %25'i tuvalette, %10'u odanın temizlenmesinde ve %9'u ise lavabolarda kullanılmaktadır (Öztürk, 2004).

Otel işletmelerinin, Yeşil Yıldız sertifikasını alabilmek için su ve atık su yönetimi uygulamalarına yönelik kriterleri yerine getirmesi gerekmektedir. Otel işletmelerinde Yeşil Yıldız çevre koruma uygulamaları kapsamında su ve atık su yönetimine yönelik kriterler ve bu kriterlerin yerine getirilmesi durumunda otel işletmesi tarafından alınabilecek puanlar Tablo 10'da gösterilmiştir. Tablo incelendiğinde, bu uygulamayı oluşturan kriterlerin özellikle otellerde su tüketiminin azaltılması ve atık suların tekrar yararlanılmasına yönelik faaliyetleri ele aldığı görülmektedir.

Tablo 10: Su ve Atık Su Yönetimi Uygulamalarına Yönelik Kriterler

(Özgen, 2005: 125; T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Teftiş Kurulu Başkanlığı, 2008; Çakır ve Çakır, 2010: 33-35; Giritlioğlu vd., 2015: 183).

	Kriterler	Puan
1	-İşletmelerin, yerel idareler tarafından hazırlanan su kullanma koruma planına uygun olarak su kullanması (Tesisin bu plana uygun olarak su kullandığına ilişkin ilgili idare yazısı aranır),	5 Puan
2	-Genel duş ve tuvaletlerle personel duş ve tuvaletlerinde bulunan duş başlıkları ve musluklarında, akan suyun tasarrufuna yönelik özel armatürlerin kullanılması (Fotoselli, ayarlı, hava karışıklı başlık vb. su tüketimi dakikada 12 litreyi aşmayan),	2 Puan
3	-Genel tuvaletler ve personel tuvaletlerinde rezervuarların her kullanımda 6 litre veya daha az su harcaması (Farklı miktarda su akışını sağlayan veya su akışını durdurabilen ayarlı rezervuarlar),	2 Puan
4	-Genel duş ve tuvaletlerde suyun tasarruflu kullanılması konusunda misafirlerin ve personelin bilgilendirilmeleri,	1 Puan
5	-Genel tuvaletlerde çöp kutularının bulunması ve müşterilerin çöplerini tuvalet yerine çöp kutularına atması yönünde bilgilendirilmeleri,	1 Puan
6	-Pisuarlarda suyun akıtıldığı sistemin otomatik (fotoselli) olması,	2 Puan
7	-Su kaçaklarının izlenmesi ve giderilmesine özen gösterilmesi,	2 Puan
8	-Yeşil alanların gün ışığı etkili olmadan önce veya gün ışığı etkisini kaybettikten sonra sulanması,	2 Puan
9	-Atık suların iyileştirilmesi,	
	-İşletmenin merkezi arıtma sistemine bağlı olması,	4 Puan
	-İşletmenin kendine ait atık su arıtma sisteminin bulunması (Mevzuata uygun kriterlere sahip olması ve kriterlere uygun çalıştığıının belgelendirilmesi şartıyla),	2 Puan
10*	-Atık su planı,	
	-Konaklama işletmelerinin, yerel idarelerin hazırladığı çevreye duyarlı atık su planına uymaları,	4 Puan
	-Yerel idare tarafından onaylanmış tesise ait çevreye duyarlı atık su planı olması (Yerel idarenin atık su planının olmaması halinde),	2 Puan
11	-Yağmur sularının veya arıtılmış atık suların temizlik ve içme haricinde (bahçe sulaması ve/veya tuvalet rezervuarlarında) kullanılması, (Her biri 2 puan, toplam 4 puan)	Azami 4 Puan
12	- Deniz suyundan içme veya kullanma suyu elde edilmesi (Yerel idarenin izni olması halinde),	10 Puan
13	-Su tasarruflu çamaşır ve bulaşık makinelerinin (çevre etiketli) kullanılması,	4 Puan

Tablo 10'un devamı

14	-Mutfakta ve bahçede kullanılan suların otomatik olarak kapanmasını sağlayan zaman ayarlı sistem,	2 Puan
15	-Bahçe sulamasında, gereksiz su tüketimini engelleyen damlama, fıskiye vb. teknolojilerin kullanılması,	4 Puan
16	-Golf sahaları, ormanlık alanlar gibi sulanması gereken geniş alanları bulunan tesislerde, bilgisayar kontrollü özel sulama sistemlerinin kullanılması,	4 Puan
(*)	Su ve atık su yönetimi kriterlerinde (*) işaretli olan kriter, temel kriterdir. Yeşil Yıldız almak isteyen oteller, ilk olarak bu temel kriteri yerine getirmelilerdir.	

2.1.2.4.3.7. Tesiste Deterjan, Dezenfektan ve Tehlikeli Kimyasal Madde Kullanımına Yönelik Uygulamalar

Temizlik amacıyla kullanılan deterjan, dezenfektan ve tehlikeli kimyasal maddeler, kirliliği meydana getiren unsurları yok etme özelliği olan kirlerin çözdürülmesini sağlayarak yüzeyler üzerindeki etkisini ortadan kaldıran genel ve temel temizlik ürünleridir. Temizlik kimyasalları, doğrudan ya da su ile seyreltilerek uygulanabilmektedir. Kimyasalların kullanımında dikkat edilmesi gereken başlıca husus, temiz ve hijyenik ortamların oluşturulması sağlanırken, temizlikte aşırı ve gereksiz kimyasal kullanımının önüne geçilmesidir. Temizlik kimyasalları piyasada çok farklı ürünler hâlinde bulunabilmekle birlikte, temizlikte kullanılacak kimyasalların seçiminde kirli yüzeyin türü, kirin durumu, ürünlerin kullanım kolaylığı ve biyolojik aktiflik durumu gibi etkenler de dikkate alınmalıdır (Emeksiz vd., 2013: 111; Akoğlan Kozak, 1997: 37).

Otel işletmelerinde, çevre ve insan sağlığı üzerinde zararlı olabilecek temizlik maddeleri hemen her bölümde yaygın bir şekilde kullanılmaktadır. Temizlik maddeleri, ilgili departman tarafından iyi yönetilirse, hem maliyet açısından işletme önemli avantajlar kazanacak hem de çevreye verilecek zarar önemli düzeyde düşürülecektir (Kınacı vd., 2011: 137).

Otel işletmelerinin, Yeşil Yıldız sertifikasını alabilmek için deterjan, dezenfektan ve tehlikeli kimyasal madde kullanımına yönelik kriterleri yerine getirmesi gerekmektedir. Otel işletmelerinde Yeşil Yıldız çevre koruma uygulamaları kapsamında tesiste deterjan, dezenfektan ve tehlikeli madde kullanımıyla ilgili kriterler ve bu kriterlerin yerine getirilmesi durumunda otel işletmesi tarafından

alınabilecek puanlar Tablo 11’de gösterilmiştir. Bu uygulamalar 6 kriter altında incelenmekte olup kriterlerin içeriğinin, genel olarak temizlik kimyasallarının doğru uygulanması üzerine odaklandığı görülmektedir.

Tablo 11: Tesiste Deterjan, Dezenfektan ve Tehlikeli Kimyasal Madde Kullanımı Uygulamalarına Yönelik Kriterler

(T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Teftiş Kurulu Başkanlığı, 2008; Emeksiz vd., 2013).

	Kriterler	Puan
1	-Dezenfektanların hijyen gerekliliği halinde kullanılmaları,	2 Puan
2	-Çevreye duyarlı deterjan ve dezenfektanların kullanılması (çevre etiketli),	4 Puan
3	-Yüzme havuzlarında uygun hijyenik sonuç için minimum miktarda dezenfektan kullanan otomatik dozaj sisteminin kullanılması,	4 Puan
4	-Uygun mahallerde kimyasal maddeler kullanılmaksızın temizlik yapılması (mekanik temizlik, mikrofiber vb.),	2 Puan
5	-Bahçelerinin organik tarım esaslarına uygun olarak düzenlenmesi ve bakımının yapılması,	2 Puan
6	-Haşere ile mücadelede insan sağlığına ve çevreye zarar vermeyen ilaçların kullanılması veya doğal tedbirlerin (sinek tutucu, yapışkanlı kağıt, balık vb.) alınması.	2 Puan

2.1.2.4.3.8. Atık Yönetimi Uygulamaları

Otel işletmelerinde atık yönetimi “atık oluşumunu engelleme, çıkan atık miktarını asgari düzeye indirme ve atıkların geri dönüşümünü sağlama gibi amaçlara ulaşmak için otel personelinin, parasal kaynaklarının, donanımının ve atıkları değerlendirebilecek firma ve kuruluşlar gibi dış çevre elemanlarının, uyumlu, verimli ve etkin bir şekilde çalışmasını sağlayacak kararlar alınması, bu kararların uygulanması ve sonuçlarının değerlendirilmesi süreçlerinin toplamı” olarak tanımlanabilir (Özgen, 2005: 94).

Tüketimin yoğun olduğu otel işletmelerinde; plastik, cam, kâğıt, porselen ve tehlikeli maddeler gibi katı atıklar ile organik atıkların ayıklanması doğal çevrenin korunması açısından büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle turizm sektöründe faaliyet gösteren tüm otel işletmeleri kapsamlı bir atık yönetimi faaliyetlerini planlamalı ve planlanan faaliyetleri uygulamaya geçirmelidir (Kınacı vd., 2011: 132).

Otel işletmelerinin, Yeşil Yıldız sertifikasını alabilmek için atık yönetimine yönelik kriterleri yerine getirmesi gerekmektedir. Otel işletmelerinde Yeşil Yıldız çevre koruma uygulamaları kapsamında atık yönetimine yönelik kriterler ve bu kriterlerin yerine getirilmesi durumunda otel işletmesi tarafından alınabilecek puanlar Tablo 12’de gösterilmiştir. Tablo incelendiğinde atık yönetimine yönelik kriterlerin otel işletmelerinde atıkların etkin bir şekilde bertaraf edilmesi, atık miktarının azaltılması ve atıkların geri dönüşümünün sağlanması gibi faaliyetlere odaklandığı görülmektedir.

Tablo 12: Atık Yönetimi Uygulamalarına Yönelik Kriterler

(T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Teftiş Kurulu Başkanlığı 2008; Kahraman ve Türkay 2014:150-151).

	Kriterler	Puan
1	-Artan sağlıklı günlük yiyeceklerin, hayır kurumlarına (bakım evleri, yurtlar, hayvan barınakları vb.) verilmesi, bu konuda ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği yapılması,	5 Puan
2	-Müşterilerin atıkları ayırabilmeleri için tesisin uygun yerlerinde yeterli kutu, bidon sağlanması,	2 Puan
3	-Personel tarafından zararlı atıkların (yağ filtreleri, boya, florasan ampuller, toner, mürekkep, soğutma ekipmanları, piller, ilaçlar, tıbbi atıklar vb.) diğerlerinden ayrılması (Yerel idareden zararlı atıkların ayrıştırılması hizmetinin verildiğine ilişkin yazı alınır.), (Her biri 2 puan, toplam 10 puan)	10 Puan (Azami)
4	-Atıkların personel tarafından çeşitlerine (plastik, kağıt, cam vb.) ayrılması (Ayrıştırılan atıkların yerel idare veya firmalarca değerlendirildiğinin tespiti halinde puan verilir), (Her biri 3 puan, toplam 9 puan)	9 Puan (Azami)
5	-Organik atıkların ayrılması ve değerlendirilmesi (kompost, biogaz vb.),	4 Puan
6	-Yerel idare tarafından atıkların ayrıştırılması hizmeti verilmemesi halinde, yerel idarelere bu hizmetin verilmesi amacıyla talepte bulunulması,	2 Puan
7	-Yerel idarelerin atıkları toplama imkânının bulunmaması halinde atıkların yerel idare tarafından uygun bulunan yerlere taşınması (Yerel idarenin konuya ilişkin yazısının bulunması halinde değerlendirilir.),	2 Puan
8	-Genel duş ve tuvaletlerde, ortak alanlarda tek kullanımlık (şampuan, sabun, duş bonesi, bardak, tabak, çatal bıçak takımları vb.) malzemelerin kullanılmaması,	4 Puan
9	-Tek kullanımlık içecek kutularının (teneke vb.) sunulmaması, bunun yerine cam şişe, postmix, premix vb. ürünlerin kullanılması,	4 Puan
10	-Tek kullanımlık paketlerin (tereyağ, reçel, bal, peynir vb.) kahvaltı için kullanılmaması,	4 Puan

Tablo 12'nin devamı

11	-Yağ ayrıştırıcılarının tutucularının kullanılması, kullanılan yağların toplanması, mevzuata uygun bir şekilde imhası veya değerlendirilmesi,	5 Puan
12	-Kullanılmış eşyaların ve malzemelerin satılması veya hayır kurumlarına bağışlanması,	2 Puan

2.1.2.4.3.9. Tesiste Çevreyi Korumaya Yönelik Diğer Uygulamalar

Otel işletmelerinde yapılabilecek çevreyi korumaya yönelik diğer uygulamalar, otellerde, çevreye zararı olabilecek faaliyetlere karşı alınan tedbirler olarak ifade edilebilir. Otellerde yönetimin karar verdiği çevre politikaları, personelin çevre konusunda eğitilmesi, oluşan katı atıklar ve suların bertaraf edilmesi, enerjinin etkin yönetimi, peyzaj ve ekolojik mimari çalışmaları, temizlik ve kimyasal madde kullanımı ve odalarda çevre korumaya yönelik düzenlemeler gibi çevre koruyucu faaliyetler Yeşil Yıldız sertifika programının ana konularını oluşturmaktadır (Kızılırmak, 2011: 9; Kulakoğlu ve Dilek, 2011: 464). Ancak otel işletmelerinde çevre koruma bilincinin sadece bu başlıklara sınırlandırılmaması gerekmektedir. Otel işletmelerinin çevreye olumlu yönde katkısının olabileceği düşünülen tüm uygulamaların oteller tarafından uygulanması sürdürülebilir turizm açısından önem arz etmektedir (Akdağ vd., 2014: 259-260).

Otel işletmelerinin, Yeşil Yıldız sertifikasını alabilmek için tesiste çevreyi korumaya yönelik diğer kapsamdaki kriterleri yerine getirmesi gerekmektedir. Otel işletmelerinde, Yeşil Yıldız çevre koruma uygulamaları kapsamında tesiste çevreyi korumaya yönelik diğer uygulamalarla ilgili kriterler ve bu kriterlerin yerine getirilmesi durumunda otel işletmesi tarafından alınabilecek puanlar Tablo 13'te gösterilmiştir. Tablo incelendiğinde Yeşil Yıldız sertifika programına uyum gösterebilecek tüm çevreye duyarlı uygulamaların otel işletmesi tarafından yapılması durumunda sertifikanın alınma sürecine kolaylık sağladığı ve bu faaliyetlerin belirli noktalarda sınırlandırılmadığı görülmektedir.

Tablo 13: Tesiste Çevreyi Korumaya Yönelik Diğer Uygulamalar Kapsamındaki Kriterler

(T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Teftiş Kurulu Başkanlığı, 2008).

	Kriterler	Puan
1	-Yerleşim alanı büyük olan golf, tatil köyü vb. tesisler içerisindeki ulaşımın çevreye sera gazı vermeyen araçlarla sağlanması,	2 Puan
2	-Misafirlerin kullanımı için bisiklet imkanının sağlanması,	2 Puan
3	-Tuvalet kağıtlarının ve/veya ofis kağıtlarının çevreye duyarlı tip kağıtlardan kullanılması,	4 Puan
4	-Tesisin idari işlerinde kağıt tüketimini en aza indirecek elektronik yazışma, adisyon, fatura vb. sistemlerin kullanılması,	3 Puan
5	-Tesiste çevre etiketli eşyaların kullanılması (yastık, çarşaf, masa örtüsü, mobilya, çamaşır makinesi, bulaşık makinesi, buzdolabı, elektrik süpürgesi, ampul, vb.), (Her biri 2 puan),	10 Puan (Azami)
6	-Menüde belirtilen yemeklerden, en az iki çeşit yemeğin ve bir çeşit içeceğin organik tarım metotlarıyla üretilen ürünlerden hazırlanması,	2 Puan
7	-En az iki yerel yiyecek ürününün kahvaltı ve öğünlerde sunulması,	2 Puan
8	-Tesisin orman içinde veya yanında olması durumunda yangın için gerekli önlemlerin alınması (Gözlem, alarm, ihbar, gerekli cihazlar teçhizat, personelin eğitimi, yerel idare ile işbirliği),	5 Puan
9	-Açık ve kapalı mahallerde gürültü kirliliği konusunda alınacak önlemler;	
	-Gürültüsüz cihazların kullanımı,	2 Puan
	-Tesisat mahallerinin, müzik yayını yapılan mahallerin yalıtımının yapılması,	4 Puan
	-İnsan sağlığına uygun desibelde ses yayını yapılması,	2 Puan
	-Gürültü kaynağının perdelenmesi,	4 Puan

Tablo 13'ün devamı

10	-Bu formda yer almayan, çevreye duyarlılık çalışmalarına ilave katkı sağlayan faaliyetler veya teknoloji, sistem veya cihazların kullanılması, (Her biri 3 puan),	9 Puan (Azami)
----	---	-----------------------

2.1.2.4.4. Yeşil Yıldız Sertifikasına Sahip Otellerin Elde Edebilecekleri Rekabet ve Pazarlama Avantajları

Yeşil Yıldız sertifika süreci içerisinde belirlenen çevresel tedbirlerin çoğu, önemli bir zaman ve ciddi oranda bir çaba gerektirmekle birlikte bu tedbirleri uygulamaya geçiren oteller rekabet ve pazarlama açısından birçok avantaj elde etmektedir. Yeşil Yıldız sertifikası kriterleri, her bir otel için ekolojik ve ekonomik zayıflıklarının ortaya konulmasına yardımcı olarak onları üretim faaliyetlerinde sürekli olarak değişikliğe ve yeniliğe gitmelerini teşvik etmektedir (Atalar, 2009: 69).

Otel işletmeleri, Yeşil Yıldız sertifikasına sahip olmasıyla birlikte işletme ekonomik, sosyal sorumluluk, imaj ve rekabet gibi konularda önemli avantajlar elde etmektedir. Otel işletmelerinde kısa vadede işletmelere ek maliyete neden olan bu uygulamalar, uzun vadede otellerin maliyetlerini azaltmakta ve kârını artırarak otele ciddi bir rekabet avantajı sağlamaktadır (Aslanertik ve Özgen, 2007: 168). Öte yandan Yeşil Yıldız sertifikasına sahip oteller, çevreye olan duyarlılıklarını etkin bir pazarlama aracı olarak kullanmaktadır. Otel işletmeleri, yeşil ürünler üreterek tüketicilerin gözünde iyi bir imaja sahip olmaktadır. Çünkü otel işletmelerinin çevreye duyarlı davranışları, ürün satışlarını ve imajlarını doğrudan etkilemektedir (Altunöz vd., 2014: 158). Otel işletmeleri, Yeşil Yıldız uygulamalarını faaliyetlerinde benimseyerek hem rakiplerinden farklılaşmakta hem de bu faaliyetler sonucunda üretimde verimlilik elde etmektedir. Bu durum ise otellere maliyet yönünden ciddi avantajlar sağlamaktadır (Yılmaz ve Yumuk, 2013: 1291-1292). Bununla birlikte Yeşil Yıldız sertifikasına sahip otel işletmelerinin elde edebileceği diğer avantajlar ise şu şekilde belirtilebilir (Ünlüönen vd., 2011: 449; T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Teftiş Kurulu Başkanlığı, 2013):

- İşletmede ciddi oranda su ve enerji tasarrufu sağlanır.
- İşletmede çalışan personelden daha verimli şekilde yararlanır.

- İşletmelerde geri dönüşümlü ürünlerin kullanılması teşvik edilir ve oteller açısından ek gelir elde edilmesi olanaklı olur.
- İşletmenin ürünleri, çevreye duyarlı olması nedeniyle rekabette avantaj sağlayarak daha kolay pazarlanır.
- Yeşil Yıldız'a sahip işletmelere Bakanlık tarafından elektrik enerjisi desteği de verilmekte olup Yeşil Yıldız sertifikasına sahip işletmelerin kullanmış olduğu elektrik bedelinin bir kısmı Bakanlık tarafından karşılanmaktadır.

Yukarıda ifade edilen fırsatlardan da anlaşılacağı üzere Yeşil Yıldız sertifika programının uygulanması sonucunda oteller rakiplerine nazaran önemli derecede rekabet ve pazarlama avantajı elde etmektedir.

2.2. İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Bu bölümde, otel işletmelerinde çevreye duyarlı uygulamalarla Yeşil Yıldız uygulamalarına yönelik literatürde yapılmış olan yerli ve yabancı araştırmalar ile bu araştırmaların bulgularına yer verilmiştir. Bu kapsamda incelenecek ilk başlığı konuyla ilgili yapılmış yerli araştırmalar oluştururken, ikinci başlığı ise konuyla ilgili yapılmış yabancı araştırmalar oluşturmaktadır.

2.2.1. Konuyla İlgili Yapılmış Yerli Araştırmalar

Bu bölümde, yerli araştırmalar incelenmiş olup bu kapsamda Türkiye'de faaliyet gösteren otel işletmelerinin çevreye duyarlı uygulamalarına, çevre politikalarına ve Yeşil Yıldız programına yönelik çeşitli araştırmalara yer verilmiştir.

Seyhan ve Yılmaz (2010), Calista Luxury Resort Hotel'de çevreye duyarlı uygulamaların ortaya konulması amacıyla bir araştırma gerçekleştirmiştir. Yapılan araştırmanın sonucunda otelin ISO 14001 çevre yönetim sistemine sahip olduğu, otelde oluşan atıklar için atık yönetim sistemi kurulduğu, enerji tasarrufu sağlayabilmek için odalarda tasarruf sisteminin ve tasarruflu ampullerin tercih edildiği, yağmur sularının ise bahçe ve pisuvarlarda kullanıldığı ve aynı zamanda otel personeline çevre konusunda çeşitli eğitimlerin verildiği tespit edilmiştir.

Dilek ve Atay (2011), Best Western President İstanbul Otel'in çevre duyarlılığını ortaya koymak amacıyla otelin Yeşil Yıldız faaliyet raporunun incelenmesi üzerine bir araştırma yapmıştır. Araştırma sonucunda otelde 200

personeler çevre konusunda eğitimlerin verildiği, oluşan plastik, cam ve kâğıt atıklarının türüne göre ayrıştırıldığı, yenilenebilir enerji kaynaklarının alt yapısının oluşturulduğu, fazla enerji tüketen ampuller yerine tasarruflu ampullerin tercih edildiği ve su tasarrufu için tüm musluklarda özel armatürlerin kullanıldığı ortaya konulmuştur.

Saçılık ve Çevik (2014), Güngör Ottoman Palace Otel'in Yeşil Yıldız uygulamalarının durumunu ortaya koymaya yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırmanın sonucunda otelin ISO 14001 çevre yönetim sistemine sahip olduğu, tehlike yaratabilecek atık yağları, banyodan çıkan çöpleri ve kişisel bakım ürün atıklarını geri dönüşüm firmalarına teslim ettiği, tüm duş başlıkları ve musluklarda su kullanımını düşüren armatürlerin kullanıldığı, otelde güneş enerjisi kullanılarak %40 - %50 oranında enerji tasarrufu ve %20 - %30 oranında su kullanımında düşüş sağladığı tespit edilmiştir. Öte yandan Yeşil Yıldız uygulamalarının, otelin bilinçli ve çevre duyarlılığına sahip misafir sayısında herhangi bir kazanım sağlamadığı bu araştırma kapsamında ortaya konulan diğer bir bulgu olmuştur.

Yılmaz ve Yumuk (2013), Türkiye'de Yeşil Yıldız sertifikasına sahip oteller üzerine bir araştırma yaparak otellerin bu sertifikayı neden aldıkları ve bu sertifikayı ne şekilde değerlendirdiklerine yönelik bir araştırma yapmıştır. Araştırmanın sonucunda Yeşil Yıldız'ın, otel işletmelerinin imajını desteklediği ve yeşil uygulamaları belirginleştiren bir araç olarak gördükleri tespit edilmiştir. Ayrıca otel yöneticileri, çevre dostu uygulamaların geniş tüketici kitlesi olmadığı ve işletme tarafından benimsenmediği sürece sadece kısa vadede geçici bir rekabet aracı olabileceğini belirtmişlerdir.

Atay ve Dilek (2013), İbis otellerinin web sayfalarını inceleyerek, bu otellerde yapılan yeşil uygulamaların neler olduğunun ortaya konulmasını amaçlayan bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırmanın sonucunda İbis otellerinin, su tasarrufu, enerji tasarrufu ve yenilenebilir enerjinin desteklenmesine yönelik uygulamaların olduğu, atıkların ayrıştırıldığı ve geri dönüşümü sağlayarak otel personeline ve otele gelen misafirlere çevresel farkındalığı artırmaya yönelik eğitimlerin verildiği tespit edilmiştir.

Eren ve Yılmaz (2008), Nevşehir'de faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı 19 otelin yeşil pazarlama uygulamalarının seviyesini belirlemeyi amaçlayan bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırmanın sonucunda otellerde çevreye duyarlı uygulamaların yeterli düzeyde olmadığı, büyük bir kısmının uluslararası çevre

sertifikasına sahip olmadığı ortaya konulurken bu otellerde su ve enerji tasarrufu sağlanması, katı atıkların geri dönüştürülmesi ve misafirlere yeşil davranışlar konusunda bilgi verilmesi gibi uygulamaları başarıyla gerçekleştirdiği tespit edilmiştir.

Turhan (2010), Marmaris'te faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı 30 otelin, yeşil pazarlama uygulamaları düzeyini ortaya koymayı amaçlayan bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırmanın sonucunda elektrik tasarruf sisteminin kullanımı, soğutma ve ısıtma sisteminin tasarruflu olması, enerji tasarrufu sağlayacak frekans inventörü, ısı geri kazanım sistemi ve ısı pompası kullanımı, katı ve zararlı atıkların ayrıştırılması, peyzaj ve ağaçlandırma çalışması uygulamalarında 4 ve 5 yıldızlı oteller arasında fark bulunmuştur. Ortaya çıkan bu farklılığın ise 5 yıldızlı otellerde bu uygulamaların, 4 yıldızlı otellere göre daha yüksek düzeyde gerçekleştiğinden kaynaklandığı tespit edilmiştir.

Aykan ve Sevim (2013), Kayseri ve Nevşehir'de 3, 4 ve 5 yıldızlı otellerle özel belgeli otel işletmelerinde, çevre yönetimi uygulamalarının durumunu belirlemeyi amaçlayan bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırmanın sonucunda otel işletmeleri üzerine çevre yönetimi farkındalığının artırılması gerektiği, otel sahiplerine ve yöneticilerine çevre duyarlılığı oluşturabilmek için eğitimler verilmesinin gerekli olduğu ve bu kapsamda otellere Yeşil Yıldız, Beyaz Yıldız gibi çevreye duyarlı uygulamaların uygulanabilir hâle getirilmesi gerektiği ifade edilmiştir.

Küçük (2013), Ankara'da faaliyet gösteren 6 otelin, çevreye duyarlı uygulamalarıyla çevresel sürdürülebilirlik faaliyetlerinin neler olduğunun ortaya konulması amacıyla otel yöneticileriyle bir mülakat gerçekleştirmiştir. Araştırmanın sonucunda 6 otelde de çevre yönetim biriminin bulunmadığı ve otellerin çoğunda yazılı bir çevre politikasının olmadığı ortaya konulmuştur. Öte yandan bu otellerin çevreye duyarlı uygulamaları, kaynakların kullanım ve sürdürülebilirliği kapsamında diğer otel işletmelerine örnek bir çaba içerisinde oldukları bu araştırma kapsamında tespit edilen diğer bir bulgu olmuştur.

Dinçer ve Gedik (2010), İstanbul'da faaliyet gösteren çok uluslu 5 yıldızlı otellerin çevre duyarlılığının ortaya konulması amacıyla bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırmanın sonucunda otellerin büyük bir kısmında çevre politikası ve eylem planının olduğu, ancak sadece sınırlı sayıdaki otelin (5) çevre yönetim sertifikalarına sahip olduğu, otellerin çok azının atık suların geri

dönüşümünü gerçekleştirdiği ve yenilenebilir enerji kaynakları projesine sahip olduğu tespit edilmiştir.

Kaymaz (2012), Marmaris'te 3, 4 ve 5 yıldızlı 63 otel işletmesinin, çevre yönetimi çalışmalarını ve bu çalışma seviyelerinin ne düzeyde olduğuna yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda otellerde çevre koruma konusunda bilinçlenmenin olmasına rağmen henüz yasalar ya da maliyet kaygıları ön planda tutularak yapıldığı ve otellerdeki mevcut uygulamaların yetersiz olduğu görülmüştür.

Tarıncı (2012), Ankara'da faaliyet gösteren otellerde görev yapan 503 otel personelinin otellerin yeşil pazarlama uygulamalarına karşı tutumlarının ortaya konulmasını amaçlayan bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırmanın sonucunda otellerde çalışan personelin, otel personellerine çevre konusunda en yüksek düzeyde eğitim verilmesi, otellerin dünya çapında kabul görmüş çevre sertifikası alması gerektiği ve otel personeliyle birlikte misafirlerin çevreye duyarlı davranışlara katılması gerektiğini düşündükleri tespit edilmiştir.

Türker (2002), Belek ve Side bölgesinde faaliyet gösteren 40 otelin çevre duyarlılığıyla birlikte otel yöneticilerinin çevre duyarlılığına bakış açısının ortaya konulması amacıyla bir araştırma gerçekleştirmiştir. Yapılan araştırmanın sonucunda her iki bölgede faaliyet gösteren otellerin çevreye duyarlı oldukları, otellerin yıldız sayısının arttıkça duyarlılık seviyesinin de arttığı ortaya konulmuştur. Ayrıca otellere gelen yabancı turistlerin yerli turistlere göre doğal çevreye daha duyarlı oldukları, otelin çevre politikası doğrultusundaki yasalara daha fazla uydukları tespit edilmiştir.

Ateşoğlu ve Türker (2010), Muğla'da faaliyet gösteren 43 otel işletmesinin hangi sosyal sorumlulukları gerçekleştirdiklerine yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda özellikle çevre sorunlarıyla ilgili eleştiri alan oteller bu olumsuz durumu ortadan kaldırmak için çevreye duyarlı sistemleri barındıran sosyal sorumluluk anlayışını benimsedikleri ortaya konulmuştur.

Ünlüöner vd. (2011), Ankara'da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı 35 otel işletmesinde eko-etiket ve sistem yönetim belgelerinin durumunun ortaya konulmasına yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda 2 otelin ISO 14001 çevre yönetim sistemine, 5 otelin de çevreye duyarlı işletme sertifikasına sahip olduğu ortaya konulmuştur. Öte yandan işletmelerin bu uygulamaları prestij ve imaj unsuru olarak algıladıkları ve otelin satışları artıracaklarını düşündükleri için uyguladıkları tespit edilmiştir.

Kulakoğlu ve Dilek (2011), İber Otel Sarıgerme Park'ın üye olduğu birliklere ve sahip olduğu belgelere yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Yapılan araştırmanın sonucunda otelin ISO 14001 çevre yönetim standartları belgesini Türkiye'de ilk alan otel olduğu ve otel içerisinde birçok yeşil uygulamaların gerçekleştirildiği ortaya konulmuştur. Öte yandan 2010 yılında ilgili otelin "Türkiye'nin En Başarılı Turizm Yatırımları Yarışması"nda "En İyi Doğa Oteli" seçildiği ifade edilmiştir.

Özgen (2005), İber Otel Sarıgerme Park'ın atık yönetimi uygulamalarının ortaya konulmasına yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Yapılan araştırmanın sonucunda otelin atık yönetimi uygulamalarının atık miktarında azalmaya neden olduğunu ortaya koymuştur. Öte yandan otelin atık yönetimi sayesinde elde ettiği tasarruf miktarının, atık sistemi oluşturmak için harcanan maliyetten daha fazla olduğu tespit edilmiştir.

Erdoğan ve Barış (2007), Ankara'da faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı 40 otelin çevreye duyarlı faaliyetlerinin ortaya konulmasını amaçlayan bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda otellerin yarısından fazlasında çevre politikası ve çevre faaliyetlerinden sorumlu bir birimin olmadığı, otellerin büyük bir kısmının ise ISO 14001 Çevre Yönetim Standartları ve Yeşil Çam sertifikası hakkında bilgilerinin bulunmadığı tespit edilmiştir.

Vatan ve Zengin (2014), İstanbul'da faaliyet gösteren 5 yıldızlı 44 otel işletmesinin gerçekleştirdikleri çevresel uygulamaların tespitine yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Yapılan araştırmanın sonucunda otellerin enerji ve hammadde kullanımını düşürerek tasarruf yapmayı ve üretimde oluşan atıkları azaltmayı ya da etkin geri dönüşümü sağlamayı hedefledikleri tespit edilmiştir.

Topaloğlu ve Gümüş (2012), Muğla'da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı 50 otel işletmesinin yenilenebilir enerji kaynakları kullanımının ortaya konulmasına yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırmanın sonucunda 32 otelin güneş enerjisi, 4 otelin ısı pompası ve 14 otelin de LPG, LNG ve fuel oil gibi birincil enerji kaynağı kullandığı ortaya konulmuştur. Araştırmada hiçbir otelin yenilenebilir enerji kapsamında olan rüzgar enerjisini kullanmadığı tespit edilmiştir.

Araştırma kapsamında ortaya konan yerli araştırmalar dikkate alındığında, Türkiye'de otelcilik sektöründeki çevreye duyarlı uygulamalara ve Yeşil Yıldız'a yönelik yapılan araştırmalar, özellikle son yıllarda artış göstermiş ve bu konu ile ilgili birçok çeşitli araştırmalar yapılmıştır.

2.2.2. Konuyla İlgili Yapılmış Yabancı Araştırmalar

Bu bölümde, yabancı araştırmalar incelenmiş olup bu kapsamda yabancı ülkelerde faaliyet gösteren otel işletmelerinin çevreye duyarlı uygulamalarına, çevre politikalarına yönelik çeşitli araştırmalara yer verilmiştir.

Knowles vd. (1999), Londra'da faaliyet gösteren 42 otel işletmesinin, çevreye duyarlı faaliyetleri uygulama düzeyinin ortaya konulması amacıyla bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırmanın sonucunda otellerin sadece %19'unun çevre politikasına sahip olduğu, ancak bu otellerin %90'ının bölgesel ve genel çevre üzerinde olumsuz etkilerini azaltmaya yönelik uygulamalar gerçekleştirdiği ortaya konulmuştur. Öte yandan otellerin %65'i enerji ve su gibi doğal kaynakların kullanımının azaltılmasına yönelik çeşitli faaliyetlerde bulunduğu tespit edilmiştir.

Enz ve Siguaw (1999), Amerika'da faaliyet gösteren 4 büyük otel işletmesinin çevre koruma çalışmaları durumunun ortaya konulmasına yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Yapılan araştırmanın sonucunda, 4 otelde de çevre politikalarının yürütülebilmesi için bir birimin olduğu, atıkların yönetilmesi ve bertaraf edilmesine yönelik faaliyetlerin yapıldığı ve enerji kaybını azaltıcı bazı uygulamaların, oteller tarafından gerçekleştirildiği tespit edilmiştir.

Mensah (2006), Gana'nın Akra bölgesinde faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı 52 otelin, çevre koruma faaliyetlerinin mevcut durumunun ortaya konulmasına yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Akra bölgesinde faaliyet gösteren 52 otelin yöneticisi üzerine yapılan anket uygulaması sonucunda, otellerin temiz ve sağlıklı bir çevre oluşturulabilmesine yönelik bir çevre politikasına sahip olduğu ve otellerin yıldız sayısının arttıkça bu politikaları daha kolay hayata geçirdiği tespit edilmiştir.

Deng ve Burnett (2002a), Hong Kong otellerinde, enerji kullanımının tüketimine göre analiz edilmesini amaçlayan bir araştırma gerçekleştirmiştir. Yapılan araştırmanın sonucunda, otellerde elektrik tüketiminin sadece %50'sinin havalandırma-soğutma cihazlarından kaynaklandığı ortaya konulmuştur.

Kirk (1998), İskoçya Edinburgh'ta faaliyet gösteren otellerin çevre duyarlılıklarının ortaya konulmasını amaçlayan bir araştırma yapmıştır. Araştırmanın sonucunda otel yöneticilerinin çevre korumaya yönelik olumlu bir tavır sergilemelerine rağmen otellerin büyük bir kısmında çevre politikasının bulunmadığı tespit edilmiştir.

Brown (1996), İngiltere'de faaliyet gösteren küçük, orta ve büyük ölçekli 103 otel işletmesinin, çevre politikalarını benimseyip benimsemediklerinin ortaya

konulmasına yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Yapılan araştırmanın sonucunda otellerin %60'ının çevre politikasına sahip olduğu ortaya konulurken, çevre politikasına sahip otel yöneticilerinin, çevre politikasına sahip olmayan otel yöneticilerine göre daha fazla çevresel farkındalığa sahip olduğu ve çevresel konuları daha önemli ve stratejik buldukları tespit edilmiştir.

Chan ve Lam (2003), Hong Kong'da faaliyet gösteren otellerin havuz ısıtma sistemlerinin, enerji tüketimine olan etkisinin ortaya konulmasına yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Yapılan araştırmanın sonucunda havuz ısıtmada kullanılan yeni teknolojik sistemlerin, otellerin havuz kaynaklı elektrik tüketimini %50 oranında azalttığı tespit edilmiştir.

Bohdanowicz (2005), İsveç'te faaliyet gösteren otellerin çevresel tutumlarının tespit edilmesini amaçlayan bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırmanın sonucunda otellerin yarısından fazlasının (%57), işletme politikalarında, çevre ile ilgili politikaları benimsemiş oldukları ve bu politikaları ön planda tuttukları tespit edilmiştir.

Deng ve Burnett (2002b), Hong Kong otellerinin, su kullanım faaliyetlerinin ortaya konulmasını amaçlayan bir araştırma gerçekleştirmiştir. Yapılan araştırmanın sonucunda otellerde su yönetimiyle enerji yönetiminin birbirlerinden ayrı tutulmaması gerektiği ve otellerde su kullanımının tüm bölümler bazında değerlendirilip kullanımının denetlenmesiyle daha etkin bir kontrol mekanizmasının sağlandığı tespit edilmiştir.

Manaktola ve Jauhari (2007), Hindistan'da hizmet veren otellerde konaklayan misafirlerin, otellerdeki yeşil uygulamalara karşı tutum ve davranışlarının ortaya konulmasına yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırmanın sonucunda misafirlerin, otellerde uygulanan çevre dostu faaliyetler konusunda bilinçli oldukları ve misafirlerin bu uygulamaları benimseyen otel işletmelerini daha fazla destekledikleri ortaya konulmuştur. Misafirlerin, yeşil otelleri tercih etmek istemesine karşın, otellerde yapılan çevre dostu uygulamalardan dolayı oluşabilecek ek ücretleri de ödeme eğiliminde olmadıkları, bu araştırmada tespit edilen diğer bir sonuç olmuştur.

Martinez vd. (2015), konaklama işletmelerinin çevresel değişimlere karşı gösterdikleri tutumu belirlemek amacıyla İspanya'da faaliyet gösteren 87 otel işletmesi üzerine bir araştırma gerçekleştirmiştir. Yapılan araştırmanın sonucunda, 6 yıl ve üzerinde çalışma faaliyeti gösteren otel işletmelerinin 5 yıl ve daha az çalışma

faaliyeti gösteren otel işletmelerine göre çevreye daha duyarlı oldukları ve olumlu ve olumsuz çevresel değişimlere daha hızlı uyum sağladıkları tespit edilmiştir.

Singh vd. (2015), ISO 14001 çevre yönetim sisteminin konaklama işletmeleri üzerindeki etkilerinin belirlenmesine yönelik, Hindistan'da bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırmanın sonucunda bu sistemi kullanan işletmelerin, kullanmayan işletmelere oranla hizmet çıktıları ve kaynakları israf etmeme konusunda %25 oranında ekonomik olarak daha kazançlı olduğu tespit edilmiştir.

Prud'homme ve Raymond (2013), konaklama sektöründeki sürdürülebilir turizm faaliyetlerinde, çevre uygulamalarının müşteri memnuniyeti üzerindeki etkisini araştırmak amacıyla Kanada'da, 473 kişi üzerine bir araştırma gerçekleştirmiştir. Yapılan araştırmanın sonucunda çevre uygulamalarını gerçekleştiren otellerde konaklayan müşterilerin, çevre uygulamalarına çok fazla önem vermeyen otellerde konaklayan müşterilere göre daha fazla memnuniyet davranışı sergiledikleri ifade edilmiştir.

Fraj vd. (2015), İspanya'da bulunan 232 otel işletmesinin, yenilikçi çevre uygulamalarının etkisini belirlemek amacıyla bir araştırma gerçekleştirmiştir. Yapılan araştırmanın sonucunda, çevre yönetim stratejileri ve yenilikçi enerji politikaları olan otellerin, diğer otellere göre çok daha başarılı bir grafik çizerek sürdürülebilir turizm konusunda önemli adımlar attığı ortaya konulmuştur.

Araştırma kapsamında ortaya konan yabancı araştırmalar dikkate alındığında, farklı ülkelerde faaliyet gösteren otel işletmelerinin çevreye duyarlı uygulamalarına, çevre koruma ve politikalarına yönelik yapılan araştırmaların yeterli düzeyde olduğu ifade edilebilir. Öte yandan ilgili araştırmaların, otel işletmelerindeki çevre korumaya yönelik uygulamaları farklı boyutlarda değerlendirdiği ve çeşitli bulgulara ulaştığı görülmüştür.

Sonuç olarak çevre koruma ve yeşil uygulamalara yönelik turizm sektöründe son yıllarda artan ilgi, ilgili alan yazında da kendini önemli düzeyde göstermektedir. Türkiye'de çevre koruma ve yeşil uygulamaların temelini Yeşil Yıldız sertifika programı oluşturmaktadır. Yeşil Yıldız sertifika programı kriterlerinin farklı turizm türlerine hizmet veren otellerde uygulanma düzeyinin ortaya konulması oldukça önemli bir konuyu oluşturmaktadır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. MATERYAL VE YÖNTEM

Gaziantep ve Hatay illerinde şehir turizmüne hizmet veren 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin, Yeşil Yıldız kriterlerini uygulama düzeylerinin ortaya konulmasını amaçlayan bu araştırma, otellerde çevreye duyarlı faaliyetlerin Yeşil Yıldız sertifika programı kapsamında, uygulama düzeyinin tespit edilmesi ve otellerin çevreyi korumaya yönelik uygulamalarda sahip olduğu eksikliklerin ortaya çıkarılmasına önemli katkılar sağlayacaktır.

Araştırmanın bu bölümünde, veri elde etmede kullanılan yöntem hakkında detaylı bilgilere yer verilmiştir. İlk olarak araştırmanın problemi belirlenmiştir. Daha sonra araştırmanın amacı ve önemi ortaya konulmuştur. Araştırmaya ait sınırlılıklar ve varsayımlar belirtildikten sonra araştırmanın evren ve örnekleme açıklanmıştır. Araştırmanın modeli ve verilerin toplanma süreci açıklandıktan sonra son bölümde araştırmanın güvenilirlik ve geçerliliği ile araştırmanın hipotezleri ortaya konulmuştur.

3.1. Araştırmanın Problemi

Turizm, genel olarak insanların sürekli ikamet ettikleri, çalıştıkları ve her zamanki olağan istek ve ihtiyaçlarını karşıladıkları mekânların dışına çıkarak seyahat etmeleri ve turizm işletmeleri tarafından üretilen mal ve hizmetleri talep ederek geçici süreyle konaklamalarından doğan olaylar ve ilişkiler bütünüdür (Kozak, 2012: 6). Turizm, tarihin ilk çağlarında başlamış olup tarihin büyük olayları ile birlikte günümüze kadar önemli değişime uğramıştır. Modern anlamda turizm hareketleri, II. Dünya Savaşı'ndan sonra başlamış ve bu olaydan sonra, turizme hizmet verebilecek konaklama işletmeleri, ulaşım araçları, sağlık-spor kompleksleri, yollar, eğlence mekânları ve plajların faaliyete geçmesiyle turizm, büyük bir sektör haline gelmiştir. Yakın geçmişte küreselleşme olgusunun artmasıyla birlikte teknolojinin turizm sektöründe de kendine yer bulması turistik hareketleri en üst seviyeye çıkarmış ve bu faaliyetlerin sistemli bir şekilde yürütülmesi sağlanmıştır (Yıldız, 2011: 57).

Dünyada mesafelerin kısalmasıyla birlikte uluslararası turizm hareketlerine katılım daha fazla artmıştır. Endüstrileşmiş ülkelerde yaşayan insanların, fiziksel ve

zihinsel dinlenme ihtiyaçlarının karşılanması amacı, bazı bölgeler üzerine yoğun bir turist akışının oluşmasına neden olmuştur (Bahçe vd., 2013: 6). Kısa süreler içerisinde gözde tatil bölgelerine seyahat eden turistler, bu bölgelerde bulunan tatil köyü, otel vb. tesislerde konaklayarak bu bölgelerde turizm işletmelerinin ürettiği eğlence, yiyecek-içecek ve rekreasyon gibi çeşitli hizmetlerden yararlanmıştır. Turizm kapsamında gerçekleşen faaliyetlerin, bölgenin taşıma kapasitesini zorlaması ve bu bölgelerde taşıma kapasitesinin aşılması sonucu, turizmin kaynağı olan doğal çevre üzerinde önemli sorunların yaşanmasına neden olmuştur (Kısa Ovalı, 2007: 65).

Diğer sektörlerle birlikte, turizm faaliyetlerinin de bilinçsiz ve kontrol edilemeyen bir şekilde gelişim göstermesi, çevre sorunlarının doğmasındaki en önemli etkenlerden birisidir. Çevre sorunlarının insan yaşamını rahatsız edici duruma gelmesiyle birlikte bu sorunlar uluslararası boyutta 1970'ten itibaren konuşulmaya başlanmış ve Birleşmiş Milletler çevreyle ilgili toplantılar gerçekleştirerek bu konu üzerine çeşitli çalışmalarda bulunmuştur (Sonnenfeld ve Mol, 2002; Baykal ve Baykal, 2008: 2). Çevrenin korunması için sürdürülebilir kalkınma kavramı ortaya atılmış, bugünün ihtiyaçlarının, gelecek kuşakların ihtiyaçlarını kullanmadan karşılanması gerektiği vurgulanmıştır (Gönel, 2002: 1). Turizm sektöründe de kalkınmaya paralel olarak sürdürülebilir bir turizm anlayışıyla faaliyetlerin gerçekleştirilmesi gerektiği dile getirilmiş ve çevrenin bozulmasının önüne geçilmek istenmiştir (Erkan vd., 2013: 71).

Turizm sektöründe çevre koruma ve çevreye duyarlı bir yönetim anlayışı zamanla daha dikkat edilen bir konu haline gelmiştir. Turizm faaliyetlerinin devamlılığı için de önemli olan çevre koruma, tüm turizm sektörü faaliyetlerinde ön planda tutulmaya başlanmıştır. Turizm faaliyetlerinin gerçekleşebilmesi için önemli bir özelliği bulunan otel işletmelerinde de çevreye duyarlı uygulamalar hayata geçirilmeye başlanmıştır (Kahraman ve Türkay, 2014: 141). Otel işletmelerinde yönetimin desteğiyle çevre politikalarının oluşturulması, otel personelinin çevre konusunda eğitilmesi, enerji ve su kullanımına yönelik faaliyetler, atıkların bertaraf edilmesi, çevre düzenlemeleri, temizlik maddeleri ve tehlikeli madde kullanımına yönelik uygulamalar otel işletmelerinde gerçekleştirilerek otel işletmelerinin çevreye duyarlı bir işletme olması sağlanmaktadır. Öte yandan başta gelişmiş ülkeler olmak üzere farklı ülkelerde çevre korumaya yönelik çeşitli faaliyetler oluşturularak otellerin bu faaliyetleri uygulaması teşvik edilmiştir. Ülkemizde bu uygulamaların

benzerini, Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından geliştirilerek otellerin kullanımına sunulan Yeşil Yıldız sertifika programı oluşturmaktadır (Kızılırmak, 2011: 9).

Yeşil Yıldız sertifika programı ve bu programın uygulama kriterleri kapsamında ilgili alan yazın incelendiğinde, bu konu üzerine yapılan araştırmaların genellikle Yeşil Yıldız sertifikasına sahip otel işletmeleri üzerine örnek olay araştırmalarıyla sınırlı kaldığı ve bu araştırmalarda da sadece otellerde yapılan uygulamaların değerlendirildiği görülmüştür (Seyhan, 2010; Atay vd., 2013; Saçılık ve Çevik, 2014; Mesci, 2014). Daha önce belirli bir şehir veya bölgede faaliyet gösteren otellerde, Yeşil Yıldız kriterlerini uygulama düzeylerine yönelik veya Yeşil Yıldız uygulamalarına ait kriterlerin hangilerinin oteller tarafından uygulandığı, hangi kriterlerin ise eksik kaldığına yönelik herhangi bir araştırmaya rastlanılmamıştır.

Bu noktadan hareketle yapılan bu araştırmanın problemini, Gaziantep'te ve Hatay'da faaliyet gösteren otel işletmelerinde Yeşil Yıldız kriterlerinin uygulanma düzeyinin farklılık gösterdiği ve bu farklılıkların hangi kriterlerden kaynaklandığının tespit edilmesi oluşturmaktadır. Bunun yanında bu farklılıkların nasıl giderilebileceği noktasında otel yöneticilerinin neler yapması gerektiği de bu araştırmada ortaya konulabilecek diğer bir problem durumunu oluşturmaktadır.

3.2. Araştırmanın Amacı

Günümüzde insanların yapmış oldukları bazı faaliyetler, doğal çevre üzerinde bir takım sorunların doğmasına neden olmuştur. Doğal çevrenin bozulmasıyla gündeme gelen çevre sorunlarının, insan yaşamını tehdit etmeye başlamasıyla birlikte üretim gerçekleştiren tüm sektörler, hükümetler ve sivil toplum örgütleri çevre koruma konusunda çeşitli tedbirler almışlardır (Karabıçak ve Armağan, 2004: 209). Turizm sektörünün, doğal çevrenin önemli kullanıcısı olması ve sektörün çevre sorunlarını artırabilecek faaliyetleri bünyesinde barındırması, bu sektörde doğal çevrenin korunmasına yönelik bir takım özel önlemler alınmasını gerektirmiştir. Ülkeler, geçmiş dönemlerde turizm faaliyetlerinin ortaya çıkardığı çevre sorunlarına yönelik çeşitli kanunlar çıkarsa da istenilen çevre koruma düzeyine ulaşamamıştır. Zaman içerisinde insanların önemli bir kısmının çevre bilinci kazanmasıyla birlikte, insanlar seyahatlerinde çevre korumaya daha fazla özen gösteren turistik faaliyetlere katılmaya başlamışlardır. Turizm işletmeleri, hem çevre dostu uygulamaların rekabet avantajı sağlaması hem de uygulamaların işletme verimliliğini artırması dolayısıyla

çevreye duyarlı işletme olabilmek için çeşitli çalışmalar yapmışlardır. Bu kapsamda otel işletmeleri de çevreye duyarlı uygulamaları son derece sistemli ve kanunlar çerçevesinde yapmaya başlamıştır. Kanunların yetersiz kaldığı durumlarda ise bir çok ülkede çeşitli teşvik programları oluşturulmuş ve otellerin bu çevreye duyarlı uygulamaları üretim faaliyetlerinde gerçekleştirmeleri sağlanmıştır (Akış, 1999; Kınacı vd., 2011; Kızılırmak, 2011; Atay ve Dilek, 2013). Türkiye'deki otellerde de Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın geliştirdiği Yeşil Yıldız sertifika programı kriterlerini uygulamaya yönelik önemli bir bilinç ve farkındalık gelişmiştir. Başlarda deniz-güneş-kum turizmine hizmet veren otellerde gündeme gelen çevre dostu uygulamalar, zamanla tatil ihtiyaçlarının değişmesiyle birlikte diğer turizm türleri ve şehir turizmine hizmet veren otel işletmeleri için de uygulanmaya başlanmıştır. Bölge turizmi için önemli potansiyele sahip olan Gaziantep ve Hatay illerinde faaliyet gösteren otellerde çevre duyarlılığı oldukça önemli bir konudur. Çünkü her iki şehirde de çevre sorunlarıyla ilgili riskler en üst noktadadır (Gaziantep Valiliği Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü, 2015; Hatay Valiliği Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü, 2015).

Yapılan bu araştırmanın amacını, Gaziantep ve Hatay'da faaliyet gösteren ve şehir turizmine hizmet veren 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde Yeşil Yıldız kriterlerinin hangi düzeyde uygulandığının ortaya konulması oluşturmaktadır. Bununla birlikte bu araştırmanın diğer amaçları ise şunlardır:

- Gaziantep ve Hatay'da faaliyet gösteren otellerin Yeşil Yıldız genel yönetim ve çevre politikaları kriterlerini uygulama düzeylerinin tespit edilmesi,
- Gaziantep ve Hatay'da faaliyet gösteren otellerin Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerinin genel olarak ortaya konulması,
- Otellerin faaliyet gösterdiği şehre göre Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeyleri hakkında detaylı bilgilerin verilerek her iki şehirde kriterlerin uygulanma düzeyi arasında farklılık varsa bu farklılıkların hangi kriterlerden kaynaklandığının ortaya konulması,
- Otellerin sahip olduğu yıldız sayısına göre Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerine yönelik detaylı bilgilerin verilerek otellerin sahip olduğu yıldız sayısı ile kriterlerin uygulanma düzeyi arasında farklılık varsa bu farklılığın hangi kriterlerden kaynaklandığının ortaya konulması,

- Otellerin sahiplik durumuna göre Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerine yönelik detaylı bilgilerin verilerek otellerin sahiplik durumu ile kriterlerin uygulanma düzeyi arasında farklılık varsa bu farklılığın hangi kriterlerden kaynaklandığının ortaya konulması,
- Otellerin sahip olduğu oda sayısına göre Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerine yönelik detaylı bilgilerin verilerek otellerin oda sayısı ile kriterlerin uygulanma düzeyi arasında farklılık varsa bu farklılığın hangi kriterlerden kaynaklandığının ortaya konulması,
- Otellerin faaliyette olduğu süreye göre Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerine yönelik detaylı bilgilerin verilerek otellerin faaliyette olduğu süre ile kriterlerin uygulanma düzeyi arasında farklılık varsa bu farklılığın hangi kriterlerden kaynaklandığının ortaya konulması,
- Otellerin sahip olduğu personel sayısına göre Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerine yönelik detaylı bilgilerin verilerek otellerin sahip olduğu personel sayısı ile kriterlerin uygulanma düzeyi arasında farklılık varsa bu farklılıkların hangi kriterlerden kaynaklandığının ortaya konulmasıdır.

3.3. Araştırmanın Önemi

Turizm tüm dünyada önemi göz ardı edilmeyecek bir sektör durumuna gelmiştir. Dünya ekonomisini meydana getiren bileşenler dikkate alındığına 2014 yılında turizm gelirleri tüm dünya gelirlerinin yaklaşık %10'unu oluşturmuştur. Bunun yanında turizm, 1.4 trilyon dolarlık bir pazar gücüne sahip olmakla birlikte tüm dünyada her on bir istihdamdan biri, turizm sektöründe gerçekleşmektedir (UNWTO, 2015). Turizmin böylesine güçlü bir sektör olması, tüm ülkelerde faaliyet alanı bulmasını sağlamıştır.

Talebe bağlı artan turistik faaliyetler, turizmin kaynağı olan doğal çevre üzerinde sorunların artmasına sebep olmuştur. Turizmin öneminin anlaşılmasıyla birlikte turizm faaliyetlerinin sürdürülebilirliğinin sağlanması da yalnızca doğal çevrenin korunmasıyla olabilmektedir (Kutluay Tutar, 2015: 332).

Bu araştırma, Gaziantep'te ve Hatay'da faaliyet gösteren ve şehir turizmine hizmet veren 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde, Yeşil Yıldız kriterlerinin uygulama düzeyini ortaya koyması ve otellerin bu programa yönelik eksikliklerinin

belirlenmesini amaçladığı için önem taşımaktadır. Öte yandan yapılan literatür taraması sonucunda gerek Gaziantep ve Hatay şehirlerinde gerek başka bir şehirde faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde Yeşil Yıldız kriterlerini uygulama düzeylerine yönelik bu kapsamda daha önce yapılmış herhangi bir araştırmaya rastlanılmaması, yapılan bu araştırmanın başka bir açıdan önemini ortaya koymaktadır.

3.4. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Varsayımları

Sosyal bilimler alanında yapılan araştırmaların çoğunda olduğu gibi bu araştırma da bazı sınırlılıklara sahiptir. Araştırmanın ilk sınırlılığını, veri elde etmede Gaziantep'te ve Hatay'da faaliyet gösteren otelleri kapsamaması, Türkiye'deki diğer şehirlerde faaliyet gösteren otellerin araştırma kapsamı dışında tutulması oluşturmaktadır. Öte yandan araştırmanın verileri, ilgili şehirlerde faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinden elde edilmiş olup 1 ve 2 yıldızlı oteller araştırma kapsamı dışında tutulmuştur. Araştırmadaki diğer bir sınırlılık ise araştırma kapsamının sadece şehir turizmine hizmet veren otellerden oluştuğu, kitle ve diğer turizm türlerine hizmet veren otellerin araştırma kapsamı dışında tutulduğudur.

Bu araştırmada otel yöneticilerinin anket formunda bulunan sorulara doğru ve etik kurallara uyarak cevap verdiği, bununla birlikte anket formunun araştırmanın amacına uygun veriler elde edilmesinde yeterli yetkinliğe sahip olduğu varsayılmıştır.

3.5. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Evren, araştırma sonuçlarının genellenmek istendiği elemanlar bütünüdür. Bilimsel araştırma kapsamında evren, kendine özgü özelliklere, belirli değişkenlere sahip olmasından dolayı bu tanıma göre sınıflandırılır ve tanımlanır (Karasar, 2012: 110). Yapılan bu araştırmanın evrenini Gaziantep'te ve Hatay'da faaliyet gösteren ve şehir turizmine hizmet veren 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri oluşturmaktadır. İlgili şehirlerin İl Kültür ve Turizm Müdürlüklerinden elde edilen bilgilere göre şehir turizmine hizmet veren Gaziantep ilinde 31, Hatay ilinde ise 27 otel işletmesi bulunmaktadır (Gaziantep İl Kültür Turizm Müdürlüğü, Hatay İl Kültür Turizm Müdürlüğü, 2015). Araştırmanın evrenini, her iki şehirde faaliyet gösteren 58 otel işletmesi oluşturmaktadır. Araştırmaların farklı büyüklük ve özellikler barındıran evrene sahip olması, evrenin tamamına ulaşılmasında zorluk yaşanmasına neden

olmaktadır. Araştırma sürecinde zamanın kısıtlı olması ve kaynak yetersizliği gibi etkenler, evrenin tamamına ulaşmada engel oluşturmaktadır. Bu gibi durumlarda evreni temsil edebilecek, belli kurallara göre seçilen ve yeterliliği kabul edilen örneklem kavramı söz konusu olmaktadır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2014: 70).

Araştırma verilerinin elde edilmesi için her otelden, o oteli temsil edecek bir üst veya orta düzey yönetici ile görüşülmüştür. Araştırmada evreni oluşturacak tüm otellere ulaşılması hedeflenmiş, ancak veri elde etme sürecinde 18 otel yöneticisi çeşitli nedenleri gerekçe göstererek araştırmaya katılmak istememiştir. Dolayısıyla bu araştırmanın örneklemini Gaziantep'te faaliyet gösteren 25, Hatay'da faaliyet gösteren 15 otel işletmesi olmak üzere toplam 40 otel işletmesi oluşturmaktadır.

İlgili araştırmanın evren ve örneklem sayıları göz önüne alındığında, araştırma örneklemini evreni temsil edebilecek büyüklüğe sahiptir (Bknz; Altunışık vd., 2007: 127).

3.6. Araştırmanın Modeli ve Verilerin Toplanması

Gaziantep'te ve Hatay'da faaliyet gösteren ve şehir turizmine hizmet veren 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde, Yeşil Yıldız kriterlerini uygulama düzeyinin ortaya konulması amacıyla yürütülen bu araştırmada, veri elde etmede anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formunun oluşturulması için öncelikle Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından geliştirilen Yeşil Yıldız sertifika programı uygulama kriterleri değerlendirilmiştir. Ancak bu sertifika programının özellikle kıyı turizmine hizmet veren konaklama tesisleri göz önünde bulundurularak geliştirilmiş olması, bazı kriterlerin sadece bu konaklama türlerine yönelik kriterlerden oluşması ve çevreye duyarlı bazı uygulamaları şehirleşmeden dolayı şehir otellerinde uygulamanın nispeten zor olması (Şekerli ve Öter, 2015: 523) kriterlerin tekrar gözden geçirilmesi durumunu ortaya koymuştur. Öte yandan ilgili alanda Yeşil Yıldız uygulamalarına paralel görünen bazı araştırmaların soru sayısının daha az sorulduğunun gözlemlenmesi (Eren ve Yılmaz, 2008; Turhan, 2010) ve turizm bilim dalında yapılan bazı araştırmalarda sektörün yoğun çalışma koşulları ve çeşitli gerekçelerle çok sayıda soruya sahip anketleri doldurmak istememesi gibi nedenler (Şener, 2001: 14; Durgun, 2006: i; Hussein ve Saç, 2008: 85) ankette sorulacak soru sayısının azaltılmasının otellerin ankete katılımı artırması açısından daha uygun olacağına karar verilmiştir. Yeşil Yıldız sertifika programına yönelik hangi kriterlerin şehir turizmine hizmet veren oteller için daha uygun olduğu ve soru sayısının

azaltılabilmesi amacıyla hangi soruların anket formunda yer alması gerektiğine yönelik tez danışmanı ve tez öğrencisi tarafından karşılıklı görüşmeler sonucunda soru sayısı bütünü temsil edecek şekilde sadeleştirilmiştir. Daha sonra belirlenen bu soruların, araştırmanın amacına uygunluğunun tespit edilmesi amacıyla farklı devlet üniversitelerinde görev yapan ve doktor ünvanına sahip 3 öğretim üyesinden sorular hakkında görüş alınmıştır. Bu görüşlerden sonra anket formuna son hâli verilmiştir.

Araştırmada kullanılan anket formu 4 bölümden oluşmaktadır. Anket formunun birinci bölümünde, katılımcıların demografik ve kişisel özelliklerini belirleyen 3 soru yer almaktadır. Anket formunun ikinci bölümünde, ankete katılan yöneticilerin görev yaptıkları işletme bilgilerine yönelik 6 soru yer almaktadır. Anket formunun üçüncü bölümünde, otellerin Yeşil Yıldız Genel Yönetim ve Çevre Politikaları ile ilgili kriterleri uygulayıp uygulamadıklarının tespit edilmesine yönelik 10 soru yer almaktadır. Otel yöneticilerinden sorulan 10 soruya “Evet” ya da “Hayır” şeklinde cevap verilmesi istenmiştir. Anket formunun dördüncü bölümünde, otellerin Yeşil Yıldız Çevre Koruma kriterlerinin uygulama düzeylerinin tespit edilebilmesi için 24 soru yer almaktadır. Bu soruların cevaplandırılması için otel yöneticilerine 1 “Çok Yetersiz” ile 5 “Çok Yeterli” arasında değişen 5’li Likert Tipi Ölçek ile hazırlanmış form verilerek bu soruları cevaplamaları istenmiştir. Anket formu, Nisan ve Mayıs 2015 tarihleri arasında 38 otel yöneticisiyle yüz yüze görüşülerek, 2 otel yöneticisiyle de elektronik posta yoluyla uygulanmıştır.

Anket formunda yer alan sorular kodlanarak veri seti oluşturulmuştur. Oluşturulan veri seti “SPSS 16.0” paket programında çözümlenerek verilerin analizi yapılmıştır. Verilerin analizinde frekans yöntemi, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleriyle birlikte oluşturulan hipotezleri, test edebilmek amacıyla -verilerin normal dağılmadıkları göz önünde bulundurularak- Kruskal Wallis H testi ve Mann-Whitney U testlerinden yararlanılmıştır.

3.7. Araştırma Ölçümünün Güvenirlilik ve Geçerliliği

Güvenirlilik, bir ölçme aracının aynı koşullarda tekrarlanan ölçümlerden elde edilen ölçüm değerlerinin, aynı sonucu verme düzeyi şeklinde tanımlanmaktadır (Ercan ve Kan, 2004: 212). Genellikle “Cronbach’s Alpha” değerinin hesaplandığı sosyal bilimlerde güvenirlilik değeri ağırlıklı standart değişim ortalaması olarak adlandırılır ve bu değer “0 ile 1” arasındadır (Kalaycı, 2010: 405). Akbulut (2010), Durmuş vd. (2013)’ne göre Cronbach’s Alpha kat sayısı (α) $0,00 \leq \alpha < 0,40$ olduğu

durumda ölçek güvenilir değil; $0,40 \leq \alpha < 0,60$ olduğu durumda ölçek düşük güvenilir; $0,60 \leq \alpha < 0,80$ olduğu durumda ölçek oldukça güvenilir; $0,80 \leq \alpha < 1,00$ olduğunda ise ölçek yüksek derecede güvenilirdir (Akbulut, 2010: 80; Durmuş vd., 2013: 89).

Anketin güvenilirliğini test edebilmek amacıyla otel işletmelerinde, Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerinin uygulanma düzeyini ölçen 24 sorunun Cronbach's Alpha katsayısı hesaplanmıştır. Buna göre ölçeğin Cronbach Alpha değerinin 0,95 olduğu tespit edilmiş ve elde edilen bu değer sonucunda ölçümün yüksek derecede güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmanın güvenilirlik değerinin oldukça yüksek olmasıyla birlikte, gerek daha önce şehir turizmine yönelik bu konu üzerine yapılmış herhangi bir araştırmanın olmaması, gerekse soru sayısının azaltılması sonucunda araştırmanın geçerliliği konusu daha bir önem kazanmıştır.

Bilimsel bir araştırmada, araştırmanın geçerliliğini sağlayan ilk ve en önemli geçerlilik türü, yüzey geçerliliğidir. Yüzey geçerliliği, özel bir değerlendirme olup kuramsal açıdan araştırma esnasında yazarın oluşturduğu veri setini, alanında uzman olan veya olmayan kişilerin değerlendirmesi ve soruların ölçme amacına hizmet edip etmeme durumunu ortaya koymasıyla elde edilir (Karatepe, 1999: 54). Yapılan bu araştırmada veri elde etmede kullanılan anket formunun, tez danışmanı ve farklı devlet üniversitelerinde görev yapan ve doktor ünvanına sahip 3 akademisyenin onayına sahip olduğu için ölçeğin yüzey geçerliliğine sahip olduğu söylenebilir.

Kapsam (İçerik) geçerliliği, testi oluşturan tüm soruların ve bu soruların her birinin ölçme aracını ne derecede temsil ettiğini ifade etmektedir (Büyüköztürk vd., 2013: 117). Yapılan bu araştırmada, Yeşil Yıldız genel yönetim ve çevre politikaları kriterleri kapsamında toplam 10 soru, otellerin Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerinin ortaya konulmasına yönelik ise 24 soru sorulmuştur. Sorulan 34 sorunun hem ayrı ayrı birbiriyle olan uyumu hem de tamamının içerik olarak ölçme amacına hizmet etmesi, ölçeğin kapsam geçerliliğine sahip olduğunu göstermektedir.

Uygulama geçerliliği, hazırlanan ölçek ile ölçülmeye çalışılan durumun gerçek hayatta uygulama imkânına sahip olup olmama durumunu ifade etmektedir (Karasar, 2012: 152). Yapılan bu araştırmada ortaya konulan 10 adet genel yönetim ve çevre politikaları kriteri ile 24 adet çevre koruma kriteri olmak üzere toplam 34 adet Yeşil Yıldız kriterinin otellerde uygulanması durumunda, otellerin Yeşil Yıldız sertifikasyon programına yönelik faaliyet ve kriterleri uygulama düzeyleri hakkında

önemli bilgiler vereceği için araştırmanın, uygulama geçerliliğine sahip olduğu söylenebilir.

Dış geçerlilik, araştırmacı tarafından ortaya konulan değişkenlerin gerçek evren sonuçlarına genelleştirilebilme düzeyini ifade etmektedir (Kurtuluş, 2010: 74). Yapılan bu araştırmada, ölçme sonucu elde edilen bulguların, araştırmanın evrenine genelleştirilmesi ve evren üzerinde genel bir kanı elde edilmesine olanak sağladığı için araştırmanın dış geçerliliğe sahip olduğu ifade edilebilir. Gerek araştırmanın güvenilirlik düzeyinin yüksek olması gerek araştırmanın farklı boyutlarda geçerliliğinin ortaya konulması, araştırmanın ölçüm güvenilirliğine ve geçerliliğe sahip olduğunu göstermektedir.

3.8. Araştırmanın Hipotezleri

Gaziantep ve Hatay illerinde, şehir turizmüne hizmet veren 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin, Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerindeki farklılıkların ortaya konulması için 6 hipotez geliştirilmiştir. Buna göre araştırmada test edilecek hipotezler şunlardır:

H₁: Otellerin, Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerinde, otellerin faaliyet gösterdiği şehre göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₂: Otellerin, Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerinde, otellerin sahip olduğu yıldız sayısına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₃: Otellerin, Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerinde, otellerin sahiplik durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₄: Otellerin, Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerinde, otellerin sahip olduğu oda sayısına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₅: Otellerin, Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerinde, otellerin faaliyet gösterdiği süreye göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₆: Otellerin, Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerinde, otellerin sahip olduğu personel sayısına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. BULGULAR

Bu bölümde araştırmada elde edilen bulguların analizine yer verilmektedir. Bulgular kısmı 4 alt başlıkta incelenmektedir. Birinci başlıkta, araştırmaya katılan yöneticilerin demografik ve kişisel özelliklerine yönelik bulgular yer almaktadır. İkinci başlıkta, araştırmaya katılan yöneticilerin görev yaptıkları işletme özelliklerine yönelik bulgular yer almaktadır. Üçüncü başlıkta, Gaziantep’te ve Hatay’da faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı 40 otelin, Yeşil Yıldız genel yönetim ve çevre politikaları kriterlerini uygulama düzeylerine yönelik bulgular yer almaktadır. Dördüncü başlıkta, otellerin Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerine yönelik 7 alt başlık bulunmaktadır. Birinci alt başlıkta, Gaziantep’te ve Hatay’da faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı 40 otelin, Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerine yönelik genel bulgular yer almakla birlikte diğer alt başlıklarda, otellerin hizmet verdiği şehir, otellerin sahip olduğu yıldız sayısı, otellerin sahiplik durumu, otellerin sahip olduğu oda sayısı, otellerin faaliyet gösterdiği süre ve otellerin sahip olduğu personel sayısı ile otellerin, Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeyinde, herhangi bir farklılığa sahip olup olmadığına yönelik bulgular yer almaktadır.

4.1. Araştırmaya Katılan Yöneticilerin Demografik ve Kişisel Özelliklerine Yönelik Bulgular

Bu bölümde, otelleri temsil eden ve ankete katılan yöneticilerin demografik ve kişisel özelliklerine yönelik analiz sonuçlarına yer verilmiştir. Araştırmaya katılan yöneticilerin otel işletmesindeki görevi, eğitim seviyesi ve otel işletmesinde çalışma süresine yönelik demografik özellikleri belirlemek amacıyla üç soru sorulmuş ve elde edilen sonuçlar Tablo 14’te verilmiştir.

Tablo 14’e göre, Gaziantep’te ve Hatay’da faaliyet gösteren otel işletmelerinde araştırmaya katılan yöneticilerin %37,5’i genel müdür, %22,5’i ön büro müdürü, %15’i diğer başlığını oluşturan “operasyon müdürü”, “kalite kontrol müdürü” ve “kalite yönetimi uzmanı” olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan muhasebe müdürlerinin oranının ise %10 olduğu tespit edilmiştir.

Yöneticilerin %45'inin lisans, %30'unun ön lisans, %20'sinin de lise mezunu olduğu görülmüştür. Yöneticilerin %5'inin yüksek lisans veya doktora mezunu olduğu tespit edilmiştir.

Otel yöneticilerinin %40'ının bulunduğu otelde 3-5 yıl arasında görev yaptığı belirlenirken, %35'inin 1-2 yıl arası, %17,5'inin ise bulunduğu otelde 6-9 yıl arasında görev yaptığı tespit edilmiştir. Öte yandan yöneticilerin %7,5'inin ise bulunduğu otelde 10 yıl ve üzerinde bir süredir görev yaptığı tespit edilmiştir.

Tablo 14: Araştırmaya Katılan Otel Yöneticilerinin Demografik Özellikleri

Katılımcıya İlişkin Özellikler	n	%
Oteldeki Göreviniz		
Genel Müdür	15	37,5
Ön Büro Müdürü	9	22,5
Diğer	6	15
Muhasebe Müdürü	4	10
İnsan Kaynakları Müdürü	3	7,5
Satış Pazarlama Müdürü	1	2,5
Teknik Servis Müdürü	1	2,5
Yiyecek İçecek Müdürü	1	2,5
Toplam	40	100
Eğitim Seviyeniz		
Lisans	18	45
Ön Lisans	12	30
Lise	8	20
Yüksek Lisans/Doktora	2	5
Toplam	40	100
Oteldeki Çalışma Süresi		
1-2 yıl	14	35
3-5 yıl	16	40
6-9 yıl	7	17,5
10 yıl ve üzeri	3	7,5
Toplam	40	100

4.2. Araştırmaya Katılan Yöneticilerin Görev Yaptıkları İşletme Özelliklerine Yönelik Bulgular

Bu bölümde, araştırmaya katılan yöneticilerin görev yaptıkları işletme özelliklerine yönelik bulgulara yer verilmiştir. Otel yöneticilerinin görev yaptığı işletme özelliklerine yönelik bulgular Tablo 15'te verilmiştir.

Tablo 15'e göre, otel yöneticilerinin %45'i 4 yıldızlı otellerde görev yapmaktayken, %35'i 3 yıldızlı otellerde görev yapmaktadır. 5 yıldızlı otellerde görev yapan yöneticilerin oranı ise %20'dir. Araştırmaya katılan otellerin %62,5'i Gaziantep ilinde faaliyet gösterirken, Hatay ilinde faaliyet gösteren otellerin oranı ise %37,5'tir.

Araştırmada, otelin sahiplik durumu ile ilgili yöneticilere yöneltilen soruda, Gaziantep ve Hatay illerindeki otel işletmelerinin yarısından fazlasının (%65) şahıs oteli olduğu görülmüştür. Ayrıca bu iki ilde uluslararası zincir otel oranı %15 ve ulusal zincir otel oranının da %12,5 olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu bulgu, her iki şehirde faaliyet gösteren otellerin önemli bir kısmının şahıs otelleri olduğunu ortaya koymaktadır.

İlgili tabloya göre, Gaziantep ve Hatay illerinde bulunan otellerin %37,5'inin 6 - 10 yıl arası, %32,5'inin 1 - 5 yıl arasında faaliyette olduğu tespit edilmiştir. 11 yıl ve üzerinde faaliyette bulunan otellerin oranı ise %30'dur.

Araştırmaya katılan yöneticilerin, görev yaptığı otellerdeki personel sayılarına bakıldığında, otellerin yarısından fazlasının (%60) 1-50 arasında personele sahip olduğu görülmüştür. 51-100 arasında personele sahip oteller örneklemin %27,5'ini oluştururken, %7,5 oranındaki otel işletmelerinin personel sayısının 151 ve üzeri olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmada, otellerin oda sayısı dikkate alındığında, otellerin yarısının 51-100 arasında odaya sahip olduğu görülmüştür. 10-50 odalı otellerle, 151 ve üzeri oda sayısına sahip olan otellerin oranının ise %17,5 olduğu bu araştırma kapsamında tespit edilen diğer bir bulgu olmuştur.

Tablo 15: Araştırmaya Katılan Yöneticilerin Görev Yaptığı İşletmelere Ait Bilgiler

İşletme Hakkında Bilgiler	n	%
Otelin Yıldız Sayısı		
3 Yıldız	14	35
4 Yıldız	18	45
5 Yıldız	8	20
Toplam	40	100
Otelin Bulunduğu Şehir		
Gaziantep	25	62,5
Hatay	15	37,5
Toplam	40	100
Otelin Sahiplik Durumu		
Şahıs oteli	26	65
Uluslar arası zincir otel	6	15
Ulusal zincir otel	5	12,5
Diğer	3	7,5
Toplam	40	100
Otelin Faaliyet Yılı		
1-5 yıl	13	32,5
6-10 yıl	15	37,5
11 yıl ve üzeri	12	30
Toplam	40	100
Oteldeki Personel Sayısı		
1-50	24	60
51-100	11	27,5
101-150	2	5
151 ve üzeri	3	7,5
Toplam	40	100
Oteldeki Oda Sayısı		
10-50	7	17,5
51-100	20	50
101-150	6	15
151 ve üzeri	7	17,5
Toplam	40	100

4.3. Otellerin Yeşil Yıldız Genel Yönetim ve Çevre Politikaları Kriterlerini Uygulama Düzeylerine Yönelik Bulgular

Otellerin çevreye yönelik duyarlılığa sahip olması noktasında önem arz eden Yeşil Yıldız sertifika programının genel yönetim ve çevre politikaları uygulamaları, otel yönetimleri tarafından dikkate alınması gereken faaliyetlerin başında yer almaktadır. Otel işletmelerinde, Yeşil Yıldız kapsamında yapılabilecek çevreye duyarlı tüm uygulamaların sağlam temele dayanması, genel yönetim ve çevre politikaları uygulamalarının belirli bir plan ve program çerçevesinde uygulanmasıyla gerçekleştirilmektedir.

Bu bölümde Gaziantep'te ve Hatay'da faaliyet gösteren otel işletmelerinin Yeşil Yıldız genel yönetim ve çevre politikaları kriterlerini ne derecede uyguladıklarını tespit etmeye yönelik bulgulara yer verilmiştir. Gaziantep'te ve Hatay'da faaliyet gösteren otellerin Yeşil Yıldız sertifika programının genel yönetim ve çevre politikaları kriterlerini uygulama düzeylerine yönelik bulgular Tablo 16'da verilmiştir.

Gaziantep'te ve Hatay'da faaliyet gösteren otellerin büyük bir kısmında (%80) çevre politikasının ve eylem planının olduğu tespit edilirken, bu otellerin yarısından fazlasında (%52,5) oluşturulan politikaların ve eylem planlarının uygulamaya konulması için konuyla ilgili bir birimin bulunmadığı tespit edilmiştir.

Araştırma kapsamındaki otellerin yarısından fazlasında (%60), çevre yönetim sisteminin bulunmadığı tespit edilirken otellerin yarısına yakınında da (%47,5), çevreye yönelik bir denetim sistemi olmadığı görülmektedir. Öte yandan, otellerin önemli bir kısmında (%70), uluslararası kabul gören çevre sertifikalarının bulunmadığı, bu araştırma kapsamında ortaya konulan diğer bir bulgu olmuştur.

Gaziantep'te ve Hatay'da faaliyet gösteren otellerin tamamına yakınında, su ve enerji tüketimine yönelik verilerin toplanması ve izlenmesi işleminin (%95) yapıldığı tespit edilirken, otellerin büyük bir çoğunluğunda (%87,5) kimyasal maddelerin hacim ve ağırlık olarak izlenmesi ve verilerin toplanması işleminin yapıldığı tespit edilmiştir.

Araştırma kapsamında otellerin büyük bir kısmının atık miktar ve ağırlıklarıyla ilgili veri toplamakta olduğu (%80) tespit edilirken, araştırmaya katılan otellerin hepsinde sahip olunan tüm tesisat ve donanımların, periyodik olarak bakım ve onarımlarının yapıldığı ve bu bakım ve onarım işlerinin de alanında eğitim almış uzman firmalara yaptırıldığı tespit edilmiştir.

Tablo 16: Otellerde Yeşil Yıldız Genel Yönetim ve Çevre Politikaları Kriterlerini Uygulama Düzeylerine Yönelik Bulgular

İfadeler	n	%
1-Otelinizin çevre politikası ve eylem planı var mı?		
Evet	32	80
Hayır	8	20
Toplam	40	100
2-Otelinizde çevre faaliyetleriyle ilgili bir birim var mı?		
Evet	19	47,5
Hayır	21	52,5
Toplam	40	100
3-Otelinizde çevre yönetim sistemi var mı?		
Evet	16	40
Hayır	24	60
Toplam	40	100
4-Otelinizde çevre denetim sistemi var mı?		
Evet	21	52,5
Hayır	19	47,5
Toplam	40	100
5-Otelinizde uluslararası kabul gören herhangi bir çevre sertifikası var mı?		
Evet	12	30
Hayır	28	70
Toplam	40	100
6-Otelinizde enerji tüketimi, elektrik tüketimi ve genel enerji tüketiminin (su, ısıtma, soğutma) takibi yapılmakta mıdır?		
Evet	38	95
Hayır	2	5
Toplam	40	100
7-Otelinizde kimyasal maddeler hacim veya ağırlık olarak takip edilmekte midir?		
Evet	35	87,5
Hayır	5	12,5
Toplam	40	100

Tablo 16'nın devamı

8-Otelinizde atık miktarının hacim veya ağırlık olarak takibi yapılmakta mıdır?		
Evet	32	80
Hayır	8	20
Toplam	40	100
9-Oteldeki tüm tesisat ve donanımların bakım ve onarımı periyodik olarak yapılmakta mıdır?		
Evet	40	100
Hayır		
Toplam	40	100
10-Oteldeki bakım ve onarımlar alanında eğitimli uzman servislere yaptırılmakta mıdır?		
Evet	40	100
Hayır		
Toplam	40	100

4.4. Otellerin Yeşil Yıldız Çevre Koruma Kriterlerini Uygulama Düzeylerine Yönelik Bulgular

Bulgular kısmının bu başlığında, Gaziantep'te ve Hatay'da faaliyet gösteren ve şehir turizmine hizmet veren otellerin Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerine yönelik bulgular ortaya konulmuştur. İlgili bölümün ilk alt başlığında, otellerin Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerine yönelik genel bulgular ortaya konurken, ikinci alt başlıkta otellerin faaliyet gösterdiği şehrin, otellerin Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerine etkisinin olup olmadığı incelenmiştir. Üçüncü alt başlıkta otellerin sahip olduğu yıldız sayısının, otellerin Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeyine herhangi bir etkisi olup olmadığı ortaya konulurken, dördüncü alt başlıkta otellerin sahiplik durumunun, otellerin Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerine herhangi bir etkisinin olup olmadığı ortaya konulmuştur. Beşinci alt başlıkta otellerin sahip olduğu oda sayısının, otellerin Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerine herhangi bir etkisi olup olmadığı ortaya konulurken, altıncı alt başlıkta otellerin faaliyette olduğu sürenin, otellerin Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerine herhangi bir etkisinin olup olmadığı ortaya konulmuştur. Son alt başlıkta ise otellerin sahip olduğu personel

sayısının, otellerin Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerine herhangi bir etkisinin olup olmadığı incelenmiştir.

Verilerin analizleri gerçekleştirilmeden önce, araştırma kapsamındaki verilerin normal dağılım gösterip göstermediğine bakılmıştır. Verilerin normal dağılım gösterip göstermediği “Kolmogorov-Smirnov Testi” ile hesaplanmıştır. Verilere uygulanan Kolmogorov-Smirnov Testi sonucunda, verilerin normal dağılım göstermediği sonucu tespit edilmiştir ($p \leq 0,05$). Bununla beraber verilerin “Skewness ve Kurtosis Katsayıları” da hesaplanmıştır. Buna göre veriler sağa çarpık ve sivridir. Dolayısıyla verilerin, normal bir dağılıma sahip olmadığı, gerçekleştirilen analizler sonucu görülmüştür. Akbulut (2010)’a göre, verilerin normal dağılım sağlamadığı durumlarda, verilerin belirli teknikler kullanılarak normal dağılıma dönüştürülmesi gerektiği savunulmaktadır. Bundan dolayı değişkenlerin karesi ve LOG10 dönüşümü alınarak normal dağılıma dönüştürülme işlemleri uygulanmış ancak sonucun değişmediği ve verilerin normal dağılım göstermediği görülmüştür. Verilerin normal dağılım göstermediğinin tespit edilmesinden dolayı araştırmanın hipotez testlerinin yapılmasında parametrik olmayan testlerden “Kruskal Wallis H Testi ile Mann-Whitney U Testleri” uygulanmıştır

4.4.1. Otellerin Yeşil Yıldız Çevre Koruma Kriterlerini Uygulama Düzeylerine Yönelik Genel Bulgular

Bu bölümde, otellerin Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerine yönelik genel bulgulara yer verilmiştir. Otellerin, Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerine yönelik belirlenen 24 ifadenin frekans analizi, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 17’de verilmiştir.

Tablo 17’ye Gaziantep’te ve Hatay’da faaliyet gösteren otellerin, Yeşil Yıldız çevre koruma kapsamında belirlenen 24 kriterin tamamını “orta” düzeyde ($\bar{x}:3,31$, s.s:1,35) uyguladıkları tespit edilmiştir. Elde edilen bu bulgu, her iki şehirde faaliyet gösteren otellerin Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerine yönelik uygulamaları yeteri kadar hayata geçiremediğini ortaya koymaktadır. Gaziantep’te ve Hatay’da faaliyet gösteren otel işletmelerinin, hangi kriterleri en yüksek düzeyde hayata geçirdiğinin ortaya konulması oldukça önemli bir konuyu oluşturmaktadır. Buna göre otel odalarında yüksek verimli ve az enerji tüketen cihaz ve makinelerin kullanımı ($\bar{x}:4,17$, s.s:1,05) ile misafirlerin odalarından ayrıldıktan sonra elektriğin

kapanmasına yönelik sisteme sahip olma durumu (\bar{x} :4,07, s.s:1,09), otellerde “en yüksek” düzeyde uygulanan Yeşil Yıldız çevre koruma kriterleri olduğu tespit edilmiştir. Öte yandan otellerde çevreye duyarlı deterjan ve dezenfektanların kullanımı (\bar{x} :3,90, s.s:1,23), odalarda suyun daha verimli kullanılması amacıyla duş başlıklarında ve musluklarda özel armatürlerin kullanımı (\bar{x} :3,85, s.s:1,21), oteller tarafından çevreye salınan kirli havanın azaltılması amacıyla genel mahallerde ve odalarda sigara kullanımına yönelik yapılan özel uygulamalar (\bar{x} :3,85, s.s:1,31), Gaziantep ve Hatay otelleri tarafından “yüksek” düzeyde uygulanan diğer Yeşil Yıldız çevre koruma kriterleri olduğu tespit edilmiştir.

Gaziantep’te ve Hatay’da faaliyet gösteren otel işletmelerinin hangi kriterleri en yüksek düzeyde uyguladıklarına yönelik bulgular ortaya konulurken, oteller tarafından en düşük düzeyde uygulanan kriterlerin neler olduğu da ortaya konulması gereken diğer bir unsurdur. Buna göre otellerde yağmur suyu veya arıtılmış suların tekrar kullanımının sağlanması (\bar{x} :1,65, s.s: 1,31) ve otellerin genel duş, tuvalet ve diğer alanlarda kullanılan şampuan, sabun, duş bonesi ve diğer malzemelerin tek kullanımlık yerine uzun süreli kullanıma uygun malzemelerden olması (\bar{x} :2,00, s.s: 1,17), otellerin “en düşük” seviyedeki uyguladıkları Yeşil Yıldız çevre koruma kriterleridir. Öte yandan otellerde atık suların atık su planına göre tekrar arıtma işleminin yapılması (\bar{x} :2,30, s.s: 1,68) ile otel iç ve dış peyzaj düzenlemeleri ve ağaçlandırma çalışmalarının yeterli düzeyde yapılması (\bar{x} :2,82, s.s: 1,67), Gaziantep’te ve Hatay’da faaliyet gösteren otel işletmelerinin “en düşük” düzeyde uyguladıkları diğer Yeşil Yıldız çevre koruma kriterleri olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 17: Otellerin Yeşil Yıldız Çevre Koruma Kriterlerini Uygulama Düzeylerine Yönelik Genel Bulgular

İfadeler	Çok Yetersiz	Yetersiz	Orta	Yeterli	Çok Yeterli	Aritmetik Ortalama (\bar{x})	Standart Sapma (s.s)
	%	%	%	%	%		
1-Otel personeline çevre konusunda eğitim verilme düzeyi	2,5	17,5	42,5	25	12,5	3,27	0,98
2-Otele gelen misafirlerden çevre ile ilgili görüş alma ve değerlendirme düzeyi	7,5	27,5	32,5	22,5	10	3,00	1,10
3-Otelin misafirler odalarından ayrıldıktan sonra elektriğin kapanma sistemlerine sahiplik düzeyi	0	12,5	17,5	20	50	4,07	1,09
4-Otelde merkezi ısıtma sisteminin kullanılma düzeyi	37,5	2,5	2,5	12,5	45	3,25	1,86
5-Otel odalarındaki cihaz ve makinelerin (minibar, tv, split klima) yüksek verimli ve az enerji tüketen cihazlardan olma düzeyi	0	7,5	25	10	57,5	4,17	1,05
6-Otel odaları ve genel mahallerde duş başlıkları ve musluklarda özel armatürlerin kullanılma düzeyi	0	20	20	15	45	3,85	1,21
7-Otelde sigara kullanımına yönelik özel uygulamaların düzeyi	5	12,5	25	7,5	50	3,85	1,31
8-Otele gelen misafirlerin çevreci davranmalarını sağlamaya yönelik bilgi verilme düzeyi	5	15	30	30	20	3,45	1,13
9-Otel iç ve dış peyzaj düzenlemeleri ve ağaçlandırma çalışması yapılma düzeyi	37,5	7,5	17,5	10	27,5	2,82	1,67
10-Otelin yakınlardaki tarihi, doğal ve kültürel değerlerin korunmasına yönelik katkı düzeyi	7,5	7,5	17,5	42,5	25	3,70	1,15
11-Otelin mimari tasarımının çevreye duyarlılık düzeyi	2,5	17,5	37,5	12,5	30	3,50	1,17

Tablo 17'nin devamı

12-Otel inşaatında kullanılan yapı malzemelerinin çevreye duyarlılık düzeyi	2,5	22,5	17,5	32,5	25	3,55	1,17
13-Otelde kullanılan cihaz ve makinelerin yüksek verimli ve az enerji tüketen teknolojide olma düzeyi (ısıtma kazanı, merkezi klima, soğuk odalar, yıkama ve kurutma makinesi)	25	0	7,5	12,5	55	3,72	1,69
14-Otelde enerji tasarrufu sağlayacak frekans inventörü, ısı geri kazanım sistemi veya ısı pompasına sahiplik düzeyi	35	7,5	15	10	32,5	2,97	1,71
15-Otelde yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanılma düzeyi	35	7,5	7,5	5	45	3,17	1,83
16-Otelde atık suların atık su planına göre arıtılma düzeyi	57,5	5	7,5	10	20	2,30	1,68
17-Otelde yağmur suları veya arıtılmış suların bahçe, tuvalet ve rezervuarlarda kullanılma düzeyi	77,5	2,5	5	7,5	7,5	1,65	1,31
18-Otelde çevreye duyarlı deterjan ve dezenfektanların kullanılma düzeyi	5	10	20	20	45	3,90	1,23
19-Otelde atık yağların değerlendirilme düzeyi	15	15	7,5	15	47,5	3,65	1,56
20-Otelde atıkların plastik, kağıt, cam türüne göre ayrıştırılma düzeyi	10	17,5	12,5	15	45	3,67	1,45
21-Otelde kalan yiyeceklerin yeniden değerlendirilme düzeyi	5	12,5	35	22,5	25	3,50	1,15
22-Otelde zararlı atıkların türüne göre ayrıştırılma düzeyi	15	27,5	5	17,5	35	3,30	1,55
23-Oteldeki genel duş ve tuvaletlerde, ortak alanlarda tek kullanımlık olmayan malzemelerin kullanılma düzeyi	50	12,5	30	2,5	5	2,00	1,17
24-Otelde çevre etiketli eşyaların kullanılma düzeyi	7,5	25	25	15	27,5	3,30	1,32
GENEL	18,54	13,02	19,27	16,35	32,81	3,31	1,35

4.4.2. Otellerin Faaliyet Gösterdiği Şehrin Otellerin Yeşil Yıldız Çevre Koruma Kriterlerini Uygulama Düzeylerine Etkisine Yönelik Bulgular

Araştırmaya katılan otellerde, Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerinin otellerin faaliyet gösterdiği şehre göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin geliştirilen hipotez aşağıda verilmiştir.

Hipotez 1: Otellerin, Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerinde, otellerin faaliyet gösterdiği şehre göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen hipotezin, test edilmesi amacı ile verilere uygulanan “Mann-Whitney U Testi” sonuçları Tablo 18’de gösterilmiştir. İlgili tabloya göre yapılan “Mann-Whitney U Testi” ve anlamlılık düzeyi $p \leq 0,05$ ’e göre, 24 ifadenin sadece birinde otellerin faaliyet gösterdiği şehir ile Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerinin uygulama düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir.

İlgili tablo incelendiğinde, Gaziantep ve Hatay illerinde faaliyet gösteren ve araştırmaya katılan oteller arasında, sadece çevre etiketli eşyaların kullanılma düzeyi ile ilgili kriterde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Buna göre Gaziantep’te faaliyet gösteren otellerde (23,38) çevre etiketli eşyaların kullanım durumu, Hatay’da faaliyet gösteren otellere (15,70) nazaran daha yüksek düzeyde olduğu söylenebilir.

İlgili tabloda görüldüğü üzere, 24 ifadenin sadece 1’inde $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiş olup geri kalan 23 ifadede herhangi bir farklılığa rastlanmamıştır. Bu doğrultuda amacın gerçekleşebilmesi için geliştirilen Hipotez 1 reddedilmiştir.

Yapılan bu araştırma kapsamında önemli bulgulardan birisini de Gaziantep’te ve Hatay’da faaliyet gösteren ve şehir turizmine hizmet veren otellerin, faaliyet gösterdiği şehre, göre hangi Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini en yüksek düzeyde uyguladığının ortaya konulması oluşturmaktadır. Gaziantep’te faaliyet gösteren otellerde, çevre etiketli eşyaların kullanılması (23,38), otele gelen misafirlere çevreci davranmalarını sağlamaya yönelik bilgi verilmesi (22,90) ve yenilebilir enerji kaynaklarının kullanılması (22,82) kriterleri oteller tarafından “en yüksek” düzeyde uygulanan kriterler olurken, Hatay’da faaliyet gösteren otellerde, otel personeline çevre konusunda eğitim verilmesi (23,40), kalan yiyeceklerin

yeniden değerlendirilmesi (20,63) ve yağmur suları veya arıtılmış suların bahçe ve tuvalet rezervuarlarında kullanılması (20,23), kriterleri bu bölgedeki otellerde “en yüksek” düzeyde uygulanmaktadır.

Gaziantep’te ve Hatay’da faaliyet gösteren ve şehir turizmüne hizmet veren otellerin, faaliyet gösterdiği şehre göre en yüksek düzeyde uyguladıkları Yeşil Yıldız çevre koruma kriterleri ortaya konulduktan sonra, bu konuda en düşük düzeyde uygulanan kriterlerin hangileri olduğu ortaya konulmuştur. Gaziantep’te faaliyet gösteren otellerde, otel personeline çevre konusunda eğitim verilmesi (18,76), kalan yiyeceklerin yeniden değerlendirilmesi (20,42) ve yağmur suları veya arıtılmış suların bahçe ve tuvalet rezervuarlarında kullanılması (20,66) kriterleri “en düşük” düzeyde uygulanırken, Hatay’da faaliyet gösteren otellerde, çevre etiketli eşyaların kullanılması (15,70), otele gelen misafirlerin çevreci davranmalarını sağlamaya yönelik bilgi verilmesi (16,50) ve yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanılması (16,63) kriterleri “en düşük” düzeyde uygulanmaktadır.

Tablo 18: Otellerin Faaliyet Gösterdiği Şehrin Otellerin Yeşil Yıldız Çevre Koruma Kriterlerini Uygulama Düzeylerine Etkisine Yönelik Bulgular

İfadeler	Grup Sıra Ortalaması		M. W. U.	Z	P
	Gaziantep	Hatay			
1-Otel personeline çevre konusunda eğitim verilme düzeyi	18,76	23,40	144,000	-1,280	0,200
2-Otele gelen misafirlerden çevre ile ilgili görüş alma ve değerlendirme düzeyi	20,84	19,93	179,000	-0,246	0,806
3-Otelin misafirler odalarından ayrıldıktan sonra elektriğin kapanma sistemlerine sahiplik düzeyi	21,20	19,33	170,000	-0,527	0,598
4-Otelde merkezi ısıtma sisteminin kullanılma düzeyi	22,46	17,23	138,500	-1,481	0,139
5-Otel odalarındaki cihaz ve makinelerin (minibar, tv, split klima) yüksek verimli ve az enerji tüketen cihazlardan olma düzeyi	22,20	17,67	145,000	-1,333	0,183
6-Otel odaları ve genel mahallerde duş başlıkları ve musluklarda özel armatürlerin kullanılma düzeyi	21,26	19,23	168,500	-0,563	0,574
7-Otelde sigara kullanımına yönelik özel uygulamaların düzeyi	22,50	17,17	137,500	-1,509	0,131

Tablo 18'in devamı

8-Otele gelen misafirlerin çevreci davranmalarını sağlamaya yönelik bilgi verilme düzeyi	22,90	16,50	127,500	-1,733	0,083
9-Otel iç ve dış peyzaj düzenlemeleri ve ağaçlandırma çalışması yapılma düzeyi	21,32	19,13	167,000	-0,597	0,551
10-Otelin yakınlardaki tarihi, doğal ve kültürel değerlerin korunmasına yönelik katkı düzeyi	21,52	18,80	162,000	-0,750	0,453
11-Otelin mimari tasarımının çevreye duyarlılık düzeyi	21,02	19,63	174,500	-0,380	0,704
12-Otel inşaatında kullanılan yapı malzemelerinin çevreye duyarlılık düzeyi	22,60	17,00	135,000	-1,518	0,129
13-Otelde kullanılan cihaz ve makinelerin yüksek verimli ve az enerji tüketen teknolojide olma düzeyi (ısıtma kazanı, merkezi klima, soğuk odalar, yıkama ve kurutma makinesi)	22,36	17,40	141,000	-1,438	0,150
14-Otelde enerji tasarrufu sağlayacak frekans inventörü, ısı geri kazanım sistemi veya ısı pompasına sahiplik düzeyi	21,22	19,30	169,500	-0,525	0,600
15-Otelde yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanılma düzeyi	22,82	16,63	129,500	-1,742	0,082
16-Otelde atık suların atık su planına göre arıtılma düzeyi	22,16	17,73	146,000	-1,296	0,195
17-Otelde yağmur suları veya arıtılmış suların bahçe, tuvalet ve rezervuarlarda kullanılma düzeyi	20,66	20,23	183,500	-0,153	0,878
18-Otelde çevreye duyarlı deterjan ve dezenfektanların kullanılma düzeyi	21,54	18,77	161,500	-0,769	0,442
19-Otelde atık yağların değerlendirilme düzeyi	21,52	18,80	162,000	-0,758	0,448
20-Otelde atıkların plastik, kağıt, cam türüne göre ayrıştırılma düzeyi	22,10	17,83	147,500	-1,179	0,238
21-Otelde kalan yiyeceklerin yeniden değerlendirilme düzeyi	20,42	20,63	185,500	-0,058	0,954
22-Otelde zararlı atıkların türüne göre ayrıştırılma düzeyi	22,48	17,20	138,500	-1,435	0,151

Tablo 18'in devamı

23-Oteldeki genel duş ve tuvaletlerde, ortak alanlarda tek kullanımlık olmayan malzemelerin kullanılma düzeyi	21,48	18,87	163,000	-0,744	0,457
24-Otelde çevre etiketli eşyaların kullanılma düzeyi	23,38	15,70	115,500	-2,069	0,039*

* $p \leq 0,05$

4.4.3. Otellerin Sahip Olduğu Yıldız Sayısının Otellerin Yeşil Yıldız Çevre Koruma Kriterlerini Uygulama Düzeylerine Etkisine Yönelik Bulgular

Araştırmaya katılan otellerde, Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerinin, otellerin yıldız sayısına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin geliştirilen hipotez aşağıda verilmiştir.

Hipotez 2: Otellerin, Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerinde, otellerin sahip olduğu yıldız sayısına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen hipotezin test edilmesi amacı ile verilere uygulanan “Kruskal Wallis H Testi” sonuçları Tablo 19’da verilmiştir. İlgili tabloya göre yapılan Kruskal Wallis H testi ve anlamlılık düzeyi $p \leq 0,05$ ’e göre 24 ifadenin 22’sinde otellerin sahip olduğu yıldız sayısı ile Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerinin uygulama düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir.

Buna göre otel personeline çevre ile ilgili eğitim verilmesi kriterinde 3 yıldızlı otellerle (14,25) 4 yıldızlı (23,00) ve 5 yıldızlı oteller (25,81) arasında, 4 ve 5 yıldızlı oteller lehine istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle 4 ve 5 yıldızlı otellerin, 3 yıldızlı otellere göre personeline çevre ile ilgili daha fazla eğitim verdiği söylenebilir. Araştırmaya katılan otellerde, otele gelen misafirlere çevrenin korunmasına yönelik bilgi alma ve bunları değerlendirmesinde 3 yıldızlı otellerle (14,79) 4 yıldızlı (20,64) ve 5 yıldızlı oteller (30,19) arasında, 5 yıldızlı oteller lehine istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 5 yıldızlı otellerde, misafirlere çevre ile ilgili bilgi alma ve değerlendirme düzeyinin 3 ve 4 yıldızlı otellere nazaran daha yüksek oranda olduğu söylenebilir.

Otellerde, misafirlere odalarından ayrıldıklarından sonra elektriğin kesilmesi sistemine sahiplik düzeyinde 3 yıldızlı otellerle (9,00) 4 yıldızlı (25,78) ve 5 yıldızlı

oteller (28,75) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 4 ve 5 yıldızlı otellerde misafirlerin odadan ayrıldıktan sonra elektriklerin kapanma sistemi uygulamasının, 3 yıldızlı otellere göre daha yüksek uygulandığı söylenebilir. Araştırma kapsamındaki otellerde merkezî ısıtma sisteminin kullanılma düzeyi incelendiğinde 3 yıldızlı otellerle (9,43) 4 yıldızlı (25,50) ve 5 yıldızlı oteller (28,62) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgudan hareketle 4 ve 5 yıldızlı otellerde merkezi ısıtma sistemi kullanımı düzeyinin, 3 yıldızlı otellerden daha yüksek oranda olduğu söylenebilir.

Otel odalarında cihaz ve makinelerin yüksek verimli ve az enerji tüketen cihazlar olma kriterinde 3 yıldızlı otellerle (8,57) 4 yıldızlı (26,75) ve 5 yıldızlı oteller (27,31) arasında 4 ve 5 yıldızlı oteller lehine istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle 4 ve 5 yıldızlı otel odalarında bulunan daha verimli ve az enerji tüketen cihazların kullanımı, 3 yıldızlı otellere göre daha yüksek düzeydedir. Otel odalarında ve genel mahallerde duş başlıkları ve musluklarda özel armatürlerin kullanılması durumunda 3 yıldızlı otellerle (9,00) 4 yıldızlı (26,06) ve 5 yıldızlı oteller (28,12) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda 4 ve 5 yıldızlı otellerde duşta ve diğer mahallerdeki musluklarda özel armatürlerin kullanımının 3 yıldızlı otellerden daha yüksek düzeyde olduğu söylenebilir.

Otele gelen misafirlere çevreci davranmalarına yönelik bilgi verilmesi kriterinde 3 yıldızlı (10,07), 4 yıldızlı (23,17) ve 5 yıldızlı oteller (32,75) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 5 yıldızlı otellerde misafirlerin çevreci davranmasına yönelik uygulamaların 3 ve 4 yıldızlı otellere göre daha yüksek düzeyde yapıldığı söylenebilir. Otelde peyzaj düzenlemeleri ve ağaçlandırma çalışmaları uygulamalarında 3 yıldızlı (9,64), 4 yıldızlı (23,33) ve 5 yıldızlı oteller (33,12) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 5 yıldızlı otellerde peyzaj düzenlemesi ve ağaçlandırma çalışmalarının 3 ve 4 yıldızlı otellere göre daha yüksek oranda yapıldığı söylenebilir.

Otelde zararlı atıkların (yağ filtreleri, boya, ilaçlar, tıbbi atıklar) türüne göre ayrıştırılma durumu incelendiğinde 3 yıldızlı (11,43), 4 yıldızlı (22,36) ve 5 yıldızlı oteller (32,19) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 5 yıldızlı otellerde zararlı atık ayrıştırılma işleminin 3 ve 4

yıldızlı otellerden daha yüksek düzeyde yapıldığı söylenebilir. Otelde çevre etiketli eşyaların kullanılmasında 3 yıldızlı (12,32), 4 yıldızlı (22,36) ve 5 yıldızlı oteller (30,62) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 5 yıldızlı otellerde çevre etiketli eşyaların kullanım oranının, 4 ve 5 yıldızlı otellerden daha yüksek düzeyde olduğu söylenebilir.

Öte yandan otelde sigara kullanımına yönelik uygulamalar (8,25; 26,22; 29,06; $p \leq 0,05$), otelin mimarisinin çevreye duyarlı olması (10,75; 24,31; 29,00; $p \leq 0,05$), otel inşaatında kullanılan yapı malzemelerinin çevreye duyarlı olması (8,64; 26,81; 27,06; $p \leq 0,05$), otelde kullanılan tüm cihaz ve makinelerin yüksek verimli az enerji tüketen teknolojide olması (8,61; 27,25; 26,12; $p \leq 0,05$), otelde enerji tasarrufu sağlayacak frekans inventörü, ısı geri kazanım sistemi ve ısı pompası olması (9,04; 25,67; 28,94; $p \leq 0,05$), otelde yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımı (9,82; 25,17; 28,69; $p \leq 0,05$), otelde atık suların atık su planına göre arıtılması (14,64; 21,69; 28,06; $p \leq 0,05$), arıtılmış suların veya yağmur sularının bahçe ya da tuvalet rezervuarlarında kullanılması (16,00; 22,64; 23,56; $p \leq 0,05$), otelde çevreye duyarlı deterjan ve dezenfektanların kullanılması (8,64; 25,56; 29,88; $p \leq 0,05$) otelde atık yağların (8,64; 26,00; 28,88; $p \leq 0,05$) ve kalan yiyecekleri değerlendirilmesi (14,82; 22,28; 26,44; $p \leq 0,05$) ve otelde plastik, cam ve kâğıt atıklarının türüne göre ayrıştırılması (10,61; 24,28; 29,31; $p \leq 0,05$) gibi kriterler, 3 yıldızlı otellerle 4 ve 5 yıldızlı oteller arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıkların tespit edildiği diğer bir sonuçtur. Ortaya çıkan bu farklılıklar dikkate alındığında, bu kriterlerin 4 ve 5 yıldızlı otellerde uygulanma düzeyinin, 3 yıldızlı otellere göre daha yüksek olmasından kaynaklandığı söylenebilir.

İlgili tabloda belirtilen bulgulara göre, 24 ifadeden 22'sinde anlamlı bir farklılığın ortaya çıktığı tespit edilmiş olup bu amacın test edilebilmesi için geliştirilen Hipotez 2 kabul edilmiştir.

Araştırma kapsamında, önemli olan unsurlardan birisini de Gaziantep'te ve Hatay'da faaliyet gösteren ve şehir turizmüne hizmet veren otellerin, sahip olduğu yıldız sayısına göre hangi Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini, en yüksek düzeyde uyguladığının ortaya konulması oluşturmaktadır. İlgili tablodan görüldüğü üzere 3 yıldızlı otellerde, otel yakınlarındaki tarihi, doğal ve kültürel değerlerin korunmasına yönelik katkı yapılması (21,46), genel duş ve tuvaletlerde, ortak alanlarda tek kullanımlık olmayan malzemelerin kullanılması (21,29) ve yağmur suları ile arıtılmış suların bahçe ve tuvalet rezervuarlarında kullanılması (16,00) kriterleri 3 yıldızlı

oteller tarafından “en yüksek” düzeyde uygulanmaktadır. Öte yandan 4 yıldızlı otellerde kullanılan cihaz ve makinelerin, yüksek verimli ve az enerji tüketen teknolojik olması (ısıtma kazanı, merkezi klima, soğuk oda, yıkama ve kurutma makinesi) (27,25), otel inşaatında kullanılan yapı malzemelerinin çevreye duyarlı olması (26,81) ve otel odalarında cihaz ve makinelerin yüksek verimli ve az enerji tüketen cihazlardan olması (minibar, tv, split klima) (26,75) kriterleri, “en yüksek” düzeyde uygulanırken, 5 yıldızlı otellerde, otel iç ve dış peyzaj düzenlemeleri ve ağaçlandırma çalışmaları yapılması (33,12), otele gelen misafirlerin çevreci davranmalarını sağlamaya yönelik bilgi verilmesi (32,75) ve zararlı atıkların türüne göre ayrıştırılması (32,19) kriterleri “en yüksek” düzeyde uygulanmaktadır.

Gaziantep’te ve Hatay’da faaliyet gösteren ve şehir turizmine hizmet veren otellerin, sahip olduğu yıldız sayısına göre, en yüksek düzeyde uyguladıkları Yeşil Yıldız çevre koruma kriterleri ortaya konulduktan sonra, bu oteller tarafından en düşük düzeyde uygulanan kriterlerin hangileri olduğunu ortaya konulmuştur. İlgili tabloya göre 3 yıldızlı otellerde sigara kullanımına yönelik özel uygulamalar yapılması (8,25), otel odalarında cihaz ve makinelerin yüksek verimli ve az enerji tüketen cihazlardan olması (minibar, tv, split klima) (8,57) ve kullanılan cihaz ve makinelerin yüksek verimli ve az enerji tüketen teknolojik olması (ısıtma kazanı, merkezi klima, soğuk oda, yıkama ve kurutma makinesi) (8,61) kriterleri, “en düşük” düzeyde uygulanmaktadır. Öte yandan 4 yıldızlı otellerde, otel yakınlarındaki tarihi, doğal ve kültürel değerlerin korunmasına yönelik katkıda bulunulması (17,19), otele gelen misafirlere çevre ile ilgili görüş alma ve değerlendirilmesi (20,64) ve genel duş ve tuvaletlerde, ortak alanlarda tek kullanımlık olmayan malzemelerin kullanılması (21,64) kriterleri “en yüksek” düzeyde uygulanırken, 5 yıldızlı otellerde, genel duş ve tuvaletlerde, ortak alanlarda tek kullanımlık olmayan malzemelerin kullanılması (16,56), yağmur suları ve arıtılmış suların bahçe ve tuvalet rezervuarlarında kullanılması (23,56) ve personele çevre konusunda eğitim verilmesi (25,81) kriterleri, “en düşük” düzeyde uygulandığı bu araştırma kapsamında ortaya konulmuştur.

Tablo 19: Otellerin Sahip Olduğu Yıldız Sayısının Otellerin Yeşil Yıldız Çevre Koruma Kriterlerini Uygulama Düzeylerine Etkisine Yönelik Bulgular

İfadeler	Grup Sıra Ortalaması			Ki Kare	SD	P
	3 Yıldız	4 Yıldız	5 Yıldız			
1-Otel personeline çevre konusunda eğitim verilme düzeyi	14,25	23,00	25,81	7,190	2	0,027*
2-Otele gelen misafirlerden çevre ile ilgili görüş alma ve değerlendirme düzeyi	14,79	20,64	30,19	9,479	2	0,009*
3-Otelin misafirler odalarından ayrıldıktan sonra elektriğin kapanma sistemlerine sahiplik düzeyi	9,00	25,78	28,75	24,645	2	0,000*
4-Otelde merkezi ısıtma sisteminin kullanılma düzeyi	9,43	25,50	28,62	23,065	2	0,000*
5-Otel odalarındaki cihaz ve makinelerin (minibar, tv, split klima) yüksek verimli ve az enerji tüketen cihazlardan olma düzeyi	8,57	26,75	27,31	28,283	2	0,000*
6-Otel odaları ve genel mahallerde duş başlıkları ve musluklarda özel armatürlerin kullanılma düzeyi	9,00	26,06	28,12	23,612	2	0,000*
7-Otelde sigara kullanımına yönelik özel uygulamaların düzeyi	8,25	26,22	29,06	27,964	2	0,000*
8-Otele gelen misafirlerin çevreci davranmalarını sağlamaya yönelik bilgi verilme düzeyi	10,07	23,17	32,75	22,310	2	0,000*
9-Otel iç ve dış peyzaj düzenlemeleri ve ağaçlandırma çalışması yapılma düzeyi	9,64	23,33	33,12	24,409	2	0,000*
10-Otelin yakınlardaki tarihi, doğal ve kültürel değerlerin korunmasına yönelik katkı düzeyi	21,46	17,19	26,25	3,847	2	0,146
11-Otelin mimari tasarımının çevreye duyarlılık düzeyi	10,75	24,31	29,00	17,378	2	0,000*
12-Otel inşaatında kullanılan yapı malzemelerinin çevreye duyarlılık düzeyi	8,64	26,81	27,06	23,729	2	0,000*
13-Otelde kullanılan cihaz ve makinelerin yüksek verimli ve az enerji tüketen teknolojide olma düzeyi (ısıtma kazanı, merkezi klima, soğuk odalar, yıkama ve kurutma makinesi)	8,61	27,25	26,12	27,375	2	0,000*
14-Otelde enerji tasarrufu sağlayacak frekans inventörü, ısı geri kazanım sistemi veya ısı pompasına sahiplik düzeyi	9,04	25,67	28,94	23,021	2	0,000*
15-Otelde yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanılma düzeyi	9,82	25,17	28,69	21,343	2	0,000*

Tablo 19'un devamı

16-Otelde atık suların atık su planına göre arıtılma düzeyi	14,64	21,69	28,06	8,803	2	0,012*
17-Otelde yağmur suları veya arıtılmış suların bahçe, tuvalet ve rezervuarlarda kullanılma düzeyi	16,00	22,64	23,56	6,043	2	0,049*
18-Otelde çevreye duyarlı deterjan ve dezenfektanların kullanılma düzeyi	8,64	25,56	29,88	25,676	2	0,000*
19-Otelde atık yağların değerlendirilme düzeyi	8,64	26,00	28,88	25,477	2	0,000*
20-Otelde atıkların plastik, kağıt, cam türüne göre ayrıştırılma düzeyi	10,61	24,28	29,31	18,325	2	0,000*
21-Otelde kalan yiyeceklerin yeniden değerlendirilme düzeyi	14,82	22,28	26,44	6,228	2	0,044*
22-Otelde zararlı atıkların türüne göre ayrıştırılma düzeyi	11,43	22,36	32,19	18,191	2	0,000*
23-Oteldeki genel duş ve tuvaletlerde, ortak alanlarda tek kullanımlık olmayan malzemelerin kullanılma düzeyi	21,29	21,64	16,56	1,349	2	0,509
24-Otelde çevre etiketli eşyaların kullanılma düzeyi	12,32	22,36	30,62	14,088	2	0,001*

* $p \leq 0,05$

4.4.4. Otellerin Sahiplik Durumunun Otellerin Yeşil Yıldız Çevre Koruma Kriterlerini Uygulama Düzeylerine Etkisine Yönelik Bulgular

Araştırmaya katılan otellerde, Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerinin, otellerin sahiplik durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin geliştirilen hipotez aşağıda verilmiştir.

Hipotez 3: Otellerin, Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerinde, otellerin sahiplik durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen hipotezin test edilmesi amacı ile verilere uygulanan “Kruskal Wallis H Testi” sonuçları Tablo 20’de verilmiştir. İlgili tabloya göre yapılan Kruskal Wallis H testi ve anlamlılık düzeyi $p \leq 0,05$ ’e göre 24 ifadenin 12’sinde otellerin sahiplik durumu ile Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerinin uygulama düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir.

İlgili tabloya göre otelde merkezî ısıtma sisteminin kullanılma düzeyi incelendiğinde şahıs otelleri (16,62) ile ulusal zincir oteller (26,30), uluslararası

zincir oteller (29,58) ve diğer oteller (26,33) arasında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Buna göre şahıs otellerinde merkezî ısıtma sistemi kullanılma düzeyinin diğer otellere nazaran daha düşük oranda olduğu söylenebilir. Otel odalarında, cihaz ve makinelerin yüksek verimli ve az enerji tüketen cihazlara sahip olma durumu incelendiğinde, şahıs otelleri (16,96) ile ulusal zincir oteller (29,00), uluslararası zincir oteller (29,00) ve diğer oteller (20,00) arasında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Buna göre şahıs otellerinde odalarda bulunan yüksek verimli ve az enerji harcayan cihaz ve makinelerin diğer otel işletmelerine göre daha düşük düzeyde kullanıldığı söylenebilir.

Otel odaları ve genel mahallerde, duş başlıkları ve musluklarda özel armatürlerin olması kriteri incelendiğinde şahıs otelleri (15,77) ile ulusal zincir oteller (31,50), uluslararası zincir oteller (29,50) ve diğer oteller (25,17) arasında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Buna göre şahıs otellerinde, diğer otellere nazaran odalarda ve genel mahallerde duş başlıkları ve musluklarda özel armatürlerin daha düşük oranda kullanıldığı belirtilebilir. Otelde sigara kullanımına yönelik uygulamaların yapılması kriteri incelendiğinde, şahıs otelleri (16,50) ile ulusal zincir oteller (30,50), uluslararası zincir oteller (27,50) ve diğer oteller (24,50) arasında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Buna göre şahıs otellerinde, diğer otellere nazaran sigara kullanımına yönelik uygulamaların daha düşük düzeyde kaldığı söylenebilir.

Otelin mimari tasarımının çevreye duyarlı olması kriteri dikkate alındığında, şahıs otelleri (16,56) ile ulusal zincir oteller (30,80), uluslararası zincir oteller (28,33) ve diğer oteller (21,83) arasında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Buna göre şahıs otellerinin mimari tasarımlarının çevreye duyarlılığının diğer otellere nazaran daha düşük düzeyde olduğu söylenebilir. Otel inşaatında kullanılan yapı malzemelerinin çevreye duyarlı olma durumu dikkate alındığında şahıs otelleri (16,15) ile ulusal zincir oteller (31,20), uluslararası zincir oteller (29,75) ve diğer oteller (21,83) arasında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Buna göre şahıs otellerinin inşaat hâlindeyken kullandıkları malzemelerin çevreye duyarlılığının, diğer otel işletmelerine nazaran daha düşük düzeyde olduğu ifade edilebilir.

Otelde kullanılan cihaz ve makinelerin (ısıtma kazanı, merkezî klima, soğuk oda, çamaşır ve kurutma makinesi), yüksek verimli ve az enerji tüketen teknolojide

olması durumu dikkate alındığında şahıs oteli (17,10) ve diğer otellerle (17,00), ulusal zincir (29,50) ve uluslararası zincir oteller (29,50) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Buna göre şahıs otelleri ve diğer otellerde bulunan yüksek verimli ve az enerji tüketen cihaz ve makinelerin, diğer otel işletmelerine nazaran daha az düzeyde kullanıldığı ifade edilebilir.

Öte yandan, otelde enerji tasarrufu sağlayacak frekans inventörü, ısı geri kazanım sistemi ve ısı pompası olması (28,08; 16,46; 32,30; 20,67; $p \leq 0,05$), yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımı (31,50; 15,50; 31,50; 23,50; $p \leq 0,05$), çevreye duyarlı deterjan ve dezenfektan kullanımı (27,17; 16,73; 31,50; 21,50; $p \leq 0,05$), otelde kalan atık yağların (24,75; 16,94; 31,00; 25,33; $p \leq 0,05$) ve kalan yiyeceklerin yeniden değerlendirilmesi (23,42; 16,31; 33,60; 29,17; $p \leq 0,05$) gibi kriterlerde şahıs otelleriyle ulusal zincir, uluslararası zincir otel ve diğer oteller arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilen diğer bir sonuçtur. Buna göre ilgili kriterlerin, şahıs otellerinde uygulanma düzeyinin ulusal zincir otel, uluslararası zincir otel ve diğer otellere göre daha düşük düzeyde yapıldığı söylenebilir.

İlgili tabloda da görüldüğü üzere, 24 ifadenin 12'sinde $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiş olup, ortaya konulan amacın tespit edilmesi için geliştirilen Hipotez 3 kısmen kabul edilmiştir.

Yapılan bu araştırma kapsamında önemli olan unsurlardan birisini de Gaziantep'te ve Hatay'da faaliyet gösteren ve şehir turizmine hizmet veren otellerin, sahiplik durumuna göre hangi Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini en yüksek düzeyde uyguladığının ortaya konulması oluşturmaktadır. İlgili tabloda görüldüğü üzere uluslararası zincir otellerde, yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanılması (31,50), otel inşaatında kullanılan yapı malzemelerinin çevreye duyarlı olması (29,75) ve merkezi ısıtma sisteminin kullanılması (29,58) kriterleri, oteller tarafından “en yüksek” düzeyde uygulanırken, şahıs otellerinde otel yakınlardaki tarihi, doğal ve kültürel değerlerin korunmasına yönelik katkı yapılması (20,02), genel duş ve tuvaletlerde, ortak alanlarda tek kullanımlık olmayan malzemelerin kullanılması (20,02) ve yağmur suları veya arıtılmış suların bahçe, tuvalet ve rezervuarlarda kullanılması (18,42) kriterleri, “en yüksek” düzeyde uygulanmaktadır. Öte yandan ulusal zincir otellerde, kalan yiyeceklerin yeniden değerlendirilmesi (33,60), enerji tasarrufu sağlayacak frekans inventörü, ısı geri kazanım sistemi veya ısı pompasına sahip olması (32,30) ve personele çevre konusunda eğitim verilmesi (32,30)

kriterleri, “en yüksek” düzeyde uygulanırken, diğer otellerde, kalan yiyeceklerin yeniden değerlendirilmesi (29,17), genel duş ve tuvaletlerde, ortak alanlarda tek kullanımlık olmayan malzemelerin kullanılması (26,67) ve merkezi ısıtma sisteminin kullanılması (26,33) kriterleri, “en yüksek” düzeyde uygulanmaktadır.

Gaziantep’te ve Hatay’da faaliyet gösteren ve şehir turizmine hizmet veren otellerin, sahiplik durumuna göre en yüksek düzeyde uyguladıkları Yeşil Yıldız çevre koruma kriterleri ortaya konulduktan sonra, bu oteller tarafından en düşük düzeyde uygulanan kriterlerin hangileri olduğu ortaya konulmuştur. İlgili tabloya göre, uluslararası zincir otellerde, otel yakınlarındaki tarihi, doğal ve kültürel değerlerin korunmasına yönelik katkı yapılması (20,50), otelin misafirler odalarından ayrıldıktan sonra elektriğin kapanma sistemlerine sahip olması (21,00), yağmur suları ve arıtılmış suların bahçe ve rezervuarlarda kullanılması (22,00) kriterleri “en düşük” düzeyde uygulanırken, şahıs otellerinde, yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanılması (15,50), otel odalarında ve genel mahallerde duş başlıkları ve musluklarda özel armatürlerin kullanılması (15,77) ve otel inşaatında kullanılan yapı malzemelerinin çevreye duyarlı olması (16,15) kriterleri, “en düşük” düzeyde uygulanmaktadır. Öte yandan ulusal zincir otellerde, genel duş ve tuvaletlerde, ortak alanlarda tek kullanımlık olmayan malzemelerin kullanılması (16,30), otel yakınlarındaki tarihi, doğal ve kültürel değerlerin korunmasına yönelik katkı yapılması (22,10), atık suların atık su planına göre arıtılması (24,80) kriterleri, “en düşük” düzeyde uygulanırken, diğer otellerde, kullanılan cihaz ve makinelerin yüksek verimli ve az elektrik tüketen teknolojide olması (ısıtma kazanı, merkezi klima, soğuk oda, yıkama ve kurutma makinesi) (17,00), otel odalarında cihaz ve makinelerin yüksek verimli ve az enerji tüketen cihazlardan olması (minibar, tv, split klima) (20,00) ve personele çevre konusunda eğitim verilmesi (20,00) kriterleri, “en düşük” düzeyde uygulanmaktadır.

Tablo 20: Otellerin Sahiplik Durumunun Otellerin Yeşil Yıldız Çevre Koruma Kriterlerini Uygulama Düzeylerine Etkisine Yönelik Bulgular

İfadeler	Grup Sıra Ortalaması				Ki Kare	SD	P
	Uluslar arası Z.O.	Şahıs Oteli	Ulusal Z.O	Diğer			
1-Otel personeline çevre konusunda eğitim verilme düzeyi	23,00	17,71	32,30	20,00	7,608	3	0,055
2-Otele gelen misafirlerden çevre ile ilgili görüş alma ve değerlendirme düzeyi	27,42	17,29	26,40	24,67	6,130	3	0,105
3-Otelin misafirler odalarından ayrıldıktan sonra elektriğin kapanma sistemlerine sahiplik düzeyi	21,00	18,38	27,70	25,83	3,933	3	0,269
4-Otelde merkezi ısıtma sisteminin kullanılma düzeyi	29,58	16,62	26,30	26,33	9,911	3	0,019*
5-Otel odalarındaki cihaz ve makinelerin (minibar, tv, split klima) yüksek verimli ve az enerji tüketen cihazlardan olma düzeyi	29,00	16,96	29,00	20,00	10,339	3	0,016*
6-Otel odaları ve genel mahallerde duş başlıkları ve musluklarda özel armatürlerin kullanılma düzeyi	29,50	15,77	31,50	25,17	14,290	3	0,003*
7-Otelde sigara kullanımına yönelik özel uygulamaların düzeyi	27,50	16,50	30,50	24,50	10,736	3	0,013*
8-Otele gelen misafirlerin çevreci davranmalarını sağlamaya yönelik bilgi verilme düzeyi	25,83	17,19	30,10	22,50	7,261	3	0,064
9-Otel iç ve dış peyzaj düzenlemeleri ve ağaçlandırma çalışması yapılma düzeyi	25,08	17,06	29,60	26,00	7,465	3	0,058
10-Otelin yakınlardaki tarihi, doğal ve kültürel değerlerin korunmasına yönelik katkı düzeyi	20,50	20,02	22,10	22,00	0,207	3	0,976
11-Otelin mimari tasarımının çevreye duyarlılık düzeyi	28,33	16,56	30,80	21,83	10,477	3	0,015*
12-Otel inşaatında kullanılan yapı malzemelerinin çevreye duyarlılık düzeyi	29,75	16,15	31,20	21,83	12,398	3	0,006*

Tablo 20'nin devamı

13-Otelde kullanılan cihaz ve makinelerin yüksek verimli ve az enerji tüketen teknolojide olma düzeyi (ısıtma kazanı, merkezi klima, soğuk odalar, yıkama ve kurutma makinesi)	29,50	17,10	29,50	17,00	11,019	3	0,012*
14-Otelde enerji tasarrufu sağlayacak frekans inventörü, ısı geri kazanım sistemi veya ısı pompasına sahiplik düzeyi	28,08	16,46	32,30	20,67	11,673	3	0,009*
15-Otelde yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanılma düzeyi	31,50	15,50	31,50	23,50	16,975	3	0,001*
16-Otelde atık suların atık su planına göre arıtılma düzeyi	27,33	17,42	24,80	26,33	6,586	3	0,086
17-Otelde yağmur suları veya arıtılmış suların bahçe, tuvalet ve rezervuarlarda kullanılma düzeyi	22,00	18,42	28,70	21,83	6,403	3	0,094
18-Otelde çevreye duyarlı deterjan ve dezenfektanların kullanılma düzeyi	27,17	16,73	31,50	21,50	10,201	3	0,017*
19-Otelde atık yağların değerlendirilme düzeyi	24,75	16,94	31,00	25,33	8,775	3	0,032*
20-Otelde atıkların plastik, kağıt, cam türüne göre ayrıştırılma düzeyi	25,50	17,98	25,70	23,67	3,915	3	0,271
21-Otelde kalan yiyeceklerin yeniden değerlendirilme düzeyi	23,42	16,31	33,60	29,17	12,539	3	0,006*
22-Otelde zararlı atıkların türüne göre ayrıştırılma düzeyi	24,67	17,92	25,40	26,33	3,934	3	0,269
23-Oteldeki genel duş ve tuvaletlerde, ortak alanlarda tek kullanımlık olmayan malzemelerin kullanılma düzeyi	23,00	20,02	16,30	26,67	2,125	3	0,547
24-Otelde çevre etiketli eşyaların kullanılma düzeyi	26,75	17,21	26,70	26,17	6,228	3	0,101

*p≤0,05

4.4.5. Otellerin Sahip Olduğu Oda Sayısının Otellerin Yeşil Yıldız Çevre Koruma Kriterlerini Uygulama Düzeylerine Etkisine Yönelik Bulgular

Araştırmaya katılan otellerde, Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerinin, otellerin sahip olduğu oda sayısına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin geliştirilen hipotez aşağıda verilmiştir.

Hipotez 4: Otellerin, Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerinde, otellerin sahip olduğu oda sayısına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen hipotezin test edilmesi amacı ile verilere uygulanan “Kruskal Wallis H Testi” sonuçları, Tablo 21’de verilmiştir. İlgili tabloya göre yapılan Kruskal Wallis H testi ve anlamlılık düzeyi $p \leq 0,05$ ’e göre 24 ifadenin 19’unda otellerin sahip olduğu oda sayısı ile Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir.

İlgili tabloya göre otele gelen misafirlerden çevre ile ilgili görüşünün alınması ve değerlendirilmesinde 10-50 odalı oteller (14,86) ve 51-100 odalı otellerle (17,42), 101-150 odalı oteller (25,42) ve 151 ve üzeri odalı oteller (30,71) arasında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 10-50 odalı oteller ile 51-100 odalı otellerde, otele gelen misafirlerden çevre ile ilgili görüş ve bilgilerin alınma ve değerlendirilme oranının diğer oda sayılarına sahip otellere göre daha düşük düzeyde uygulandığı ifade edilebilir. Otele gelen misafirlerin çevreci davranmalarını sağlamaya yönelik bilgi verilmesinde 10-50 odalı (10,07) ve 51-100 (18,35) odalı otellerle, 101-150 odalı (31,50) ve 151 ve üzeri odalı oteller (27,64) arasında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 10-50 odalı ve 51-100 odalı otellerde, misafirlerin çevreci davranmalarına yönelik bilgi verilme düzeyinin diğer oda sayılarına sahip otellere göre daha düşük oranda uygulandığı ifade edilebilir.

Otelde misafirler odalarından ayrıldığında elektriğin kapanması sistemine sahiplik durumu incelendiğinde 10-50 odalı otellerle (8,36), 51-100 odalı (22,50), 101-150 odalı (25,83) ve 151 ve üzeri odalı oteller (22,36) arasında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 10-50 odalı otellerde misafirlerin odalarından ayrıldıktan sonra elektriğinin kapanması sistemine sahiplik düzeyinin diğer oda sayılarına sahip otellere göre daha düşük oranda olduğu

söylenbilir. Otelde merkezî ısıtma sisteminin kullanılma durumu incelendiğinde, 10-50 odalı otellerle (9,14), 51-100 odalı (20,22), 101-150 odalı (23,75), 151 ve üzeri odalı oteller (29,86) arasında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 10-50 odalı otellerde merkezi ısıtma sisteminin kullanım düzeyinin diğer oda sayılarına sahip otellere göre daha düşük oranda olduğu söylenbilir.

Otel odalarında, cihaz ve makinelerin yüksek verimli ve az enerji tüketen özelliğe sahip olma kriteri incelendiğinde, 10-50 odalı otellerle (6,64), 51-100 odalı (21,18), 101-150 odalı (24,50), 151 ve üzeri odalı oteller (29,00) arasında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 10-50 odalı otellerde bulunan yüksek verimli ve az enerji tüketen cihaz ve makineye sahiplik düzeyinin diğer oda sayılarına sahip otellere göre daha düşük oranda olduğu söylenbilir. Otel odaları ve genel mahallerde duş başlıkları ve musluklarda özel armatürlerin olması kriteri incelendiğinde, 10-50 odalı otellerle (10,21), 51-100 odalı (20,10), 101-150 odalı (23,00), 151 ve üzeri odalı oteller (29,79) arasında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 10-50 odalı otellerde odalarda ve genel mahallerde bulunan duş başlıkları ve musluklarda özel armatürlerin kullanılma düzeyinin, diğer oda sayılarına sahip otellere göre daha düşük oranda olduğu söylenbilir.

Otelde sigara kullanımına yönelik uygulamaların gerçekleştirilme kriteri incelendiğinde, 10-50 odalı otellerle (8,29), 51-100 odalı (20,32), 101-150 odalı (26,67), 151 ve üzeri (27,93) odalı oteller arasında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 10-50 odalı otellerde sigara kullanımına yönelik uygulama düzeyinin, diğer oda sayılarına sahip otellere göre daha düşük oranda yapıldığı söylenbilir. Otelde peyzaj düzenleme ve ağaçlandırma çalışması yapılma kriteri incelendiğinde, 10-50 odalı otellerle (8,00), 51-100 odalı (21,55), 101-150 odalı (23,50), 151 ve üzeri odalı oteller (28,36) arasında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 10-50 odalı otellerde peyzaj düzenleme ve ağaçlandırma çalışmaları düzeyinin, diğer oda sayılarına sahip otellere göre daha düşük oranda yapıldığı söylenbilir.

Otelin mimari tasarımının çevreye duyarlı olma kriteri incelendiğinde 10-50 odalı otellerle (6,00), 51-100 odalı (21,88), 101-150 odalı (28,58), 151 ve üzeri odalı oteller (24,14) arasında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 10-50 odalı otellerin mimari tasarımının çevreye duyarlı olma

düzeşinin, diğer oda sayılarına sahip otellere göre daha düşük oranda olduğu söylenebilir. Otel inşaatında kullanılan yapı malzemelerinin çevreye duyarlı olma durumu incelendiğinde, 10-50 odalı otellerle (6,43), 51-100 odalı (21,92), 101-150 odalı (29,75), 151 ve üzeri odalı oteller (22,57) arasında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 10-50 odalı oteller inşaat aşamasındayken kullanılan çevreye duyarlı malzemelerin kullanım düzeyinin, diğer oda sayılarına sahip otellere göre daha düşük oranda olduğu söylenebilir.

Öte yandan otelde kullanılan cihaz ve makinelerin (ısıtma kazanı, merkezî klima, soğuk oda, yıkama ve kurutma makinesi) yüksek verimli ve az enerji tüketen teknolojide olması (6,43; 22,28; 22,75; 27,57; $p \leq 0,05$), otelde enerji tasarrufu sağlayacak frekans inventörü, ısı geri kazanım sistemi ve ısı pompasının olması (7,50; 20,30; 27,33; 28,21; $p \leq 0,05$), otelin yenilenebilir enerji kaynakları kullanması (7,50; 20,30; 25,58; 29,71; $p \leq 0,05$), otelde atık suların atık su planına göre artırılması (12,00; 19,38; 28,25; 25,57; $p \leq 0,05$), otelde çevreye duyarlı deterjan ve dezenfektan kullanımı (6,64; 20,15; 27,17; 29,64; $p \leq 0,05$), otelde atık yağların değerlendirilmesi (8,21; 22,70; 21,50; 25,64; $p \leq 0,05$), otelde zararlı atıkların türüne göre ayrıştırılması (11,71; 19,25; 25,00; 29,00; $p \leq 0,05$) ve plastik, cam, kâğıt gibi atıkların türüne göre ayrıştırılması (7,29; 21,50; 23,75; 28,07; $p \leq 0,05$), otelde çevre etiketli eşyaların kullanılması (10,43; 19,28; 30,75; 25,29; $p \leq 0,05$) gibi kriterlerin uygulanma düzeylerinde 10-50 odalı otellerle, 51-100 odalı, 101-150 odalı, 151 ve üzeri odalı oteller arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Buna göre ortaya çıkan bu farklılığın 10-50 oda kapasiteli otellerde kriterlerin uygulanma düzeyinin 51-100 odalı, 101-150 odalı, 151 ve üzeri odalı otellere göre daha düşük oranda yapıldığı sonucundan kaynaklandığı belirtilebilir.

İlgili tabloda da görüldüğü üzere 24 ifadenin 19'unda, $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda, ortaya konulan amacın elde edilmesi için geliştirilen Hipotez 4 kabul edilmiştir.

Araştırma kapsamında önemli olan unsurlardan birisini de Gaziantep'te ve Hatay'da faaliyet gösteren ve şehir turizmine hizmet veren otellerin, sahip olduğu oda sayısına göre, hangi Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini en yüksek düzeyde uyguladığının ortaya konulması oluşturmaktadır. İlgili tabloda görüldüğü üzere 10-50 odalı otellerde, genel duş ve tuvaletlerde, ortak alanlarda tek kullanımlık olmayan malzemelerin kullanılması (20,07), otel yakınlarındaki tarihi, doğal ve kültürel

değerlerin korunmasına yönelik katkı yapılması (16,86) ve kalan yiyeceklerin yeniden değerlendirilmesi (16,21) kriterleri, oteller tarafından “en yüksek” düzeyde uygulanırken, 51-100 odalı otellerde, atık yağların değerlendirilmesi (22,70), misafirler odalarından ayrıldıktan sonra elektriğin kapanma sistemine sahip olması (22,50) ve kullanılan cihaz ve makinelerin yüksek verimli ve az enerji tüketen teknolojide olması (ısıtma kazanı, merkezi klima, soğuk oda, yıkama ve kurutma makinesi) (22,28) kriterleri, “en yüksek” düzeyde uygulanmaktadır. Öte yandan 101-150 odalı otellerde, otele gelen misafirlerin çevreci davranmalarını sağlamaya yönelik bilgi verilmesi (31,50), çevre etiketli eşyaların kullanılması (30,75) ve otel inşaatında kullanılan yapı malzemelerinin çevreye duyarlı olması (29,75) kriterleri, “en yüksek” düzeyde uygulanırken, 151 ve üzeri odalı otellerde, otele gelen misafirlere çevre ile ilgili görüş alınması ve değerlendirilmesi (30,71), merkezi ısıtma sisteminin kullanılması (29,86) ve otel odaları ve genel mahallerde duş başlıkları ve musluklarda özel armatürlerin olması (29,79) kriterleri, “en yüksek” düzeyde uygulanmaktadır.

Gaziantep’te ve Hatay’da faaliyet gösteren ve şehir turizmine hizmet veren otellerin, sahip olduğu oda sayısına göre en yüksek düzeyde uyguladıkları Yeşil Yıldız çevre koruma kriterleri ortaya konulduktan sonra, bu oteller tarafından en düşük düzeyde uygulanan kriterlerin hangileri olduğu ortaya konulmuştur. İlgili tabloya göre, 10-50 odalı otellerde, otelin mimari tasarımının çevreye duyarlı olması (6,00), otel inşaatında kullanılan yapı malzemelerinin çevreye duyarlı olması (6,43) ve kullanılan cihaz ve makinelerin yüksek verimli ve az enerji tüketen teknolojide olması (ısıtma kazanı, merkezi klima, soğuk oda, yıkama ve kurutma makinesi) (6,43) kriterleri, “en düşük” düzeyde uygulanırken, 51-100 odalı otellerde, otele gelen misafirlere çevre ile ilgili görüş alınması ve değerlendirilmesi (17,42), otele gelen misafirlerin çevreci davranmalarını sağlamaya yönelik bilgi verilmesi (18,35) ve zararlı atıkların türüne göre ayrıştırılması (19,25) kriterleri, “en düşük” düzeyde uygulanmaktadır. Öte yandan 100-150 odalı otellerde, genel duş ve tuvaletlerde, ortak alanlarda tek kullanımlık olmayan malzemelerin kullanılması (19,58), kalan yiyeceklerin yeniden değerlendirilmesi (19,67) ve atık yağların değerlendirilmesi (21,50) kriterleri, “en düşük” düzeyde uygulanırken, 151 ve üzeri odalı otellerde, otel yakınlarındaki tarihi, doğal ve kültürel değerlerin korunmasına yönelik katkı yapılması (17,64), yağmur suları veya arıtılmış suların bahçe, tuvalet ve rezervuarlarda kullanılması (18,50) ve genel duş ve tuvaletlerde, ortak alanlarda tek

kullanımlık olmayan malzemelerin kullanılması (21,00) kriterleri, “en düşük” düzeyde uygulanmaktadır.

Tablo 21: Otellerin Sahip Olduğu Oda Sayısının Otellerin Yeşil Yıldız Çevre Koruma Kriterlerini Uygulama Düzeylerine Etkisine Yönelik Bulgular

İfadeler	Grup Sıra Ortalaması				Ki Kare	SD	P
	10-50 odalı oteller	51-100 odalı oteller	101-150 odalı oteller	151 ve üzeri odalı oteller			
1-Otel personeline çevre konusunda eğitim verilme düzeyi	13,21	20,68	24,25	24,07	4,434	3	0,218
2-Otele gelen misafirlerden çevre ile ilgili görüş alma ve değerlendirme düzeyi	14,86	17,42	25,42	30,71	10,100	3	0,018*
3-Otelin misafirler odalarından ayrıldıktan sonra elektriğin kapanma sistemlerine sahiplik düzeyi	8,36	22,50	25,83	22,36	11,117	3	0,011*
4-Otelde merkezi ısıtma sisteminin kullanılma düzeyi	9,14	20,22	23,75	29,86	13,532	3	0,004*
5-Otel odalarındaki cihaz ve makinelerin (minibar, tv, split klima) yüksek verimli ve az enerji tüketen cihazlardan olma düzeyi	6,64	21,18	24,50	29,00	18,031	3	0,000*
6-Otel odaları ve genel mahallerde duş başlıkları ve musluklarda özel armatürlerin kullanılma düzeyi	10,21	20,10	23,00	29,79	11,385	3	0,010*
7-Otelde sigara kullanımına yönelik özel uygulamaların düzeyi	8,29	20,32	26,67	27,93	14,161	3	0,003*
8-Otele gelen misafirlerin çevreci davranmalarını sağlamaya yönelik bilgi verilme düzeyi	10,07	18,35	31,50	27,64	15,156	3	0,002*
9-Otel iç ve dış peyzaj düzenlemeleri ve ağaçlandırma çalışması yapılma düzeyi	8,00	21,55	23,50	28,36	12,645	3	0,005*
10-Otelin yakınlardaki tarihi, doğal ve kültürel değerlerin korunmasına yönelik katkı düzeyi	16,86	21,98	23,17	17,64	1,916	3	0,590
11-Otelin mimari tasarımının çevreye duyarlılık düzeyi	6,00	21,88	28,58	24,14	15,976	3	0,001*

Tablo 21'in devamı

12-Otel inşaatında kullanılan yapı malzemelerinin çevreye duyarlılık düzeyi	6,43	21,92	29,75	22,57	15,436	3	0,001*
13-Otelde kullanılan cihaz ve makinelerin yüksek verimli ve az enerji tüketen teknolojide olma düzeyi (ısıtma kazanı, merkezi klima, soğuk odalar, yıkama ve kurutma makinesi)	6,43	22,28	22,75	27,57	16,402	3	0,001*
14-Otelde enerji tasarrufu sağlayacak frekans inventörü, ısı geri kazanım sistemi veya ısı pompasına sahiplik düzeyi	7,50	20,30	27,33	28,21	14,980	3	0,002*
15-Otelde yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanılma düzeyi	7,50	20,30	25,58	29,71	16,342	3	0,001*
16-Otelde atık suların atık su planına göre arıtılma düzeyi	12,00	19,38	28,25	25,57	9,790	3	0,020*
17-Otelde yağmur suları veya arıtılmış suların bahçe, tuvalet ve rezervuarlarda kullanılma düzeyi	16,00	20,98	26,50	18,50	5,349	3	0,148
18-Otelde çevreye duyarlı deterjan ve dezenfektanların kullanılma düzeyi	6,64	20,15	27,17	29,64	18,027	3	0,000*
19-Otelde atık yağların değerlendirilme düzeyi	8,21	22,70	21,50	25,64	11,144	3	0,011*
20-Otelde atıkların plastik, kağıt, cam türüne göre ayrıştırılma düzeyi	7,29	21,50	23,75	28,07	13,913	3	0,003*
21-Otelde kalan yiyeceklerin yeniden değerlendirilme düzeyi	16,21	21,68	19,67	22,14	1,412	3	0,703
22-Otelde zararlı atıkların türüne göre ayrıştırılma düzeyi	11,71	19,25	25,00	29,00	9,452	3	0,024*
23-Oteldeki genel duş ve tuvaletlerde, ortak alanlarda tek kullanımlık olmayan malzemelerin kullanılma düzeyi	20,07	20,75	19,58	21,00	0,081	3	0,994
24-Otelde çevre etiketli eşyaların kullanılma düzeyi	10,43	19,28	30,75	25,29	11,856	3	0,008*

*p≤0,05

4.4.6. Otellerin Faaliyette Olduğu Sürenin Otellerin Yeşil Yıldız Çevre Koruma Kriterlerini Uygulama Düzeylerine Etkisine Yönelik Bulgular

Araştırmaya katılan otellerde, Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeyinin, otellerin faaliyette olduğu süreye göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin geliştirilen hipotez aşağıda verilmiştir.

Hipotez 5: Otellerin, Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerinde, otellerin faaliyet gösterdiği süreye göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen hipotezin test edilmesi amacı ile verilere uygulanan “Kruskal Wallis H Testi” sonuçları Tablo 22’de verilmiştir. İlgili tabloya göre yapılan Kruskal Wallis H testi ve anlamlılık düzeyi $p \leq 0,05$ ’e göre 24 ifadenin sadece 1’inde otellerin faaliyette olduğu süre ile Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir.

İlgili tabloda, otelde merkezî ısıtma sisteminin kullanım düzeyi incelendiğinde 11 yıl ve üzeri süre (13,67) faaliyet gösteren otellerle 1-5 yıl (25,19) ve 6-10 yıl (21,90) arası faaliyet gösteren oteller arasında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 11 yıl ve üzeri faaliyet gösteren otellerde merkezî ısıtma sistemi kullanımının, diğer otel işletmelerine nazaran daha düşük oranda olduğu söylenebilir. Öte yandan ilgili tabloda da görüldüğü üzere 24 ifadenin sadece 1’inde $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiş olup bu kapsamda geliştirilen Hipotez 5 reddedilmiştir.

Araştırma kapsamında önemli olan unsurlardan birisini de Gaziantep’te ve Hatay’da faaliyet gösteren ve şehir turizmine hizmet veren otellerin, faaliyette olduğu süreye göre hangi Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini en yüksek düzeyde uyguladığının ortaya konulması oluşturmaktadır. İlgili tabloda görüldüğü üzere 1-5 yıl arası faaliyet gösteren otellerde, merkezi ısıtma sisteminin kullanılması (25,19), enerji tasarrufu sağlayacak frekans inventörü, ısı geri kazanım sistemi veya ısı pompası kullanılması (24,81), otel odaları ve genel mahallerde duş başlıkları ve musluklarda özel armatürlerin olması (24,12) kriterleri, oteller tarafından “en yüksek” düzeyde uygulanmaktadır. Öte yandan 6-10 yıl arası faaliyet gösteren otellerde, atık suların atık su planına göre arıtılması (24,00), otele gelen misafirlere çevre ile ilgili görüş alınması ve değerlendirilmesi (23,57), çevre etiketli eşyaların

kullanılması (23,07) kriterleri, “en yüksek” düzeyde uygulanırken, 11 yıl ve üzeri süre faaliyet gösteren otellerde, genel duş ve tuvaletlerde, ortak alanlarda tek kullanımlık olmayan malzemelerin kullanılması (23,96), otel yakınlarındaki tarihi, doğal ve kültürel değerlerin korunmasına yönelik katkı yapılması (21,71) ve otelin mimari tasarımının çevreye duyarlı olması (21,38) kriterleri, “en yüksek” düzeyde uygulanmaktadır.

Gaziantep’te ve Hatay’da faaliyet gösteren ve şehir turizmine hizmet veren otellerin, faaliyette olduğu süreye göre, en yüksek düzeyde uyguladıkları Yeşil Yıldız çevre koruma kriterleri ortaya konulduktan sonra, bu oteller tarafından en düşük düzeyde uygulanan kriterlerin hangileri olduğu ortaya konulmuştur. İlgili tabloya göre 1-5 yıl arası faaliyet gösteren otellerde, genel duş ve tuvaletlerde, ortak alanlarda tek kullanımlık olmayan malzemelerin kullanılması (15,00), otel yakınlarındaki tarihi, doğal ve kültürel değerlerin korunmasına yönelik katkı yapılması (16,77) ve otele gelen misafirlerin çevreci davranmalarını sağlamaya yönelik bilgi verilmesi (17,65) kriterleri, “en düşük” düzeyde uygulanmaktadır. Öte yandan 6-10 yıl arası faaliyet gösteren otellerde, yağmur suları veya arıtılmış suların bahçe, tuvalet ve rezervuarlarda kullanılması (18,67), otel inşaatında kullanılan yapı malzemelerinin çevreye duyarlı olması (19,17) ve çevreye duyarlı deterjan ve dezenfektan kullanılması (19,50) kriterleri, “en düşük” düzeyde uygulanırken, 11 yıl ve üzeri süre faaliyet gösteren otellerde, zararlı atıkların türüne göre ayrıştırılması (15,46), enerji tasarrufu sağlayacak frekans inventörü, ısı geri kazanım sistemi veya ısı pompası kullanılması (15,50) ve atık suların atık su planına göre arıtılması (16,12) kriterleri, “en düşük” düzeyde uygulanmaktadır.

Tablo 22: Otellerin Faaliyette Olduğu Sürenin Otellerin Yeşil Yıldız Çevre Koruma Kriterlerini Uygulama Düzeylerine Etkisine Yönelik Bulgular

İfadeler	Grup Sıra Ortalaması			Ki Kare	SD	P
	1-5 Yıl	6-10 Yıl	11 Yıl ve üzeri			
1-Otel personeline çevre konusunda eğitim verilme düzeyi	22,54	21,23	17,38	1,456	2	0,483
2-Otele gelen misafirlerden çevre ile ilgili görüş alma ve değerlendirme düzeyi	18,27	23,57	19,08	1,803	2	0,406
3-Otelin misafirler odalarından ayrıldıktan sonra elektriğin kapanma sistemlerine sahiplik düzeyi	21,73	21,17	18,33	0,703	2	0,703
4-Otelde merkezi ısıtma sisteminin kullanılma düzeyi	25,19	21,90	13,67	7,499	2	0,024*
5-Otel odalarındaki cihaz ve makinelerin (minibar, tv, split klima) yüksek verimli ve az enerji tüketen cihazlardan olma düzeyi	23,77	20,83	16,54	3,031	2	0,220
6-Otel odaları ve genel mahallerde duş başlıkları ve musluklarda özel armatürlerin kullanılma düzeyi	24,12	20,43	16,67	2,847	2	0,241
7-Otelde sigara kullanımına yönelik özel uygulamaların düzeyi	21,31	20,83	19,21	0,257	2	0,879
8-Otele gelen misafirlerin çevreci davranmalarını sağlamaya yönelik bilgi verilme düzeyi	17,65	22,30	21,33	1,270	2	0,530
9-Otel iç ve dış peyzaj düzenlemeleri ve ağaçlandırma çalışması yapılma düzeyi	21,12	22,07	17,88	0,989	2	0,610
10-Otelin yakınlardaki tarihi, doğal ve kültürel değerlerin korunmasına yönelik katkı düzeyi	16,77	22,77	21,71	2,235	2	0,327
11-Otelin mimari tasarımının çevreye duyarlılık düzeyi	20,77	19,57	21,38	0,186	2	0,911
12-Otel inşaatında kullanılan yapı malzemelerinin çevreye duyarlılık düzeyi	21,85	19,17	20,71	0,398	2	0,820
13-Otelde kullanılan cihaz ve makinelerin yüksek verimli ve az enerji tüketen teknolojide olma düzeyi (ısıtma kazanı, merkezi klima, soğuk odalar, yıkama ve kurutma makinesi)	23,96	20,13	17,21	2,580	2	0,275
14-Otelde enerji tasarrufu sağlayacak frekans inventörü, ısı geri kazanım sistemi veya ısı pompasına sahiplik düzeyi	24,81	20,77	15,50	4,320	2	0,115
15-Otelde yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanılma düzeyi	22,19	20,57	18,58	0,688	2	0,709
16-Otelde atık suların atık su planına göre arıtılma düzeyi	20,50	24,00	16,12	3,777	2	0,151

Tablo 22'nin devamı

17-Otelde yağmur suları veya arıtılmış suların bahçe, tuvalet ve rezervuarlarda kullanılma düzeyi	22,85	18,67	20,25	1,682	2	0,431
18-Otelde çevreye duyarlı deterjan ve dezenfektanların kullanılma düzeyi	23,12	19,50	18,92	1,099	2	0,577
19-Otelde atık yağların değerlendirilme düzeyi	23,19	20,00	18,21	1,304	2	0,513
20-Otelde atıkların plastik, kağıt, cam türüne göre ayrıştırılma düzeyi	21,12	22,13	17,79	1,084	2	0,582
21-Otelde kalan yiyeceklerin yeniden değerlendirilme düzeyi	23,04	20,90	17,25	1,678	2	0,432
22-Otelde zararlı atıkların türüne göre ayrıştırılma düzeyi	23,00	22,37	15,46	3,458	2	0,177
23-Oteldeki genel duş ve tuvaletlerde, ortak alanlarda tek kullanımlık olmayan malzemelerin kullanılma düzeyi	15,00	22,50	23,96	5,159	2	0,076
24-Otelde çevre etiketli eşyaların kullanılma düzeyi	18,69	23,07	19,25	1,240	2	0,538

* $p \leq 0,05$

4.4.7. Otellerin Sahip Olduğu Personel Sayısının Otellerin Yeşil Yıldız Çevre Koruma Kriterlerini Uygulama Düzeylerine Etkisine Yönelik Bulgular

Araştırmaya katılan otellerde, Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerinin, otellerin sahip olduğu personel sayısına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin geliştirilen hipotez aşağıda verilmiştir.

Hipotez 6: Otellerin, Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerinde, otellerin sahip olduğu personel sayısına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen hipotezin test edilmesi amacı ile verilere uygulanan “Kruskal Wallis H Testi” sonuçları Tablo 23’te verilmiştir. İlgili tabloya göre yapılan Kruskal Wallis H testi ve anlamlılık düzeyi $p \leq 0,05$ ’e göre, 24 ifadenin 12’sinde otellerin sahip olduğu personel sayısı ile Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir.

İlgili tabloya göre otellerin misafirlerden çevre ile ilgili görüş alması ve değerlendirmesi kriteri incelendiğinde, 1-50 (16,73) arasında personel sayısına sahip otellerle 51-100 arası personel (23,19), 101-150 arası personel (26,50) ve 151 ve üzeri (34,17) personele sahip oteller arasında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 1-50 arasında personele sahip

otellerde, çevre ile ilgili görüş alınması ve değerlendirilme düzeyinin, diğer sayılarda personele sahip otellere nazaran daha düşük düzeyde yapıldığı söylenebilir. Otel odalarında cihaz ve makinelerin yüksek verimli ve az enerji tüketen cihazlardan olma kriteri incelendiğinde, 1-50 (16,52) arasında personele sahip otellerle 51-100 arası personel (25,32), 101-150 arası personel (29,00) ve 151 ve üzeri (29,00) personele sahip oteller arasında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 1-50 arasında personele sahip otellerin odalarında yüksek verimli ve az enerji tüketen cihaz ve makinelerin bulunma düzeyinin, diğer sayılarda personele sahip otellere nazaran daha düşük oranda olduğu söylenebilir.

Otel odalarında duş başlıkları ve musluklarda özel armatürlerin kullanılma kriteri incelendiğinde, 1-50 (16,58) arasında personele sahip otellerle 51-100 arası personel (24,05), 101-150 arası personel (31,50) ve 151 ve üzeri (31,50) personele sahip oteller arasında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 1-50 arasında personele sahip otellerin odalarında duş başlıklarında ve musluklarda özel armatürlerin kullanılma düzeyinin, diğer sayılarda personele sahip otellere nazaran daha düşük olduğu oranda söylenebilir. Otelde sigara kullanımına yönelik uygulamaların gerçekleşmesi kriteri incelendiğinde, 1-50 (16,77) arasında personele sahip otellerle 51-100 arası personel (24,09), 101-150 arası personel (30,50) ve 151 ve üzeri (30,50) personele sahip oteller arasında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 1-50 arasında personele sahip otellerin sigara kullanımına yönelik uygulama düzeyinin, diğer sayılardaki personele sahip otellere nazaran daha düşük oranda uygulandığı söylenebilir.

Otele gelen misafirlerin çevreci davranmalarını sağlamaya yönelik bilgi verilme kriteri incelendiğinde, 1-50 (15,92) arasında personele sahip otellerle 51-100 arası personel (25,95), 101-150 arası personel (36,50) ve 151 ve üzeri (26,50) personele sahip oteller arasında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 1-50 arasında personele sahip oteller, misafirlerin çevreci davranmasını sağlamaya yönelik yaptıkları uygulama düzeyinin, diğer sayılarda personele sahip otellere nazaran daha düşük oranda olduğu söylenebilir. Otelde peyzaj düzenleme ve ağaçlandırma çalışmasının yapılma kriteri incelendiğinde, 1-50 (16,56) arasında personele sahip otellerle 51-100 arası personel (25,55), 101-150 arası personel (31,25) ve 151 ve üzeri (26,33) personele sahip oteller arasında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 1-50

arasında personele sahip otellerin peyzaj düzenleme ve ağaçlandırma çalışmaları düzeyinin, diğer sayılardaki personele sahip otellere nazaran daha düşük oranda yaptıkları söylenebilir.

Öte yandan otelde enerji tasarrufu sağlayacak frekans inventörü, ısı geri kazanım sistemi ve ısı pompası olması (16,31; 24,73; 27,25; 34,00; $p \leq 0,05$), otelde yenilenebilir enerji kaynağı kullanılması (16,81; 24,68; 25,25; 31,50; $p \leq 0,05$), otelde çevreye duyarlı deterjan ve dezenfektanların kullanılması (15,67; 26,05; 31,50; 31,50; $p \leq 0,05$), otelde zararlı atıkların türüne göre ayrıştırılması (16,52; 25,18; 33,50; 26,50; $p \leq 0,05$) ve cam, kâğıt, plastik gibi atıkların türüne göre ayrıştırılması (16,60; 26,18; 31,50; 23,50; $p \leq 0,05$) gibi kriterlerde 1-50 personele sahip otellerle, 51-100 arası personel, 101-150 arası personel ve 151 ve üzeri personele sahip oteller arasında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 1-50 arasında personele sahip otellerde bu kriterlerin uygulanma düzeyinin, diğer sayılardaki personele sahip otellere nazaran daha düşük oranda yapıldığı söylenebilir.

İlgili tablodan da görüldüğü üzere, 24 ifadenin 12'sinde $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiş olup bu kapsamda geliştirilen Hipotez 6 kısmen kabul edilmiştir.

Araştırma kapsamında önemli olan unsurlardan birisini de Gaziantep'te ve Hatay'da faaliyet gösteren ve şehir turizmine hizmet veren otellerin, sahip olduğu personel sayısına göre hangi Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini en yüksek düzeyde uyguladığının ortaya konulması oluşturmaktadır. İlgili tabloda görüldüğü üzere 1-50 arası personele sahip otellerde, yağmur suları veya arıtılmış suların bahçe, tuvalet ve rezervuarlarda kullanılması (20,27), kalan yiyeceklerin yeniden değerlendirilmesi (20,10) ve otel yakınlarındaki tarihi, doğal ve kültürel değerlerin korunmasına yönelik katkı yapılması (19,23) kriterleri, oteller tarafından "en yüksek" düzeyde uygulanırken, 51-100 arası personele sahip otellerde, çevre etiketli eşyaların kullanılması (29,55), otelin misafirler odalarından ayrıldıktan sonra elektriğin kapanma sistemlerine sahip olması (26,68) ve kullanılan cihaz ve makinelerin yüksek verimli ve az enerji tüketen teknolojide olması (ısıtma kazanı, merkezi klima, soğuk oda, yıkama ve kurutma makinesi) (26,36) kriterleri, "en yüksek" düzeyde uygulanmaktadır. Öte yandan 101-150 arası personele sahip otellerde, otele gelen misafirlerin çevreci davranmalarını sağlamaya yönelik bilgi verilmesi (36,50), zararlı atıkların türüne göre ayrıştırılması (33,50) ve plastik, kâğıt, cam atıkların türüne göre ayrıştırılması (31,50) kriterleri "en yüksek" düzeyde uygulanırken, 151 ve üzeri

personelerle sahip otellerde, otele gelen misafirlerden çevre ile ilgili görüş alınması ve değerlendirilmesi (34,17), enerji tasarrufu sağlayacak frekans inventörü, ısı geri kazanım sistemi veya ısı pompası kullanılması (34,00) ve otel odaları ve genel mahallerde duş başlıkları ve musluklarda özel armatürlerin olması (31,50) kriterleri, “en yüksek” düzeyde uygulanmaktadır.

Gaziantep’te ve Hatay’da faaliyet gösteren ve şehir turizmine hizmet veren otellerin, sahip olduğu personel sayısına göre en yüksek düzeyde uyguladıkları Yeşil Yıldız çevre koruma kriterleri ortaya konulduktan sonra, bu oteller tarafından en düşük düzeyde uygulanan kriterlerin hangileri olduğu ortaya konulmuştur. İlgili tabloya göre 1-50 arası personele sahip otellerde, çevreye duyarlı deterjan ve dezenfektanların kullanılması (15,67), otele gelen misafirlerin çevreci davranmalarını sağlamaya yönelik bilgi verilmesi (15,92) ve çevre etiketli eşyaların kullanılması (16,17) kriterleri, “en düşük” düzeyde uygulanırken, 51-100 arası personele sahip otellerde, kalan yiyeceklerin yeniden değerlendirilmesi (21,14), personele çevre konusunda eğitim verilmesi (22,18) ve atık yağların değerlendirilmesi (22,41) kriterleri, “en düşük” düzeyde uygulanmaktadır. Öte yandan 101-150 arası personele sahip otellerde, genel duş ve tuvaletlerde, ortak alanlarda tek kullanımlık olmayan malzemelerin kullanılması (10,50), yağmur suları veya arıtılmış suların bahçe, tuvalet ve rezervuarlarda kullanılması (16,00) ve personele çevre konusunda eğitim verilmesi (17,75) kriterleri, “en düşük” düzeyde uygulanırken, 151 ve üzeri personele sahip otellerde, otelin yakınlarındaki tarihi, doğal ve kültürel değerlerin korunmasına yönelik katkı yapılması (14,00), yağmur suları veya arıtılmış suların bahçe, tuvalet ve rezervuarlarda kullanılması (16,00) ve misafirler odalarından ayrıldıktan sonra elektriğin kapanma sistemlerine sahip olması (16,17) kriterleri, “en düşük” düzeyde uygulanmaktadır.

Tablo 23: Otellerin Sahip Olduğu Personel Sayısının Otellerin Yeşil Yıldız Çevre Koruma Kriterlerini Uygulama Düzeylerine Etkisine Yönelik Bulgular

İfadeler	Grup Sıra Ortalaması				Ki Kare	SD	P
	1-50 Pers.	51-100 Pers.	101-150 Pers.	151 ve üzeri Pers.			
1-Otel personeline çevre konusunda eğitim verilme düzeyi	18,71	22,18	17,75	30,50	3,438	3	0,329
2-Otele gelen misafirlerden çevre ile ilgili görüş alma ve değerlendirme düzeyi	16,73	23,19	26,50	34,17	8,641	3	0,034*
3-Otelin misafirler odalarından ayrıldıktan sonra elektriğin kapanma sistemlerine sahiplik düzeyi	17,96	26,68	30,50	16,17	5,527	3	0,137
4-Otelde merkezi ısıtma sisteminin kullanılma düzeyi	17,04	24,09	25,75	31,50	7,251	3	0,064
5-Otel odalarındaki cihaz ve makinelerin (minibar, tv, split klima) yüksek verimli ve az enerji tüketen cihazlardan olma düzeyi	16,52	25,32	29,00	29,00	9,192	3	0,027*
6-Otel odaları ve genel mahallerde duş başlıkları ve musluklarda özel armatürlerin kullanılma düzeyi	16,58	24,05	31,50	31,50	9,137	3	0,028*
7-Otelde sigara kullanımına yönelik özel uygulamaların düzeyi	16,77	24,09	30,50	30,50	8,326	3	0,040*
8-Otele gelen misafirlerin çevreci davranmalarını sağlamaya yönelik bilgi verilme düzeyi	15,92	25,95	36,50	26,50	11,358	3	0,010*
9-Otel iç ve dış peyzaj düzenlemeleri ve ağaçlandırma çalışması yapılma düzeyi	16,56	25,55	31,25	26,33	7,834	3	0,050*
10-Otelin yakınlardaki tarihi, doğal ve kültürel değerlerin korunmasına yönelik katkı düzeyi	19,23	25,36	18,75	14,00	3,503	3	0,320
11-Otelin mimari tasarımının çevreye duyarlılık düzeyi	16,79	26,36	30,25	22,17	7,263	3	0,064
12-Otel inşaatında kullanılan yapı malzemelerinin çevreye duyarlılık düzeyi	17,08	25,32	29,75	24,00	5,825	3	0,120
13-Otelde kullanılan cihaz ve makinelerin yüksek verimli ve az enerji tüketen teknolojide olma düzeyi (ısıtma kazanı, merkezi klima, soğuk odalar, yıkama ve kurutma makinesi)	17,31	26,36	29,50	29,50	6,626	3	0,085

Tablo 23'ün devamı

14-Otelde enerji tasarrufu sağlayacak frekans inventörü, ısı geri kazanım sistemi veya ısı pompasına sahiplik düzeyi	16,31	24,73	27,25	34,00	9,999	3	0,019*
15-Otelde yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanılma düzeyi	16,81	24,68	25,25	31,50	7,835	3	0,050*
16-Otelde atık suların atık su planına göre arıtılma düzeyi	18,15	26,14	18,25	20,17	4,504	3	0,212
17-Otelde yağmur suları veya arıtılmış suların bahçe, tuvalet ve rezervuarlarda kullanılma düzeyi	20,27	23,05	16,00	16,00	2,382	3	0,497
18-Otelde çevreye duyarlı deterjan ve dezenfektanların kullanılma düzeyi	15,67	26,05	31,50	31,50	12,333	3	0,006*
19-Otelde atık yağların değerlendirilme düzeyi	18,48	22,41	31,00	22,67	3,089	3	0,378
20-Otelde atıkların plastik, kağıt, cam türüne göre ayrıştırılma düzeyi	16,60	26,18	31,50	23,50	8,056	3	0,045*
21-Otelde kalan yiyeceklerin yeniden değerlendirilme düzeyi	20,10	21,14	20,25	21,50	0,089	3	0,993
22-Otelde zararlı atıkların türüne göre ayrıştırılma düzeyi	16,52	25,18	33,50	26,50	8,414	3	0,038*
23-Oteldeki genel duş ve tuvaletlerde, ortak alanlarda tek kullanımlık olmayan malzemelerin kullanılma düzeyi	18,88	26,32	10,50	18,83	5,568	3	0,135
24-Otelde çevre etiketli eşyaların kullanılma düzeyi	16,17	29,55	21,75	21,17	10,496	3	0,015*

*p≤0,05

SONUÇ VE TARTIŞMA

Günümüz dünyasındaki en önemli sorunlardan birisi çevre sorunlarıdır. Tüm dünyada çevre sorunlarına karşı alınabilecek önlemlerin ve bununla ilgili kanunların nispeten yetersiz kalması ve bireylerin önemli bir kısmının da çevreyi koruma adına yeterli eğitime ve bilince sahip olmaması bu sorunların daha fazla artmasına neden olmuştur. Çevre kaynaklı kirlenmenin temelinde, insan kaynaklı kirlenmeler yer almaktadır.

İnsanların hızla ve sınırsızca artan istek ve ihtiyaçlarını karşılayabilmek için dünyanın her bölgesinde, farklı tür ve seçeneklerde ürün ve hizmetlerin üretimi gerçekleştirilmektedir. Diğer sektörlerde olduğu gibi bu istek ve ihtiyaçlar turizm sektöründe de üst düzeydedir. Turistik faaliyetlerin gerçekleşmesi, doğada var olan doğal ve yapay kaynakların önemli düzeyde kullanımı ile gerçekleşmektedir. Turistik hizmet sunan turizm işletmelerinden olan otel işletmelerinde de çok farklı içerikte turistik üretim faaliyetleri yapılmakta ve bu faaliyetler ciddi derecede çevreye zarar verebilecek süreç ve unsurları barındırmaktadır.

Dünya genelinde artarak devam eden çevre sorunlarının azaltılabilmesi için 1970'lerden sonra artan çevre bilinci ile çevre sorunlarının bertaraf edilmesi amacıyla bazı önlemler geliştirilmiştir. Turizm faaliyetlerinin sadece ekonomik yönüyle değil, çevreyi ön planda tutan sürdürülebilir bir turizm anlayışıyla faaliyetlere devam edilmesi gerektiği durumu ortaya çıkmıştır. Otel işletmeleri de faaliyetleri esnasında çevrede oluşturdukları olumsuz durumlara karşı bazı önlemler almayı ve sosyal sorumluluk kampanyalarına katılarak bu olumsuzlukları en düşük seviyeye indirgemeyi amaç edinmeye başlamışlardır.

Bu araştırmada, Gaziantep ve Hatay illerinde faaliyet gösteren ve şehir turizmine hizmet veren 3, 4 ve 5 yıldızlı otellerin Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın geliştirerek teşvik ettiği Yeşil Yıldız kriterlerini uygulama düzeyleri araştırılmıştır. Araştırmaya katılan yöneticilere, otellerin genel yönetimi, otel personelinin eğitimi, otel odalarındaki düzenlemeleri, otelin çevreye uyumu ve çevre düzenlemeleri, otelin ekolojik mimarisi, enerji ve su kullanımı, deterjan, dezenfektan ve tehlikeli kimyasal kullanımı, atıklar ve diğer hizmetleriyle ilgili sorular yöneltmiştir. Araştırma kapsamındaki otellerin çevre korumaya yönelik uyguladıkları genel yönetim ve çevre politikası faaliyetleri incelenmiş olup otellerin büyük bir çoğunluğunun (%80) çevre

politikası ve eylem planına sahip olduğu görülmüştür. Bu sonuçla otellerin çevre duyarlılığının yönetim sürecinde etkin noktada olduğu söylenebilir. Fakat bu otellerin yarısından fazlasında (%52,5) çevresel faaliyetlerle birebir ilgilenecek bir birimin bulunmadığı saptanmıştır. Otel işletmelerinde bu birimin eksikliği, yapılacak faaliyetlerin bir sistem içerisinde yürütülmesini zorlaştıracığı söylenebilir. Kaymaz (2013), Ankara’da faaliyet gösteren otellerde, çevre yönetimiyle ilgili bir birimin bulunmadığını ortaya koyarak araştırmayla ilgili benzer sonuçlar elde etmiş fakat otellerin çevre politikası olmadığını vurgulayarak bu araştırmadan farklı bir sonuca ulaşmıştır.

Otel işletmeleri üretim yapısı, yüksek kâr amacı ve geniş hizmet unsurları nedeniyle çevresel faktörleri göz ardı edebilmekte hatta çoğu zaman kaynaklarını önemli düzeyde israf edebilmektedir. Otel işletmelerinde etkin, çevreye duyarlı ve israfı önleyecek yapının oluşmasını sağlayabilmek için çevre yönetim sistemlerine ihtiyaç duyulmaktadır (Potoski ve Prakash, 2013: 281). Çevre yönetim standartları ve sertifikasyon sistemleri, hizmet ve fiziksel ürün üretilen çalışma alanlarında temizlik, güvenlik ve sağlıklı işleyişin yanı sıra çevresel konularda hassasiyet göstererek daha fazla ekonomik kazancın elde edilmesini sağlayarak otellere bazı noktalarda yol gösteren sistemler olmaktadır (Tari vd., 2012: 301). Araştırma kapsamında her iki şehirde faaliyet gösteren otellerin yarısından fazlasının (%70) uluslararası kabul gören çevre sertifikalarından yoksun olduğu ve otellerin çevre yönetim sistemlerine gereken önemi vermediği anlaşılmaktadır. Elde edilen bu bulgu Dinçer ve Gedik (2010) ve Kaymaz (2012)’ın araştırma bulgularıyla benzerlik göstermektedir. Dinçer ve Gedik (2010), İstanbul’daki otellerin büyük bir kısmında çevre politikası ve eylem planı olduğu, ancak çok az otelin uluslararası çevre yönetim sertifikalarına sahip olduğunu tespit etmiştir. Kaymaz (2012) ise, Marmaris’te faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı 63 resort otelin neredeyse hiçbirinde çevre yönetim sisteminin olmadığı sonucunu ortaya koymuştur. Öte yandan Gaziantep’te ve Hatay’da faaliyet gösteren otellerin büyük bir kısmının su, elektrik, enerji tüketimi ve kimyasal maddelerin kullanımı ve bu kullanım sonucu ortaya çıkan atıklar ile ilgili verilerin toplama ve izlenme işlemlerini yaptıkları bu araştırma kapsamında elde edilmiştir. Otellerin elektrik, su ve enerji takibini yaparak maliyetleri azalttıkları ve rekabet avantajı sağladıkları görülmektedir. Ayrıca otellerin tüm tesisat ve donanımların bakımını periyodik olarak yaptırdığı ve otellerin bu bakımları alanlarında eğitim almış yetkili servislere yaptırdığı tespit edilmiştir. Otellerde yüksek maliyete sahip çok fazla

demirbaş, tesisat ve donanım bulunmasından dolayı bu demirbaş, tesisat ve donanımların konusunda uzman yetkili servis tarafından düzenli bakımının yapılması, o donanım, demirbaş ve tesisatın daha uzun süre kullanılması için önem arz etmektedir (Turhan, 2010: 133). Otellerin sahip olduğu demirbaş, tesisat ve donanımların uzun yıllar kullanımının sağlanmasını amaçladığı için demirbaş, tesisat ve donanımların bakım faaliyetlerinde alanında uzman yetkili servisleri tercih ettikleri düşünülmektedir.

Yapılan bu çalışmada Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerinin otellerde “orta” düzeyde uygulandığı tespit edilmiştir. Bu durumda otellerin çevreci bir tutum izlediği fakat kriterleri tam anlamıyla yeterli bir düzeyde uygulamaya koyamadığı sonucuna varılmaktadır. Elde edilen çalışmanın bulguları, Eren ve Yılmaz’ın (2008) çalışma bulgularıyla benzerlik göstermektedir. Eren ve Yılmaz (2008), Nevşehir’de faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı otellerin çevreye duyarlı kriterleri “orta” düzeyde uyguladıklarını tespit etmiştir.

Yapılan bu çalışmaya katılan otellerde, misafirlerin odalarından ayrıldıktan sonra elektriğin kapanma sistemine sahiplik düzeyi, otel odalarında yüksek verimli ve az enerji tüketen cihaz ve makinelerin kullanılma düzeyi, duş ve musluk başlıklarında su tasarrufunu sağlayacak özel armatürlerin bulunma düzeyi, sigara kullanımının azaltılmasına yönelik özel uygulamaların yapılma düzeyi ve otelde çevreye duyarlı deterjan ve dezenfektanların kullanılma düzeyi gibi kriterlerde otellerin başarılı oldukları ve bu kriterleri yeterli seviyede uyguladıkları tespit edilmiştir. Otel odalarında elektrik ve su kullanımının normalden fazla olması (Seyhan, 2010: 31; Çakır ve Çakır, 2010: 33) ve bu kaynakların verimli kullanılamamasından dolayı, özellikle odalarda gerçekleşen maliyet artırıcı unsurların azaltılabilmesi için otellerin bu kriterleri yüksek düzeyde uyguladığı düşünülmektedir. Fakat bu aşamada otellerin eksik kaldığı noktalar, gözlenmiştir. Otelin iç ve dış peyzaj düzenlenmelerinin ve ağaçlandırma çalışmalarının yapılmaması, atık suların atık su planına göre arıtılmaması ve otelin genel alan, duş ve lavabolarda uzun süreli kullanıma uygun malzemelerin kullanılmaması, otellerin Yeşil Yıldız çevre koruma uygulamaları kapsamında çalışmada belirlenen kriterler arasında düşük düzeyde uyguladığı kriterlerdir. Otellerde çevreye duyarlı olma noktasında, en büyük sıkıntının özellikle suyun arıtılmasına yönelik sıkıntılar olduğu tespit edilmiştir. Gaziantep’te ve Hatay’da faaliyet gösteren otellerin atık suları arıtmada yetersiz kaldığı ve kullanılan suların arıtılmadan doğrudan kanalizasyon

sistemine gönderildiği sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen bu bulgu Erdoğan ve Barış (2007)'in araştırma bulgularıyla benzerlik göstermektedir. Erdoğan ve Barış (2007), Ankara'da faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı 40 otelin çevreye duyarlı uygulamalarını tespit etmek amacıyla yaptığı araştırmada, otellerin çoğunda atık suların arıtılmadığı, bu atık suların çevreye uygun bir şekilde tahliye edilmediği ve atık suların bahçe sulamada dahi kullanılmadığını tespit etmiştir.

Araştırmada, Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerinin, Gaziantep ve Hatay otelleri arasında farklı olmadığı sonucuna varılmıştır. Gaziantep ve Hatay illerinin sahip olduğu olanaklar ve hizmet ettikleri turistik talebin benzer özellikler taşıması, otellerdeki kriterlerin uygulama düzeylerinde farklılıkların ortaya çıkmamasına neden olduğu düşünülmektedir.

Araştırmada, Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerinin uygulanmasında farklı yıldızlara sahip oteller arasında, çeşitli farklılıklara sebep olduğu görülmüştür. Özellikle şehir turizmi için ciddi öneme sahip olan 3 yıldızlı otellerin, 4 ve 5 yıldızlı otellere göre Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerinin daha düşük düzeyde olduğu sonucu tespit edilmiştir. Buna göre 3 yıldızlı otellerin önemli bir kısmının şahıs oteli olması, bu otellerde yapılabilecek çevreye duyarlı uygulamaların ciddi maliyet gerektirmesi, bölgede faaliyet gösteren otel sahiplerinin yeniliklere açık olmaması ve bu uygulamaları gereksiz görmeleri, 3 yıldızlı otellerin 4 ve 5 yıldızlı otellere nazaran Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerindeki farklılıkların ortaya çıkmasında en önemli nedenler olarak ifade edilebilir. Araştırma kapsamında ortaya çıkan bu durum, otelcilik sektöründe önemli bir noktada bulunan şahıs otellerinin, kurumsallaşma sorunu yaşaması ve otel bünyesinde yapılacak yeniliklere profesyonel bir şekilde yaklaşmamasından kaynaklandığı söylenebilir (Akyol ve Zengin, 2014: 7).

Oteller, soğuk günlerde tüm odaların ve genel mekânların sıcaklığını yükseltebilmek ya da dengede tutabilmek için merkezi ısıtma sistemine ihtiyaç duymaktadır. Merkezi ısıtma sistemine sahip olmayan veya merkezi ısıtma sistemini sınırlı alanlarda kullanan otellerde ciddi oranda elektrik tüketimi ve yüksek yakıt maliyeti gibi durumlar söz konusu olmaktadır (Türkeri, 2007: 185-187). Araştırmada 3 yıldızlı otellerde merkezi ısıtma sistemi kullanımının diğer yıldız sayısına sahip otellere göre daha düşük düzeyde olması, bu otellerin hem enerji maliyetlerini hem de daha fazla kaynak kullanımından dolayı doğal çevreye verdiği zararı artırmaktadır. Otelin yapım aşamasında çevreye duyarlı olmayan malzemelerin

kullanımı ve mimari yapının çevre dostu olma düzeyindeki eksiklikleri, 3 yıldızlı otellerde maliyetleri ve çevreye verilen zararı daha fazla artıran diğer unsurlardır.

Oteller, günümüz yaşam şartlarının gerekliliklerini içinde barındırmak zorunda olan yapılardır. Uygun olarak seçilen tasarruf cihazları ve enerji giderlerini azaltıcı teknolojilerin kullanımı, otel işletmelerinde enerji tasarrufu sağlamada uygulanabilecek önemli kriterlerdir (Zhao vd., 2012: 1524). Araştırmada 3 yıldızlı otellerde kullanılan cihaz ve makinelerin 4 ve 5 yıldızlı otellere nazaran daha eski teknolojiye sahip ve az verimli olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca otellerin enerji tasarrufu sağlayacak frekans inventörü, ısı geri kazanım sistemi veya ısı pompası gibi sistemleri bünyesinde barındırmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Enerji tasarrufu konusunda yeniliklere açık olmayan ve teknolojiden faydalanmayan otellerde, çevreyi koruyucu faaliyetlerin etkin bir şekilde yapılmamasından dolayı hem maliyetler hem de çevreye verilen zararın daha fazla arttığı önemli bir gerçektir.

Gelişim gösteren otel işletmelerinde, düşük karbon emisyonuna sahip yenilenebilir enerji kaynaklarına ihtiyaç duyulmaktadır (Seyhan, 2010: 30-31). Düşük karbon emisyonuna sahip yenilenebilir enerji teknolojisinde kullanılan unsurlar; güneş enerjisi, hidro enerji, jeotermal enerji ve akarsu/deniz enerjisidir. Yeşil enerji teknolojisi, turizm bölgelerinde enerji ihtiyacını tedarik ederek etkin bir şekilde çevreye verilen zararı hafifleten sistemler olması sayesinde bu sistemler çevre dostu ve temiz enerji üretmektedir. Bu teknoloji, otel işletmelerinde, çevreye zarar veren klasik enerji kaynaklarının kullanımına karşı üstün gelmekte, büyüyen turizm sektöründe çevreye dost olmakta ve önemli bir teknolojiyi temsil etmektedir. Yenilenebilir enerji uygulamaları, otel işletmelerinin sürdürülebilir olması ve maliyetsel başarı elde etmesinde kritik bir öneme sahiptir (Chaoqun, 2011: 1723). Otellerde kullanılacak farklı alternatifler bulunmasına karşın, ülkemizde güneşli gün sayısının fazla olması, önemli bir yenilenebilir enerji kaynağı olan güneş enerjisinin önemine dikkat çekmektedir. Bu araştırmada, 4 ve 5 yıldızlı otellerin güneş enerjisinden daha yüksek düzeyde yararlanmasına rağmen 3 yıldızlı otellerin güneş enerjisinden faydalanmadıkları, üretimi esnasında çevreye zarar veren yenilenmeyen enerji kaynaklarını daha yüksek düzeyde tercih ettikleri görülmüştür. 4 ve 5 yıldızlı otellerin, güneş enerjisinden önemli düzeyde yararlandıkları bu araştırma kapsamında tespit edilirken elde edilen bu bulgu Turhan (2010)'ın araştırma bulgularıyla benzerlik göstermektedir. Turhan (2010), Marmaris'teki 4 ve 5 yıldızlı otellerin güneş enerjisi kullanma düzeyini incelediği araştırmanın sonucunda,

Marmaris'te faaliyet gösteren 40 otelin güneş enerjisini yeterli düzeyde kullandıklarını tespit etmiştir.

Otellerin sahiplik durumuna, otel kapasitesine, otelin personel sayısına göre Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerinde çeşitli farklılıklar olduğu bu araştırma kapsamında ortaya konulmuştur. Her iki şehirde faaliyet gösteren otellerin çevre koruma kriterlerini uygulama düzeylerindeki farklılıkların şahıs otellerinden, oda kapasitesi 10-50 arası olan küçük ölçekli otellerden ve 1-50 arasında az sayıda personel sayısına sahip olan otellerden kaynaklandığı tespit edilmiştir. Başka bir şekilde ifade etmek gerekirse, şahsa ait oteller, oda kapasitesi fazla olmayan ve küçük ölçekli oteller ve nispeten daha az personel çalıştıran otellerde, Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerine yönelik belirlenen uygulamalar daha düşük düzeyde gerçekleşmektedir. Otellerin sahip olduğu özellikler göz önüne alındığında, bu sonucun ortaya çıkmasındaki en büyük nedenin, şehir otelciliğinde önemli bir yere sahip olan 3 yıldızlı şahıs otellerinin etkisinin olmasından kaynaklanmaktadır. Elde edilen bu bulgu Mensah (2006)'ın araştırma bulgularıyla benzerlik göstermektedir. Mensah (2006), Gana'da faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı otellerdeki çevreye duyarlı uygulamalarda, zincir otellerin şahıs otellerine göre daha iyi olduğunu ve şahıs otellerinin çevre unsurlarını önemli düzeyde göz ardı ettiğini ortaya koymuştur. Bununla birlikte farklı sürelerde faaliyet gösteren otellerde, Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeyinde ise herhangi bir farklılık bulunamamıştır. Diğer bir ifadeyle otel işletmesinin faaliyet gösterdiği süre Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerini uygulama düzeyine herhangi bir etkiye sahip olmamaktadır.

Araştırmadan elde edilen bulgular göz önünde bulundurularak Gaziantep'te ve Hatay'da faaliyet gösteren otel işletmelerinin yöneticilerine, Yeşil Yıldız kriterlerini daha fazla düzeyde uygulamaları ve daha yüksek oranda çevre dostu bir otel işletmesine sahip olabilmeleri ve bu kriterlerin daha yüksek düzeyde uygulanabilirliğini artırabilmek için ilgili kurum, kuruluş ve meslek odalarına (Kültür ve Turizm Bakanlığı, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, Yerel Yönetimler, TÜROB ve TUROFED) çeşitli öneriler sunulabilir. Öneri sunulacakların ilki otel işletmeleri yöneticileri olup bu kapsamda sunulacak öneriler aşağıda yer almaktadır:

- Her iki şehirde faaliyet gösteren otel işletmeleri, temel hedef olarak faaliyetlerinin odak noktasına Yeşil Yıldız sertifikasını almayı koymalıdır. Öte yandan bu faaliyetlerin başarılabilmesi ve Yeşil Yıldız

sertifikasının alınabilmesi için, otel işletmeleri yönetiminin, gerekli olan tüm desteği vermesi gerekmektedir.

- Farklı yıldız sayısına sahip otellerde yapılan çevreye duyarlı uygulamalar arasında çeşitli farklılıklar bulunmaktadır. Özellikle 3 yıldızlı otellerde çevreye duyarlı uygulamalar 4 ve 5 yıldızlı otellere nazaran daha düşük seviyelerdedir. Bu yüzden özellikle 3 yıldızlı otel işletmesi yöneticilerinin, çevre dostu uygulamaların işletmelerine sağlayacağı avantajları düşünerek Yeşil Yıldız sertifika programına yönelik araştırmada ortaya konulan ve düşük düzeyde gerçekleştirilen tüm kriterleri hayata geçirmeleri önerilebilir.
- Oda kapasitesi ve personel sayısı az olan küçük ölçekli oteller, şehir turizminde önemli bir yere sahiptir. Fakat bu araştırmada özellikle bu otellerin çevreye duyarlı uygulamaları geri planda tuttuğu tespit edilmiştir. Bu otellerin organizasyon ve tesis yapısı diğer otellere nazaran daha küçük olduğundan bu otellerde Yeşil Yıldız kriterlerinin uygulama düzeylerinin artırılması daha basit ve nispeten daha az maliyetlidir. Bu kapsamda söz konusu otellerin, düşük düzeyde uyguladıkları tespit edilen Yeşil Yıldız kriterlerinin uygulanma düzeyini mümkün olduğu kadar artırması önerilebilir.
- 4 ve 5 yıldızlı otellerin büyük ve kapasitesinin fazla olması, bu otellerde yapılacak turistik faaliyetlerin çevre üzerinde daha fazla olumsuz etkiler bırakmasına neden olmaktadır. Her ne kadar Gaziantep'te ve Hatay'da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı oteller, 3 yıldızlı otellere nazaran çevre duyarlılığı konusunda daha iyi bir durumda olsa da, bu otellerin çevre üzerinde meydana getirdikleri etki diğer küçük otellere göre daha yüksek düzeyde olmaktadır. Bu yüzden Gaziantep'te ve Hatay'da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otellerin Yeşil Yıldız kriterlerini mevcut durumdan daha yüksek düzeyde benimsemeleri ve üretim faaliyetlerinde bu kriterleri hayata geçirmeleri gerekmektedir.
- Gaziantep'te ve Hatay'da faaliyet gösteren otellerin çevresel politikalarını sistemli bir şekilde yürütülebilmesi için çevre yönetim sistemlerini daha fazla tercih etmesi gerekmektedir. Ayrıca bu faaliyetlerin yürütülebilmesi

için otellerde çevre faaliyetleri konusunda uzman birimler oluşturulmalıdır.

- Otellerin kendi çevresel politikalarının ve uygulamalarının, hangi seviyede olduğunu daha nesnel bir şekilde anlayabilmeleri için otelin çevresel faaliyetlerini denetleyecek kuruluşlarla birlikte çalışması önerilebilir.
- Otellerde çevresel faaliyetlerin belirli bir sisteme oturtulabilmesi ve faaliyetlerin bir program dahilinde yapılabilmesi için otellerin uluslararası standartlara sahip çeşitli çevre sertifikalarını alması önerilebilir.
- Otellerde, genel alanlarda ve odalarda su, ihtiyaçtan fazla düzeyde kullanılmaktadır. Gaziantep’te ve Hatay’da faaliyet gösteren oteller, maliyetlerini azaltabilmek ve çevreyi koruyabilmek için atık su planı oluşturmalı ve daha yüksek düzeyde su arıtma sistemlerinden yararlanmalıdır. Öte yandan oteller tarafından arıtılan sular bahçe sulamasında ve tuvalet rezervuarlarında etkin bir şekilde kullanılabilir.
- Otellerde en yüksek düzeyde çevreye verilen zararların nedenlerinden birisi de lüzumsuz enerji kullanımudur. Oteller, enerji tasarrufu sağlayacak frekans inventörü, ısı geri kazanım sistemi ve ısı pompası gibi yeni teknolojik sistemlerden daha yüksek düzeyde yararlanabilir. Öte yandan Gaziantep ve Hatay illerinde faaliyet gösteren oteller, bu illerde güneşli gün sayısının fazla olması avantajıyla yenilenebilir enerji kaynağı olan güneş enerjisini, enerji ihtiyacını karşılamada daha yüksek düzeyde kullanabilir.
- Gaziantep’te Hatay’da faaliyet gösteren oteller, doğal kaynakların artırılması açısından eğer yeterli alana sahipse otel çevresinde peyzaj ve ağaçlandırma çalışmaları yapabilir. Eğer otel işletmesinin bulunduğu bölgede böyle bir fırsat yoksa o bölgenin değişik alanlarında farklı kurum ve kuruluşlar tarafından yapılacak ağaçlandırma çalışmalarına maddi ve manevi destek verebilir.
- Otellerde maliyet ve çevreye verilen zararı artırıcı nedenlerden biri de tek kullanımlık malzemelerdir. Otellerin genel alanlarında tek kullanımlık olmayan tabak, çatal, bıçak gibi malzemeler, duşlarda ise uzun süre

kullanım sağlanabilecek sabun, şampuan ve diğer dayanıklı malzemeler kullanılmalıdır.

- Otelde ısı yönetimi, kaynakların etkin kullanımı için önemli bir konudur. Otellerin farklı bölümlerinde ısı dengesinin sistemsiz şekilde ayarlanmaya çalışılması ısı maliyetlerini ve çevreye verilen zararı artıracığı için otellerde merkezi ısıtma sisteminin kurulması önerilebilir. Eğer otellerde merkezi ısıtma sistemi var ancak bu sistem otelin sadece odalarını veya belirli alanlarını kapsıyorsa, bu sistemin otelin tüm alanlarını kapsamayı sağlanmalıdır.
- Gaziantep'te faaliyet gösteren otellerde personele çevre eğitimi verilmesi, kalan yiyeceklerin yeniden değerlendirilmesi kriterleri, Hatay'da faaliyet gösteren otellerde ise çevre etiketli eşyaların kullanılması, otele gelen misafirlerin çevreci davranmalarını sağlamaya yönelik bilgi verilmesi kriterleri en düşük seviyede uygulandığı tespit edilmektedir. Bu bulgudan hareketle Gaziantep'te faaliyet gösteren oteller personeline çevre konusunda gerekli tüm eğitimi vermesi ve kalan yiyeceklerin hijyen ve gıda güvenliği kurallarına uygun bir şekilde değerlendirilmesi önerilirken Hatay'da faaliyet gösteren oteller ise daha yüksek düzeyde çevre etiketli eşyaları kullanması ve misafirlerine çevreci davranmalarını sağlamaya yönelik gerekli bilgileri vermesi önerilebilir.
- Gaziantep'te ve Hatay'da faaliyet gösteren 3 yıldızlı otellerde sigara kullanımına yönelik çeşitli uygulamaların yapılması ve genel alanlarda cihaz ve makinelerin yüksek teknoloji ve verimli olanlardan tercih edilmesi önerilebilir.
- 3 yıldızlı otellerin her iki şehirde de yüksek düzeyde şehir turizmine hizmet vermesi, bu otellerin şehir turizmi açısından önemini ortaya koymaktadır. Bu nedenle, 3 yıldızlı otellerin, ilgili kriterleri uygulama düzeylerini üst seviyeye çıkarması gerekmektedir. Öte yandan Gaziantep'te ve Hatay'da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otellerde genel duş ve tuvaletlerde, ortak alanlarda tek kullanımlık malzemeler yüksek düzeyde kullanılmaktadır. 4 ve 5 yıldızlı oteller geri dönüşümü olmayan bu malzemelerin kullanımını azaltıp mümkün olduğu kadar uzun süre

kullanıma uygun malzemeleri hizmet sunum esnasında kullanması önerilebilir.

- Gaziantep'te ve Hatay'da faaliyet gösteren ve araştırmaya katılan otellerin %65'ini şahıs otelleri oluşturmaktadır. Şehir turizmine hizmet veren bu otellerin, büyük oranda şahıs oteli olması, bu otellerde Yeşil Yıldız kriterlerinin yüksek düzeyde uygulanmasını önemli kılmaktadır. Şahıs otellerinde, yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımı, otel odaları ve genel mahallerdeki duş başlıkları ile musluklarda özel armatürlerin kullanımı ve otel inşaatında çevre duyarlı malzemelerin kullanımı düşük düzeydedir. Bu otellerde görev yapan otel yöneticileri, ilgili kriterlerin otellerinde uygulama düzeyinin mümkün olduğu kadar artırılmasını sağlayarak şahıs otellerinin çevre duyarlılığını ve Yeşil Yıldız sertifika programına olan uyumunu arttırabilir.
- Gaziantep'te ve Hatay'da faaliyet gösteren otellerin oda kapasiteleri dikkate alındığında, otellerin sahip olduğu oda sayısı arttıkça genel olarak oteller tarafından Yeşil Yıldız çevre koruma kriterlerinin uygulanma düzeyinin de arttığı tespit edilmiştir. Bu nedenle özellikle 1-50 arası oda kapasitesine sahip otellerde, mimari tasarımın çevreye duyarlılığının artırılması ve otellerin tüm alanlarında yüksek verimli ve az enerji tüketen makine ve cihazların kullanılması önerilebilir.
- Gaziantep'te ve Hatay'da şehir turizmine hizmet veren otellerin faaliyette olduğu süre göz önüne alındığında, özellikle 11 yıl ve üzeri faaliyet gösteren otellerde, yeni teknolojiye sahip cihazların kullanılarak enerji verimliliğinin sağlanması, atık suların arıtılması ve zararlı atıkların türüne göre ayrıştırılması gerekmektedir. Otellerin bu faaliyetleri hayata geçirmesi hem otel işletmelerine önemli bir maliyetsel avantaj sağlar hem de bu otellerin faaliyetlerinde çevreye daha az zarar vermesi durumunu olanaklı kılar.
- Oteller, çevreyi korumak için yerel yönetimlerle koordineli çalışmalar yapabilir ve bu kapsamda çevreyi koruma konusunda yerel yönetimlerin çeşitli desteğini alabilir.
- Gaziantep'te ve Hatay'da şehir turizmine hizmet veren ve çevre faaliyetlerini ve uygulamalarını yeterli düzeyde gerçekleştiren oteller,

bölgede faaliyet gösteren ve çevre konusunda eksiklikleri bulunan diğer otellere yol gösterici olabilir. Bu uygulama oteller arasında hem iletişim ve entegrasyonun sağlanması hem de otellerin çevreye yönelik birbirleriyle olan etkileşimi ve işbirliğini önemli düzeyde artırması açısından önemli bir unsurdur.

Yeşil Yıldız kriterlerinin oteller tarafından uygulanma düzeyinin artışının sağlanabilmesi için öneri sunulabilecek kurumlardan biri Kültür ve Turizm Bakanlığı'dır. Bu kapsamda sunulabilecek öneriler aşağıda yer almaktadır:

- Bakanlık, Yeşil Yıldız kriterlerinin oteller tarafından uygulanma düzeyini artırabilmesi için her iki şehirde faaliyet gösteren otellere yönelik Yeşil Yıldız hakkında çeşitli toplantılar düzenleyebilir.
- Bakanlık, Yeşil Yıldız sertifika programına yönelik AB projelerini destekleyerek programın kapsamının geliştirilmesini sağlayabilir.
- Bakanlık, otel yöneticilerinin çevre konusunda eğitim almasını sağlayarak yöneticilerin çevre bilinci duyarlılığının artmasını sağlayabilir.
- Bakanlık, çevre konusunda uzman müfettişler yetkilendirerek her iki şehirde faaliyet gösteren otellere rutin denetlemeler yapabilir.
- Bakanlık, uluslararası düzeyde kabul edilen çevre yönetim sistemleri uygulamalarının otel işletmelerine kazançlarını ön plana çıkararak bu sistemlerin kabul edilmesi için teşvik edici rol oynayabilir.
- Bakanlık, çevre etiketli deterjan, dezenfektan ve eşyalarda uygulanan vergilerin belli oranda indirim yapılmasını sağlayarak otellerin bu gibi ürünleri kullanmasını sağlayabilir.
- Bakanlık, çevreye olumsuz etkisi olan ve maliyet arttırıcı unsurları barındıran tek kullanımlık malzemelerin otel işletmelerinde kullanımına yönelik sınırlamalar getirebilir.
- Bakanlık, özellikle daha az yıldız sayısına sahip otellere yönelik kriterlerin yüksek düzeyde uygulanması için otelleri daha fazla teşvik edebilir ve otellere mali yardımlar yapabilir.
- Otelerde yeni teknolojiye sahip araçlara gereksinim duyulmakta ve bu araçlar çevrenin korunmasında ve verimlilikte önemli bir rol oynamaktadır. Ancak yeni teknolojiye sahip araçların maliyetleri yüksek

olabilmektedir. Bu nedenle Bakanlık, otellere bu araçların temini için belirli bir oranda mali destek sağlayabilir.

- Her iki şehirde faaliyet gösteren otel işletmelerinin yarısından fazlası, şahıs otelidir. Bakanlık, bu otellerin yönetim unsurlarının ve organizasyon yapısının kurumsallaşmasını sağlayacak düzenlemeler yaparak şahıs otellerinde meydana gelen olumsuz çevre etkilerinin düzeyinin azaltılmasını sağlayabilir.

Yeşil Yıldız kriterlerinin oteller tarafından uygulanma düzeyi artışının sağlanabilmesi ve çevrenin daha yüksek düzeyde korunabilmesi için öneri verilebilecek bir diğer kurum Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'dır. Bu kapsamda sunulabilecek öneriler aşağıda yer almaktadır:

- Otellerin inşaat aşamasında çevreye olan olumsuz etkilerini azaltabilmek için çevresel etki değerlendirmesi (ÇED) yapılmaktadır. Ancak ÇED yönetmeliğine göre 500 ve üzeri odalı otel işletmelerine çevresel etki değerlendirmesi uygulanmaktadır. Bu nedenle Bakanlık mevcut yönetmeliği kapasitesi daha az olan oteller için de geçerli olacak şekilde güncelleyebilir.
- Her iki şehirde faaliyet gösteren otellerde suyun arıtılması işlemi düşük düzeydedir ve bu sular herhangi bir arıtılma işlemi görmeden kanalizasyona gönderilmektedir. Bakanlık, atık suların çevreye olan olumsuz etkisini azaltabilmek için yaptırım gücü yüksek kanunların çıkarılmasına öncülük edebilir.
- Otellerin çevreye olan olumsuz etkilerinin azaltılmasına yönelik yapılan uygulamalardan biri, yapıların inşaat aşamasındayken çevreye duyarlı malzemelerin kullanımınıdır. Bakanlık, çevreye duyarlı yapı malzemelerinin kullanımına yönelik teşvikleri arttırabilir ve bu konuda mali destek verebilir.
- Oteller, şehirler içerisinde faaliyet gösteren yapılardır. Bu nedenle yapıların şehrin yapısına uygun mimari tarzını göstermesini sağlayacak uygulamalar yapılabilir ve bu kapsamda Bakanlık uzman mimar ve mühendisler yetkilendirerek otel yöneticilerine ve sahiplerine gereken yönlendirmeleri yapabilir.

- Şehrin sahip olduğu zenginliklerden biri de tarihi yapılardır. Bakanlık şehir için öneme sahip tarihi yapıların korunmasına yönelik faaliyetler gerçekleştirilerek otellerin de tarihi yapıları korumasına yönelik teşvik eden uygulamalar gerçekleştirilebilir.
- Bakanlık, çevrenin korunması üzerine çalıştay düzenleyerek özellikle otelcilik sektörünün çevreye olan olumsuz etkilerinin azaltılmasına yönelik analizler yapabilir ve bu konu üzerine raporlar ortaya koyabilir.

Yeşil Yıldız kriterlerinin oteller tarafından uygulanma düzeyi artışının sağlanabilmesi ve çevrenin daha yüksek düzeyde korunabilmesi için öneri verilebilecek kurumlar her iki şehrin yerel yönetimleridir (Gaziantep Büyükşehir Belediyesi ile Hatay Büyükşehir Belediyesi). Bu kapsamda sunulabilecek öneriler aşağıda yer almaktadır:

- Her iki şehrin belediyesi, çevresel olumsuzlukların azaltılmasına yönelik bölgede faaliyet gösteren otellerle iş birliği içerisinde olabilir.
- Her iki şehirde faaliyet gösteren otel işletmelerinde suyun arıtılması düşük düzeydedir. Bu sebeple belediyeler, otellerle birlikte suyun arıtılmasına ve su atığının azaltılmasına yönelik ortak faaliyetler gerçekleştirebilir.
- Otel işletmelerinin yiyecek içecek bölümlerinde yemeklerin yapımında yağ kullanılmaktadır. Kullanılan atık yağların lavabolara dökülmesi, çevreye zarar verebilmektedir. Bu nedenler belediyeler, otellerde ortaya çıkabilecek atık yağları teslim alarak çevreye olan olumsuz etkileri azaltabilir. Öte yandan alınan bu yağların geri dönüşümü sağlanarak biodizel yakıt, yağlı boya ve sanayi sabunu gibi birçok alanda kullanımı sağlanabilir.
- Otellerin farklı bölümlerinde cam, plastik ve kağıt gibi çeşitli atıklar ortaya çıkabilmektedir. Bu atıkların çevreye atılması, çevreye zarar vermekte ve atıkların yok olma süresi çok uzun süreler alabilmektedir. Belediyeler geri dönüşüm tesisleri kurarak otellerde ayrıştırılmış olan bu tür atıkları teslim alıp hem çevreyi koruyabilir hem de atıkların geri dönüşümünü sağlayarak ekonomiye katkıda bulunabilir.
- Otellerde yemek üretiminden sonra kalan yiyecekler bulunabilir. Bu tür kalan yiyeceklerin planlanmadan atılması bazı çevre sorunlarının doğmasına neden olabilmektedir. Bu nedenle belediyeler, otel

işletmelerinde bulunan fazla yiyecekleri teslim alarak hem bu yiyecekleri hayvan barınaklarında kullanabilir hem de hayvan maması üreten firmalara satışını gerçekleştirerek mali kazançlar elde edebilir. Öte yandan belediyeler, otelden teslim aldığı kalan yiyecekleri kullanarak gerekli tesislerin kurulmasıyla birlikte biyogaz elde edebilir.

- Belediyeler, otellerin faaliyet gösterdiği bölgelere yakın uygun yerlere ağaçlandırma alanı belirleyerek otellerin ağaçlandırma faaliyetlerine katılımını sağlayabilir.

Yeşil Yıldız kriterlerinin oteller tarafından uygulanma düzeyi artışının sağlanabilmesi ve çevrenin daha yüksek düzeyde korunabilmesi için öneri verilebilecek meslek odaları TÜROB ve TUROFED'dir. Bu kapsamda sunulabilecek öneriler aşağıda yer almaktadır:

- TÜROB ve TUROFED, organizasyonuna üye otellere Yeşil Yıldız programının avantajlarını anlatarak bu otellerin de kriterleri uygulamalarına öncülük edebilir.
- TÜROB ve TUROFED, oluşuma üye otellere çevrenin korunmasına yönelik uygulanması zorunlu bazı kriterler getirerek otellerin daha yüksek oranda çevreci oteller olmasını sağlayabilir.
- TÜROB ve TUROFED, oluşumlara üye otellerde çevreye duyarlı uygulamalara yönelik araştırmalar yaparak Yeşil Yıldız kriterlerinin uygulanma düzeylerini ortaya koyabilir ve otellerin düşük düzeyde uyguladığı faaliyetleri ortaya çıkarabilir.
- TÜROB ve TUROFED, Türkiye'de tüm otellerin üye olabileceği yeşil oteller birliğinin oluşumunu teşvik edebilir.
- TÜROB ve TUROFED, benzer çevre koruma programlarını (Beyaz Yıldız vb.) üye otellere teşvik ederek çevreye duyarlı otel sayısının artışına yardımcı olabilir.
- TÜROB ve TUROFED, turizmin sürdürülebilirliği için önemli olan çevrenin korunmasına yönelik üniversitelerle birlikte ar-ge çalışmaları yaparak çevre konulu teorik bilgilerin uygulamaya geçirilmesini sağlayabilir.

KAYNAKÇA

- Ahipaşaoğlu, S. ve Arıkan, İ. (2003). *Seyahat İşletmeleri Yönetimi ve Ulaştırma Sistemleri*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Akatay, A. ve Aslan, Ş. (2008). Yeşil Yönetim ve İşletmeleri ISO 14001 Sertifikası Almaya Yönelen Faktörler. *D.E.Ü Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(1):313-339.
- Akay, B. ve Eröz, S. S. (2012). Otel İşletmelerinde Çevre Duyarlılığın Turist Memnuniyetine Etkileri. *Çağ Üniversitesi, 1. Doğu Akdeniz Turizm Sempozyumu Bölgesel Destinasyon Yönetimi*, Mersin.
- Akbulut, Y. (2010). *Sosyal Bilimlerde SPSS Uygulamaları*. İdeal Kültür Yayıncılık, İstanbul.
- Akdağ, G., Güler, O., Demirtaş, O., Dalgıç A. ve Yeşilyurt C. (2014). Turizm ve Çevre İlişkisi: Türkiye'deki Yeşil Otellerin Gözünden Yeşil Otelcilik Uygulamaları Üzerine Bir Değerlendirme. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, *Coğrafyacılar Derneği Uluslararası Kongresi*, Muğla.
- Akgöz E. (2009). *Turizm İşletmelerinde Halkla İlişkiler Faaliyetlerinin İtibar Yönetimine Etkileri: Örnek Bir Uygulama*. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Akgül, V. (2010). *Türkiye'de Turizmin Mevsimsellikten Çıkarılarak On İki Aya Yayılmasına Yönelik Değerlendirme: Öne Çıkan Alternatif Turizm Türleri*, Uzmanlık Tezi, Kültür ve Turizm Bakanlığı, Ankara.
- Akış, S. (1999). Sürdürülebilir Turizm ve Türkiye. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, :36-46.
- Akış Roney, S. (2011). *Turizm, Bir Sistemin Analizi*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Akoğlan Kozak, M. (1997). Kat Hizmetlerinde Hijyenin Önemi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 8(2):32-37.
- Akoğlan Kozak, M., Sarıışık M., Özel, Ç. H., Çeltek, E., Özülke, F., Güçlü Nergis, H., Kurgun, H., Azaltun, M., Emir, O. (2012). *Otel İşletmeciliği*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Aktaş, A. (2002). *Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi*. Genişletilmiş 2. Baskı, Azim Matbaa Fatih Ofset, Antalya.

- Aktaş, G., Sezgin, M., Şahbaz, P., Özkoç, A. G., İnce, C., Güneren, E., Giritlioğlu, İ. ve Köroğlu, Ö. (2015). Genel Turizm. Grafiker Yayınları, Ankara.
- Akyol, C. ve Zengin, B. (2014). Turizmde Kurumsallaşma Sorunları. Aile İşletmeleri Örneği, *Akademik Bakış Dergisi*, 41:1-22.
- Alaeddinoğlu, F. ve Can, A. S. (2007). Türk Turizm Sektöründe Tur Operatörleri ve Seyahat Acenteleri. *Ticaret Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, S.2.
- Altanlar, A. (2007). *Akçakoca Alternatif Turizm Olanaklarının Araştırılması*. Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Bolu.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2007). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı*. Sakarya Yayıncılık, İstanbul.
- Altunışık, R., Avcıkurt, C., Batman, O., Demirkol, Ş., Sarıışık, M., Uçkun, G. C., Uçkun, S. ve Zengin, B. (2004). *Turizm İşletmeleri*, Değişim Yayınları, İstanbul.
- Altunöz, Ö., Arslan, Ö. E. ve Hassan A. (2014). Turistlerin Yeşil Pazarlamaya Yönelik Görüşlerinin Demografik Değişkenler Kapsamında İncelenmesi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 43(1):157-172.
- Angelo, R.M. ve Vladimir, A. N. (2001). Hospitality Today An Introduction. 4. Baskı, *Educational Institute of the America Hotel and Lodging Association*.
- Argan, M. (2007). *Eğlence Pazarlaması*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Artun, E. (2009). Hatay İnanç Merkezlerinin Hatay'ın Tanıtılması Katkısı Üzerine Görüşler.
http://turkoloji.cu.edu.tr/HALKBILIM/erman_Artun_hatay_inanc_merkezleri.pdf (15.06.2015).
- Ashworth, G. ve Page, S. J. (2011). Urban Tourism Research: Recent Progress And Current Paradoxes. *Tourism Management*, 32(1), 1-15.
- Aslan, Z. ve Aktaş, G. (1994). Turizm Açısından Çevre Sorunlarına Genel Bir Yaklaşım. *Çevre Dergisi*, S.11.
- Aslanertik B. E. ve Özgen, I. (2007). Otel İşletmelerinde Çevresel Muhasebe. *İşletme Fakültesi Dergisi*, 8(2):163-179.
- Ataç Rösch, İ, (1986). Turizmin Ülke Ekonomisindeki Yeri ve Planlama. *Planlama*, 86/2
- Atalar, E. (2009). Eko-Etiketlemenin Sürdürülebilir Turizmdeki Yeri. Uzmanlık Tezi, Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, Ankara.

- Atay, L. (2003). *Turistik Destinasyon Pazarlaması ve Bir Alan Uygulaması*, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Atay, L., Dilek, S. E., ve Yıldırım, H. M. (2013). Green Hotel Management And Green Star Practice: A Case Study of Best Western President Istanbul Hotel. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 10(1).
- Atay L. ve Dilek S. E. (2013). Konaklama İşletmelerinde Yeşil Pazarlama Uygulamaları: İbis Otel Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(1):203-219.
- Ateşoğlu, İ. ve Türker, A. (2010). Konaklama İşletmelerinin Sosyal Sorumluluk Faaliyetlerine Yaklaşımı: Muğla Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (15)3:207-226.
- Avcı, T. ve Aşıkoğlu, Ş. (1998). Kumar Turizminin Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Ekonomisine Etkileri. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, :17-25.
- Avcıkurt, C. (2003). *Turizm Sosyolojisi*, Detay Yayıncılık. Ankara.
- Avgoustis, S. H., ve Achana, F. (2006). A Practical Approach To City Tourism Sustainability. *The Journal of the College of Tourism and Hotel Management*, 6.
- Ayala, H. (1995). Ecoresort A 'Green' Masterplan For The International Resort Industry. *International Journal of Hospitality Management*, 14(3/4).
- Ayan, M. (2014). Çevre Yönetim Sistemi Kapsamında Kalite Maliyetlerinin Çevresel Boyutu ve Çevrenin Korunmasına Yönelik Önlemler. <http://www.isem2014.com/PastConferences/ISEM2014/ISEM2014/papers/A9-ISEM2014ID86.pdf> (07.07.2015).
- Aydın, E. (2015). *Gastronomi Turizminin Şehir Markalaşmasına Etkisi: Afyonkarahisar İli Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Afyonkocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Aykan E. ve Sevim B. (2013). Konaklama İşletmelerinde Çevre Yönetimi Uygulamaları ve Algılanan Kurumsal İtibar Üzerine Etkisi: Kayseri ve Nevşehir Otelleri Üzerinde Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, (5)3:93-113.
- Aymankuy, Y (2003). *Kongre Turizmi ve Fuar Organizasyonları*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Azaltun M. ve Kaya E. (2010). *Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Uygulamaları*. Detay Yayıncılık, Ankara.

- Bahar, O. (2006). Turizm Sektörünün Türkiye'nin Ekonomik Büyüme Üzerindeki Etkisi: Var Analizi Yaklaşımı, Yönetim ve Ekonomi. *Celal Bayar Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, 2(13), 137-138.
- Bahaire, T., ve Elliot-White, M. (1999). The Application of Geographical Information Systems (GIS) in Sustainable Tourism Planning. *A Review, Journal of Sustainable Tourism*, 7(2), 159-174.
- Bahar, O. ve Kozak, M. (2006). *Turizm Ekonomisi*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Bahçe, A. S., Yüksek, G., Öney, H. ve Çiçek D. (2013). *Alternatif Turizm*. Anadolu Üniversitesi Yayın No:2744, Eskişehir.
- Balta, S. ve Altıntaş, V. (2012). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*. Anadolu Üniversitesi Yayını, No.2589, Eskişehir.
- Barutçugil, İ. S. (1989). *Turizm İşletmeciliği*. Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.
- Başer, F. ve Başçı, A. (2012) İnanç Turizmi Kapsamında Aziz Pavlus Evinin Önemi ve Tanıtım Faaliyetlerine İkişkin Ziyaretçi Görüşlerinin Değerlendirilmesi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(19):423-443.
- Batman, O., Zengin, B., Demirkol, Ş., Met, Ö. L., Demirtaş, N. ve Yıldırğan, R., (2006). *Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi ve Önbüro Otomasyon Sistemleri*. Değişim Yayınları, İstanbul.
- Baykal, H. ve Baykal, T. (2008). Küreselleşen Dünyada Çevre Sorunları. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(9):1-17.
- Bohdanowicz, P. (2005). European Hoteliers' Environmental Attitudes. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Cornell University*, 46(2):188-204.
- Bora, G. (2006). *Kentsel Turizm: İstanbul Tarihi Yarımada'da Turizm Kümelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Boz, M. (2004). *Turizmin Gelişmesinde Alternatif Turizm Pazarlanmasının Önemi*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Brown, M. (1996). Environmental Policy in The Hotel Sector: "Green" Strategy or Stratagem?, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 8(3):18-23.
- Bucak, T. (2012). *Yiyecek İçecek İşletmelerinde ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sisteminin Uygulanabilirliği: İzmir İli Örneği*. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

- Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2013). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Pegem Akademi, Ankara.
- Can, E. (2013a). Turizm Destinasyonlarında Sürdürülebilir Turizmin Sürdürülebilir Rekabet Açısından Değerlendirilmesi. *İstanbul Sosyal Bilimler Dergisi*, S.4
- Can, M. (2013b). Geleneksel Türk El Sanatlarının Turizme ve Ekonomiye Katkısı. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 5(2):259-266.
- Canbay, N. (2011). Turizm Sektöründe Yükselen Trend: Yeşil Oteller. *Yeşil Bina Dergisi*, <http://www.yesilbinadergisi.com/?pid=25430> (30.12.2015).
- Chan, E. S. (2013). Managing Green Marketing: Hong Kong Hotel Managers Perspective. *International Journal of Hospitality Management*, 34:442-461.
- Chan, K.Y., Li, X. D. (2001). A Study of the Implementation of ISO 14001 Environmental Management Systems in Hong Kong, *Journal of Environmental Planning and Management*, 44(5), 589-601.
- Chan, W. W. ve Lam, J. C. (2003). Energy-Saving Supporting Tourism Sustainability: A Case Study of Hotel Swimming Pool Heat Pump. *Journal of Sustainable Tourism*, 11(1):74-83.
- Chaoqun, C. (2011). Researches on Application of There Newable Energy Technologies in The Development of Low-Carbonrural Tourism. *Energy Procedia*, 5, 1722-1726.
- Civelek, A. (2010). Turizmin Sosyal Yapıya ve Sosyal Değişmeye Etkileri. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler MYO Dergisi*, 13(1-2), 331-350.
- Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D. ve Wanhill, S., (2008). *Tourism Principles and Practice*. Fourth Edition, Prentice Hall, Harlow, England, 363-364, p.704.
- Costa, G., Glinia, E., Goudas, M. ve Antoniou, P. (2004). Recreational Services in Resort Hotels: Customer Satisfaction Aspects. *Journal of Sport & Tourism*, 9(2), 117-126.
- Cristea, A. A., Apostol, M. S., ve Dosescu, T. (2015). The Role of Media in Promoting Religious Tourism in Romania. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 188, 302-306.
- Cömert, M. ve Özkaya, F. D. (2014). Gastronomi Turizminde Türk Mutfağının Önemi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 2(2):62-66.

- Çakır G. ve Çakır A. (2010). Konaklama Tesislerinde Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Su Kaynaklarının Yönetimine Yönelik Uygulamalar. *Tarım Bilimleri Araştırma Dergisi*, 3(1):31-36.
- ÇED (2009). *Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) El Kitabı, Projelerin Çevresel Değerlendirilmesi*. <http://abis.bozok.edu.tr/dosya/dosyalar/215/ced-el-kitabi.pdf> (02.12.2015).
- Çeken, H., Dalgın, T., ve Çakır, N. (2012). Bir Alternatif Turizm Türü Olarak Kırsal Turizmin Gelişimini Etkileyen Faktörler ve Kırsal Turizmin Etkileri. *Uluslararası Sosyal ve Ekonomik Bilimler Dergisi*, 2(2), 11-16.
- Çeken, H., Dalgın, T. ve Karadağ, L. (2009). Küreselleşme ve Uluslararası Turizm Arasındaki İlişki. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (İLKE)*, 1(22):21-36.
- ÇEKÜL Vakfı (2012). *Sürdürülebilir Kültür Turizmi İçin Kamu-Yerel-Sivil-Özel İşbirliği*. ÇEKÜL Vakfı-Tarihi Kentler Birliği Yayınları Kılavuz Kitapçıklar Dizisi 1, Gaziantep.
- Çetiner, H. (2010). *Yiyecek İçecek İşletmelerinde Hijyen, Sanitasyon ve Personelin Hijyen Kurallarına İlişkin Davranışlarında Eğitimin Faktörü*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Çevre ve Orman Bakanlığı (2001). *Türkiye Çevre Atlası*. Çevre ve Orman Bakanlığı Yayınları, Ankara.
- Çolak E. (2010). *Avrupa Birliği Eko-Yönetim ve Tetkik Programı (EMAS) ve Türkiye'deki EMAS Uygulanmasının İncelenmesi*. Ankara Üniversitesi Avrupa Toplulukları Araştırma ve Uygulama Merkezi, 46.Dönem AB Temel Eğitim Kursu, Ankara.
- Dallı, Ö. (1996). *Alternatif Turizm Modeli Olarak Kongre Turizmi*, I.Bilkent Turizm Forumu, Ankara.
- Demirci, F. (2013). *Çorum Şehri'nde Tarihsel Koruma ve Şehir Turizmine Katkıları*. Yüksek Lisans Tezi, Ondokuzmayıs Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Samsun.
- Deng, S. Burnett, J. (2002a). Energy Use in Hotels in Hong Kong. *International Journal of Hospitality Management*, 21, 371-380.
- Deng, S. Burnett, J. (2002b). Water Use in Hotels in Hong Kong. *International Journal of Hospitality Management*, 21(1):57-66.

- Denizer, D. (2012). *Yiyecek-İçecek Hizmetleri*. Anadolu Üniversitesi Yayın No:2540, Eskişehir.
- Deveci, B., Türkmen, S. ve Avcıkurt, C. (2013). Kırsal Turizm İle Gastronomi Turizmi İlişkisi: Bigadiç Örneği. *Uluslararası Sosyal ve Ekonomik Bilimler Dergisi*, 3(2):29-34.
- Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) (2001). *Turizm Özel İhtisas Komisyonu Raporu*. Ankara.
- Dilek S. E. (2012). *Turizm İşletmelerinde Yeşil Pazarlama Uygulamaları: Bir Alan Araştırması*. Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.
- Dilek, S. E. ve Atay L. (2011). Sürdürülebilir Rekabet Avantajı Sağlamada Turizm İşletmelerinin Yeşil Ürün Uygulamaları, Düzce Üniversitesi, 12. *Ulusal Turizm Kongresi, Türk Turizmde Rekabet Avantajının Elde Edilmesi*, Akçakoca-Düzce.
- Dilek F. ve Şahin Ş. (2002). *Çevre Duyarlı Turizm Uygulamaları: Yeşil Otelcilik ve Ekoturizm*. Kırsal Çevre Yıllığı. Kırsal Çevre ve Ormancılık Sorunları Araştırma Derneği. 97-116.
- Dinçer, M. Z. ve Gedik, S. (2010). Sürdürülebilir Turizm Yaklaşımı İçinde İstanbul'daki 5 Yıldızlı Çok Uluslu Konaklama İşletmelerinin Çevre Duyarlılığının Değerlendirilmesi, Adnan Menderes Üniversitesi, 11. *Ulusal Turizm Kongresi*, Kuşadası.
- Doğan, A. (2006). *Kentsel Doku, Geleneksel Yerel ve Kültürel Özelliklerin Turizm Mekanına ve Türüne Etkileri: Ayvalık Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Doğan, S., Şanlıer, N. ve Tuncer, M. (2010). Yiyecek İçecek İşletmelerinin Satış Çabalarında Etik: Kastamonu İli Örneği. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 18(1):241-256.
- Doğancılı, O. S. ve Akbulut, B. A. (2015). Yeşil Yıldız Çevre Etiketine Sahip Otellerin Web Sitelerinde Yeşil Pazarlamayı Kullanmalarına İlişkin İçerik Analizi. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, 16. *Ulusal Turizm Kongresi*, Çanakkale.
- Dolmacı, N. ve Bulgan, N. (2013). Turizm Etiği Kapsamında Çevresel Duyarlılık. *Yaşar Üniversitesi Dergisi*, 29(9):4853-4871.

- Douglas, N., ve Derrett, R. (2001). *Special Interest Tourism*, John Wiley and Sons Australia, Ltd.
- Durgun, A. (2006). *Bölgesel Kalkınmada Turizmin Rolü: Isparta Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Durmuş B., Yurtkoru E. S. ve Çinko M. (2013). *Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi*. Beta Basım Dağıtım, İstanbul.
- Ehrlich, P. R. (2008). Key Issues for Attention from Ecological Economists, *Environment and Development Economics* 13: Cambridge University Press, p.2
- Ekomer (2010). *Ödemeler Dengesi Net Hata ve Noksan Kaleminin Kaynakları (Finansmanı) Hakkında Rapor*, Araştırma ve Yorumlar 2010/02
- Ekoyapı (2013). Turizm ve Sürdürülebilirlik. <http://www.ekoyapidergisi.org/269-turizm-ve-surdurulebilirlik.html> (29.12.2015).
- Emekli, G. (2013a). *Öğrenen Turizm Yaklaşımı ve Kent Turizmi Kent Turizminde Yeni Yaklaşımlar ve Coğrafya*. Ege Üniversitesi Yayınları, Edebiyat Fakültesi Yayın No: 130, İzmir.
- Emekli, G. (2013b) Öğrenen Turizm Bölgeleri Yaklaşımı ve Kent Turizmi - Öğrenen Turizm Bölgeleri, Kentler ve Kent Turizmine Kuramsal Yaklaşım. 3. *Uluslar arası Coğrafya Sempozyumu*, : 381-392.
- Emekli, G. (2012). *Kültür Mirasının Turizm Aracılığı ile Değerlendirilmesi: Kültürel Turizm ve İzmir*. Kültür Turizmi Çalıştayı İzmir Kalkınma Ajansı, Buca Belediyesi Buca İlçesinin Ekoturizm ve Kültür Turizmi Sektör Analizi Projesi.
- Emekli, G. (2008). Sürdürülebilir Turizmde Çeşitlendirmenin Önemi: Çeşme İzmir. *TÜCAUM V. Coğrafya Sempozyumu*, Ankara.
- Emekli, G. (2006). Coğrafya, Kültür ve Turizm: Kültürel Turizm. *Ege Coğrafya Dergisi*, 15, :51-59.
- Emeksiz, M. (2007). Küçük Otel İşletmeleri ve Çevre Yönetimi. *Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(18):141-156.
- Emeksiz, M., Yolal, M., Acar G., D., Akoğlan Kozak, M. (2013). *Otel İşletmelerinde Konaklama Hizmetleri*. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2660, Eskişehir.
- Emhan, A. (2007). Başarılı İşletmelerin Sosyal Sorumluluk Kavramına Bakış Açısı. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(22):247-258.
- Enz, C. A., ve Siguaw, J. A. (1999). Best Hotel Environmental Practices. *Cornell University, The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 40(5):72-5.

- Eralp, Z. (1983). *Genel Turizm*. Ankara Üniversitesi, S.B.F Basın-Yayın Yürsekokulu Yayını, Ankara.
- Ercan İ. ve Kan İ. (2004). Ölçeklerde Güvenirlik ve Geçerlilik. *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 30(3):211-216.
- Eren, D. ve Yılmaz, İ. (2008). Otel İşletmelerinde Yeşil Pazarlama Uygulamaları: Nevşehir Örneği. Nevşehir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, 13. *Ulusal Pazarlama Kongresi*, Nevşehir.
- Erdede, S. B., Erdede, B. ve Bektaş, S. (2014). Kentsel Dönüşümde Yeşil Binaların Uygulanabilirliği. 5. *Uzaktan Algılama-Cbs Sempozyumu*, İstanbul.
- Erdoğan, N. (2007). Kitle Turizmi, Alternatif Turizm ve Eko Turizmde Sürdürülebilirlik Üzerine Bir Değerlendirme. *Türkiye'nin Alternatif Turizm Potansiyeli ve Güncel Sorunları Konferansı*, 3-4.
- Erdoğan, N. (2003). *Çevre ve (Eko)turizm*. Erk Yayın ve Dağıtım, Ankara.
- Erdoğan, N., ve Barış, E. (2007). Environmental Protection Programs and Conservation Practices of Hotels in Ankara, Turkey. *Tourism Management*, 28(2):604-614.
- Erkan, Ç., Tutar, F., Tutar, E. ve Eren, M. V. (2013). Yeşil Ekonomi ve Turizm. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5(1):62-72.
- Erkol, G. ve Zengin, B. (2012). Hac-Turizm ve Hacı-Turist İlişisine Yönelik Kavramsal Bir İnceleme. Çağ Üniversitesi, 1. *Doğu Akdeniz Turizm Sempozyumu Bölgesel Destinasyon Yönetimi*, Mersin.
- Eroğlu, A. H. (2007). Şehirlerin Markalaşması. *Yerel Siyaset Dergisi*, 23, 65-68.
- Erol, N. ve Hassan A. (2013). Türkiye'ye Gelen Turist Sayısı ile Elde Edilen Turizm Gelirlerinin Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) Verilerine Göre Karşılaştırmalı Analizi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 1(2):3-14.
- Ersun, N. ve Aslan, K. (2009). Kongre Turizminin Geliştirilmesinde Kongre ve Ziyaretçi Bürolarının Rolü ve Önemi, *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(15):89-114.
- Ertuğrul, İ. ve Şavlı, A. (2013). ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve Bakır Mamülleri Sanayine Uyarlanması. *Çankaya Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(2):223-238.
- Eser, K. (2009). *Konaklama İşletmelerinde Stratejik Maliyet Yönetimi ve Karlılık İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman.

- Eser, S. ve Özyılmaz, A. (2012). Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Hatay İlinde Kültür ve İnanç Turizmi Potansiyeli. *Çağ Üniversitesi, 1. Doğu Akdeniz Turizm Sempozyumu Bölgesel Destinasyon Yönetimi*, Mersin.
- Eser, S., Dalgın, T. ve Çeken, H. (2010). Sürdürülebilir Kültür Turizmi: Efes Örneği. *Ege Coğrafya Dergisi*, 19(2):27-34.
- Esin, T.ve Yüksek, İ. (2009). Çevre Dostu Ekolojik Yapılar. 5. *Uluslar arası İleri Teknolojiler Sempozyumu*, Karabük.
- Etyemez, S. ve Özyılmaz, A. (2012). Gastronomi Turizmi ve Hatay Mutfak Kültürü. *Çağ Üniversitesi, 1. Doğu Akdeniz Turizm Sempozyumu Bölgesel Destinasyon Yönetimi*, Mersin.
- Eykay, İ., Dalgın, T. ve Çeken, H. (2014) İnanç Turizmi Potansiyeli Açısından Antakya'nın Değerlendirilmesi, *Journal Of Life Economics*,:59-74.
- Fanusçu E. M. ve Coşkun A. A. (1995). Çevresel Etki Değerlendirmesi. *İstanbul Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi*, 45(3-4):127-135.
- Foster Jr, S. T., Sampson, S. E., ve Dunn, S. C. (2000). The Impact of Customer Contact on Environmental Initiatives for Service Firms. *International Journal of Operations & Production Management*, 20(2), 187-203.
- Fraj, E., Matute, J., ve Melero, I. (2015). Environmental Strategies and organizational Competitiveness in The Hotel Industry: The Role of Learning and Innovation as Determinants of Environmental success. *Tourism Management*,46:30-42.
- Gaziantep İl Kültür Turizm Müdürlüğü (2015). Turizm Belgeli Oteller, <http://www.gaziantepturizm.gov.tr/TR,95180/turizmbelgeli-oteller.html> (25.04.2015).
- Genç, K. (2013). *Sürdürülebilir Destinasyon Yaratma Sürecinde Örgütlenmenin Önemi: Çanakkale Turizmi Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.
- Giritlioğlu, İ., Olcay A. ve Güzel M. O. (2015). Kırsal Konaklama İşletmelerinde Yeşil Pazarlama Uygulamaları. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2):178-188
- Giritlioğlu, İ., Olcay, A. ve Türkmen, S. (2013). Turizm Destinasyonlarında Gece Kulüplerini Ziyaret Eden Turistlerin Tüketim Alışkanlıkları: Yerli Genç Turistler Üzerine Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(2):75-97.

- Giritlioğlu, İ. ve Avcıkurt, C. (2010). Şehirlerin Turistik Ürün Olarak Pazarlanması, Örnek Şehirler ve Türkiye'deki Şehirler Üzerine Öneriler (Derlemeden OluŐmuş Bir Uygulama). *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, 3(4).
- Gökdeniz, A. ve Dinç, Y. (2009). *Önbüro Operasyonları ve Yönetimi (Örnek Önbüro Modülleri)*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Gönel, F. D. (2002). Globalleşen Dünyada (Nasıl Bir) Sürdürülebilir Kalkınma. *Birikim Dergisi*, 158:72-80.
- Green Hotels Association (2015). How Green Are Your Travel? <http://www.greenhotels.com/download.php?x=3> (05.08.2015).
- Grefte, X. (2004). Is Heritage An Asset Or A Liability?. *Journal of Cultural Heritage*, 5(3), 301-309.
- Grenon, M., & Batisse, M. (1989). *Futures for the Mediterranean Basin: The Blue Plan*. Oxford University Press, USA.
- Gülbahar, O. (2009). 1990'lardan Günümüze Türkiye'deki Kitle Turizminin Gelişimi ve Alternatif Yönelimler. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(1):151-177.
- Güler Ç. ve Çobanoğlu Z. (1994). *Çevresel Etki Değerlendirmesi*, T.C. Sağlık Bakanlığı, Çevre Sağlığı Temel Kaynak Dizisi, No:36, Ankara.
- Güneş G. (2011). Konaklama Sektöründe Çevre Dostu Yönetimin Önemi. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 13(20):45-51.
- Güney, E. (1997). *Türkiye'de Çevre Sorunları Doğal, Kültürel Ortam Bozulması*. Öz Eğitim Yayınları, Konya.
- Hacıoğlu N. ve Avcıkurt C. (2008). *Turistik Ürün ÇeŐitlendirmesi*, Noel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Hacıoğlu, N. ve Girgin, G. K. (2008). Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Yeşil Pazarlamanın Yeri ve Önemi. Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, *13. Ulusal Pazarlama Kongresi, Sürdürülebilirlik ve Pazarlama*, Adana.
- Hatay İl Kültür Turizm Müdürlüğü (2015). <http://www.hataykulturturizm.gov.tr/TR,60888/cami-ve-kiliseler.html> (15.06.2015).
- Hazar, A. (2010). *Genel Turizm*. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Holden, A. (2005). *Tourism Studies and the Social Sciences*. London and NY: Routledge.

- Hussein, A. Z. ve Saç, F. (2008). *Genel Turizm Gelişimi- Geleceği*. Siyasal Yayınevi, Ankara.
- Issı, Y. (1989a). Türkiye Turizminin Yapay ve Doğal Çevre Üzerindeki Etkileri. *İktisat Fakültesi Mecmuası*, 47(1-4).
- Issı, Y. (1989). Üretim Sürecindeki Dışsallıkların Önlenmesine Yönelik Bir Enstrüman; ÇED (Çevresel Etki Değerlendirmesi). *İktisat Fakültesi Mecmuası*, 47(1-4).
- İçöz, O. (1996). *Turizm İşletmelerinde Pazarlama*. Anatolia Yayıncılık, Ankara.
- İlkin, A. ve Dinçer, M. Z. (1991). *Turizm Kesiminin Türk Ekonomisindeki Yeri ve Önemi*, TOBB Yayın No:217, Ankara.
- İnal, M. E., İri, R. ve Sezgin, M. (2010). Turizm İşletmelerinde Tutundurma Faaliyetlerinin Belirlenmesine Yönelik Bodrum Yöresinde Bir Araştırma, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(14):285-308.
- İpar, M. S. (2011). *Turizmde Destinasyon Markalaşması ve İstanbul Üzerine Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- İsen, İ. (2013). *Bir Şehrin Markalaşması ve Şehir Pazarlaması Açısından İncelenmesi: Örnek Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- İSO (2002). *KOBİ'ler İçin Çevre Yönetim Sistemi ve Rehberi*, Yayın No:2002-7, İstanbul.
- İTO (2008) *Türkiye'de Kongre Turizmini Geliştirme İmkanları*, Yayın No:2008-34, İstanbul.
- Jansen-Verbeke, M. (1988). Leisure, Recreation and Tourism in Inner Cities: Explorative Case Studies. *Netherlands Geographical Studies*, Vol 58 (pp. 109–111). Amsterdam: KNAG.
- Kahraman, N. ve Türkay, O. (2014). *Turizm ve Çevre*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Kalaycı, Ş. (2010). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- Kalburan, Ç. (2013). Ekolojik Çevreye Duyarlı İşletmecilik Yaklaşımı: Unilever Örneği. *International Conference On Eurasian Economies*, 976-982.
- Karabıçak, M. ve Armağan, R. (2004). Çevre Sorunlarının Ortaya Çıkış Süreci, Çevre Yönetiminin Temelleri ve Ekonomik Etkileri. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 9(2):223-228.

- Karaca, N. (2008) Çevre Maliyetleri Yönetimi ve İşletmelere Bakan Yönu. http://cevre.club.fatih.edu.tr/webyeni/konfreweb/2008_pdf/sayfa246.pdf (07.07.2015).
- Karasar, N. (2012). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. 23. Basım, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
- Karatepe, O. M. (1999). Hizmet Kalitesi Ölçeği İle Yapılan Ampirik Çalışmaların Güvenilirlik ve Geçerlilik Boyutlarına Yönelik Bir Değerlendirme. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 54(4).
- Kaymaz, M. (2012). *Turizm Sektöründe Çevre Yönetimi: Marmaris'teki Konaklama İşletmeleri Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Muğla.
- Kaypak, Ş. (2013) “Küreselleşme Sürecinde Kentlerin Markalaşması ve “Marka Kentler”. *C.Ü İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, (14)1:335-355.
- Kaypak, Ş. (2012) Ekolojik Turizm ve Sürdürülebilir Kırsal Kalkınma. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 14(22):11-29.
- Kement, Ü. (2013) *Genişletilmiş Planlanmış Davranış Teorisi Modeli Kapsamında Otel Müşterilerinin Yeşil Yıldızlı Otelleri Tekrar Ziyaret Etme Niyetlerinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Keskin, S. (2008). *Destinasyon Odaklı Gelişim Açısından Turizm Planlaması: İstanbul Örneği*, Uzmanlık Tezi, Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Kılıç, S. (2008). *Kentsel Turizm Pazarlaması: İstanbul Kongre ve Ziyaretçi Bürosu'nun (ICVB) İstanbul Turizmine Etkisi*. Uzmanlık Tezi, Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Kılıç, B. ve Kurnaz, A. (2010). Alternatif Turizm ve Ürün Çeşitliliği Oluşturmada Ekolojik Çiftlikler: Pastoral Vadi Örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2(4):39-56.
- Kınacı, B., Albuz P., N. ve Seyhan, G. (2011). *Turizm ve Çevre (Çevre Koruma)*, Pegem Akademi, Ankara.
- Kırzioğlu, I. (1995). Erzurum-Pasinler İlçesi Turistik Oteli, Kaplıca ve Banyoları Çevre Peyzaj Düzenlemesi Çalışması. *Atatürk Üniversitesi Ziraat Fakültesi Dergisi*, 26(1):1-8.

- Kısa Ovalı, P. (2007). Kitle Turizmi ve Ekolojik Turizmin Kavram, Mimari ve Çevresel Etkiler Bakımından Karşılaştırılması. *YTÜ Mim. Fak. E-Dergisi*, 2(2):64-79.
- Kızılırmak, İ. (2011). Dünyada ve Türkiye'deki Turizm İşletmelerinde Çevre Korumaya Yönelik Uygulamalar: Amacı ve Önemi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 2:1-12.
- Kirk, D. (1998). Attitudes to Environmental Management Held by a Group of Hotel Managers in Edinburgh. *International Journal of Hospitality Management*, 17(1):33-47.
- Kivela, J., ve Crofts, J. C. (2006). Gastronomy Tourism: A Meaningful Travel Market Segment. *Journal of Culinary Science & Technology*, 4(2-3), 39-55.
- Knowles, T., Macmillan, S., Palmer, J., Grabowski, P., ve Hashimoto, A. (1999). The Development of Environmental Initiatives in Tourism: Responses From The London Hotel Sector. *The International Journal of Tourism Research*, 1(4):255.
- Koçak, N. (2006). *Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Kozak, N. (2012). *Genel Turizm Bilgisi*, Anadolu Üniversitesi Yayın No:2472, Eskişehir.
- Kozak, N. (2006). *Turizm Pazarlaması*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Kozak, N., Kozak, M. A., Kozak M. (2001). *Genel Turizm İlkeler-Kavramlar*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Kulakoğlu, N. ve Dilek, S. E. (2011). Sürdürülebilir Turizm Sürecinde Birlikler, Belgeler ve Kriterleri: İber Otel Sarıgerme Park Örneği. *Düzce Üniversitesi, 12. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı, Türk Turizminde Sürdürülebilir Rekabet Avantajının Elde Edilmesi*, Düzce.
- Kurt, S. (2009) *Turizm Yönetimi ve Pazarlama Stratejileri*. Çalışma Raporu, Kültür ve Turizm Bakanlığı, Ankara.
- Kurtuluş, K. (2010). *Araştırma Yöntemleri*. Türkmen Kitapevi, İstanbul.
- Kurtuluş Kıvanç, Ş. (2011) *Kentsel Turizm: İstanbul Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kutluay Tutar, F. (2015). Yeşil Ekonomi, Yeşil Turizm: Türkiye'de Turizm Sektörüne Yeni Trend Yeşillenen Oteller Projesi. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(13):328-352.
- Küçük, M. (2013). Konaklama İşletmeleri ve Çevreye Duyarlı Uygulamalar, Erciyes Üniversitesi Turizm Fakültesi, *14. Ulusal Turizm Kongresi*, Kayseri.

- Küçükaslan, N. (2006). Özel İlgi Turizminde Niş Pazarlamının Yeri, *Paradoks Ekonomi, Sosyoloji, Politika Dergisi*, 2(2).
- Küçüktopuzlu, F. (1991). Turistik Faaliyetlerin Turizm Alanındaki Ekolojik Yapıya Etkileri. *Turizm Kalkınma Bankası Turizm Yıllığı*, 246-254.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı (2007). *Türkiye Turizm Stratejisi (2023)*, Ankara.
- Łapko, A. (2014). Urban Tourism in Szczecin and its Impact on the Functioning of the Urban Transport System. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 151:207-214.
- Law, C. M. (2002). *Urban Tourism: The Visitor Economy And The Growth Of Large Cities*. Cengage Learning Emea.
- Lee, J. S., Hsu, L. T., Han, H., & Kim, Y. (2010). Understanding How Consumers View Green Hotels: How a Hotel's Green Image Can Influence Behavioural Intentions. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(7), 901-914.
- Lickorish, L. J., & Jenkins, C. L. (2007). *Introduction to tourism*. Routledge.
- Lostar, D. Kaynakların Etkin Kullanımı. *Önce Kalite Dergisi*, Yıl, 4, 46-48.
- Manaktola, K. Ve Jauhari, V. (2007). Exploring Consumer Attitudeand Behaviour Towards Green Practices in the Lodging Industry in India. *International Journal of ContemporaryHospitality Management*, 19(5):364-377.
- Marine-Roig, E., ve Clavé, S. A. (2015). Tourism Analytics With Massive User-Generated Content: A Case Study Of Barcelona. *Journal of Destination Marketing & Management*, 4(3), 162-172.
- Martinez, A. M.,Cegarra-Navarro, J. G., ve Garcia-Perez, A. (2015). Environmental Knowledge Management: A Long-TermEnabler Of Tourism Development. *Tourism Management* 50:281-291.
- Mazanec, J. A., Grabler K., Wöber, K. ve Marer G. (1997). *International City Tourism: Analysis and Strategy*. Pinter. Cassell Imprint, England.
- MEB (2007). Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Turizm İşletmeleri. *Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi*, Ankara.
- Mesci, Z. (2014). Otellerin Çevreci Uygulamalarının Değerlendirilmesi: Yeşil Yıldızlı Bir Otel İşletmesinde Örnek Olay Çalışması. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 11(1).
- Meydan Uygur, S. ve Baykan, E. (2007). Kültür Turizmi ve Turizmin Kültürel Varlıklar Üzerindeki Etkileri. *Journal of Commerce*, 2:30-49.

- Mensah, I. (2006). Environmental Management Practices Among Hotels in the Greater Accra region. *International Journal of Hospitality Management*, 25(3):414-431.
- Mısırlı, İ. (2006). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Nemli, E. (2001). Çevreye Duyarlı Yönetim Anlayışı. *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 23-24 :211-224.
- Nemli, E. (2000). *Çevre Yönetim Sistemi ve Çevreye Duyarlı İşletmecilik*, İstanbul Ticaret Odası Yayınları, Yayın No:2000/11, İstanbul.
- Nicula, V. ve Elena, P. R. (2014). Business Tourism Market Developments. *Procedia Economics and Finance*, 16, 703-712.
- Olçay, A. ve Giritlioğlu, İ. (2014). Şehir Turizmine Hizmet Veren Otellerde Müşteri Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(50):1-22.
- Önder, S. ve Konaklı, N. (2003). Konya Kentinde Görsel Kirliliğe Neden Olan Uygulamalar ve Çözüm Önerileri. *V. Ulusal Çevre Mühendisliği Kongresi*.
- Öter, Z. ve Özdoğan, O. N. (2005). Kültür Amaçlı Seyahat Eden Turistlerde Destinasyon İmajı: Selçuk-Efes Örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*. 16(2):127-138.
- Özçoban, E. (2010). *Türkiye’de Turizm Endüstrisinde Sosyal Sorumluluk Kampanyaları: T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın Yeşil Yıldız Uygulaması ve Calista Otel Örneği Üzerine Amprik Bir Çalışma*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Özdemir, E. ve Akpınar, A. T. (2002). Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi Çerçevesinde Alanya’daki Otel ve Tatil Köylerinde İnsan Kaynakları Profili. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(2):85-105.
- Özgen, I. (2005). *Büyük Ölçekli Otel İşletmelerinde Atık Yönetimi ve İber Otel Sarıgerme Park Örneği*. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Özgüç, N. (2003). *Turizm Coğrafyası Özellikler ve Bölgeler*. Çantay Kitapevi, İstanbul.
- Özsoy, T. ve Çiftçi, H. (2008). Sürdürülebilir Turizmin Pazarlanmasında Sürekli Öğrenen Yeşil Kasaba Modeli. Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler

- Fakültesi, 13. *Ulusal Pazarlama Kongresi, Sürdürülebilirlik ve Pazarlama*, Adana.
- Öztaş, K. (2002). *Turizm Ekonomisi Genel Turizm Bilgileri*. 1. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Öztürk M. (2004). Otellerde/Motellerde Verimli Su, Aydınlatma ve Isıtma Enerjisi Kullanımı. <http://www.cevreorman.gov.tr/belgeler/otel.pdf> (20.05.2014).
- Öztürk, Y. Ve Yazıcıoğlu, İ. (2002). Gelişmekte Olan Ülkeler İçin Alternatif Turizm Faaliyetleri Üzerine Teorik Bir Çalışma. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2:183-195.
- Peköz, M. ve Yarcan, Ş. (1995). *Seyahat İşletmeleri*, Boğaziçi Üniversitesi Matbaası, İstanbul.
- Potoski, M. ve Prakash, A., (2013). Do Voluntary Programs Reduce Pollution? Examining ISO 14001's Effectiveness Across Countries. *PolicyStud.* 41(2):273e294.
- Prud'homme, B. ve Raymond, L. (2013). Sustainable Development Practices in the Hospitality Industry: An Empirical Study of Their Impact on Customer Satisfaction Andintentions. *International Journal of Hospitality Management*, 34:116-126.
- Raj, R., & Morpeth, N. D. (2007). *Religious Tourism And Pilgrimage Festivals Management: An International Perspective*. CABI.
- Resmi Gazete (2011) Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik. 27865 Sayılı Yönetmelik.
- Resmi Gazete (2013) Çevresel Etki Değerlendirmesi Yönetmeliği. 28784 Sayılı Yönetmelik.
- Resmi Gazete (1972) 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliğine Dair Kanun.
- Rızaoğlu, B. (2004). *Turizm Pazarlaması*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Saçılık, M. Y. ve Çevik, S. (2014). Çevreye Duyarlı Otelcilik Kapsamında Yeşil Yıldız Uygulaması: Antakya Güngör Ottoman Palace Örneği, 9. *Uluslararası Kongre: Turizm İşletmeciliğinde Yeni Perspektifler*, Balıkesir.
- Sandıkçı, M., ve Günay, F. (2014). Afyonkarahisar'ın Rekreasyon Alan ve Faaliyetlerinin Konaklama Süresi Üzerindeki Etkisi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 16(1):43-64.

- Sargin, S. (2006) Yalvaç'ta İnanç Turizmi. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 16(2):1-18.
- Serter, G. (2006). Türkiye'de Çevresel Etki Değerlendirmesinin Tarihsel Süreçteki Gelişimi. *Planlama*, 43-52.
- Seyhan, G. (2010). *Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Konaklama İşletmelerinde Çevreye Duyarlı Uygulamalar ve Yeşil Pazarlama: Örnek Olay Çalışması (Calista Luxury Resort Otel- Antalya)*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Seyhan, G. ve Yılmaz, B. S. (2010). Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Konaklama İşletmelerinde Yeşil Pazarlama: Calista Luxury Resort Hotel. *İşletme Fakültesi Dergisi*, 11(1):51-74.
- Shackley, M. (1997). Saving Cultural Information: The Potential Role Of Digital Databases In Developing Cultural Tourism, *Journal Of Sustainable Tourism* 5, (3), 244-249.
- Singh, M., Brueckner, M., ve Padhy, P. K. (2015). Environmental Management System ISO 14001: Effective Waste Minimisation in Small and Medium Enterprises in India. *Journal of Cleaner Production*.
- Sonnenfeld, D. A., ve Mol, A. P. (2002). Globalization and the Transformation of Environmental Governance An Introduction. *American Behavioral Scientist*, 45(9), 1318-1339.
- Soyak, M. (2013). Uluslararası Turizmde Son Eğilimler ve Türkiye'de Turizm Politikalarının Evrimi. *Marmara Sosyal Araştırmalar Dergisi*, (4):1-18.
- Spellman F. R. (1999). *The Science of Environmental Pollution*. Crc Press, USA.
- Stonich, S. C. (1998). Political Ecology of Tourism. *Annals of Tourism Research*, 25(1), 25-54.
- Şarkaya İçellioğlu, C. (2014). Kent Turizmi ve Marka Kentler: Turizm Potansiyeli Açısından İstanbul'un SWOT Analizi. *İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1:37-55.
- Şekerli, S. ve Öter Z. (2015). Yeşil Pazarlama ve Çevre Yönetim Sistemi Belgeli Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, 16. *Ulusal Turizm Kongresi*, Çanakkale.
- Şenel, A. (2007). Turizm Sektöründe Yatırım Kararları. *Selçuk Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*, 12.

- Şener, B. (2001). *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon*. Geliştirilmiş 3. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Şengül, M. (1997). Belediyeler ve Çevresel Etki Değerlendirmesi: Etkin ve Yaygın Bir ÇED İçin Öneri, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 6(1):21-30.
- Tarıncı A. (2012). *Otel İşletmelerinde Yeşil Pazarlama Uygulamalarına İlişkin Yönetici ve İş gören Tutumlarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Tarí, J.J., Molina-Azorín, J.F., ve Heras, I., 2012. Benefits of the ISO 9001 and ISO 14001 Standards: A Literature Review. *J. Ind. Eng. Manage.* 5(2):297-322.
- Tayfun, A. ve Arslan, E. (2013). Festival Turizmi Kapsamında Yerli Turistlerin Ankara Alışveriş Festivali'nden Memnuniyetleri Üzerine Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5(2):191-206.
- Temür, H. (2011) Kumar Turizmi ve KKTC'ye etkisi. <http://blog.milliyet.com.tr/kumar-turizmi-ve-kkct-ye-etkisi/Blog/?BlogNo=340085> (13.06.2015).
- Tıraş, H. H. (2012). Sürdürülebilir Kalkınma ve Çevre: Teorik Bir İnceleme. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(2):57-73.
- Topaloğlu, C. ve Gümüş, F. (2012) Yenilenebilir Enerji Kaynaklarının Konaklama İşletmelerinde Kullanımı: Muğla İli'ndeki 4 ve 5 Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma. Akdeniz Üniversitesi Turizm Fakültesi, 13. *Ulusal Turizm Kongresi*, Antalya.
- Tosun, C. Ve Bilim, Y. (2004). Şehirlerin Turistik Açından Pazarlanması: Hatay Örneği. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 15(2):125-138.
- Tribe, J. (2005). *The Economics of Recreation, Leisure ve Tourism*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Tunçsiper, B., Giritlioğlu, İ., Girgin, K. G. ve Aksu, M. (2009). Bölgesel Kalkınmada Şehir Turizminin Rolü: Balıkesir ve Çanakkale Merkezlerinde Bir Araştırma. 10. *Ulusal Turizm Kongresi*, Mersin.
- Turan, E. (2012). *Türkiye'de Yabancı Turizmi Arttırmada İnanç Turizminin Yeri ve Önemi*. Uzmanlık Tezi, Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Turhan, M. (1994). *Kültür Değişimleri (Sosyal Psikoloji Bakımından Bir Teknik)*, İstanbul: Marmara Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Vakfı Yayınları.

- Turhan, S. (2010). *Turizm İşletmelerinde Yeşil Pazarlama Marmaris Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Turizm Yatırım Dergisi (2012). Toplantı ve Kongre Turizmi Sektörün Hızlı Büyüyen Pazarı. <http://www.turizmyatirimdergisi.com.tr/images/dergi/ek/01.pdf> (11.06.2015).
- TÜİK (2015). Geliş Nedenine Göre Çıkış Yapan Ziyaretçiler. http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1072 (23.12.2015).
- Türker, N. (2002). *Konaklama İşletmelerinde Çevre Duyarlılığı: Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Çevre Duyarlılığı Bakış Açısına Yönelik Bir Uygulama*. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Türkeri, A. (2007). Bireysel ve Merkezi Isıtma Sistemlerinin Tanıtımı ve Karşılaştırılması. VIII. *Ulusal Tesisat Mühendisliği Kongresi ve Sergisi*, İzmir.
- Türkün, A. ve Ulusoy, Z. (2006). Kentsel SİT Alanlarında Turizm Amaçlı Dönüşüm ve Sorunlar: Ankara Kalesi Örneği. http://www.spo.org.tr/resimler/ekler/6a1085a27ab7bff_ek.pdf (03.05.2015).
- TÜROFED (2010) Sayı:49, Kurumsal Yayın. <http://www.turofed.org.tr/PDF/DergiTr/T%C3%BCrofed%20Dergi-Turofed49.pdf> (13.06.2015).
- TÜRSAB (2014a). TÜRSAB İnanç Turizmi 2014 Raporu. http://www.tursab.org.tr/dosya/12192/tursabinancturizmi_12192_5616832.pdf (16.06.2015).
- TÜRSAB (2014b) TÜRSAB Gastronomi Turizm Raporu. http://www.tursab.org.tr/dosya/12302/tursab-gastronomi-turizmi-raporu_12302_3531549.pdf (17.06.2015).
- T.C. Gaziantep Valiliği Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü (2015). Gaziantep İli 2014 Yılı Çevre Durum Raporu. <http://www.csb.gov.tr/db/ced/eduardosya/Gaziantep%202014.pdf> (21.01.2016).
- T.C. Hatay Valiliği Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü (2015). Hatay İli 2014 Yılı Çevre Durum Raporu. http://www.csb.gov.tr/db/ced/eduardosya/Hatay_icdr2014.pdf (21.01.2016).
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Teftiş Kurulu Başkanlığı (2008). <http://teftis.kulturturizm.gov.tr/Eklenti/1417,teblig20083doc.doc?0> (30 Haziran 2015).

- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Teftiş Kurulu Başkanlığı (2013). <http://teftis.kulturturizm.gov.tr/Eklenti/7283,20130906-3-1.pdf?0> (01..07.2015).
- Uca Özer, S. (2010). Şehir Turizmi ve Kültür: Yabancı Turistlerin Kültürel Bir Destinasyon Olarak İstanbul'u Değerlendirmeleri Üzerine Bir Araştırma. Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Uca Özer, S. ve Tüzünkan, D. (2012). Alışveriş Turizmi Kapsamında "İstanbul Shopping Fest" ve Yansımaları. Akdeniz Üniversitesi Turizm Fakültesi, 13. *Ulusal Turizm Kongresi*, Antalya.
- Uluççen, T. H. (2011). *Özel İlgi Turizmi: Kapsamı, Çeşitleri ve Türkiye'de Uygulanabilirliği*. Uzmanlık Tezi, Kültür ve Turizm Bakanlığı Dış İlişkiler ve Avrupa Birliği Koordinasyon Dairesi Başkanlığı, Ankara.
- UNWTO (2015). <http://media.unwto.org/en/content/understanding-tourism-basic-glossary> (25.04.2015).
- UNWTO, (2015). Tourism Highlights. <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416899> (18.08.2015).
- UNWTO (2014). Tourism Highlights http://dtxqtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto_annual_report_2014.pdf (21.12.2015).
- Uluslan, Y. ve Batman, O. (2010). Alternatif Turizm Çeşitlerinin Konya Turizmine Etkisi Üzerine Bir Araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (23):243-260.
- Unurlu, Ç. (2010). *Otel İşletmelerinde Odalar Bölümünde Gelir Yönetimi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Urry, J. (1994). *Cultural Change and Contemporary Tourism*. 13, 233-238.
- Usal, A. ve Kuşluvan Z. (2002). *Davranış Bilimleri, Sosyal Psikoloji*, Barış Yayınları, İzmir.
- Uslu, O. (1987). *Su Kirliliği ve Kontrolü*. TC Başbakanlık.
- Usta, Ö. (2008). *Turizm Genel ve Yapısal Yaklaşım*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Ünlüönen, K, Kızanlıklılı, M. M.,ve Arslan, E. (2011). Otel İşletmelerindeki Eko-Etiket ve Sistem Yönetim Belgelerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Düzce Üniversitesi, 12. *Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı, Türk Turizmde Sürdürülebilir Rekabet Avantajının Elde Edilmesi*, Düzce.

- Vatan, A. ve Zengin, B. (2014). Çevresel İnovasyon ve Konaklama İşletmelerindeki Uygulamalar Üzerine Bir Araştırma: İstanbul Örneği. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2(8):511-530.
- Yarcan, Ş. (1995). *Turizm Endüstrisinin Yapısı*. Boğaziçi Üniversitesi Matbaası, İstanbul.
- Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü (2008). Çevreye Duyarlılık Kampanyası (Yeşil Yıldız) <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,11596/cevreye-duyarlilik-kampanyasi-yesil-yildiz.html> (29.06.2015).
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2014). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Yeşil, M. (2013). The Social Media Factor In The Development And Promotion Of Religious Tourism. *International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic Volume*, 8(7):733-744.
- Yıldız, Z. (2011). Turizmin Sektörünün Gelişimini ve İstihdam Üzerindeki Etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 3(5):54-71.
- Yıldız, Z., ve Kalağan, G. (2008). Alternatif Turizm Kavramı ve Çevresel Etkileri. *Yerel Siyaset Dergisi*, 35:43-45.
- Yılmaz, B. S. ve Yumuk, Y. (2013). Türk Turizm Pazarında Çevreye Duyarlı Bir Eğilim: “Yeşil Yıldız” Uygulamaları ve “Yeşil Yıldız” Sahibi Otel İşletmeleri Üzerine Bir Değerlendirme. Erciyes Üniversitesi Turizm Fakültesi, 14. *Ulusal Turizm Kongresi*, Kayseri.
- Yılmaz, İ. ve Çullu, N. (2012). Nevşehir’de Alternatif Turizm Potansiyeli ve Turistik Ürün Çeşitlendirme Üzerine Bir Araştırma. Çağ Üniversitesi, 1. *Doğu Akdeniz Turizm Sempozyumu Bölgesel Destinasyon Yönetimi*, Mersin.
- Yontar, İ., G. (2008). Sürdürülebilir Çevre ve Ekonomi İçin Bir Araç: Türkiye’de ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardı. *Review of Social, Economic & Business Studies*, 9(10):477-500.
- Yoon, Y., Gürsoy, D. ve Chen, J. S. (2001). Validating a Tourism Development Theory With Structural Equation Modelling, *Tourism Management*, 22 :363-372.
- Yücel, M., ve Ekmekçiler, Ü. S. (2008). Çevre Dostu Ürün Kavramına Bütünsel Yaklaşım; Temiz Üretim Sistemi, Eko-Etiket, Yeşil Pazarlama. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 26(26).

- Yüksel, H. (2003). İşletmelerin Çevreye Duyarlı Üretim Faaliyetlerinin Ampirik Bir Çalışma ile Değerlendirilmesi. *Endüstri Mühendisliği Dergisi*, (2).
- Zengin, B. ve Şengel, Ü. (2014). İstanbul Kapalı Çarşı Esnafının Turizm Algısı Üzerine Bir Araştırma. *13. Geleneksel Turizm Paneli*, İstanbul
- Zeytin M. ve Kırlioğlu H. (2014). Çevre Yönetim Sistemi ve Yerel Yönetimler. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2(5):238-254.
- Zhao, X.,Ma, C., ve Gu, P. (2012). Energy Saving Methods and Results Analysis in the Hotel. *Energy Procedia*, 14:1523-1527.
- Weaver, D. B. (1991). Alternative to Mass Tourism in Dominica. *Annals of Tourism Research*, 18(3), 414-432.
- Wang, Z. X., ve Pei, L. (2014). A Systems Thinking-based Grey Model for Sustainability Evaluation of Urban Tourism. *Kybernetes*, 43(3/4):462-479.
- Wilbanks, T. J. (1994). "Sustainable Development" in Geographic Perspective. *Annals of the Association of American Geographers*, 84(4), 541-556.
- www.fqcert.com. ISO 14001'in Yararları, http://www.fqcert.com/iso14001_yararlari.htm (06.07.2015).
- www.yesilbina.com Yeşil Bina Nedir?. http://www.yesilbina.com/Yesil-Bina-Nedir_a2.html (29.12.2015).

EK 1.**ANKET FORMU****Değerli Yönetici,**

Bu Anketle Gaziantep'te ve Hatay'da Faaliyet Gösteren ve Şehir Turizmine Hizmet Veren Otel İşletmelerinin Yeşil Yıldız Uygulamalarına Yönelik Yeterlilik Düzeyi Ölçülmek İstenmektedir. Vereceğiniz Bilgiler Bilimsel Amaçlı Kullanılacaktır. Fikir ve Düşüncelerinizi Bizimle Paylaştığınız İçin Teşekkür Eder, Mutlu Bir Gün Dileriz.

Yrd. Doç. Dr. İbrahim GİRİTLİOĞLU

Gaziantep Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Yüksekokulu
Öğretim Üyesi
girtlioglu@gantep.edu.tr

Melik Onur GÜZEL

Gaziantep Üniversitesi,SBE
Turizm İşletmeciliği ABD
melikonur@hotmail.com

Katılımcıya Ait Bilgiler	İşletme Hakkında Bilgiler
<p>1- Oteldeki göreviniz? <input type="checkbox"/> Genel Müdür <input type="checkbox"/> Satış Pazarlama Müdürü <input type="checkbox"/> Ön Büro Müdürü <input type="checkbox"/> Yiyecek İçecek Müdürü <input type="checkbox"/> Kat Hizmetleri Müdürü <input type="checkbox"/> Muhasebe Müdürü <input type="checkbox"/> İnsan Kaynakları Müdürü <input type="checkbox"/> Teknik Servis Müdürü <input type="checkbox"/> Diğer (Lütfen Belirtiniz).....</p> <p>2- Eğitim düzeyiniz? <input type="checkbox"/> İlköğretim <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Ön Lisans <input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Yüksek Lisans/Doktora</p> <p>3- Bu otelde kaç yıldır çalışıyorsunuz? <input type="checkbox"/> 1-2 yıl <input type="checkbox"/> 3-5 yıl <input type="checkbox"/> 6-9 yıl <input type="checkbox"/> 10 yıl ve üzeri</p>	<p>1- Otelinizin yıldız sayısı? <input type="checkbox"/> 3 Yıldız <input type="checkbox"/> 4 Yıldız <input type="checkbox"/> 5 Yıldız</p> <p>2- Hangi ilde hizmet vermekttesiniz? <input type="checkbox"/> Gaziantep <input type="checkbox"/> Hatay</p> <p>3- Otelinizin sahiplik durumu nedir? <input type="checkbox"/> Uluslar arası zincir otel <input type="checkbox"/> Şahıs oteli <input type="checkbox"/> Ulusal zincir otel <input type="checkbox"/> Diğer (Lütfen Belirtiniz).....</p> <p>4- Oteliniz kaç yıldır faaliyetini sürdürmektedir? <input type="checkbox"/> 1-5 yıl <input type="checkbox"/> 6-10 yıl <input type="checkbox"/> 11 yıl ve üzeri</p> <p>5- Otelinizdeki toplam personel sayısı kaçtır? <input type="checkbox"/> 1-50 <input type="checkbox"/> 51-100 <input type="checkbox"/> 101-150 <input type="checkbox"/> 151 ve üzeri</p> <p>6- Otelinizdeki toplam oda sayısı kaçtır? <input type="checkbox"/> 10-50 <input type="checkbox"/> 51-100 <input type="checkbox"/> 101-150 <input type="checkbox"/> 151 ve üzeri</p>

A-YEŞİL YILDIZ GENEL YÖNETİM VE ÇEVRE POLİTİKALARI

Aşağıdaki sorular, Yeşil Yıldız uygulamalarının genel yönetim ve çevre politikalarına yönelik kriterleridir. Lütfen vereceğiniz cevapları otel işletmenizin sahip olduğu özellikleri göz önünde bulundurarak, aşağıdaki kutucuklara (X) işareti koyarak cevaplayınız.

- 1- Otelinizin çevre politikası ve eylem planı var mıdır? () Evet () Hayır
- 2- Otelinizde çevre faaliyetleriyle ilgili bir birim var mıdır? () Evet () Hayır
- 3- Otelinizde çevre yönetim sistemi var mıdır? () Evet () Hayır
- 4- Otelinizde çevre denetim sistemi var mıdır? () Evet () Hayır
- 5- Otelinizin uluslar arası kabul gören herhangi bir çevre yönetim sertifikası var mıdır? () Evet () Hayır
- 6- Otelinizde enerji tüketimi, elektrik tüketimi ve genel enerji tüketiminin (su, ısıtma, soğutma) takibi yapılmakta mıdır? () Evet () Hayır
- 7- Otelinizde kimyasal maddeler hacim veya ağırlık olarak takip edilmekte midir? () Evet () Hayır
- 8- Otelinizde atık miktarının hacim veya ağırlık olarak takibi yapılmakta mıdır? () Evet () Hayır
- 9- Oteldeki tüm tesisat ve donanımların bakım ve onarımı periyodik olarak yapılmakta mıdır? () Evet () Hayır
- 10- Oteldeki bakım ve onarımlar alanında eğitimli uzman servislere yaptırılmakta mıdır? () Evet () Hayır

B-YEŞİL YILDIZ ÇEVRE KORUMA KRİTERLERİNE YÖNELİK UYGULAMALAR

Aşağıdaki sorular; otel personelinin eğitimi, tesisin yatak odasındaki düzenlemeleri, tesisin çevre uyumu, çevreyi güzelleştirici düzenlemeleri ve etkinlikleri, ekolojik mimarisi, enerji, su, deterjanlar, dezenfektanlar ve tehlikeli kimyasal maddeler, atıklar ve diğer hizmetleri ile ilgilidir. Lütfen vereceğiniz cevapları otel işletmenizin sahip olduğu özellikleri ve kriterlerine yönelik yeterlilik düzeyini göz önünde bulundurarak, aşağıdaki kutucuklara (X) işareti koyarak cevaplayınız.

Otelde Uygulanan Yeşil Yıldız Çevre Koruma Kriterlerine Yönelik Yeterlilik Düzeyi		ÇOK YETERSİZ	YETERSİZ	ORTA	YETERLİ	ÇOK YETERLİ
1.	Otel personeline çevre konusunda eğitim verilme düzeyi nedir?	①	②	③	④	⑤
2.	Otelinize gelen misafirlerden çevre ile ilgili görüş alma ve değerlendirme düzeyi nedir?	①	②	③	④	⑤
3.	Otelinizin misafirler odalarından ayrıldıktan sonra elektriğin kapanma sistemlerine sahiplik düzeyi nedir?	①	②	③	④	⑤
4.	Otelinizde merkezi ısıtma sisteminin kullanılma düzeyi nedir? (Otelinizin tüm alanlarını göz önünde bulundurunuz)	①	②	③	④	⑤
5.	Otel odalarındaki cihaz ve makinelerin (minibar, tv, split klima vb.) yüksek verimli ve az enerji tüketen cihazlardan olma düzeyi nedir?	①	②	③	④	⑤

6.	Otel odaları ve genel mahallerde duş başlıkları ve musluklarda özel armatürlerin kullanılma düzeyi nedir?	①	②	③	④	⑤
7.	Otelde sigara kullanımına yönelik özel uygulamaların düzeyi nedir?	①	②	③	④	⑤
8.	Otele gelen misafirlerin çevreci davranmalarını sağlamaya yönelik bilgi verilme düzeyi nedir?	①	②	③	④	⑤
9.	Otel iç ve dış peyzaj düzenlemeleri ve ağaçlandırma çalışması yapılma düzeyi nedir?	①	②	③	④	⑤
10.	Otelin yakın bölgelerdeki tarihi, doğal ve kültürel değerlerin korunmasına yönelik katkı düzeyi nedir?	①	②	③	④	⑤
11.	Otelin mimari tasarımının çevreye duyarlılık düzeyi nedir?	①	②	③	④	⑤
12.	Otel inşaatında kullanılan yapı malzemelerinin çevreye duyarlılık düzeyi nedir?	①	②	③	④	⑤

13.	Otelde kullanılan cihaz ve makinelerin yüksek verimli ve az enerji tüketen teknolojide olma düzeyi nedir? (ısıtma kazanı, merkezi klima, soğuk odalar, yıkama ve kurutma makineleri)	①	②	③	④	⑤
14.	Otelde enerji tasarrufu sağlayacak frekans inventörü, ısı geri kazanım sistemi veya ısı pompasının kullanım düzeyi düzeyi nedir?	①	②	③	④	⑤
15.	Otelde yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanılma düzeyi nedir?	①	②	③	④	⑤
16.	Otelde atık suların atık su planına göre arıtılma düzeyi nedir?	①	②	③	④	⑤
17.	Otelde yağmur suları veya arıtılmış suların bahçe, tuvalet ve rezervuarlarda kullanılma düzeyi nedir?	①	②	③	④	⑤
18.	Otelde çevreye duyarlı deterjan ve dezenfektanların kullanılma düzeyi nedir?	①	②	③	④	⑤
19.	Otelde atık yağların değerlendirilme düzeyi nedir?	①	②	③	④	⑤

20.	Otelde atıkların plastik, kağıt, cam türüne göre ayrıştırılma düzeyi nedir?	①	②	③	④	⑤
21.	Otelde kalan yiyeceklerin yeniden değerlendirilme düzeyi nedir?	①	②	③	④	⑤
22.	Otelde zararlı atıkların türüne göre ayrıştırılma düzeyi nedir? (Yağ filtreleri, boya, ilaçlar, tıbbi atıklar vb.)	①	②	③	④	⑤
23.	Otelde genel duş ve tuvaletlerde, ortak alanlarda tek kullanımlık olmayan malzemelerin kullanılma düzeyi nedir? (şampuan, sabun, duş bonesi, bardak, tabak, çatal bıçak takımları vb.)	①	②	③	④	⑤
24.	Otelde çevre etiketli eşyaların kullanılma düzeyi nedir? (yastık, çarşaf, masa örtüsü, mobilya, çamaşır makinesi, bulaşık makinesi, buzdolabı, elektrik süpürgesi, ampul, vb.)	①	②	③	④	⑤

EK 2.

T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
YATIRIM VE İŞLETMELER GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

ÇEVREYE DUYARLI KONAKLAMA TESİSLERİ İÇİN
SINIFLANDIRMA FORMU
(YEŞİL YILDIZ-ÇEVREYE DUYARLI TESİS SİMGESİ)

TESİSİN ADI :

TESİSİN ADRESİ :

TELEFON – FAKS :

E-POSTA, İNTERNET SİTESİ :

MEVCUT TÜRÜ VE SINIFI :

BELGE TARİH VE NO :

BELGE SAHİBİ :

MÜDÜR :

ALINAN PUAN :

SINIFLANDIRMA FORMUNUN AMAÇ VE KAPSAMI

Sürdürülebilir turizm kapsamında, çevrenin korunması, çevre bilincinin geliştirilmesi, turistik tesislerin çevreye olan olumlu katkılarının teşvik edilmesi ve özendirilmesi amacıyla, 1993 yılında Bakanlığımızca “Turizmde Çevreye Duyarlılık Kampanyası” başlatılmıştır.

Günümüzde, küresel ısınmanın artmasıyla birlikte, çevre bilinci ve çevreye duyarlılık çalışmaları da önem kazanmaktadır. Dünyada yaşanan söz konusu gelişmelere koşut olarak, uluslar arası kabul gören kriterler ve diğer gelişmeler de dikkate alınmış ve çevreye duyarlı konaklama işletmeleri için mevcut olan sınıflandırma formu güncelleştirilerek bu form hazırlanmıştır.

Bu form turistik konaklama işletmelerindeki çevreye duyarlı yapılaşmanın, işletmecilik özelliklerinin ve diğer yönleriyle çevreye olan olumlu katkılarının teşvik edilmesi ve çevre bilincinin geliştirilmesi amacıyla hazırlanmıştır.

Yatırım ve inşaat aşamasında aranılan nitelikler, konaklama işletmesinin inşaat aşamasından itibaren çevreye duyarlı olarak tasarlanmasını, planlanmasını ve işletmeye açılmasını sağlamayı amaçlamaktadır.

Form içeriğinde bulunan kriterler enerji, su, çevreye zararlı maddelerin tüketiminin ve atık miktarının azaltılmasını, enerji verimliliğinin artırılmasını, yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımının teşvik edilmesini, konaklama işletmelerinin yatırım aşamasından itibaren çevreye duyarlı olarak planlanmalarını ve gerçekleştirilmelerini, tesisin çevreye uyumunu, çevreyi güzelleştirici düzenleme ve etkinlikleri, ekolojik mimariyi, çevreye duyarlılık konusunda bilinçlendirmeyi, eğitim sağlanmasını, ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği yapılmasını kapsamaktadır.

Bu form çevreye duyarlılık konusunda çalışma yapan turistik işletmelerin talebi üzerine ve formun uygulama esaslarında belirlenen **temel kriterlere** sahip olan konaklama tesislerine uygulanacaktır. Asgari puanlar, konaklama işletmelerinin kapasiteleri ve çevreye olan etkileri dikkate alınarak, işletmelerin tür ve sınıflarına göre belirlenmiştir.

Konaklama işletmelerinin bu formda bulunan bütün kriterleri yerine getirmesinin uygulanabilir olmadığı düşüncesiyle, tesislerin tür ve sınıfları dikkate alınarak, asgari puanlar formda bulunan bütün kriterlerin puanlarının toplamı olan azami puandan düşük tutulmuştur. Böylece, işletmelere temel kriterler dışında kalan, diğer kriterler arasında seçim yapma imkanı sağlanmıştır.

SINIFLANDIRMA FORMUNUN UYGULAMA ESASLARI

1- Bu form turistik işletmelerin talebi üzerine uygulanacaktır.

2- Formun uygulanmasında, puanlar sıfırdan başlamakta olup, her kriter için azami puanlar belirtilmiştir.

3-Yıldızlı konaklama tesislerinin bu formda belirlenen asgari puanları aşması durumunda plaketerinde sınıfını gösteren yıldızlar yeşil renkli düzenlenecektir. Ayrıca plaket üzerinde “Çevreye Duyarlı Tesis” ibaresi yer alacaktır.

4- Temel Kriterler: (Formda * işareti ile belirtilmektedir)

Bu formda yer alan ve aşağıda belirtilen temel kriterlerin yerine getirilmesi durumunda tesis değerlendirmeye alınacaktır.

a) İşletmelerin çevre politikası ve eylem planının olması.

b) Tesiste eylem planını uygulayacak özel bir yetkilinin olması veya işletmede uygulamadan sorumlu bir yetkili ile birlikte, bu hizmetin bir uzmandan veya uzman firmadan alınması.

c) İşletme tarafından, çevre bilincinin artırılması, çevresel tedbirlerin ve eylem planının uygulanmasını temin etmek için personele eğitim verilmesi.

d) Çevreye duyarlı atık su planının bulunması.

e) Turizm konaklama işletmesinde kullanılan tüm tesisat, teçhizat ve donanımların koruyucu bakım ve onarımının periyodik olarak yaptırıldığına dair kayıtların tutulması.

f) İşletmenin, su tüketimi, ısıtma ve soğutma için enerji tüketimi, elektrik tüketimi ve genel enerji tüketimi konusunda verileri toplaması ve izlemesi (Kapalı alan m² başına veya geceleme başına enerji tüketimi, aylık, üç aylık ve yıllık raporların hazırlanması ve dosya halinde saklanması).

g) İşletmede kullanılan kimyasal maddelerin (hacim ve/veya ağırlık olarak) izlenmesi ve verilerin toplanması (Kapalı alan m² başına veya geceleme başına tüketim, aylık, üç aylık ve yıllık raporların hazırlanması ve dosya halinde saklanması).

h) Tesiste ortaya çıkan atık miktarının (hacim ve/veya ağırlık) izlenmesi ve verilerin toplanması (Kapalı alan m² başına veya geceleme başına tüketim, aylık, üç aylık ve yıllık raporların hazırlanması ve dosya halinde saklanması).

5- Çevreye duyarlı olarak faaliyet gösteren tesiste;

-İşletmenin çevre politikası ve eylem planına uygun olarak yaptığı tüm faaliyetlere ilişkin hazırlanan yıllık rapor,

-Bu formda ayrıntılı olarak belirtilen, kullanılan tesisat, teçhizat ve malzemelerin çevreye duyarlı olduğuna, bakımlarının düzenli yapıldığına ve tesiste yapılan çevreye duyarlı çalışmalara ilişkin üretici firmanın faturası, raporu, tanıtım broşürü, bakım yapan firmanın faturası, raporu, ilgili kurum ve kuruluşların yazısı, mühendislik, mimarlık raporu, ilgili meslek kuruluşunun raporu vb. evrak,

-Çalışan personelin çevreye duyarlılık konusunda eğitim programı, sertifikaları, personele ve müşterilere dağıtılan ve ilan edilen doküman,

-Çevreye duyarlılık konusunda sivil toplum kuruluşları, ilgili kurum ve kuruluşlarla yapılan işbirliği, koordinasyon çalışmalarına ilişkin evrak, güncelleştirilerek bir dosya halinde tutulur (Bu formda aranılan nitelikleri kanıtlayacak tüm doküman bu dosyada bulundurulur. Gerekli görülmesi halinde değerlendirme çalışması sırasında ilave evrak istenebilir).

A- GENEL YÖNETİM

		PUAN	
1*	İşletmelerin çevre politikası ve eylem planının olması,	5 puan	
2*	Eylem planının uygulanması;		
	Uygulayacak özel bir yetkilinin olması (Konusunda eğitim almış, Çevre Mühendisi, Enerji Verimliliği Uzmanı, Biolog, Ziraat Mühendisi vb.),	10 puan	
	Bu hizmetin bir uzmandan veya uzman firmadan alınması (İşletmede uygulamadan sorumlu bir yetkili ile birlikte),	7 puan	
3*	İşletmenin, su tüketimi, ısıtma ve soğutma için enerji tüketimi, elektrik tüketimi ve genel enerji tüketimi konusunda verileri toplaması ve izlemesi (Kapalı alan m ² başına veya geceleme başına enerji tüketimi, aylık, üç aylık ve yıllık raporların hazırlanması ve dosya halinde saklanması),	5 puan	
4*	İşletmede kullanılan kimyasal maddelerin (hacim ve/veya ağırlık olarak) izlenmesi ve verilerin toplanması (Kapalı alan m ² başına veya geceleme başına tüketim, aylık, üç aylık ve yıllık raporların hazırlanması ve dosya halinde saklanması),	5 puan	
5*	Tesiste ortaya çıkan atık miktarının (hacim ve/veya ağırlık olarak) izlenmesi ve verilerin toplanması (Kapalı alan m ² başına veya geceleme başına tüketim, aylık, üç aylık ve yıllık raporların hazırlanması ve dosya halinde saklanması),	5 puan	
6	İşletmenin uluslararası kabul gören çevre yönetim sertifikalarına sahip olması (EMAS, ISO 14000, ISO 14001, Mavi Bayrak gibi), (Her sertifika 3 puan, toplam 9 puanı geçemez)	Azami 9 puan	
7	Tesise hizmet veren veya mal tedarik eden ana firmaların en az bir tanesinin çevre yönetim sertifikasına sahip olması (EMAS, ISO 14001 gibi),	3 puan	
8	İşletmenin enerji ve su tüketimini hesaplamak ve izlemek için ilave sayaç ve ölçü aletleri kullanılması, (Mutfak, çamaşırhane, konaklama üniteleri, bahçe, teknik üniteler vb. her biri 2 puan, toplam 6 puanı geçemez)	Azami 6 puan	
9	İşletmenin çevreye duyarlılık çalışmalarının ödül kazanması,	(2 puan)	
10	Yerel yönetim veya idareler veya yörede bulunan diğer tesislerle çevreye duyarlılık konusunda ortak çalışma ve etkinlikler düzenlemek,	(5 puan)	
11	Çevre koruma organizasyonlarına düzenli olarak katkıda bulunmak veya bu organizasyonlara düzenli olarak katılmak (Dernek, vakıf, vb.), (Her biri 2 puan, toplam 6 puanı geçemez.)	Azami 6 puan	
12*	Turizm konaklama işletmesinde kullanılan tüm tesisat ve donanımların (enerji, ısıtma, havalandırma, iklimlendirme ekipmanları, bulaşık, çamaşır makineleri, buzdolapları, asansörler vb.) koruyucu bakım ve onarımının periyodik olarak yetkili servise veya konusunda eğitim almış uzman kişilere yaptırılması,	(5 puan)	
13	Isıtma kazanının ve brülörün yılda en az bir defa periyodik olarak bakımının yetkili kişilere yaptırılması ve kazan bacasından açığa çıkan emisyonların yetkili kuruluşlar tarafından ölçülüp raporlanması,	(5 puan)	

B- EĞİTİM

14*	İşletme tarafından, çevre bilincinin artırılması, çevresel tedbirlerin ve eylem planının uygulanmasını temin etmek için personele periyodik olarak eğitim verilmesi,	(5 puan)	
15	Personelin olası su sızıntılarının belirlenmesi ve hemen önlem alınması konusunda eğitilmesi,	(2 puan)	
16	İşletme personelinin, deterjan ve dezenfektanları kullanırken paketlerinde	(2 puan)	

	veya kutularında önerilen kullanım miktarlarını aşmamaları ve kullanım yöntemleri konusunda eğitilmeleri,		
17	Tesisin mutfak ve teknik bölümlerinde kullanılan cihazların tasarruflu ve verimli kullanılması konusunda personele eğitim verilmesi,	(2 puan)	
18	Misafirlere tesise gelişte, resepsiyonda çevreye duyarlılık politikası ve alınan önlemler hakkında bilgi verilmesi, çevresel politika için destek istenmesi ve müşterilerin katılımının sağlanması,	(3 puan)	
19	Çocuk misafirlere yönelik çevreye duyarlılık konusunda eğitim ve etkinliklerin yapılması,	(3 puan)	

C- TESİSİN YATAK ODALARINDAKİ DÜZENLEMELER

20	Misafirlere, odalarda kolayca görebilecekleri bir yerde çevreye duyarlılık çalışmalarının yazılı, görsel-işitsel olarak duyurulması (Gazete, dergi, broşür, kapalı devre kanal vb.),	(2 puan)	
21	Misafirlerin, tesisin çevreye duyarlılık çalışmaları hakkında görüşlerinin alınması ve değerlendirilmesi (anket vb.),	(3 puan)	
22	Soğutma ve havalandırmanın (klima vb.), pencere ve kapıların açılması durumunda otomatik kapanması,	(4 puan)	
23	Soğutma ve havalandırma sistemlerinde otomatik kapatma bulunmayan tesislerde, müşterilere kapı ve pencerelerin açılması halinde, soğutma ve havalandırmanın kapatılmasını hatırlatan bilgilendirme,	(1 puan)	
24	Odalarda elektrik sisteminin, müşteri odadan ayrıldığında otomatik olarak kapanması(Enerji tasarruf sistemi),	(6 puan)	
25	Enerji tasarruf sistemi bulunmayan tesislerde, müşterilere odadan çıkarken elektrikli cihazların (televizyon, klima vb.) ve ışıkların kapatılmasını hatırlatan bilgilendirme,	(1 puan)	
26	Odalarda ısıtma ve soğutmanın kontrollü olması,		
	Merkezi kontrollü sistem	(5 puan)	
	Bağımsız ayar sistemi (termostat)	(3 puan)	
27	Odada yer alan cihaz ve makinelerin(minibar, buzdolabı, tv, split klima vb.) yüksek verimli ve az elektrik tüketen teknolojide olması, (Her biri 2 puan, toplam 6 puan)	Azami 6 puan	
28	Oda aydınlatılmasında az enerji tüketen aydınlatma elemanlarının kullanılması,	(2 puan)	
29	Odalarda kullanılan cihazların (buzdolabı, minibar, vb.) yüksek verimle ve az enerji harcayacak şekilde; güneş ışığı, ısı kaynakları gibi etkilerden uzak ve cihazın havalandırması sağlanacak şekilde yerleştirilmesi,	(2 puan)	
30	Misafir bulunmayan odalarda perde veya güneşliklerin kapalı tutulması,	(1 puan)	
31	Duş başlıkları ve musluklarda, akan suyun tasarrufuna yönelik özel armatürlerin kullanılması (Fotoselli, ayarlı, hava karışıklı başlıklı vb. su tüketimi dakikada 12 litreyi aşmayan),	(4 puan)	
32	Rezervuarların her kullanımda 6 litre veya daha az su harcaması (Farklı miktarda su akışını sağlayan veya su akışını durdurabilen ayarlı rezervuarlar),	(4 puan)	
33	Tüm banyolarda duş teknesi veya derinliği azaltılmış küvet kullanılması,	(2 puan)	
34	Banyo ve tuvaletlerde suyun tasarruflu kullanılması konusunda müşterilerin bilgilendirilmeleri,	(2 puan)	
35	Misafirlere, olası su sızıntılarını işletmeye bildirmelerinin istenilmesi,	(2 puan)	
36	Odalarda tek kullanımlık (şampuan, sabun, duş bonesi, bardak, tabak, çatal bıçak takımları vb.) malzemelerin kullanılmaması,	(4 puan)	
37	Tuvaletlerde çöp kutularının bulunması ve müşterilerin çöplerini tuvalet yerine çöp kutularına atması yönünde bilgilendirilmeleri,	(2 puan)	
38	Tesiste sigara içilmeyen odalar;		
	-Odaların en az %50 sinin sigara içilmez olması,	(5 puan)	
	- Odaların en az %20 sinin sigara içilmez olması,	(2 puan)	
39	Yatak odalarında, atıkların ayrılması hakkında bilgilendirmenin yapılması,	(2 puan)	

40	Aynı misafir için yastık kılıfı, çarşaf, nevresim ve havluların misafirlerin isteğiyle değiştirileceği konusunda bilgilendirilmeleri,	(6 puan)	
41	Misafirlerin, konaklama işletmesine ve diğer turistik yerlere toplu taşıma araçlarıyla en kolay nasıl ulaşabilecekleri konusunda bilgilendirilmeleri,	(2 puan)	
42	Misafirlerin, çevre koruma tedbirleri, bio-çeşitlilik ve çevre hakkında bilgilendirilmesi,	(2 puan)	

D-TESİSİN ÇEVREYE UYUMU, ÇEVREYİ GÜZELLEŞTİRİCİ DÜZENLEME VE ETKİNLİKLER

43	Tesisin emsalinin (Toplam inşaat alanının toplam arsa alanına oranı); 0,20 veya daha az olması, 0,30 olması, 0,40 olması, 0,50 olması,	(8 puan) (6 puan) (4 puan) (2 puan)	
44	Peyzaj düzenlemesi ve ağaçlandırma,	(5 puan)	
45	Tesisin oluşturulan yapıların görsel olarak doğa ile uyumlu olması,	(5 puan)	
46	Tesisin çevrede bulunan tarihi, doğal ve kültürel değerlerin korunmasına katkıda bulunmasına yönelik etkinlikler,	(5 puan)	
47	Çevrede bulunan vahşi veya evcil hayvanların korunması, sağlık, bakım ve beslenmeleri ile ilgili çalışmaların yapılması,	(2 puan)	
48	Tesis bahçesinde, envanteri bulunan endemik bitkilerin korunması ve ekosistemin bozulmaması için özen gösterilmesi,	(2 puan)	

E-EKOLOJİK MİMARİ

49	Tesisin mimari tasarımının özel (çevreye duyarlı) olması,	(10 puan)	
50	Tesisin mimari yapısının, konumunun ve yapı elemanlarının doğal havalandırmayı sağlayacak şekilde olması,	(6 puan)	
51	Tesisin ısı yalıtımının iklim şartlarına uygun, minimum enerji ile yeterli soğutma ve ısıtma imkânı sağlayacak şekilde olması,	(5 puan)	
52	Tesis dış cephesinde kullanılan camlar; Yazın ısının içeri girmesini engelleyecek geçirgenliği kontrol eden, kışın ise ısı kaybını azaltan özel cam, Çift cam,	(3 puan) (2 puan)	
53	Bina dış cephesinde güneşi kontrol eden yapı elemanlarının bulunması,	(2 puan)	
54	Tesisin inşaatının yapılacağı arazinin amenajman planının yaptırılması, inşaat sırasında çevreye zarar verilmemesi için önlemlerin alınması, tesisin inşasında kullanılan yapı elemanları, malzemelerin çevreye duyarlı olanlarının seçilmesi ve yapılan çalışmaların belgelendirilmesi (Amenajman planı, film, fotoğraf vb. belge),	(10 puan)	
55	Tesisin çevreye en az zarar verecek şekilde yapılmış olması (ÇED Raporu istenir.),	(2 puan)	
56	Çevreye duyarlı boya- cila, kurşunsuz cam vb. kullanılması (Çevre etiketli), (Her biri 2 puan, toplam 4 puan)	Azami 4 puan	

F- ENERJİ

a) Tesiste Enerji Verimliliği ve Tasarrufuna Yönelik Önlem ve Çalışmalar

57	Binaların giriş kapılarında rüzgarlık veya hava perdesi bulunması,	(2 puan)	
58	Tesisin genel mahallerinde ısıtma ve soğutmanın otomatik kontrollü (termostat) olması,	(4 puan)	
59	Tesiste kullanılan cihaz ve makinelerin (Isıtma kazanı (boiler), merkezi klima (Chiller vb), soğuk oda, dolap, çamaşır yıkama ve kurutma makinesi vb.) yüksek verimli ve az elektrik tüketecek teknolojide olması,	Azami 6 puan	

	(Her biri 2 puan, toplam 6 puanı geçemez)		
60	Tesiste az enerji tüketen aydınlatma elemanlarının kullanılması,	(2 puan)	
61	Tesisin iç ve dış aydınlatmasının, konunun uzmanı kişilerce hazırlanan proje doğrultusunda, mahal ve alanların kullanım amacına göre, gereği kadar yapılması,	(4 puan)	
62	Tesiste (Koridorlar, bahçe, teknik üniteler, personel mahalleri vb.) harekete veya işğa duyarlı aydınlatma sistemlerinin kullanılması,	(4 puan)	
63	Bahçe vb. açık alan aydınlatmalarında kullanılan aydınlatma elemanlarının, ışığın gökyüzüne gitmesini engelleyecek şekilde düzenlenmesi,	(2 puan)	
64	Tesisin mutfak ve teknik bölümlerinde kullanılan cihazların (soğuk oda, buzdolabı motorları, merkezi klima cihazları vb.) yüksek verimle ve az enerji harcayacak şekilde; güneş ışığı, ısı kaynakları gibi etkilerden uzak ve cihazın havalandırması sağlanacak şekilde yerleştirilmesi,	(5 puan)	
65	Tesisin bütünü dikkate alındığında önemli ölçüde enerji tasarrufu sağlayacak frekans invertörü, ısı geri kazanım sistemi veya ısı pompası gibi yeni teknolojilerin kullanılması, (Her biri 10 puan toplam 30 puan)	Azami 30 puan	
66	Tesisin sıcak su üretiminde eşanjör cihazının kullanılması,	(2 puan)	
67	Merkezi ısıtma sistemi olması,	(2 puan)	
68	Merkezi ısıtma sisteminin ihtiyaca uygun olarak kullanılabilmesi amacıyla, binanın bölümlere ayrılarak ısıtılabilmesi imkanı,	(2 puan)	
69	Tesiste elektrik, ısıtma ve soğutma sağlanmasında yeni teknolojilerin kullanılması;		
	Trijenerasyon sistemi,	(15 puan)	
	Kojenerasyon sistemi,	(10 puan)	
70	Tesiste enerji kullanımında hibrit sistem bulunması,	(5 puan)	
71	Saunada zaman kontrol paneli bulunması,	(2 puan)	
72	Çamaşırların doğal yollarla kurutulması (Kapalı mahalde veya görüntü kirliliği yaratmayacak şekilde açık alanda),	(2 puan)	
73	Genel mahallerde servis hazırlığı yapan personelin elektriği tasarruflu kullanmasını sağlayan aydınlatma donanımının bulunması,	(2 puan)	

b) Tesiste Güneş, Rüzgar, Jeotermal, Hidro, Dalga Enerjisi, Biogaz vb. Yenilenebilir Enerji Kaynağı Kullanımı

74	Havaya fazla miktarda sera gazı veren kömür veya ağır petrol ürünleri (sülfür oranı %0,2'den fazla olan) gibi kaynakların enerji olarak kullanılmaması,	(5 puan)	
75	Yenilenebilir enerji kaynaklarından elektrik sağlanması; (Enerjiyi sağlayan firmadan yenilenebilir enerjini kaynağını ve oranını gösteren bir yazının alınması halinde değerlendirilir) (Yenilenebilir enerjinin tesis bünyesinde sağlanması halinde 2 puan ilave edilir)		
	Kullanılan toplam elektrik miktarının tamamının yenilenebilir enerji kaynağından sağlanması,	(20 puan)	
	Kullanılan toplam elektrik miktarının %50 sinin yenilenebilir enerji kaynağından sağlanması,	(10 puan)	
	Kullanılan toplam elektrik miktarının %20 sinin yenilenebilir enerji kaynağından sağlanması,	(4 puan)	
	Kullanılan toplam elektrik miktarının %10 unun yenilenebilir enerji kaynağından sağlanması,	(2 puan)	
76	Tesiste ısıtma sisteminde kullanılan enerjinin yenilenebilir enerji kaynaklarından sağlanması (Elektrik haricinde; Güneş paneli, jeotermal vb.);		
	Tamamının yenilenebilir enerji kaynağından sağlanması,	(20 puan)	
	%50 sinin yenilenebilir enerji kaynağından sağlanması,	(10 puan)	
	%20 sinin yenilenebilir enerji kaynağından sağlanması,	(4 puan)	
	%10 unun yenilenebilir enerji kaynağından sağlanması,	(2 puan)	
77	Tesiste soğutma sisteminde kullanılan enerjinin yenilenebilir enerji kaynaklarından sağlanması (Elektrik haricinde; Deniz suyu, güneş vb.);		
	Tamamının yenilenebilir enerji kaynağından sağlanması,	(20 puan)	

	%50 sinin yenilenebilir enerji kaynağından sağlanması,	(10 puan)	
	%20 sinin yenilenebilir enerji kaynağından sağlanması,	(4 puan)	
	%10 sinin yenilenebilir enerji kaynağından sağlanması,	(2 puan)	
78	Tesisin temiz sıcak su ihtiyacının yenilenebilir enerji kaynaklarından sağlanması (Elektrik haricinde; Güneş paneli, jeotermal vb.); Tamamının yenilenebilir enerji kaynağından sağlanması,	(20 puan)	
	%50 sinin yenilenebilir enerji kaynağından sağlanması,	(10 puan)	
	%20 sinin yenilenebilir enerji kaynağından sağlanması,	(4 puan)	
	%10 sinin yenilenebilir enerji kaynağından sağlanması,	(2 puan)	

G-SU

79	İşletmelerin, yerel idareler tarafından hazırlanan su kullanma koruma planına uygun olarak su kullanması (Tesisin bu plana uygun olarak su kullandığına ilişkin ilgili idare yazısı aranır),	(5 puan)	
80	Genel ve personel duş ve tuvaletlerinde bulunan duş başlıkları ve musluklarında, akan suyun tasarrufuna yönelik özel armatürlerin kullanılması (Fotoselli, ayarlı, hava karışıklı başlıklı vb. su tüketimi dakikada 12 litreyi aşmayan),	(2 puan)	
81	Genel tuvaletler ve personel tuvaletlerinde rezervuarların her kullanımda 6 litre veya daha az su harcaması (Farklı miktarda su akışını sağlayan veya su akışını durdurabilen ayarlı rezervuarlar),	(2 puan)	
82	Genel duş ve tuvaletlerde suyun tasarruflu kullanılması konusunda misafirlerin ve personelin bilgilendirilmeleri,	(1 puan)	
83	Genel tuvaletlerde çöp kutularının bulunması ve müşterilerin çöplerini tuvalet yerine çöp kutularına atması yönünde bilgilendirilmeleri,	(1 puan)	
84	Pisuarlarda suyun akıtıldığı sistemin otomatik (fotoselli) olması,	(2 puan)	
85	Su kaçaklarının izlenmesi ve giderilmesine özen gösterilmesi,	(2 puan)	
86	Yeşil alanların gün ışığı etkili olmadan önce veya gün ışığı etkisini kaybettikten sonra sulanması,	(2 puan)	
87	Atık suların iyileştirilmesi; İşletmenin merkezi arıtma sistemine bağlı olması,	(4 puan)	
	İşletmenin kendine ait atık su arıtma sisteminin bulunması (Mevzuata uygun kriterlere sahip olması ve kriterlere uygun çalıştığına belgelendirilmesi şartıyla),	(2 puan)	
88*	Atık su planı;		
	Konaklama işletmelerinin, yerel idarelerin hazırladığı çevreye duyarlı atık su planına uymaları,	(4 puan)	
	Yerel idare tarafından onaylanmış tesise ait çevreye duyarlı atık su planı olması (Yerel idarenin atık su planının olmaması halinde),	(2 puan)	
89	Yağmur sularının veya artırmış atık suların temizlik ve içme haricinde (bahçe sulaması ve/veya tuvalet rezervuarlarında) kullanılması, (Her biri 2 puan, toplam 4 puan)	Azami 4 puan	
90	Deniz suyundan içme veya kullanma suyu elde edilmesi (Yerel idarenin izni olması halinde),	(10 puan)	
91	Su tasarruflu çamaşır ve bulaşık makinelerinin (Çevre etiketli) kullanılması,	(4 puan)	
92	Mutfakta ve bahçede kullanılan suların otomatik olarak kapanmasını sağlayan zaman ayarlı sistem,	(2 puan)	
93	Bahçe sulamasında, gereksiz su tüketimini engelleyen damlama, fiske vb. teknolojilerin kullanılması,	(4 puan)	
94	Golf sahaları, ormanlık alanlar gibi sulanması gereken geniş alanları bulunan tesislerde bilgisayar kontrollü özel sulama sistemlerinin kullanılması,	(4 puan)	

H- DETERJANLAR, DEZENFEKTANLAR VE TEHLİKELİ KİMYASAL MADDELER

95	Dezenfektanların hijyen gerekliliği halinde kullanılmaları,	(2 puan)	
96	Çevreye duyarlı deterjan ve dezenfektanların kullanılması (Çevre etiketli),	(4 puan)	
97	Yüzme havuzlarında uygun hijyenik sonuç için minimum miktarda dezenfektan kullanan otomatik dozaj sisteminin kullanılması,	(4 puan)	
98	Uygun mahallerde kimyasal maddeler kullanılmaksızın temizlik yapılması (mekanik temizlik, mikrofiber vb.),	(2 puan)	
99	Bahçelerinin organik tarım esaslarına uygun olarak düzenlenmesi ve bakımının yapılması,	(2 puan)	
100	Haşere ile mücadelede insan sağlığına ve çevreye zarar vermeyen ilaçların kullanılması veya doğal tedbirlerin (Sinek tutucu, yapışkanlı kağıt, balık vb.) alınması	(2 puan)	

I- ATIKLAR

101	Artan sağlıklı günlük yiyeceklerin hayır kurumlarına (Bakım evleri, yurtlar, hayvan barınakları vb.) verilmesi, bu konuda ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği yapılması,	(5 puan)	
102	Müşterilerin atıkları ayrabilmeleri için tesisin uygun yerlerinde yeterli kutu bidon sağlanması,	(2 puan)	
103	Personel tarafından zararlı atıkların (Yağ filtreleri, boya, florasan ampuller, toner, mürekkep, soğutma ekipmanları, piller, ilaçlar, tıbbi atıklar vb.) diğerlerinden ayrılması (Yerel idareden zararlı atıkların ayrıştırılması hizmetinin verildiğine ilişkin yazı alınır.), (Her biri 2 puan, toplam 10 puan)	Azami 10 puan	
104	Atıkların personel tarafından çeşitlerine (plastik, kağıt, cam vb.) ayrılması (Ayrıştırılan atıkların yerel idare veya firmalarca değerlendirildiğinin tespiti halinde puan verilir), (Her biri 3 puan, toplam 9 puan)	Azami 9 puan	
105	Organik atıkların ayrılması ve değerlendirilmesi(kompost, biogaz vb.),	(4 puan)	
106	Yerel idare tarafından atıkların ayrıştırılması hizmeti verilmemesi halinde, yerel idarelere bu hizmetin verilmesi amacıyla talepte bulunulması,	(2 puan)	
107	Yerel idarelerin atıkları toplama imkânının bulunmaması halinde atıkların yerel idare tarafından uygun bulunan yerlere taşınması (Yerel idarenin konuya ilişkin yazısının bulunması halinde değerlendirilir.),	(2 puan)	
108	Genel duş ve tuvaletlerde, ortak alanlarda tek kullanımlık (şampuan, sabun, duş bonesi, bardak, tabak, çatal bıçak takımları vb.) malzemelerin kullanılmaması,	(4 puan)	
109	Tek kullanımlık içecek kutularının (teneke vb.) sunulmaması, bunun yerine cam şişe, postmix, premix vb. ürünlerin kullanılması,	(4 puan)	
110	Tek kullanımlık paketlerin (tereyağ, reçel, bal, peynir vb.) kahvaltı için kullanılmaması,	(4 puan)	
111	Yağ ayrıştırıcılarının tutucularının kullanılması, kullanılan yağların toplanması, mevzuata uygun bir şekilde imhası veya değerlendirilmesi,	(5 puan)	
112	Kullanılmış eşyaların ve malzemelerin satılması veya hayır kurumlarına bağışlanması,	(2 puan)	

J- DİĞER HİZMETLER

113	Yerleşim alanı büyük olan golf, tatil köyü vb. tesisler içerisindeki ulaşımın çevreye sera gazı vermeyen araçlarla sağlanması,	(2 puan)	
114	Misafirlerin kullanımı için bisiklet imkanının sağlanması,	(2 puan)	
115	Tuvalet kağıtlarının ve/veya ofis kağıtlarının çevreye duyarlı tip kağıtlardan kullanılması,	(4 puan)	
116	Tesisin idari işlerinde kağıt tüketimini en aza indirecek elektronik yazışma, adisyon, fatura vb. sistemlerin kullanılması,	(3 puan)	

117	Tesiste çevre etiketli eşyaların kullanılması (yastık, çarşaf, masa örtüsü, mobilya, çamaşır makinesi, bulaşık makinesi, buzdolabı, elektrik süpürgesi, ampul, vb.), (Her biri 2 puan, toplam 10 puanı geçemez)	Azami 10 puan	
118	Menüde belirtilen yemeklerden, en az iki çeşit yemeğin ve bir çeşit içeceğin organik tarım metotlarıyla üretilen ürünlerden hazırlanması,	(2 puan)	
119	En az iki yerel yiyecek ürününün kahvaltı ve öğünlerde sunulması,	(2 puan)	
120	Tesisin orman içinde veya yanında olması durumunda yangın için gerekli önlemlerin alınması (Gözlem, alarm, ihbar, gerekli cihazlar teçhizat, personelin eğitimi, yerel idare ile işbirliği),	(5 puan)	
121	Açık ve kapalı mahallerde gürültü kirliliği konusunda alınacak önlemler; Gürültüsüz cihazların kullanımı,	(2 puan)	
	Tesisat mahallerinin, müzik yayını yapılan mahallerin yalıtımının yapılması,	(4 puan)	
	İnsan sağlığına uygun desibellerde ses yayını yapılması,	(2 puan)	
	Gürültü kaynağının perdelenmesi,	(4 puan)	
122	Bu formda yer almayan, çevreye duyarlılık çalışmalarına ilave katkı sağlayan faaliyetler veya teknoloji, sistem veya cihazların kullanılması, (Her biri 3 puan, toplam 9 puanı geçemez)	Azami 9 puan	

ASGARİ PUAN TABLOLARI

TATİL TESİSLERİ

SINIFI	ASGARİ PUAN	ALDIĞI PUAN
5 YILDIZLI TATİL KÖYÜ	330	
5 YILDIZLI OTEL	300	
4 YILDIZLI TATİL KÖYÜ	280	
4 YILDIZLI OTEL	230	
3 YILDIZLI OTEL	170	
1-2 YILDIZLI OTEL-DİĞER KONAKLAMA TESİSLERİ	140	

ŞEHİR TESİSLERİ

SINIFI	ASGARİ PUAN	ALDIĞI PUAN
5 YILDIZLI OTEL	250	
4 YILDIZLI OTEL	200	
3 YILDIZLI OTEL	170	
1 -2 YILDIZLI OTEL-DİĞER KONAKLAMA TESİSLERİ	140	

..... isimli tesis, tarihinde yapılan çevreye duyarlı konaklama işletmeleri için sınıflandırma formu uygulamasında, puan almıştır.

Arz olunur.

ÖZGEÇMİŞ

Melik Onur GÜZEL 1988 yılında Hatay’da doğdu. Mustafa Kemal Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu, Turizm ve Otel İşletmeciliği bölümünden 2011 yılında ve Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Kamu Yönetimi bölümünden 2015 yılında mezun oldu. Melik Onur GÜZEL’in Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisinde “Kırsal Konaklama İşletmelerinde Yeşil Pazarlama Uygulamaları ve Yapılması Gerekenlere Yönelik Öneriler” ile Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisinde “Otel İşletmelerinde Yeşil Yıldız Uygulamaları: Gaziantep ve Hatay Bölgesinde Bir Araştırma” adlı makaleleri yayımlanmıştır. Melik Onur Güzel, orta derecede İngilizce ve başlangıç düzeyinde Fransızca bilmektedir. 2008 yılından beri Turizm sektörünün içerisinde çalışma tecrübeleri ve farklı sektörlerde deneyimleri bulunmaktadır.

VİTAE

Melik Onur GÜZEL was born in Hatay in 1988. He graduated from the Department of High School Tourism and Hospitality Management, Tourism and Hotel Management at Mustafa Kemal University in 2011. Also Department of Faculty of Economics and Administrative Sciences, Public Administration at Anadolu University in 2015. He has an article published in the Karabuk University Journal of Institute of Social Sciences about “Rural Green Marketing in Hospitality Industry Practices and Recommendations for Necessary” and The Journal of International Social Research about “Green-Star Practices In Hotel Enterprises: A Case Study in the Gaziantep and Hatay Regions”. He knows English in intermediate degree and French in beginner degree. He has working experiences in tourism sector and different sectors since 2008.