

**T.C.**  
**MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**

**KIYI OTELLERİNDE ÇEVRESEL YÖNETİM UYGULAMALARI**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**HAZIRLAYAN**  
**UYGAR TURGUT**

**DANIŞMAN**  
**DOÇ. DR. UMUT AVCI**

**TEMMUZ, 2013**  
**MUĞLA**

T.C.  
MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

KIYI OTELLERİNDE ÇEVRESEL YÖNETİM UYGULAMALARI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HAZIRLAYAN  
UYGAR TURGUT

DANIŞMAN  
DOÇ. DR. UMUT AVCI

TEMMUZ, 2013  
MUĞLA

T.C.

MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

KIYI OTELLERİNDE ÇEVRESEL YÖNETİM UYGULAMALARI

UYGAR TURGUT

Sosyal Bilimler Enstitüsünde

“Yüksek Lisans”

Diploması Verilmesi İçin Kabul Edilen Tezdir.

Tezin Enstitüye Verildiği Tarih : **12.09.2013**

Tezin Sözlü Savunma Tarihi : 16.08.2013

Tez Danışmanı : Doç. Dr. Umut AVCI

Jüri Üyesi : Doç. Dr. Cafer TOPALOĞLU

Jüri Üyesi : Doç. Dr. Osman Nuri ÖZDOĞAN

Enstitü Müdürü: Prof. Dr. Namık Kemal ÖZTÜRK

TEMMUZ, 2013

MUĞLA

## TUTANAK

Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün 01/08/2013 tarih ve 597/2 sayılı toplantısında oluşturulan jüri, Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin 24/6 maddesine göre, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı yüksek lisans öğrencisi Uygur TURGUT'un "Kıyı Otellerinde Çevresel Yönetim Uygulamaları" adlı tezini incelemiş ve aday 16/08/2013 tarihinde saat 15:00'de jüri önünde tez savunmasına alınmıştır.

Adayın kişisel çalışmaya dayanan tezini savunmasından sonra 90.. dakikalık süre içinde gerek tez konusu, gerekse tezin dayanağı olan anabilim dallarından sorulan sorulara verdiği cevaplar değerlendirilerek tezin ...KABUL... olduğuna 07.BİRLİĞİ... ile karar verildi.

Tez Danışmanı

Doç. Dr. Umut AVCI

Üye

Doç. Dr. Cafer TOPALOĞLU

Üye

Doç. Dr. Osman Nuri ÖZDOĞAN


## YEMİN

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “**Kıyı Otellerinde Çevresel Yönetim Uygulamaları**” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakça’da gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

16/08/2013

Uygar TURGUT

İMZAŞI



**YÜKSEKÖĞRETİM KURULU DOKÜMANTASYON MERKEZİ  
TEZ VERİ GİRİŞ FORMU**

**YAZARIN**

**MERKEZİMİZCE DOLDURULACAKTIR.**

**Soyadı : TURGUT**

**Adı : Uygur**

**Kayıt No:**

**TEZİN ADI**

**Türkçe : Kıyı Otellerinde Çevresel Yönetim Uygulamaları**

**Y. Dil : Environmental Management Practices in Resort Hotels**

**TEZİN TÜRÜ: Yüksek Lisans**

**Doktora**

**Sanatta Yeterlilik**

**TEZİN KABUL EDİLDİĞİ**

**Üniversite : Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi**

**Fakülte : Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu**

**Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü**

**Diğer Kuruluşlar :**

**Tarih :**

**TEZ YAYINLANMIŞSA**

**Yayınlayan :**

**Basım Yeri :**

**Basım Tarihi :**

**ISBN :**

**TEZ YÖNETİCİSİNİN**

**Soyadı, Adı : AVCI, Umut**

**Ünvanı : Doç. Dr.**

TEZİN YAZILDIĞI DİL : Türkçe

TEZİN SAYFA SAYISI: 133

**TEZİN KONUSU (KONULARI) :**

1. Çevre
2. Çevresel Yönetim
3. Çevresel Önem ve Performans

**TÜRKÇE ANAHTAR KELİMELER:**

1. Çevre
2. Kıyı Otelleri
3. Çevre Yönetim Sistemi
4. Çevresel Önem Algısı
5. Çevresel Performans

**Başka vereceğiniz anahtar kelimeler varsa lütfen yazınız.**

**İNGİLİZCE ANAHTAR KELİMELER:**

**Konunuzla ilgili yabancı indeks, abstract ve thesaurus'u kullanınız.**

1. Environment
2. Resort Hotels
3. Environmental Management System
4. Environmental Importance Perception
5. Environmental Performance

**Başka vereceğiniz anahtar kelimeler varsa lütfen yazınız.**

- 1- Tezimden fotokopi yapılmasına izin vermiyorum
- 2- Tezimden dipnot gösterilmek şartıyla bir bölümünün fotokopisi alınabilir
- 3- Kaynak gösterilmek şartıyla tezimin tamamının fotokopisi alınabilir

Yazarın İmzası :



Tarih : 12/09/2013

## ÖZET

Son yıllarda hızla büyüyen turizm endüstrisinin bir unsuru olan otel işletmeleri doğal kaynakları önemli oranda tüketmekte, atık oluşumuna sebep olmakta ve çevrenin sürdürülebilirliğine büyük oranda olumsuz etki yapmaktadır. Bunun sonucunda otel işletmeleri; ekonomik, kurumsal imaj yaratma, sosyal sorumluluk gibi bazı nedenlerden dolayı çevresel uygulamalara önem vermeye başlamış ve herhangi bir çevresel yönetim sistemini edinme yoluna gitmiştir. Bu süreçte yöneticilerin rolü büyük önem taşırken, konuya ilişkin literatürde yöneticilerin çevresel uygulamalara yönelik önem algıları ile görev yaptıkları otellerde çevresel uygulamaların ne düzeyde performansla aktarıldığı konusunda karşılaştırma yapan çalışmanın oldukça az olduğu görülmektedir.

Yöneticilerin çevresel uygulamalara ilişkin önem algıları ile otellerin çevresel performans düzeylerini kıyaslamak amacıyla yapılan bu çalışmada, Muğla ve Antalya bölgelerinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı kıyı otel yöneticilerinden elde edilen veriler incelenmiştir. Bu bağlamda, yöneticilerin çevresel uygulamalara ilişkin önem algılarında demografik özelliklere göre farklılıklar olup olmadığı ve otellerin çevresel uygulamalara ilişkin performans düzeyleri ile yöneticilerin çevresel önem algıları arasında farklılıklar olup olmadığı t-testi ve ANOVA uygulanarak tespit edilmiştir. Benzer şekilde, otellerin performans düzeyleri üzerinde etkisi olduğu düşünülen çevre sertifikası ve otelin yaşı gibi faktörlerin, otellerin performans düzeyinde farklılıklar oluşturup oluşturmadığını tespit etmek amacıyla t-testi ve ANOVA uygulanmıştır.

Araştırmanın sonucunda, otel yöneticilerinin çevresel uygulamalara ilişkin önem algıları ile çalışmakta oldukları otellerin çevresel performans düzeyleri arasında farklılık bulunduğu, herhangi bir sertifika sahibi olan oteller ile yabancı zincir otel işletmelerinin çevresel uygulamalara ilişkin performans düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Çevre, kıyı otelleri, çevre yönetim sistemi, çevresel önem algısı, çevresel performans.



## **ABSTRACT**

In recent years, as a part of rapid growing tourism industry hotel businesses consume significant amounts of natural resources, generate large amounts of waste and have a substantial impact on the sustainability of natural environment. Consequently, hotels have started to address environmental practices and adopt environmental management systems (EMS) owing to different reasons such as economic profits, improving the corporate image and social responsibility. While managers play a role during the process of adopting an EMS, comparing managers' attitudes and the performances of the hotels they work is rarely investigated in the related literature.

The purpose of the study is to compare the managers' perceptions related to environmental practices and the environmental performances of the hotels they work at. Therefore, the data collected from managers in Muğla and Antalya has been analyzed. In this context, whether there are differences in managers' environmental importance perception related to environmental practices according to demographic features and between the levels of hotels' environmental performances related to environmental practices have been investigated using t-test and ANOVA. Similarly, in order to determine whether environmental certifications and hotels' age etc. which are thought to have an impact on the level of hotels' environmental performances make differences in the level of hotels' performances, t-test and ANOVA have been applied.

The results of the study show that there is a statistically significant difference between the managers' environmental importance perceptions related to environmental practices and the environmental performances of the hotels they work at. Moreover, the level of the performances related to environmental practices of the hotels having an environmental certification and foreign chain hotels are higher than the hotels having none and local hotels and independent local chain hotels respectively.

**Keywords:** Environment, resort hotels, environmental management system, environmental importance perception, environmental performance.

## ÖNSÖZ

Tez çalışmam süresince desteğini hiçbir zaman esirgemeyen çok kıymetli tez danışmanım Sayın Doç. Dr. Umut AVCI'ya, verdiği destek ve paylaşımla daima yanımda olduğunu hissettiren çok değerli arkadaşım Araş. Gör. Serhat Adem SOP'a, çalışmamın özellikle veri toplama sürecine sağladıkları katkılardan dolayı Muğla ve Antalya'da görev yapan saygıdeğer otel müdürlerine, yüksek lisans eğitimim boyunca bana göstermiş oldukları anlayış ve destekleri için çalıştığım okul müdürlerime ve son olarak her zaman olduğu gibi tez çalışmam süresince beni motive eden ve anlayışını hiçbir zaman esirgemeyen çok kıymetli canım eşime ve çok değerli aileme teşekkürlerimi sunarım.

Uygar TURGUT

## İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	I
İÇİNDEKİLER .....	II
TABLolar LİSTESİ.....	V
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	VII
GİRİŞ .....	1

## BİRİNCİ BÖLÜM

### TEMEL KAVRAMLAR

1.1. Çevre .....	6
1.2. Sürdürülebilirlik .....	8
1.3. Çevresel Sürdürülebilirlik .....	10
1.4. Sürdürülebilir Gelişme.....	12
1.5. Turizm Sektörü Açısından Çevrenin Önemi .....	14
1.6. Turizm Sektörü İçin Çevresel Sürdürülebilirliğin Önemi .....	16

## İKİNCİ BÖLÜM

### OTELLERDE ÇEVRESEL YÖNETİM UYGULAMALARI, UNSURLARI, FAYDALARI VE YÖNETİMİN TUTUMU

2.1. Çevresel Yönetim Kavramı.....	20
2.1.1. Çevresel Yönetimin Tanımı .....	20
2.1.2. Çevresel Yönetim Uygulamalarının Tarihi Gelişimi .....	22
2.1.3. Çevresel Yönetim Uygulamalarının Amaçları.....	27
2.1.4 Çevresel yönetim Uygulamalarının Unsurları.....	28
2.2. Çevresel Yönetim Uygulamalarının Oteller Açısından Önemi .....	30
2.3. Otellerde Çevresel Yönetim Uygulamalarının Boyutları.....	32
2.3.1. Enerji Kullanımı .....	32

2.3.2. Atık Yönetimi.....	37
2.3.2.1. Azaltma.....	39
2.3.2.2. Tekrar Kullanma.....	40
2.3.2.3. Geri Dönüşüm.....	41
2.3.3. Su Kullanımı .....	43
2.3.4. Hava Kalitesi .....	46
2.3.5. Gürültü .....	49
2.3.6. Görüntü Kirliliği.....	52
2.4. Çevresel Yönetim Uygulamalarının Faydaları.....	54
2.4.1. Olumlu Kurumsal İmaj Yaratma.....	54
2.4.2. Endüstri İlişkilerini Geliştirme.....	55
2.4.3. Pazarlamada Kolaylık .....	56
2.4.4. Motivasyonu Arttırma .....	57
2.4.5. Karlılığı Arttırma ve Rekabet Avantajı Sağlama .....	57
2.4.6. Sağlık.....	59
2.5. Çevresel Yönetim Uygulamalarını Etkileyen Unsurlar .....	60
2.5.1. Eğitim .....	61
2.5.2. Motivler .....	62
2.5.3. Kamu Desteği .....	63
2.5.4. Maliyetler .....	64
2.6. ISO 1400/14001 Çevre Yönetim sistemi Standardı .....	66
2.7. Çevresel Yönetim Uygulamalarında Üst Yönetimin Rolü.....	70

### ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

#### OTELLERDE ÇEVRESEL YÖNETİM UYGULAMALARINA İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi .....	73
3.2. Araştırmanın Örneklemi ve Veri Toplama .....	74
3.3. Anket Formu .....	77
3.4. Ön Uygulama .....	78
3.5. Güvenirlilik .....	78
3.6. Araştırma Verilerinin Ön Analizi .....	78
3.7. Araştırmanın Bulguları.....	79
3.7.1. Örneklemenin Demografik Özellikleri .....	79
3.7.2. Otel Yöneticilerinin Çevresel Tutum Algılamaları .....	82
3.7.3. Çevresel tutum Algılarına İlişkin Farklılık Analizi .....	83
3.7.3.1. Cinsiyet .....	83
3.7.3.2. Yaş .....	84
3.7.3.3. Eğitim Düzeyi .....	86
3.7.4. Çevresel Yönetim Uygulamalarına İlişkin Önem ve Performans Düzeyleri .....	87
3.7.5. Önem Performansa İlişkin Farklılık Analizi .....	88
3.7.5.1. Sertifikasyon .....	88
3.7.5.2. Otelin Yaşı .....	92
3.7.5.3. Otelin Sınıfı .....	94
3.7.5.4. Otelin Statüsü.....	95
3.8. Sonuç, Tartışma ve Öneriler .....	98
Kaynakça.....	105
Ek-1: Anket Formu .....	127
Ek-2: SPSS Güvenirlilik Analizi Sonuçları .....	131
Özgeçmiş.....	133

**TABLolar LİSTESİ**

Tablo 1: Turist Taleplerini Gösteren Temel Faaliyet Türlerinin Sınıflandırılması.....	15
Tablo 2: Tüketim Tarzlarındaki Değişiklikler .....	17
Tablo 3: Oteller için Çevresel Yönetim Konusunda Yayın ve Kaynaklar.....	26
Tablo 4: Çevresel Yönetimin Unsurları .....	28
Tablo 5: Tehlike İçermeyen Atık Türleri .....	37
Tablo 6: Tehlikeli Atık Türleri.....	38
Tablo 7: Çevresel Yönetim Motivlerinin Sınıflandırılması .....	61
Tablo 8: Örneklemin Demografik Özellikleri (Anketi Yanıtlayanlar) .....	77
Tablo 9: Örneklemin Demografik Özellikleri (Oteller).....	78
Tablo 10: Otel Yöneticilerinin Çevresel Tutum Algılamaları .....	80
Tablo 11: Cinsiyet ve Çevresel Tutum Algılamaları Arasındaki Farklılık .....	81
Tablo 12: Yaş ve Çevresel Tutum Algılamaları Arasındaki Farklılık .....	82
Tablo 13: Eğitim Durumu ve Çevresel Tutum Algılamaları Arasındaki Farklılık.....	83
Tablo 14: Çevresel Yönetim Uygulamalarına ilişkin Önem ve Performans Düzeyleri.....	85
Tablo 15: Sertifikasyon ve Çevresel Önem Düzeyleri Arasındaki Farklılık .....	86
Tablo 16: Sertifikasyon ve Çevresel Performans Düzeyleri Arasındaki Farklılık.....	88

Tablo 17: Otelin Yaşı ve Çevresel Performans Düzeyleri Arasındaki Farklılık.....	89
Tablo 18: Otelin Sınıfı ve Çevresel Performans Düzeyleri Arasındaki Farklılık.....	91
Tablo 19: Otelin Statüsü ve Çevresel Performans Düzeyleri Arasındaki Farklılık .....	92

**ŞEKİLLER LİSTESİ**

Şekil 1: Atık Yönetim Hiyerarşisi .....	42
Şekil 2: Bir Oteldeki Su Tüketim Oranları .....	44
Şekil 3: ISO 14001 Çevre Yönetim Sisteminin Öğeleri .....	67



## GİRİŞ

Yerkürenin ısınması, insan müdahalesi sonucu ozon tabakasının tahrip olması, yenilenemeyen kaynakların aşırı tüketilmesi, hava kirliliğinin küresel boyutlara ulaşması ve ormanların tahrip edilmesi gibi birçok önemli çevresel sorun insanoğlunun geleceğini tehdit eder hale gelmiştir. Bunun yanında, dünya nüfusunda meydana gelen hızlı artış, kaynakların hızla tükenmesine ve azalan kaynaklara talebin yoğunlaşmasına neden olmuştur. Yeryüzünde yer alan kaynakların, yeryüzünün yenileyebileceği orandan çok daha fazla miktarlarda tüketilmesi ve artan nüfusun tüketim alışkanlıklarının kaynakların daha fazla tüketilmesine sebep olacak şekilde değişim göstermesi (Chan ve Wong, 2006; Sloan, vd., 2009a: 2) çevresel problemleri geçmişe oranla daha fazla önem arz eder hale getirmiştir.

Çevresel sorunların iktisadi eksenine göz atınca, endüstri devriminden sonra meydana gelen teknolojik gelişmeler sonrası özellikle çelik, otomobil, kimyasal ve elektrik gibi endüstrilerin gelişmesi, ileri düzeyde refah, üretim ve kar getirmiş fakat aynı zamanda çevresel sorunlara da yol açmaya başlamıştır (Florida ve Davison, 2001). Bu süreçte, doğayla insanoğlu arasındaki ilişkide, dengeler giderek doğanın aleyhine bozulmaya başlamış, insanlığın elindeki üretim, yöntem ve mekanizmaları karşısında doğanın kendini koruma ve yenileme kabiliyeti azalmış ve bazı yerlerde çevresel bozulma tamamıyla telafisi mümkün olmayan bir hal almıştır (Sipahi, 2010). Bu çevresel zararın ve tahribin çoğu üretim süreçlerinde meydana geldiği için, işletmeler bu tahrip ve zarardan temel sorumlu tutulan unsurlar haline gelmiştir (Chan ve Wong, 2006). Bununla birlikte, ortaya çıkan çevre sorunlarının büyüyen ve gelişen endüstriyel bölgelerde açıkça görülmeye başlanması (Florida ve Davison, 2001) ve bu sorunların sınır tanımayışı, sorunun yalnızca bir bölgeyi değil, yeryüzünün tamamını etkilediğinin anlaşılmasına zemin hazırlamış (Sipahi, 2010) ve geçen yüzyılın sonlarında imalat işletmeleri tarafından üretilen atık ve salınlara kısıtlamalar getiren çevresel politikalar ve düzenlemeler uygulamaya konulmak zorunda kalmıştır (Andrews, 1999).

Çevre sorunlarına çözüm üretmeye yönelik olarak hızla yaygınlaşan bu arayış ve girişimler, özellikle 1960'lı yıllardan itibaren toplumların gündeminde yer etmiş

ve 1972 yılında Stockholm Konferansı ile uluslararası ilk adım atılmıştır (Sipahi, 2010). Ardından 1987 yılında Birleşmiş Milletlerin, Brundtland Raporu olarak da bilinen, Çevre ve Kalkınma Komisyonu raporu yayımlanmıştır. Bu rapor, dünya gündemine sürdürülebilir gelişme kavramını sokmuş ve çevre konusuna olan ilginin artmasına neden olmuştur (Barrow, 2006: 11). 1992 yılında Brezilya'nın Rio de Janeiro kentinde toplanan zirvede yaklaşık 180 devlet tarafından imzalanan Gündem 21, XXI. yüzyılda uluslararası çevrede ve ulusların kendi içerisindeki eşitsizliklere; giderek artan yoksulluk, açlık, hastalıklara; cehalete ve ekosistemlerdeki kötüleşmeye dikkat çekmiştir. Bu konferansla birlikte çevreye saygının geliştirilmesini sağlayacak gerekli eğitimlerin verilmesi konusunda fikir birliğine varılmıştır (Sloan vd., 2009a: 11). Bu gelişmelerin sonucunda birçok sivil toplum örgütü ve baskı grubu çevre üzerinde yapmış oldukları etkilere karşı gerekenleri yapmaları konusunda özellikle imalat işletmeleri üzerinde baskı kurmaya başlamıştır (Chan ve Wong, 2006). Bu baskılar neticesinde bir çok işletme çevreyi bütün işletme stratejilerine entegre ettikleri yeni stratejiler, çevresel politikalar geliştirmeye başlamışlar, bunun yanında bu politikaların bir parçası olarak da çevresel yönetim sistemleri uygulamaya başlamışlardır. (Florida ve Davidson, 2001; Chan ve Wong, 2006).

Diğer birçok endüstri gibi turizm endüstrisi ve turizm endüstrisinin önemli kısmını oluşturan oteller, moteller ve değişik konaklama işletmeleri de büyük miktarlarda enerji ve su kaynağı tüketmekte ve dolayısıyla doğal kaynakların tüketilmesine sebep olmaktadır. Yine otel işletmeleri, büyük miktarlarda atık su, hammadde ve katı atığın meydana gelmesine sebep olmakta bunun sonucu olarak da, buldukları çevreyi kirletmelerinin yanında, faaliyet göstermekte oldukları doğal çevrenin sürdürülebilirliğine olumsuz etki yapmaktadır (Scanlon, 2007; Sloan vd., 2009a: 2; Ustad, 2010). Otellerin bir yıl içerisinde metrekare başına yaklaşık 160 ile 200 kg CO<sub>2</sub> salınımına sebep oldukları, bunun yanında herhangi bir 5 yıldızlı otel işletmesinin de, gecede misafir başına ortalama 170 ile 440 litre su tüketimi yapmakta (Sloan vd., 2009a: 2) olduğu bilinmektedir. Turizm endüstrisi içerisinde yer alan otelcilik sektörünün gelişmesi ve gelecekteki başarısı büyük oranda fiziksel bileşenlere ve doğal kaynakların devamlılığının sağlanmasına bağlıdır. Bu yüzden, çevre üzerinde yapmış oldukları olumsuz etkileri azaltmak için dünya genelinde

birçok otel çevresel yönetim sistemleri kullanarak çevresel yönetim uygulamalarına başlamışlardır (Ustad, 2010).

Çevresel konularla ilgili konaklama sektörü bağlamında birçok araştırma yapıldığı söylenebilir. Bu araştırmalar içerisinde çevresel yönetim uygulamalarına yönelik birtakım araştırmaların yer aldığı görülmektedir (Bohdanowicz, 2005; Menşah, 2006; Kirk, 1995; Scanlon, 2007; Iwanovic ve Rushmore, 1994; Chan, 2011; Zutshi ve Sohal, 2004). 1990'ların sonlarında başlayan bu araştırmaların birçoğunda, otel işletmelerini çevresel olmaya ve çevresel yönetim sistemleri uygulamaya yönelten motivasyonlar, faydalar, engeller belirlenmeye çalışılmış ve sektörde uygulanmakta olan örnek çevresel uygulamalara yer verilmiştir (Kirk, 1998; Bohdanowicz, 2005; Tzchenke vd., 2008; Chan ve Wong, 2006; Chan ve Hawkins, 2012; Chan, 2008; Tosun, 2001; Zutshi ve Sohal, 2004; Mesah, 2004; Kirk, 1996). Otel işletmelerini çevresel uygulamalara iten ortak motivasyonlar arasında, artan müşteri baskıları ve beklentileri, enerji tasarrufu sağlama, maliyetleri azaltma, kurumsal yönetim anlayışı, üst düzey yöneticilerin tutumu, bu uygulamaların işletme performansını ve etkinliğini artırması, yasa ve düzenlemeler, işletme imajını ve pazar payını artırma, rekabet üstünlüğü sağlama ve ticari engelleri ortadan kaldırma gibi birçok unsurun yer aldığı görülmektedir (Chan ve Hawkins, 2012; Zutshi ve Sohal, 2004; Kirk, 1995; Chen, 2008; Tezschentke vd., 2004; Chang ve Wong, 2006).

Otelleri çevresel uygulamalara yönelten motivasyonlar ve otellerin çevresel konulara olan duyarlılıkları konusunda arasında üst düzey yöneticilerin çevresel konuları nasıl yorumladıkları ve algıladıkları, işletmelerde çevresel yönetim uygulamalarının gerçekleşmesinde büyük rol oynamaktadır. Çevresel yönetim üzerine yapılmış olan daha önceki araştırmalar, çevresel konularla ilgili işletmenin göstereceği proaktif örgütsel uygulamalar üzerinde üst yönetimin etkisinin büyük olduğunu göstermektedir (Baneerji, 2001; Baneerji vd., 2003; Henriques ve Sadorsky, 1999; Sharma, 2000). Çünkü yöneticilerin yönetsel konular hakkında yapmış olduğu yorumlar, onların kişisel psikolojik temellerinden, özelliklerinden, inançlarından ve ilgilerinden etkilenmektedir. Çoğu zaman üst yöneticinin doğal çevre konusunda kişisel ilgi ve inançları kurumsal çevre yönetiminin oluşmasında

ana etmenler olarak görülse de (Bansal ve Roth, 2000), yöneticilerin çevresel yönetim uygulamalarına yönelik önem algıları ile görev yaptıkları otellerin çevresel performanslarını kıyaslayan az sayıda çalışma söz konusudur. Ayrıca Türkçe literatürde, bu konuyla ilgili herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır.

Yukarıda da belirtildiği üzere, turizm endüstrisi içerisinde çevreyi kirletme ve kaynakları tüketme açısından otel işletmeleri ön planda yer almaktadır. Bunun yanında otel işletmeleri faaliyet göstermekte olduğu doğal çevrenin sürdürülebilirliğine de büyük etkiler yapmaktadır. Bu yüzden, otel işletmelerinden, çevre üzerinde yapmakta oldukları etkileri minimize etmeleri konusunda üzerlerine düşen sorumlulukları yerine getirmeleri ve bu konuya gereken dikkati vermeleri beklenmektedir. Bunun başarılmasında büyük rol oynayan çevresel yönetim ve çevresel yönetimin gerçekleşmesinde kullanılan çevre yönetim sistemlerinin uygulanması büyük önem arz etmektedir. Üst düzey yöneticiler, çevresel yönetim sistemlerinin başarılı bir şekilde uygulanmasında ve bu sistemlerin devamlılığının sağlanmasında önemli rol oynamaktadır. Yöneticilerin kararlılık göstermeleri, süreç içerisinde bizzat yer almaları, çevresel yönetim uygulamalarına karşı olumlu tutuma sahip olmaları herhangi bir çevresel yönetimin başarısında çok büyük önem teşkil etmektedir (Tzschentke vd., 2004).

Bu çalışmada, yukarıda belirtilen öneminden dolayı, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde yöneticilerin çevresel sürdürülebilirlik konusuna ilişkin tutumları ölçülmüş ve onların tutumlarına etki eden demografik faktörler belirlenmiştir. Ayrıca bu çalışmada, yöneticilerin otellerde çevresel yönetime ilişkin algıladıkları önem derecesi ile yöneticiliğini yaptıkları otellerin çevresel performans düzeyleri karşılaştırılmıştır. Çalışmanın birinci bölümünde temel kavramlar tanımlanmıştır. Bu bağlamda, çevre, sürdürülebilirlik, çevresel sürdürülebilirlik, sürdürülebilir gelişme kavramları tanımlanmış ve turizm sektörü açısından önemi üzerinde durulmuştur. İkinci bölümünde ise, otellerde çevresel yönetim uygulamaları, çevresel yönetimin unsurları, çevresel yönetim uygulamalarının faydaları ve otel yöneticilerinin tutumu üzerinde durulmuştur. Bu kapsamda, ikinci bölümde çevresel yönetim kavramı, çevresel yönetim uygulamalarının amaçları ve unsurları, çevresel yönetim uygulamalarının oteller açısından önemi, boyutları, faydaları, çevresel yönetim

uygulamalarını etkileyen unsurlar, ISO 14000/14001 çevre yönetim standardı ve çevresel yönetim uygulamalarında üst yönetimin tutum ve rolü açıklanmıştır. Çalışmanın üçüncü bölümünde ise, Muğla ve Antalya illerinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı resort (kıyı) otellerinden elde edilen veriler üzerinden otel yöneticilerinin çevresel konulara ilişkin tutumlarına etki eden faktörler incelenmiştir. Ayrıca bu bölümde, yöneticilerin çevresel konulara ilişkin önem düzeyleri ile otellerin performans düzeyleri kıyaslanmıştır. Çalışmanın sonuç kısmında ise, elde edilen bulgular, literatürde yer alan çalışmaların sonuçlarını da göz önüne alarak tartışılmıştır.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### TEMEL KAVRAMLAR

#### 1.1. Çevre

Çevre sözcüğünün toplumların günlük dilinde yaygın olarak kullanılması 1970'lerin ilk yıllarında başlamıştır (Aydoğdu ve Gezer, 2009: 3). Çevre kavramı ilk bakışta açık ve kolay anlaşılabilir görünse de, kavramın kapsadığı alan incelendikçe, kapsamının o denli geniş ve kavramın da aynı şekilde karmaşık olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu açıdan bakılınca, çevre kavramı, içeriği konusunda herkesin fikir birliğine vardığı kesin bir tanımı olmamakla birlikte “doğa” kavramına yakın anlamı olan bir kavram olarak görülmektedir. Doğa ise, genellikle insanların değiştirmedeği ve yaşamadığı alanlar olarak düşünülür. Bu yüzden insanın dışında oluşan, herhangi bir insan müdahalesi olmadan ortaya çıkan ve gelişen her şeyin doğa kavramı içerisinde yer aldığını söyleyebiliriz (Keleş vd., 2012: 49). Hava, su, yer altı zenginlikleri, bitkiler bu kavram içerisinde yer alan unsurlara örnek olarak gösterilebilir. Fakat çevreyi yalnız doğal alanlarla sınırlandırmamak gerekmektedir (Erdoğan, 2003: 15). Bunun yanında çevre kavramının yakın ilişki içerisinde olduğu diğer bir kavram da ekoloji kavramıdır. Türkçe’de çevrebilim olarak kullanılan kavram ilk kez 1866 yılında Alman biyolog Ernst Haeckel tarafından kullanılmış ve canlı organizmaların yaşam ortamlarıyla olan ilişkilerini inceleyen bir disiplin (Keleş vd., 2012: 46) olarak açıklanmıştır. Günümüzde ise ekoloji, “canlıların birbirleriyle ve çevreleriyle olan ilişkilerini inceleyen bilim dalı” (Kışlıoğlu ve Berkes, 1989: 15) şeklinde tanımlanmaktadır. Çevre ise, canlıların yaşamsal faaliyetleri ile biyolojik, ekonomik, sosyal ve kültürel yaşamlarını sürdürdüğü ortamı belirtmektedir (Özgener, 2004: 194). Diğer bir ifadeyle, insan faaliyetleri ve canlı varlıklar üzerinde hemen ya da süre içinde dolaylı ya da dolaysız bir etkide bulunabilecek fiziksel, kimyasal, biyolojik ve toplumsal etkenlerin belirli bir zamandaki toplamıdır (Keleş ve Hamamcı, 2005: 32). Bir başka tanıma göre ise çevre, içinde insanın yaşadığı, etkileşimde bulunduğu, değiştirdiği veya değiştiremediği her yeri ifade eder. Bahsedilen yer, hava, su, yeryüzü, yer altı, atmosfer ve uzayı içerecek bir şekilde düşünülmektedir. Dolayısıyla çevre, dünyamız ile dünyamızı çevreleyen her yer anlamına gelir (Erdoğan, 2003: 15). TS EN ISO 14001 standardına göre ise çevre, bir

kuruluşun faaliyetlerini yürüttüğü hava, su, toprak, doğal kaynaklar, flora, fauna ile insanları da ihtiva eden ortam ve bunlar arasındaki ilişkilerin bütünü olarak tanımlanmaktadır (TSE, 2005: 8). Sonuç olarak bu çalışma ekseninde biz çevreyi, “insan etkinlikleri ve canlı varlıklar üzerinde hemen ya da uzunca bir süre içinde dolaylı ya da dolaysız bir etkide bulunabilecek fiziksel, kimyasal, biyolojik ve toplumsal etkenlerin belirli bir zamandaki toplamıdır” şeklinde tanımlayabiliriz. Bu tanımdan yola çıktığımızda çevrenin tüm alan ve süreçleri kapsadığını söyleyebiliriz.

Çevre ve çevre bilimine ilişkin literatür incelenince, çevrenin doğal ve yapay çevre olarak da ele alındığı dikkati çekmektedir (Keleş vd., 2012: 54). Bu sınıflandırmada, doğal çevre, insanın oluşumuna katkıda bulunmadığı yani insan elinden çıkmayan, henüz insanın müdahale edemediği veya değiştiremediği tüm doğal varlıkları ifade eder (Aydoğdu ve Gezer, 2009: 4). Yapay çevre ise, insanın bilgi ve kültür birikimine dayanarak, doğal çevresinde bulmuş olduğu yer altı ve yerüstü zenginlikleri kullanarak kendisinin yarattığı çevredir (Keleş vd., 2012: 54). Bu bağlamda, kentler, evler ve yollar yapay çevre içerisinde ele alınabilir. Aynı zamanda, bu tez çalışmasının özünü oluşturan otel işletmelerinin de yapay çevre kapsamına dâhil edilebileceğini belirtmek gerekir.

Çevre kavramına tez çalışmamızın özünü oluşturan işletmeler açısından daha detaylı bakacak olursak, konuyu sistem yaklaşımı ile bağdaştırmak gerekmektedir (Kirk, 2008: 1). Sistem yaklaşımı açısından çevre, sistem (bir otel, ülke, turizm endüstrisi vb.) dışarısında kalan ve bir sınırla ayrılan her şeyi ifade etmektedir. Bu sınır, çevreden sisteme ve sistemden çevreye uzanan şeylerin, yani bir akışın kontrolörü işlevini görür. Bu açıdan bakılacak olursa, bu sınırı, bazı şeylerin sistemden çevreye ya da çevreden sisteme girişine izin veren yarı geçirgen bir zara benzeyen bir düzenleyiciye benzetebiliriz (Kirk, 1996: 1). Yaklaşımına göre, açık ve kapalı olmak üzere iki sistem vardır ve açık istemlerin çevreyle iletişim ve etkileşimi üst düzeydedir. Burada dikkat edilecek husus bu açık sistemlerin (otel gibi) çevreye verdikleri faydanın maksimum düzeyde olması, zararlı etkilerinin de minimize edilmesinin gerekliliğidir (Kirk, 1996: 17). Dolayısıyla çevrenin, içersinde fiziksel, kimyasal, biyolojik, toplumsal pek çok unsuru barındıran, bu unsurlardan fiziksel ve psikolojik bir varlık olan insanın ve diğer canlıların yaşaması için zorunluluk arz

eden ve insanla karşılıklı etkileşim halinde olan büyük bir alanı ifade ettiğini söyleyebiliriz.

## 1.2. Sürdürülebilirlik

Belirli dönemlerde o günün durum, şart ve gerekliliklerine göre belirli bir bilim dalının uygulamalarında yeni kavramlar, tanımlar ve stratejiler ortaya çıkmaktadır. Teknolojik gelişmeler, bilimsel keşifler, doğada meydana gelen yeni gelişmeler, felaketler ve ekonomik şartlar yeni kavramların ortaya çıkmasında etken rol oynamaktadır. Bu kavramlardan sürdürülebilirlik kavramı ile ilgili küresel ölçekte ilk esaslar 1972 yılında Stokholm'de düzenlenen “Birleşmiş Milletler Çevre Konferansı”nda ortaya çıkmıştır. Bu konferansın sonunda 114 ülke, çevresel konuları evrensel boyutta ele alacaklarına ve çevrenin temiz tutulması konusunda kendi ülkelerinde çalışmalara derhal başlayacaklarına söz vermişlerdir (Newman and Kenworthy, 1999: 1). Bu konferansın ardından sürdürülebilirlik konusuna yönelik hassasiyet artmıştır. Artan bu hassasiyet ve çevrecilerin ekonomik gelişmelerden dolayı doğal kaynakların büyük oranda tüketildiğini belirtmeleri karşısında üçüncü dünya ülkeleri bu durumdan çekinmişler ve korkmuşlardır. Bunun sebebi, bu hassasiyetin kendilerinin ekonomik gelişmelerini engelleyeceği düşüncesidir. Bunun sonucunda, Birleşmiş Milletler bu çelişkiyi ve korkuyu ortadan kaldırmak için 1983 yılında “World Commission Environment and Development” isimli komisyonu kurmuştur (Newman and Kenworthy, 1999: 2). Bu komisyon 1987 yılında, “Ortak Geleceğimiz” adlı raporu yayımlamış, sürdürülebilirlik kavramı dünya genelinde yaygınlık kazanmış ve 1980’lerin sonunda artan çevresel bilinçlenme ve çevrenin algılanan önemi sebebiyle dünyada kabul gören bir kavram haline gelmiştir (Green and Hunter, 1995: 52).

Latince bir kelime olan sustinere kelimesinden türemiş ve Türkçede “desteklemek” anlamına gelen (<http://en.wikipedia.org>), sürdürülebilirlik genel anlamda, bir süreç ya da durumu sonsuza kadar devam ettirebilme olarak tanımlanır. Bu kavramın giderek önem kazanmasındaki asıl unsurlardan biri, klasik kalkınma tanımında sürdürülebilirlik anlayışının olmamasıdır. Kalkınmanın temeli, giderek artan insan ihtiyaçlarının, “insan merkezli” bir bakış açısı ile karşılanmasını esas alır. Bu anlayış yakın bir döneme kadar geçerliydi. Ancak, insan ihtiyaçlarının



karşılanması sırasında, özellikle son dönemde ortaya çıkan sorunlar, bu ihtiyaçların karşılanmasının karmaşıklığı; bu ihtiyaçları karşılamanın toplumsal ve ekonomik yaşamda yarattığı sıkıntılar, bu ihtiyaçların “insan merkezli” bir bakış açısı ile karşılanamayacağını göstermiştir. İnsan merkezli bir bakış açısı ile kaynakların tüketilmesi toplum-doğa ilişkisinin devam edemeyeceğini de ortaya koymuştur. Çünkü karşılanan toplum ihtiyaçları hem doğa hem de insanın kendisi için sorunlar oluşturmaya başlamıştır (Yenigün, 2011). Dolayısıyla, sürdürülebilirlik kavramının çevre, insan ve ekonomik sistemleri kapsayan bir kavram olduğunu (Çetinel ve Yolal, 2009) ifade edebiliriz.

Dünya genelinde sürdürülebilirliğin sağlanmasının kolay bir durum olmadığı birçok uzman tarafından kabul edilmektedir. Yapılan çok sayıda çalışmada hem sürdürülebilirliğin sağlanmasına hem de sürdürülebilirlik için yapılması gerekenlere yönelik öneriler söz konusudur. Bu çerçevede, Newman ve Kentworthy (1999: 3), sürdürülebilirliğin olabilmesi için aşağıda yer alan dört ilkenin gerçekleştirilmesi gerektiğinin altını çizmiştir:

- ✓ Özellikle üçüncü dünya ülkelerinde kıtlığın ortadan kaldırılması (kıtlığın insanlık sebebiyle değil, çevresel sebeplerle ortadan kaldırılması),
- ✓ Gelişmiş ülkelerin kaynak tüketimlerini ve atık üretimlerini minimize etmeleri,
- ✓ Çevresel konularda küresel işbirliğinin mutlaka sağlanması,
- ✓ Sürdürülebilirlik konusunda değişimin gerçekleşmesi (toplumların yerel bazda konuyu ciddi şekilde ele almalarını sağlayacak toplum-odaklı yaklaşımın benimsenmesi).

Sürdürülebilirlik kavramının, zamanımızın en önemli ihtiyaçlarını aynı anda bir araya getirme düşüncesine dayanan politik bir süreç içerisinde ortaya çıktığını da söyleyebiliriz. Bu ihtiyaçları aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür (Newman ve Kenworthy, 1999:4):

- ✓ Kıtlığı ortadan kaldırmak için ekonomik gelişmeye olan ihtiyaç,
- ✓ Hayatta kalmamızın en önemli unsurları olan hava, su, toprak ve biyolojik çeşitlilik konusunda çevresel korunma ihtiyacı,

- ✓ Yerel toplumların değerlerini ifade edebilmeleri için sosyal adalet ve kültürel çeşitliliğin sağlanması ihtiyacı.

Bu açıklamalardan yola çıkarak, sürdürülebilirliğin sağlanması için kaynak kullanımını ihtiyaçlarla sınırlandırmanın zorunlu olduğunu, atıkların minimize edilmesi gerektiğini, sürdürülebilirliğe ilişkin toplumsal bir zihniyet oluşturulmasının zorunlu olduğunu ve ülkeler arası dengesizliklerin ortadan kaldırılması gerektiğini söyleyebiliriz. Bu hususların tamamı da tez çalışmasının konusu ile ilgilidir.

### 1.3. Çevresel Sürdürülebilirlik

Çevre bilimi açısından sürdürülebilirlik, uzun dönem içerisinde ekolojik dengeyi destekleyerek, çevreye zarar vermeme ve doğal kaynakları azaltmama kabiliyetini ifade etmektedir (<http://dictionary.reference.com>). Sözlüklerde ise sürdürülebilirlik, devamlılığın sağlanması, destekleme, dayanma ve direnme şeklinde açıklanmaktadır. Moldan vd., (2012) ise bu kavramı, yeryüzünün yaşam destek sistemlerinin (yeryüzündeki yaşam için gerekli olan şartların devamını sağlayan süreçlerin) devamlılığının sağlanması ve geliştirilmesi şeklinde tanımlamışlardır.

İlk olarak, çevresel sorumlu gelişme şeklinde kullanılan çevresel sürdürülebilirlik (World Bank, 1992), daha sonra çevresel sürdürülebilir gelişme (Serageldin ve Steer, 1993) şeklinde kullanılmıştır. Olgü en son aşamada çevresel sürdürülebilirlik (Goodland, 1995) şeklinde kavramlaştırılmıştır. Goodland (1995), çevresel sürdürülebilirliğin, insana verilen zarara engel olmak, insan ihtiyaçlarının giderilmesi için kullanılan işlenmemiş madde kaynaklarını koruyarak ve insanoğlunun yapmış olduğu atıkların aşırıya kaçmamasını temin ederek insan refahının geliştirilmesini sağlamayı hedeflediğini belirtmiştir.

Çevresel sürdürülebilirlik, küresel ya da yerel düzeyde insan faaliyetlerinin doğanın dengesini bozmadığı ve aynı zamanda doğal sermayenin gelecek nesiller tarafından da paylaşılmasını içeren sistematik işleyen koşullardır (Vezolli ve Manzini, 2008). Holdren vd. (1995'ten aktaran Moldan vd., 2012), çevresel sürdürülebilirliği, çevrenin biyofiziksel özelliklerine bakarak açıklamış; biyofiziksel sürdürülebilirliği ise yeryüzündeki yaşamı destekleyen sistemlerin birbirleriyle olan

ilişkilerinin devamının sağlanması ve geliştirilmesi şeklinde tanımlamıştır. Goodland (1995), çevresel sürdürülebilirliğin “doğal sermaye” ve “devamlılık” terimlerinden meydana geldiğine vurgu yapmaktadır. Doğal sermayeyi atmosfer, ormanlar, su gibi çevresel varlıkların bütünü (doğal çevre) olarak tanımlamıştır. Bu varlıkların da faydalı mal ve hizmetlerin üretiminde rol oynadığını belirtmiştir. Bu açıdan baktığımızda çevresel sürdürülebilirliği, çevresel varlıkların devamlılığının sağlanması ya da en azından azalmasını önleyecek tedbirlerin alınması şeklinde tanımlayabiliriz.

Çevresel sürdürülebilirlik konusunda OECD'nin 2001 yılında yayımlamış olduğu “21. Yüzyılın İlk On Yılı İçin Çevresel Strateji” adlı çalışmada, çevresel sürdürülebilirlik için dört ana kriter üzerinde durulmuştur. Bunlar (OECD, 2001):

- ✓ Üretime tekrar hazır hale gelme: (regeneration): Yenilenebilir kaynakların etkili bir şekilde kullanılması ve tüketim miktarlarının yenilenme sürelerini aşmayacak şekilde ayarlanması anlamına gelir.
- ✓ Yerine konulabilirlik (substituability): Yenilenemeyen kaynakların etkili kullanılması ve yerlerine, yenilenebilir kaynakların kullanılarak, doğal denge oluşturacak şekilde kullanımlarının belli seviyelerde sınırlandırılmasını ifade eder.
- ✓ Özümseme (assimilation): Tehlikeli veya çevreyi kirleten maddelerin çevreye salınımının, bu maddelerin özümseme kapasitelerinin üzerinde olmaması anlamına gelmektedir.
- ✓ Sürekliliği sağlama (avoiding irreversibility): Sürdürülebilir gelişim bağlamında operasyonel çevre politikalarını ve maliyet açısından uygunluğu sağlamak için yapılması gerekenleri içerir.

Sonuç olarak, çevresel sürdürülebilirliğin, insanoğlunun doğabilecek olumsuz neticeler sonucunda zarar görmemesi için hammadde kaynaklarını koruyarak ve doğanın taşıyabileceğinden fazla atık miktarının oluşmasını önleyerek insanoğlunun refahını ve sosyal sürdürülebilirliği arttırmayı hedeflediğini (Goodland ve Daly, 1996) söyleyebiliriz. Dolayısıyla, insanoğlu biyofiziksel çevrenin sınırlılıkları içerisinde yaşamasını öğrenmelidir. İşletmeler doğa üzerinde olumsuz etkilerini azaltmalarına olanak sağlayacak uygulamalara sahip olmalıdır. Çünkü çevresel

sürdürülebilirlik, doğal sermayenin devam ettirilmesi demektir (Goodland, 1995).

#### **1.4. Sürdürülebilir Gelişme**

Kavram, Türkçe’de önceleri sürekli ve dengeli kalkınma terimi ile karşılanmış olsa da yaygın olarak kullanılan karşılığı sürdürülebilir kalkınma ya da sürdürülebilir gelişme olmuştur. Sürdürülebilir gelişme kavramı 1970’li yıllardan bu yana, ekonomi, toplum ve çevre arasında kurulmak istenen dengenin bir anlatımı olarak ortaya çıkmıştır (Keleş vd., 2012: 245).

Sürdürülebilir gelişme kavramı, uluslararası alanda ilk kez 1980 yılında yayımlanan Doğa ve Doğal Kaynakları Koruma Birliği (IUCN) tarafından hazırlanan “World Conservation Strategy” isimli raporda yer almış ve gelişmenin sürdürülebilir olması için ekonomik faktörlerin yanında, sosyal ve ekolojik faktörlerin de gerekliliği belirtilmiştir (IUCN, UNEP ve WWF, 1980). Sürdürülebilirlik konusuyla alakalı olarak belirtilen bu ekolojik faktörler bu tez çalışmasının konusuyla ilgilidir. 1987 yılında Dünya Çevre ve Geliştirme Komisyonu’nun (World Commission on Environment and Development) yayımladığı “Our Common Future” (Ortak Geleceğimiz) isimli rapor ya da Brutland Raporu olarak bilinen rapor yayımlanmış, sürdürülebilirlik dünya genelinde ortak bir konu haline gelmiş ve yaygın olarak kullanılmaya başlanmıştır (Hueting ve Reinders, 2004). Bu raporda sürdürülebilir gelişme, ‘gelecek kuşakların kendi ihtiyaçlarını karşılama kabiliyetine engel olmadan bugünün ihtiyaçlarının karşılanması şeklinde tanımlanmıştır (WCED, 1987). Bu tanımda iki husus göze çarpmaktadır. Bunlardan birincisi, “insan ihtiyaçları”, diğeri ise “çevrenin sınırlı bir kapasiteye sahip olması” gerçeğidir. Raporun belirttiği önemli husus, bireylerin temel ihtiyaçları ve arzuları vardır. Sürdürülebilir gelişimin sağlanması için bu ihtiyaç ve arzuların giderilmesi ve yaşam kalitesinin artırılması gerekmektedir. İstek ve arzuların tatminini sağlamak için sunulacak fırsatlar bütün insanları kapsamalı ve gerekli sosyal ve kültürel ihtiyaçlar belirlenmelidir. Böylelikle, uzun dönemde sürdürülebilir gelişme için, ekolojik dengeyi bozmayacak tüketim sistemi kurulmalıdır (Green and Hunter, 1995: 53).

Her ne kadar bazı akademisyenler arasında sürdürülebilirlik ve sürdürülebilir gelişme kavramı üzerinde görüş ayrılıkları olsa da literatür incelendiğinde

sürdürülebilirlik kavramının, sürdürülebilir gelişme üzerinde hassasiyetin artmasıyla, tartışılmaya başlandığı söylenebilir. Küresel çevre sorunlarının, 20. yüzyılın hızlı sanayileşmesinin doğal sonucu olarak artması, özellikle 1970’li yıllardan başlayarak bu sorunlar karşısında uluslararası toplumun harekete geçmesine neden olmuştur. Uluslararası çevre hukukunun gelişmeye başlamasında ilk ciddi girişim, 1970’te Avrupa Konseyi tarafından düzenlenen “Avrupa Koruma Yılı Konferansı”dır. Ardından, Birleşmiş Milletler, 1972 yılında Stockholm’de “İnsan Çevresi Konferansı”nı düzenlemiştir (Tuncay, 2006). 1987 yılında “Brutland Raporu”nun yayınlanmasından sonra, 1992 yılında Rio de Janeiro’da Birleşmiş Milletler tarafından organize edilen “BM Çevre ve Kalkınma Konferansı” gerçekleştirilmiştir. En iyi çevresel uygulamaların gerçekleştirilmesi, vahşi yaşam, ulusal parklar gibi tehlike altında bulunan alanların korunması yönünde uygulamalar ve buna benzer birçok çevresel uygulama ile ozon tabakasının incelenmesi, iklim değişikliği, enerji kullanımı gibi pek çok konunun yer aldığı 21 no’lu ilkenin (Mowforth ve Munt, 1998: 115) yayımlanması dikkatleri sürdürülebilir gelişme üzerine iyice yoğunlaştırmıştır. Bu konferansta dünyanın çeşitli ülkeleri, evrensel sürdürülebilir gelişimin gerekliliği üzerinde aynı fikri beyan etmişlerdir.

2005 yılında düzenlenen World Summit’te ise, çevresel sürdürülebilirliğin bileşenleri olan ekonomik gelişme, sosyal gelişme ve çevresel korumanın birbirleriyle olan ilişkilerinin arttırılması gerektiğinden bahsetmiş ve bu üç bileşeni sürdürülebilir gelişmenin ayakları olarak tanımlamıştır (World Summit, 2005). Bu durumda sürdürülebilirliğin; “ekonomik gelişim”, “sosyal ilerleme”, “çevrenin ve doğal kaynakların korunması” şeklinde üç temel ayak üzerine kurulan sürdürülebilir gelişimin sürekli kılınmasıyla gerçekleştirilebilecek bir olgu olduğunu söylemek mümkündür. Bunun sağlanmasının sonucunda herkes temel gereksinimlerini karşılayabilecek ve daha iyi bir yaşam fırsatı yakalayabilecektir. Bu nedenle, sürdürülebilir gelişme bir değişim sürecidir ve bu süreçte kaynakların kullanımı, yatırımların yönlendirilmesi, teknolojik gelişmenin yönünün belirlenmesi aşamasında, kurumsal değişiklikler uyum içinde yapılmalı ve insanlığın bugünkü ve gelecekteki gereksinim ve beklentileri dikkate alınmalıdır (Keleş vd., 2012: 246).

### 1.5. Turizm Sektörü Açısından Çevrenin Önemi

Çevre konusunda ilk dönemlerde oluşan hassasiyet, atıklar ve boşaltımlar yoluyla doğrudan çevre kirliliğine sebep olan sektörlerle ilişkilendirilmekteydi. 1980'ler ve 1990'lar boyunca endüstri kuruluşlarına çevresel baskılar büyük oranda artmış, günümüzde de bu baskı artarak devam etmektedir (Kirk, 1996: 12). Aynı zamanda bugünkü hassasiyet işletmelerin sadece faaliyetleri sonucu meydana gelen çıktıları (atıkları vb.) üzerine değil, faaliyetlerindeki girdiler (üretimde kullandıkları malzemeler vb.) ve üretim süreçleri üzerine yani bütün faaliyetlerine ve üretim sistemlerine de yoğunlaşmaktadır (Elkington ve Knight, 1992: 14). Bugün, üzerinde bu baskıyı en çok hisseden sektörlerden biri de turizmdir. Turizm konaklama, havayolları, tren taşımacılığı, yiyecek içecek hizmetleri gibi diğer birçok işletme ve endüstrileri de içine alan büyük bir çatı endüstridir. Aynı zamanda özel ve kamu hizmetleri veren işletmeleri, toptancılık ve perakendecilik gibi hizmet verenleri de kapsamaktadır (Green ve Hunter, 1995: 3).

Gilbert (1990) turizmin, belli bir endüstriye ait olmayan turizm ürünlerine girdi sağlayan zorunlu kaynakları gerektirdiğini belirtmiştir. Bu kaynaklara doğada yer alan ve herkesin kullanımına açık olan iklim, koylar, sahiller, vahşi yaşam gibi doğal çekicilikler ile ülkenin (destinasyonun) kültürü gibi sosyal-kültürel çekicilikleri de dâhil edebiliriz. Turizm, bu kaynakların farklılık gösterdiği ve çekici olduğu alanlarda daha fazla gelişim göstermektedir. Morrison ve Selman (1991), ilginç, farklı kültürler ve tarihi alanlar gibi insan birikimlerini taşıyan ve aynı zamanda doğal güzelliklere sahip bölgelerin turizm açısından gelişime açık olduklarını belirtmişlerdir. Çevreye dünyamızı çevreleyen her yer açısından bakarsak, bir şekilde çevresel kaynakların içinde yer almadığı bir turizm faaliyetini düşünmek imkânsız olacaktır. Tablo 1'de yer alan başlıklar konunun daha iyi anlaşılması açısından önem arz etmektedir.

**Tablo 1:** Turist Taleplerini Gösteren Temel Faaliyet Türlerinin Sınıflandırılması

Talep	Temel Faaliyet Türleri
Doğa İçerisinde Gezinme	Açık alanlar, parklar, halkın ortak kullanımında olan park ve meydanlarda gezinme ve yürüyüşler yapma
Çekicilikler	Hayvanat bahçelerini, safari alanlarını, tema parklarını ziyaret
Tarihi Alanlar (Tarihi miras)	Kaleleri, müzeleri, tarihi anıt, mezarları, dini öneme sahip alanları, eski devlet binaları, eski dönemlere ait resim sergileri ve müzeleri, savaş meydanlarını ziyaret
Spor Faaliyetleri	Kentsel veya kırsal çevre içerisinde gerçekleştirilebilecek çok çeşitli açık-kapalı spor etkinliklerine sporcu veya izleyici olarak katılma. Balıkçılık, bowling, araba yarışları, golf, futbol, kayak, yüzme vb.
Eğlence	Spor dışında kalan etkinlikleri gerçekleştirme. Sinema, tiyatroya gitmek, konsere katılmak, bar, restoran, disko tarzı mekânlara gitmek vb.
Rahatlama Etkinlikleri	Dinlenme, güneşlenme, okuma etkinliklerini gerçekleştirme
Sağlık Faaliyetleri	Tedavi görme, sauna, masaj, terapi faaliyetlerine iştirak etme. Aynı zamanda dinsel açıdan kendimizi sağlıklı ve huzurlu hissedeceğimiz faaliyetlere katılma
Alışveriş	Hediyelik veya antik eşya alımı (müzayedeye katılma), modayı yakından takip için moda gösterilerine katılım için seyahatler, vb.
İş Faaliyetleri	Toplantılara, konferanslara, sergilere katılma, vb.

**Kaynak:** Gilbert, 1990; Hunter ve Green, 1995 incelenerek oluşturulmuştur.

Tablo 1’de belirtilen faaliyetleri ve faaliyet türlerini incelediğimizde faaliyetlerin doğal ve insan yapımı kaynakların tüketilmesini içerdiğini görebiliriz. Önemli olan konu, bu kaynakların nasıl kullanıldığı ve tüketildiğidir. Çünkü turizm faaliyetleri sonucunda bu kaynaklar üzerinde oluşan baskılar artmakta ve çevreyi meydana getiren bu kaynaklar sonsuza kadar yenilenebilir ve dayanıklı kalamadığı için uzun dönemde turizm faaliyetleri sürdürülebilirliğini kaybedebilmektedir (Green ve Hunter, 1995: 7). Ya da bu faaliyetler zaman içerisinde azalıp yok olabilmektedir. Örneğin; konaklama endüstrisi sadece çevresel kirlenmeye yol açmamakta, aynı zamanda çok büyük miktarda yenilenmeyen kaynakların tüketimine yol açmaktadır. Bu tüketimler küçük miktarlarda farklı otel uygulamalarında enerji, su, kâğıt, diğer kaynakların kullanılması ile meydana gelmekte; her bir otel duman, gürültü, koku ve kimyasal atık gibi unsurlarla çevrenin kirlenmesinde rol oynamaktadır (Kirk, 1996: 13). Mikro düzeyde küçük gibi görünse de, makro düzeyde konaklama endüstrisinin

çevreye verdiği etkiler çok büyük olmaktadır. Dolayısıyla bu noktada diğer önem arz eden bir konu olan çevrenin korunması ve sürdürülebilir kılınması konusu gündeme gelmektedir.

### **1.6. Turizm Sektörü İçin Çevresel Sürdürülebilirliğin Önemi**

Günümüzde her yıl milyonlarca insan, sürekli yaşadıkları yerlerden belirli ve geçici sürelerle ayrılarak toplantı, gezip görme, av, dinlenme, eğlenme, dini ritüellerini yerine getirme gibi değişik nedenlerle belli destinasyonlara seyahat etmektedirler (Kozak, 2012: 26-33). Her geçen yıl sözü edilen bu rakamlarda artış olduğu da gözlenmektedir.

Turizm sektörü özellikle II. Dünya Savaşından sonraki yıllarda hemen her ülke için gelir kaynağı olmuş ([www.yerelsiyaset.com](http://www.yerelsiyaset.com)), günümüzde özellikle son yirmi yıl içerisinde büyük oranda gelişerek ve değişim göstererek daha dinamik hale gelmiştir ([www.unwto.org](http://www.unwto.org)). Bu gelişim ve değişimin sebepleri arasında; endüstrileşme sonucu iş imkânlarının artması, kişilerin gelirlerinin artması, ücretli izinlerin artması, tatil anlayışının değişmesi sonucu bu olayın zorunluluk olarak algılanmaya başlanması, ülkeler arasında vize sorunlarının kalkması, iş seyahatlerinin sayısının artması, eğitim ve kültürel ağırlıklı seyahatlerin artmasını sayabiliriz.

Özellikle, 1980'lerden sonra Amerika ve Batı Avrupa'da meydana gelen üretim ve tüketim tarzlarının değişmesi sonucunda turizm sektörünün gelişmesi ve bugün de bu gelişimin devam etmesinin yol açtığı bazı olumsuzluklar olmuştur. Bunlardan bir tanesi de çevrede meydana gelen tahribatlardır. Bahsedilen bu tüketim tarzlarındaki değişiklikler Tablo 2'de detaylı olarak verilmiştir.



**Tablo 2:** Tüketim Tarzlarındaki Değişiklikler

Tüketim Tarzları	Tüketim Tarzlarına Örnekler
Tüketici hareketlerinin artması	Alternatif tatil faaliyetleri ve çekicilikler hakkında bilgiye medya ve diğer iletişim araçları kullanılarak daha kolay ulaşılabilmesi
Tüketici tercihlerinde çok sık değişiklik yaşanması	Tekrar ziyaretlerinin daha az gerçekleşmesi ve alternatif bölgelerin ve çekiciliklerin denenmesi
Pazar bölümlendirmenin artması	Değişik yaşam tarzlarına göre çekiciliklerin ve tatil türlerinin sayısının artması
Tüketicinin giderek etkinliğinin daha da artması ve üreticilerin daha fazla tüketici odaklı olma zorunlulukları	Belirli kitle turizmi türlerinin (tatil kampları ve daha ucuz paket tatiller) tercih edilmiyor olması
Yeni birçok ürünün geliştirilmesi ve bunların kısa sürede tüketilmesi	Modanın değişmesiyle, seçilen destinasyonlarda ve edinilen tecrübelerde hızlı bir değişimin yaşanması
Toplu (kitle) üretim ve tüketime karşı ilginin ve tercihlerin artış göstermesi	Yeşil turizm'in ve tüketiciye kişisel olarak düzenlenmiş ferahlatan, sakinlik içeren konaklama türlerinin gelişmesi
Tüketimde artan estetiksel özellikler	Bireyleri turizm olayına iten hobiler, spor, kültür, boş zaman gibi farklı motivasyonların ortaya çıkması

**Kaynak:** Spilannis ve Vayanni, 2003; Aytaç, 2006; Hubacek vd., 2007 incelenerek oluşturulmuştur.

Yeryüzündeki doğal kaynaklar, turizm türlerinin büyük bir bölümü için ana çekicilikler içersinde yer almaktadır. Turizmin hizmetin sunulduğu ve talep edildiği bir mekânda faaliyet içerisinde olduğu, hizmet üretilip arz edilirken aynı zamanda ve mekânda tüketildiği göz önüne alınırsa konaklama, yeme içme hizmetlerinin sunulduğu yapay ve doğal çevrenin turizm faaliyetleri içerisinde topyekûn yer aldığını (Issı, 1989) söyleyebiliriz. Bu çerçevede, Demir (2002), turizm ile çevre arasında üç önemli unsur olduğunu belirtmiştir. Bunlar:

- ✓ Fiziksel çevrenin birçok unsuru, turizm için çekim kaynağı arz etmektedir,
- ✓ Turizm tesisleri ve altyapısı çevrenin bir yönünü teşkil etmektedir,
- ✓ Turizmin gelişmesi ve bir alanın çevresel kullanımı, çevresel etkiler yaratmaktadır.

Bu unsurlara ve şimdiye kadar bahsettiğimiz konulara baktığımızda turizm faaliyetlerinin çevre-doğa üzerinde doğrudan ve dolaylı etkilerinin bulunduğunu rahatlıkla söyleyebiliriz. Hatta insan iletişimi ve etkileşimine en hassas bölgelerin kullanıldığı, doğrudan doğa merkezli yapılan faaliyetler ya da ekoturizm

faaliyetlerinin belki de en fazla olumsuz etkiyi gören yerler olduğunu (Pearce, 1985) söyleyebiliriz. Olumsuz etkiler sonucunda çevrenin tahrip olmasının ve doğanın zaman içerisinde yok olmasının etkisi de turizm faaliyetlerine olumsuz yansıyacak, dolayısıyla bu da turizm faaliyetlerin aksamasına ve zaman içerisinde durmasına sebep olacaktır. Konuyu bu açıdan ele aldığımızda çevrenin sürdürülebilirliğinin sağlanması ile turizmin sürdürülebilirliği arasında doğrusal – pozitif yönlü bir ilişki olduğunu söyleyebiliriz.

Diğer taraftan çevre, insan ve ekonomik sistemleri içine alan sürdürülebilirlik kavramının turizm açısından büyük önem taşıdığı bilinmektedir (Çetinel ve Yolal, 2009). Çünkü turizm de geniş ekonomik, sosyal, kültürel ve çevresel sonuçları olan bir olgudur. Sadece pozitif ekonomik etkileri olan hadise değil, bunun yanında yapay ve doğal çevre üzerinde tahribata sebep olabilen, sosyal ve kültürel problemlere yol açabilen bir faaliyet alanıdır. Sürdürülebilir turizm ise, “gelecek nesillerin ihtiyaçları korunurken ve onlar için fırsatlar oluşturulurken, bugünün turistlerinin ve ev sahibi bölge insanların ihtiyaçlarının karşılanması, kültürel bütünlüğün, gerekli ekolojik süreçlerin, biyolojik çeşitliliğin ve yaşam destek sistemlerinin idame ettirilmesi, aynı zamanda ekonomik, sosyal ve estetik ihtiyaçların giderilmesi için tüm kaynakların yönetilmesidir” (WTO, 1998). Bu tanım ışığında sürdürülebilir turizmle amaçlanan unsurları aşağıdaki şekilde sırlayabiliriz (Dowling and Fennell, 2003):

- ✓ Turizmin çevreye ve topluma yapabileceği büyük katkıları anlamayı ve daha fazla farkındalığa sahip olmayı sağlamak,
- ✓ Gelişim içerisinde eşitliği desteklemek,
- ✓ Ev sahibi toplumun yaşam kalitesini arttırmak,
- ✓ Ziyaretçilerin yüksek kalitede tecrübe edinmelerine olanak vermek,
- ✓ Çevrenin sürdürülebilirliğini (devamlılığını) sağlamak.

Sürdürülebilir bir turizmi gerçekleştirmek ve etkin kılmak için turizm endüstrisinin etkileşim içerisinde olduğu endüstrilerin de çevre ve kaynakların kullanımı konusunda hassasiyet göstermesi gerektiği açıktır. Bunun yanında tüketici tutum ve davranışlarında çevresel konularda duyarlılığı artıracak çalışma ve eğitimlere hız verilmesi, ziyaretçilerin doğanın korunması hususunda turizm işletmelerinin sahip olduğu uygulamalara değer vermesi diğer önemli iki konudur.

Konunun küresel bir konu olduğu düşünülürse ulusal ve uluslararası uzlaşının sağlanması da oldukça önemli bir konudur. Bu unsurlar, Tosun'un (1997; 2001) da belirttiği üzere, Türkiye gibi gelişmekte olan ve sürdürülebilir turizm gelişmesi konusunda çağdaş ve proaktif bir yaklaşım ve planlamanın bulunmadığı, turizmin sürdürülebilirliğinin sağlanması konusunda izlenilecek politikaları belirleyecek uzman kadroların kamu içersinde yeterli olmadığı, çevresel konularda otelcileri çevrenin kirlenmesi hususunda engelleyecek ciddi kontrollerin ve düzenlemelerin olmadığı, diğer Akdeniz ülkelerine kıyasla ucuz alternatif bir destinasyon olarak kitle turizminin yol açtığı olumsuz çevresel etkilere maruz kalındığı, turizmin sadece işsizliğin giderilmesindeki rolü ile ön plana çıktığı ve çevresel konuların göz ardı edildiği, gerekli altyapı planlamaları yapılmadan turizmin üstyapısının oluşturulduğu (otel, restoran, bar vb. mekanlar) turizmin olumsuz çevresel etkilerinin daha fazla görüldüğü bir ülkede bu konu daha büyük önem arz etmektedir.

## İKİNCİ BÖLÜM

### OTELLERDE ÇEVRESEL YÖNETİM UYGULAMALARI, UNSURLARI, FAYDALARI VE YÖNETİMİN TUTUMU

#### 2.1. Çevresel Yönetim Kavramı

Sürdürülebilirlik ile birlikte çevresel yönetim uygulamaları ile ilgili konular işletme çevresinde yer alan paydaşlar olan tüketicilerin, hükümetlerin, sosyal grupların ve çalışanların çevresel konulara ilişkin bilinç düzeylerinin artmasından dolayı birçok sektörde önem taşıyan yönetim konularından biri haline gelmiştir (Baneerji, 2002). Yapılan çalışmalar, özellikle toplumların çevre konusuna ilişkin bilinç düzeylerinin artmasıyla bu konunun gelecekte daha fazla önem taşıyacağı konusuna vurgu yapmaktadır (Park, 2009).

#### 2.1.1. Çevresel Yönetimin Tanımı

Çevresel yönetim ilk olarak makro düzeyde insan, toplum ve doğa ilişkilerini düzenleyen bir bakış açısıyla ele alınmış, bu yönüyle de kamusal düzenleme yönü öne çıkmış bir kavramdır. İkinci bakış açısı ise, daha mikro düzeydedir ve toplumun önemli bir parçası olan, kirlenme konusunda da büyük ölçüde sorumlu tutulan işletme düzeyinde çevre yönetimi uygulamaları ile ilgilidir (Akdoğan, 2003: 42).

Çevresel yönetim kavramını tanımlamadan önce çevresel yönetimi açıklamada kullanılan temel kavramların neler olduğu üzerinde durmak gerekmektedir. Kirk'e (2008) göre, çevresel yönetime ilişkin bir tanım yapılırken aşağıda yer alan kavramların göz önünde bulundurulması gerekmektedir:

- ✓ Çevresel etki – estetik, kültürel, ekolojik, sosyal veya politik,
- ✓ Sürdürülebilirlik,
- ✓ Kaynakların ve atıkların yönetimi,
- ✓ Salınımların kontrolü ve kirlilik.

Çevresel yönetim, doğayı herhangi bir değişime zorlamadan onunla birlikte yaşayabilme becerisidir. Mümkün olduğu kadar doğal kaynakları koruyarak ve biyosferin taşıma kapasitesini aşmamak koşuluyla mal ve hizmet üretmeyi planlamak

ve bu planı gerçekleştirmek için ürün ve faaliyetleri yönetmektir (Meade ve Pringle, 2001). Bunun yanında, çevresel yönetim, herhangi bir faaliyetin planlama ve uygulanma safhasında ekonomik gelişmenin sağlanması ile çevrenin korunması gayretlerinin birleştirilmesidir (Büyükgüngör, 2006). Bir başka tanıma göre çevresel yönetim, insan, bitki ve hayvan varlığının dengeli ve sağlıklı yaşaması için gereken doğal kaynakların değerlendirilmesi ve üretilmesi esnasında çıkabilecek olumsuzlukları saptamak, olumsuzluklara çözüm yolları aramak ve çözüm yollarını uygulama alanı içine koymak için yapılan planlama, eşgüdüm, haberleşme, denetim ve yürütme işlevlerinin bütünü olarak tanımlamaktadır (Yaşamış, 1995: 69; Akdoğan, 2003: 82). Bir başka tanıma göre ise, faaliyet gösterdiği çevreye bir kuruluş tarafından oluşturulan hasarı en aza indirmek için sistemli bir yaklaşımdır ve bu yaklaşım, bir çevresel hareket planı kullanarak kirliliğin, atıkların ve doğal kaynakların azaltılmasını içerir ([www.qfinance.com](http://www.qfinance.com)).

Diğer bir tanıma göre, çevresel yönetim, stratejik bir işletme uygulaması olarak, işletme ve çevresi arasındaki ilişkinin ortak bir sürece dönüştürülerek işletme politikası ile çevresel kaygılar arasındaki bağın kurulmasını esas alan uygulamalara denir (Hoffman, 2000). Bu bağlamda, çevresel yönetim ISO 14001 standartlarına uygun olarak çevresel bir politikanın tanımlanması, geliştirilmesi, gözden geçirilmesi ve devamının sağlanması için örgütsel yapı, planlama faaliyetleri, sorumluluk, uygulamalar, prosedürler, süreçler ve kaynaklar gibi unsurları içine alan bir kavramdır (Chan, 2011). Coglianesi ve Nash (2001) çevresel yönetimin, bütün örgütü ve örgütün doğal çevreyle ilişkisini etkileyen içsel politikalar, değerlendirmeler, planlar ve eylemlerden meydana geldiğini belirtmektedir. Melnyk vd. (2003), çevresel yönetimi, çalışanların eğitimi, işletmenin çevresel performansını izleme ve bu konuda içsel ve dışsal tüm paydaşları bilgilendirme konularında prosedür ve süreçlerin entegrasyonunu sağlayan formal bir sistem ve veritabanı şeklinde tanımlamaktadırlar.

Çevresel yönetim konusunu bir sistem içinde ele alan ve tanımlamaya çalışan ISO'ya göre çevre yönetimi, bir kuruluşun planlı faaliyetlerini, yükümlülüklerini, usul ve işlemlerini içine alan genel yönetim görevinin, çevresel politika ve hedeflerini geliştiren, uygulayan, gözden geçirip, sürdürülebilir kılan yönleri olarak

tanımlanmaktadır (TS ISO 14001, 1996; TS ISO 14004, 1996). **“Bu tanımlar çerçevesinde çevresel yönetimi, doğal kaynakların ve tüm canlı varlıkların sürdürülebilirliğinin sağlanması konusunda ortaya çıkabilecek olumsuzlukları engellemek için, bir işletmenin girdilerden başlayarak, girdilerin sistemden yok edilmesine kadar geçen süreçte, çevresel tehditleri de düşünerek uygun politikalar geliştirmesi ve faaliyetlerini bu politikalara göre planlayıp, gerçekleştirmesidir”** şeklinde tanımlayabiliriz. Sonuç olarak çevresel yönetim, kaynakları uzun yıllar devam ettirebilmek amacıyla insan kökenli zararlı etkilerden çevreyi korumak için alınan önlemlerin tamamını ifade etmektedir.

Yukarıdaki tanımlar ve açıklamalardan da anlaşıldığı üzere çevresel yönetim, girdilerden başlayarak, onların tasarım ve üretimi esnasındaki bütün süreçlerinin yönetimini ve girdilerin ürün haline gelmesi veya sistemden atılması (yok edilmesi) esnasında bir işletmede yürütülen faaliyetlerin tüm yönlerini kapsamaktadır. Ancak işletmeler, çevresel yönetimle ilgili belirledikleri amaçlara ulaşabilmek ve genel olarak çevresel performans hedeflerini yakalayabilmek için öncelikle çevresel faaliyetlerin işletme politikası içinde yer aldığı bir faaliyet listesi oluşturmalı ve ardından bu listeye göre kontrol fonksiyonunu yerine getirmelidir. Bu nedenle bu durum, enerji yönetimi, malzeme, atık ve su yönetimi; kapalı mekânların yönetimi ile ilgili işletme performansını artırıcı birçok planlı ve ölçülebilir değişikliklere yol açar (Kirk, 2008: 402-428). Bu yüzden çevresel yönetim sistemi uygulayan işletmeler, faaliyetlerinin çevreyle nasıl bir iletişim içerisinde olduğunu, farklı uygulamaları neticesinde yapmış oldukları çevresel etkilerin türünü, çevresel kirliliği ve doğal kaynakların bozulmasını engellemek için alternatif araçları belirlemektedir (Rodinelli ve Berry, 2000). Çevresel yönetim sistemleri, sürekli çevresel ilerleme konusunda bağlılığın ve zaman içerisinde çevresel performansın artması için çevresel hareket planlarının gerçekleştirilmesinde öncüdür (Kitazawa ve Sarkis, 2000).

### **2.1.2. Çevresel Yönetim Uygulamalarının Tarihi Gelişimi**

Çevre konusu, oldukça önem taşıyan bir konu olarak algılanmasına rağmen, işletmecilik alanında ilk uygulama çabaları 1950’li yıllara kadar gitmektedir (Kirk, 1995). Londra ve New York’ta 1952 ve 1966 yılları arasında yaşanan hava kirliliği, 1953 ve 1965 yılları arasında Japonya’da Minamata ve Nigata’daki öldürücü civa

zehirlenmeleri, Kuzey Amerika'daki bazı göllerde yaşayan kuşların toplu olarak ölmeleri ya da pestisitlerin neden olduğu hastalık ve ölümler (Yontar, 2006), küresel boyutta çevre sorunlarının olduğunu göstermektedir. 1960'ların sonunda ve 1970'lerin başında Amerika Birleşik Devletleri'nde "National Environmental Policy Act of 1969", "The Clean Air Act of 1970" ve "The Clean Water Act of 1973" gibi değişik çevresel ve yasal düzenlemelerin uygulanmaya konması çevresel yönetim konusunun hem önem kazanmasında hem de yasal olarak kabul görmesinde itici bir güç olmuştur (Meyer, 2000; Walley ve Whitehead, 1994). Bu uygulamaların amacı atıkların yok edilmesi, havaya bırakılan salınımlar ve suyun temizliğinin sağlanması konularında kontrolü sağlamaktır (Marrow ve Rondinelli, 2002).

Çevre tahribatını önlemeye yönelik uygulamalar konusunda 1960'lardan sonra gelişen akım daha önceki dönemlere göre geniş kapsamlı ve çok yönlü özellik göstermektedir. Uygulamaların kapsamının ve çevreye ilişkin bakış açısının genişlemesinde, çevre kirliliğinin artması, II. Dünya Savaşı'ndan sonra doğaya yönelik endişelerin büyümesi, dünyanın çeşitli bölgelerinde insanoğlunun tabiata karşı kötü davrandığına yönelik kanı oluşması, yine insanoğlunun tüm doğanın ve ekosistemlerin varlığının devam etmesi koşuluyla kendisinin ve parçası olduğu toplumun hayatta varolabileceğini fark etmesi ve çevre konusu ile ilgilenen insanların sayısının artması gibi faktörler rol oynamıştır (Akdoğan, 2003: 49; Shrivastava ve Hart, 1994).

Yukarıda ifade edilen faktörlerin dışında, sanayi devrimi ile birlikte sanayileşme hamlesine başlayan ülkelerin çevreye bıraktıkları sanayi atıklarının (emisyonlar, deşarjlar, katı atıklar vb.) fazlalaşmaya başlaması ve bu atıkların çevre, sağlık ve güvenliği tehdit eder seviyeye ulaşması konunun küresel boyutta ele alınmaya başlamasında etkili olmuştur (Atasoy, 1999:3). Bu gelişmelerle birlikte, çevre konusuna ilişkin ilk kitlesel hareket, hava, toprak ve su kirliliğinin önlenmesine yönelik içerikle Amerika'da başlamıştır. Amerika çevre hareketlerinin sonucunda 1968'de kurulan ve kar amacı gütmeyen ilk gönüllü çevre organizasyonu olan Friends of The Earth'ün etkisiyle 1969'da dünyada çevre koruması ile ilgili politika oluşturan ve kanun yapan ilk ülke olmuştur (Akdoğan, 2003: 50).

1970'lerin öncesinde hükümetler, işletmelerden üretim sonrasında, salınımlar sonucunda havaya yaydıkları zehri ve suların kirlenmesine sebep olan unsurları gerekli teknolojileri kullanarak kontrol altına almalarını, azaltmalarını veya tamamen yok etmelerini istemekteydi (Rodinelli, 2001). Ancak bu dönemden sonra, 1970 ve 1980'ler arasında, işletmelerin birçoğu kendi istekleriyle özellikle imalat sektöründe üretim sonrasında (salınım sonrasında) meydana gelen kirliliği, üretim süreçlerinin en başından itibaren önleyen uygulamaları adapte etmeye başladılar (Marrow ve Rodinelli, 2002). Doğal çevreye olan bu ilginin ve doğal çevrenin korunması yönündeki inanç ve bağlılık düzeyinin artması sonucunda işletmeler hem ekolojik olarak yapmış oldukları etkileri ve kaynak tüketimini azaltmak, madde ve enerji kullanımını minimize etmek hem de uygulayacağı çevresel yönetim anlayışı ile ekonomik üretimin önünü açmak gayreti içerisinde hareket etmeye başlamışlardır (Knight, 1995). Bu gelişmelerin sonucunda işletmelerde geridüşüm, kirliliği önleme ve kaynakların kontrolü gibi uygulamalar başlamıştır (www.cscaweb.org).

Türkiye'nin de içinde bulunduğu, çoğunluğu Batı Avrupa'nın gelişmiş ülkeleriyle beraber, az sayıda gelişmekte olan ülke temsilcilerinden oluşan 114 ülke ve bazı sivil toplum kuruluşları, kalkınmanın çevreyi koruyucu tedbirleri almadan sürdürülemeyeceğini fark ederek, 1972 yılında Stockholm'de Birleşmiş Milletler Çevre Konferansı'nda (Karaer ve Pusat, 2002; Akdoğan, 2003: 52) bir araya gelmişler ve birinci eylem planını yayınlamışlardır (Büyükgüngör, 2006). 1977'de ikinci, 1982'de üçüncü ve 1987'de dördüncü eylem planı uygulamaya konmuştur. 1983 yılında Stockholm konferansında belirtilen konuların yeniden incelenmesi, uluslararası işbirliğinin artırılması ve çeşitli baskı gruplarının konuya ilgilerinin artırılması amacıyla oluşturulan Dünya Çevre ve Kalkınma Komisyonu, yaptığı çalışmalar sonucunda 1987 yılında "Our Common Future" (Ortak Geleceğimiz) başlıklı raporu yayınlamıştır (Gönel, 2002). Bruntland Raporu diye de adlandırılan bu çalışma sürdürülebilir kalkınma kavramını öne çıkaran, çevre problemlerinin ekonomik ve sosyal problemlerle ilişkisini ortaya koyan bir eserdir (Akdoğan, 2003: 54). Bu tarihten sonra, çevreye olan yaklaşım, ulusal ve uluslararası politik süreçlerde çok fazla önem kazanmış İsveç, Norveç, Almanya, Fransa ve USA'de "yeşil ve çevre" ile ilgili ajandası olan politikacılar seçim kazanmıştır (Shrivastava ve Hart, 1994).



1992’de Rio de Janeiro Birleşmiş Milletler Çevre ve Kalkınma Konferansı’nda kabul edilen “Rio Deklarasyonu ve Gündem 21” ile çevrenin ve çevresel kaynakların planlanması, yönetimi ve kullanımı konularında küresel politikalar belirlenmiş, dünya çevre ve kalkınma sisteminin oluşturulması (Büyükgüngör, 2006; Karaer ve Pusat, 2002) ve sürdürülebilir gelişme yolunda (Shrivastava ve Hart, 1994) önemli bir adım atılmıştır. Tartışılmaya başlayan çözüm önerileri sonucunda Çevre Yönetim Standartları oluşturulmaya başlanmış ve yapılan ekleme ve düzenlemelerle bugünkü haline kavuşmuştur. 1997’de gelişmiş ülkelerin 2000 yılındaki sera gazı emisyonlarını, 1990 yılı seviyesinde tutmak için 1992 yılında gerçekleşen Birleşmiş Milletler İklim Değişikliği Çerçeve Sözleşmesi (BMİDÇS) bünyesinde yükümlülüklerin daha sıkı hale getirilmesi ve bağlayıcı bir belge olması amacıyla Kyoto Protokolü hazırlanmıştır. Çoğunluğu gelişmiş ülke olmak üzere toplam 20 ülkenin, dünyadaki karbondioksit emisyonunun % 80’ini oluşturduğunun saptanmasının ardından, global ısınmaya karşı ilk defa bu kadar etkin bir mekanizma devreye sokulmuştur (Gönel, 2002).

Yukarıda belirtilen gelişmelerin ardından, 1990’lardan itibaren değişik çevresel yönetim standartları yayımlanmış ve uygulanmaya başlanmıştır. 1992 yılında İngiliz standardı BS 7750, 1993 yılında AB’nde faaliyet gösteren işletmeler için EMAS (Eko-Yönetim ve Denetim Programı) yayımlanmıştır. 1996 yılında BS 7750’yi esas alan ISO 14000 serisi kapsamında 14001 yayımlanmıştır. Bu standartlar ile diğer çevresel uygulamaların (Green Globe vb.) yaygınlaşmasının ardından, 2000’li yıllarda enerji, su tasarrufu ve emisyonların azaltılması gibi uygulamalarla sürdürülebilirlik anlayışı daha da yaygınlaşmıştır (www.cscaweb.org).

Otelcilik sektöründe çevresel uygulamaların başlamasına ve yaygınlaşmasına öncülük eden olay ise, 1993 yılında Prince of Wales International Leaders Forum’un başlattığı, “the International Hotels Environment Initiative” (Uluslararası Oteller Çevre Girişimi)’dir. Bu girişim sonucunda, InterContinental, Ramada, Forte, Accor, Hilton International, Holiday in Worldwide ve Marriot gibi uluslararası büyük zincir oteller, dünya çapında konaklama sektörü içerisinde çevresel bilinçliliğin ve performansın artırılmasına yönelik olarak ortak klavuz bir belge yayınlamışlardır (Webster, 2000: 216; Mensah, 2004).

Çevresel yönetim uygulamaları konusunda otel yöneticilerine bilgiler vermek amacıyla farklı kurum, kuruluş ve organizasyonlar tarafından birçok kılavuz kitap ve dergiler yayınlanmıştır. The International Hotels Environmental Initiative (IHEI) - Uluslararası Oteller Çevre Girişimi, United Nations Environmental Programme (UNEP) – Birleşmiş Milletler Çevresel Programı, World Tourism Organisation, (WTO) – Dünya Turizm Örgütü, (IHRA) - Uluslararası Otel ve Restoranlar Birliği otellerde çevresel sorumlu davranışın artırılması konusunda farklı yayınlarda bulunmuşlardır. Bunlardan bazıları Tablo 3’te belirtilmiştir (Mensah, 2004):

**Tablo 3:** Oteller için Çevresel Yönetim Konusunda Yayın ve Kaynaklar

Yıl	Yayın	Yazar/Yayımlayan
1990	Bream (Yapı Araştırma Kurumu Çevresel Değerlendirme Metodu)	İngiltere Yapı Araştırma Kurumu
1992	An Integrated Approach to Resort Development (Kıyı –Sahil-Gelişimine Bütünsel Yaklaşım)	WTO
1992	AB Çevre Etiket (Eco-Label)	AB Bakanlar Konseyi
1993	Eko-Audit Sistemi (İşletmelerin Ekolojik Yönden Teftişi)	AB Komisyonu
1994	Green Globe 21	WTTC
1995	Environmental Action Pack for Hotels (Oteller için Çevresel Hareket Planı)	IHEI, UNEP
1996	Environmental Management for Hotels (Oteller için Çevresel Yönetim)	IHEI
1996	Environmental Good Practice in Hotels (Otellerde Çevresel Uygulamalara Yönelik Örnek Uygulamalar)	UNEP
1996	Greening your Property, A Green Seal Guide (Mülkiyetinizde Gerçekleştirebileceğiniz Yeşil Uygulamalar)	Green Seal
1998	How the Hotel And Tourism Industry Can Protect The Ozone Layer (Otel Ve Turizm Endüstrisi Ozon Tabakasını Nasıl Koruyabilir?)	UNEP
1998	LEED (Enerji ve Çevresel Tasarımda Liderlik)	Amerikan Yeşil Binalar Konseyi
1999	The Green Host Effect, an Integrated Approach to Sustainable Tourism and Resort Development (Otellerin Yeşil Konusunda Yapabilecekleri, Sürdürülebilir Turizm ve Sahil Gelişimine Bütünsel Yaklaşım)	Conservation International
2001	Sowing the Seeds of Change, An environmental Teaching Pack for the Hospitality Industry (Değişimin Tohumlarını Ekmek, Konaklama Sektörü İçin Öğretici Notlar)	IHRA and International Association of Hotel School Directors
2002	TUI Çevresel Yönetim Sistemi	TUI AG
2003	A Practical Guide to Good Practice, Managing Environmental and Social Issues in the Accommodation Sector (Örnek Uygulamalara Yönelik Klavuz, Konaklama Sektöründe Çevresel ve Sosyal Konuların Yönetimi)	Tour Operators Initiative and Centre for Environmental Leadership
2003	Green Star	Avustralya Yeşil Bina Konseyi
2007	BS 8901	London Organising Committee for the Olympic Games
2008	Beyaz Yıldız	TÜROFED
2008	Yeşil Yıldız	T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı
2010	Yeşillenen Oteller	TUROB

**Kaynak:** Mensah, 2004; Budak, 2000; Ustad, 2010; www.turkiyeturizm.com; www.tui-group.com; www.ab.immib.org.tr; www.acadamiadanismanlik.com; Sev, A. ve Canbay, N. (t.y.) incelenerek oluşturulmuştur.

Son birkaç yıldır ise, otellerin yapım aşamasından itibaren enerji, su vs. tasarrufu sağlayacak şekilde dizayn edilen doğaya duyarlı “yeşil otellerin” öneminden bahsedilmektedir (Butler, 2008).

### 2.1.3. Çevresel Yönetim Uygulamalarının Amaçları

Çevresel yönetim uygulamalarının çok farklı amaçlarından bahsetmek mümkündür. Öncelikle amaçları, örgütler açısından amaçlar ve genel amaçlar olarak iki grupta incelemek mümkündür. Genel amaçlar, yeryüzündeki doğal ve kıt kaynakların devamlılığını sağlamak, çevrenin sürdürülebilirliğine destek olmak ve gelecek için yaşanabilir bir çevre sunmakla ilgilidir. Bunun dışında, çevresel yönetim uygulamalarının işletmeler açısından amaçlarını aşağıdaki şekilde özetlemek mümkündür (Zutshi ve Sohal, 2002; Brady, 2005: 109):

- ✓ Sürdürülebilirliğin sağlanması, hatta mümkünse var olan kaynakların iyileştirilmesi/geliştirilmesi,
- ✓ Çevresel problemlerin önlenmesi, gerekli kararların alınması ve çevresel performansta sürekli ilerlemenin sağlanması,
- ✓ Çevrenin kullanımında sınırın ne olması gerektiği konusunun ortaya konması,
- ✓ Çevresel araştırmaların yapılması, çevresel politika ve stratejilerin uygulanmasıyla, işletme performansının artırılması,
- ✓ Çalışanların yaşam koşullarının iyileştirilmesi,
- ✓ Tehditler konusunda gerekli uyarıların yapılması, var olan fırsatların belirlenmesi ve değerlendirilmesi,
- ✓ Fayda sağlayacak yeni teknolojilerin ve politikaların belirlenmesi,
- ✓ Çalışanlar ve toplum içerisinde çevresel bilincin artırılması,
- ✓ Çevresel kanun ve düzenlemelere uyulup uyulmadığının ve bu kanun ve düzenlemelere uyumun süreklilik arz edip etmediğinin kontrol edilmesi,
- ✓ Üretim, kullanım ve yok etme süreçlerinde çevreye minimum zarar verecek ürünlerin tasarlanması.

Çevresel yönetim uygulamalarının genel ve bu tezin konusunu oluşturan işletmeler açısından çeşitli amaçları olmasının yanında, Sloan vd., (2009a: 9-10)’e göre işletmelerin çevresel yönetim uygulamalarından aşağıdaki beklentileri de söz konusu olmaktadır:

- ✓ Yapılan çevresel düzenlemelere saygı göstermek ve işletmenin çevresel politikasında belirtilen amaçların da ötesinde uygulamalar gerçekleştirmek,
- ✓ Olması ve mümkün olan her yerde kirliliği önlemek,
- ✓ Enerji ve malzeme tasarruflarıyla maliyetleri kontrol etmek,
- ✓ Çevresel düzenlemelerin bile olmadığı yerlerde çevresel performansı arttırmak,
- ✓ İşletmenin çalışanlarla, değişik topluluklarla ve tüketicilerle iletişim kurmasını sağlamak.

#### **2.1.4. Çevresel Yönetim Uygulamalarının Unsurları**

Kurumlar bazında çevresel yönetim uygulamalarında istenilen başarıyı elde etmek ve uygulamaların başarısı için sistemin bütünü sağlayan bir takım öğelere sahip olmak gerekmektedir. Bu öğeler bir araya getirilince iyi işleyen bir çevre yönetim sistemi ortaya çıkar. Bu öğelerin bir araya getirilmesinde ise sorumluluk büyük oranda uygulamayı yapan örgütlerin üst yönetimlerine bağlıdır. Tablo 4'te başarılı bir çevresel yönetim uygulamasını oluşturan öğelere ve bu öğeler kapsamında neler yapılabileceğine yer verilmektedir.

Tablo 4'te görüldüğü üzere, politikalar örgütün çevre ve çevresel yönetim konusuna ilişkin genel bakış açısını yansıtan bir çerçevedir. Politikaların varlığı uygulamalar için rehber nitelik arz eder.

Planlama ise, uzun vadeli uygulamalar bütünü olan çevresel yönetimin her bir aşamasında nelerin yapılacağı konusunda uygulamacıları yönlendirir. Ayrıca denetim aşaması için standartlar ortaya koyar. Yöntem ve kontrol aşaması; birçok faaliyette olduğu gibi çevresel uygulamalar konusunda sürece ve sonuca ilişkin bilgi vermektedir. Çevre ile ilgili acil durumlara yönelik alternatif planların varlığını garanti altına alır. Sürecin en önemli parçalarından birisi eğitimidir.

Bohdanowicz (2005)'e göre de çevresel yönetim uygulamalarının ekip çalışması ile kurumsal temelde katılımı gerektirmesi konuya ilişkin eğitim gerekliliğini ortaya çıkarmakta ve sürecin en önemli parçasını oluşturmaktadır. Bir diğer önemli öğe ise çevresel bir yönetim sistemi kurarken işletmelerin karşısına

zorunluluk olarak çıkan kesintisiz “iletişim” sisteminin kurulması zorunluluğudur. Stroufe (2000) iletişim sayesinde hem örgütün iç hem dış paydaşları ile süreci geliştirici diyaloglar kurulabileceğini belirtmektedir. Çevresel yönetim ile ilgili bir sisteme adapte olduğu durumlarda ise iletişimin formal yapıda olması bir zorunluluk olarak kurulmaktadır. Denetleme ve gelişme olarak Tablo 4’ün son basamağında belirtilen öge, çevresel yönetime ilişkin sonuçların kontrolünü oluşturmaktadır. Bu aşamada elde edilen sonuçlar, sürecin iyileştirilmesi için önemli fırsatlar sunar. Özellikle paydaşların beklentilerini karşılamaya yönelik fırsatlar amacına uygun şekilde değerlendirilmelidir.

**Tablo 4: Çevresel Yönetimin Unsurları**

Çevresel Yönetimin Ana Öğeleri	Araştırmacılar	Bulgular
Çevresel Politikalar	Brophy (1996)	Çevresel politika, bir örgütün çevresel konularla ilgili iletişim kurarken, karar verme süreçleri geliştirilirken ve gelecekle ilgili politikalar belirlerken sahip olması gereken en temel unsurdur.
Planlama	Zobel (2008)	Bir örgütün operasyonlarında, yasal ve diğer ihtiyaçlarında bütün çevresel özellikleri, çevresel ilerleme için açıkça tanımlanmış amaç ve hedefler ile çevresel programlar dizisini ifade etmektedir.
Yöntem ve Kontroller	Bruner ve Burns (1998) Abounaga (1998)	Bir çevre yönetim sistemi, yerine getirilmesi gereken roller, sorumluluklar, çalışanın yetkileri, ana unsurların kontrollünün belgelendirilmesi, gerekli çevresel belgelere başvurma, operasyonel kontrolü ve çevresel sistemle ilgili performans değerlendirme, kaza durumlarında kullanılan acil durumlara karşı hazırlıklı olma ve gerekli müdahaleyi yapabilme, gerekli bilinci, ihtiyaç duyulan yeterliliği ve iletişimi tahsis etme gibi farklı türdeki faaliyeti içermelidir.
Eğitim	Dodd (1997) Hilson ve Nayee (2002)	Örgütler, çevre yönetim sistemini, eğitim planını, çevre yönetim sistemi eylem planı ile eş zamanlı olarak gerçekleştirmelidir. Çevre yönetim sistemi tam olarak değerlendirildikten sonra gerekli eğitim programı hazırlanmalı ve gerçekleştirilmelidir.
İletişim	Affisco vd., (1997) Stroufe (2000)	İşletmeler çevresel faaliyetleri ile ilgili içsel ve dışsal iletişim kurmak ve raporlama yapmak için yöntemler belirlemeye ihtiyaç duymaktadır. Çevresel yönetim sistemleri, çevresel performans bilgilerinin örgütün iç ve dış paydaşlarına özetlenmesini ve rapor halinde sunulmasını içerir.
Denetleme ve Sürekli Gelişme	Tribe vd., (2000) Hilson ve Nayee (2002)	Çevresel yönetim sistemlerini etkin kılmak, denetimler ve düzeltmeler ile gelecek yönetim döngüsü için belirlenecek yeni hedeflerin yer aldığı bir takip planını gerektirir. Çevre yönetim sistemleri, yeni bilimsel bilgi gibi değişen şart ve durumlara, ürünler için değişen ulusal ve uluslararası pazarlara, çevresel düzenlemelerde yapılan önemli değişikliklere veya paydaşların taleplerindeki değişikliklere hassas olma konusunda süreklilik göstermelidir.

**Kaynak:** Chan, E. S. W. ve Hawkins, R. (2012). Application of EMSs in a hotel context: A case study, *International Journal of Hospitality Management*, 31: 405-418

## 2.2. Otellerde Çevresel Yönetim Uygulamalarının Önemi

Genelde turizm ve özelde ise otelcilik sektörünün gelişmesi ve iyi durumda olması büyük oranda doğal kaynakların süreklilik arz etmesine bağlıdır (Bohdanowicz, 2005). Bir destinasyonun çekiciliğinde o destinasyonun sahip olduğu temel arz kaynaklarının önemi büyüktür. Bu kaynaklar içinde önem arz eden doğal kaynaklar aşırı sömürüden dolayı her zaman tehlike ve risk altındadır. Oteller tarafından sunulan hizmetlerin birçoğunun ekolojik çevreye zarar veren nitelikte çıktılar ortaya koyması onların faaliyet gösterdiği çevreyi kendilerinin tüketmesi gibi bir açmaza neden olmaktadır. Bu döngü ile çevrenin bozulmaya başlaması otellerin ve diğer turizm işletmelerinin içinde bulunduğu pazardaki olumlu gidişatı tehdit etmektedir (Bohdanowicz, 2005; Porter ve Vander Linde, 2001).

2000'li yılların başından itibaren Birleşmiş Milletler, çevresel koruma konusundaki endişelerini belli başlıklar altında ortaya koymaktadır (Chong ve Wong, 2009). Bu endişeler arasında hava kirliliği, enerji kullanımı ile ortaya çıkan salınımlar ve atık üretimi gibi insan faaliyetleri sonucu ortaya çıkan bazı çevresel tehditler yer almaktadır. Çevre konusunda en büyük endişe, yakıt ve petrol sektörlerinin içinde bulunduğu imalat endüstrisi üzerinde iken, son zamanlarda yapılan çalışmalar, giderek bu endişenin turizm endüstrisi içerisinde yer alan, yapmış olduğu uygulama ve faaliyetlerle çevreye zarar veren oteller üzerinde yoğunlaştığını ortaya çıkarmıştır (Kasim, 2009; Bohdanowicz, 2006). Yapılan çalışmalar konaklama sektörü ve içerisinde önemli bir yere sahip olan otellerin karbondioksit salınımının yanında çok büyük miktarlarda ithal dayanıksız mal, enerji ve su tüketimine sebep olarak insanların algıladığından çok daha büyük oranlarda doğal çevreye zarar verdiği ortaya koymaktadır (Kirk, 1998; Bohdanowicz, 2006).

Diğer taraftan oteller doğal kaynakların belli türlerini çok büyük miktarlarda tüketmektedirler. Bu bağlamda, otellerde kişi başına düşen su ve enerji tüketimi, normal bir evde tüketilen su ve enerji miktarından oldukça fazladır (Deng, 2003). Ayrıca, doğal kaynakların turistler için kullanımının ve tüketiminin o bölgenin yerli insanların yapmış olduğu tüketimden çok daha fazla olduğu vurgulanmaktadır. Örneğin; Barbados ve St. Lucia'da oteller tarafından yapılan günlük ortalama su tüketimi yerli halkın yapmış olduğu tüketiminden yaklaşık üç kat fazla olduğuna

vurgu yapmaktadır (Drosdoff, 2004). Bu yüzden son dönemlerde otel işletmeleri de diğer işletmeler gibi çevresel konulara proaktif bir yaklaşım göstermek ve çevresel davranış geliştirmek durumunda kalmışlardır (Türk ve Bekiş, 2011).

Butler (1980) turizm destinasyonunun yıllar içerisindeki uğradığı değişimden bahsetmiş ve belli başlı önlemler alınmaması ve adımlar atılmaması durumunda, destinasyon bölgesinin ve kaynaklarının aşırı tüketileceğinden, çekiciliğini yitireceğinden ve sonuçta bu durumun destinasyonu tercih noktası olmaktan çıkacağını belirtmiştir. Yine Butler (1980) çevresel hassasiyette ilerlemeler söz konusu olmadığı, yeni yönetim stratejileri geliştirilemediği sürece çevresel kapasitenin aşılmasının ve çevrenin aşırı kullanımının gündeme geleceğini ve çevresel tahribattan dolayı belli bir noktadan sonra turist sayısındaki azalmanın kaçınılmaz olacağını vurgulamaktadır. Bu bağlamda otel işletmelerinin başarısı, içinde buldukları çekici ve güvenli doğal çevre ile doğrudan bağlantılı olmasından dolayı (Chan ve Wong, 2006) çevrenin korunması konusunda otel işletmelerine büyük sorumluluklar düşmektedir. Tüm bu gelişmeler, otelleri çevresel uygulamalara ilişkin yasa ve düzenlemeleri yerine getirme konusunda “şart koşulan” anlayışından ziyade “kirleten öder” ilkesiyle hareket etmeye zorlamaktadır (Barrow, 2006: 292). Ayrıca, yasal düzenlemelerin yeşil ürün ve hizmetleri tercih eden müşteri sayısını her geçen zaman arttırması çevresel uygulamaların oteller açısından önemini arttırmaktadır.

Otellerde çevre konusunda ciddi yükümlülükler düşmekle birlikte, Dewhurst ve Thomas (2003) küçük ve orta ölçekli otellerin sahip olduğu çevreye ilişkin uygulamalarının tutarlı bir çevresel yönetim stratejisi içerisinde yürütülmediğini belirtmekte; mevcut uygulamaların geçici, günlük uygulamalara tabii olarak gerçekleştiğine ve aynı zamanda bu otellerde formal bir çevresel yönetim politikasının olmadığına vurgu yapmaktadır. Ayrıca, otellerde uygulanan çevresel uygulamaların çok düşük maliyetli önlemleri içerdiğinden ve bu uygulamaların yenilikçi çevresel konulara önem veren otel sahipleri tarafından gerçekleştirilmediğinden bahsedilmektedir (Hobson ve Essex, 2001).

Otellerde çevresel yönetim uygulamalarına ilişkin farklılıkların zincir ve bağımsız oteller arasında da farklılık gösterdiğine vurgu yapılmaktadır. Bu

bağlamda, bağımsız işletmelerde genellikle işletme politikası içerisine alınması zor olan ya da işletme politikası içerisine zorla dayatılarak alınan çevresel konuların, zincir otel işletmelerinde, işletme politikaları içerisine herhangi bir dayatma ya da zorlama olmadan alındığı ortaya çıkmıştır. Bunun yanında, büyük işletmelerin gün geçtikçe daha fazla çevresel ve sosyal sorumluluk almalarına ve aynı zamanda bu konularda başarılı uygulamalar sergilemelerine yönelik beklentiler de oldukça fazladır. Bu faktörlerle birlikte zincir otellerin mali kaynaklarının daha iyi seviyede olması ve iyi bir marka imajına sahip olma ihtiyaçlarından dolayı, bağımsız otellere göre, çevresel konularda daha aktif durumda oldukları bilinmektedir. (Bohdanowicz, 2005).

### **2.3. Otelerde Çevresel Yönetim Uygulamalarının Boyutları**

Otellerin çevresel yönetim uygulamalarında başarı sağlayabilmesi için çevresel yönetim uygulamalarının boyutları konusunda gerekli bilgi ve donanımına sahip olmaları gerekmektedir. Kaynakların uzun süre sürdürülebilir kılınması ve aynı zamanda işletme giderlerinin azaltılması için oteller çevresel yönetime ilişkin çok sayıda uygulamaya başvurabilir. Aşağıda, otellerin çevresel yönetim altında yer vereceği bazı uygulamalar genel başlıklar altında detaylandırılmaya çalışılmıştır.

#### **2.3.1. Enerji Kullanımı**

Otellerin büyüklüğüne, sınıfına, sahip olduğu oda sayısına, müşteri profiline, otelin bulunduğu yere, iklim kuşağına ve otelin sunmuş olduğu hizmet ile aktivitelerin türüne bağlı olarak enerji tüketim miktarları değişiklikler göstermektedir. Bu çerçevede, otellerin enerjinin etkin kullanımına yönelik stratejik bir enerji yönetimi yaklaşımıyla tüketimde en az %10'luk bir düşüşün sağlanmasının mümkün olacağı savunulmaktadır. Bu sayede, küçük ölçekli bir otelin günlük oda ücretinden elde ettiği karda 0.62 dolar, büyük ve her şey dâhil sisteminde çalışan bir otelin günlük oda ücretinden elde ettiği karda ise 1.35 dolar artış sağlanabilecektir (Sloan vd., 2009a: 20-46). Bu çerçevede, Amerika Birleşik Devletleri'nde yer alan Çevresel Koruma Ajansı (2010), enerji tüketimine yönelik program sahibi olan otelerde enerji tüketiminin, bu konuda herhangi özel bir programı olmayan otellere göre %35 daha az olduğunu ortaya koymaktadır. Sadece maliyetler açısından



bakıldığında dahi otellerde enerji tasarrufu, çevresel yönetim açısından vazgeçilmez bir konu olarak ön plana çıkmaktadır. Bunun dışında, otellerin normal binalardan (örneğin okul, diğer kamu binaları vb.) daha yüksek düzeyde enerji tüketimine sebep olan donanımları bünyesinde bulundurduğu ve değişik operasyonel faaliyetler için büyük miktarlarda elektrik ve fosil yakıt tükettiği göz önüne alınınca (Bohdanowicz, 2005) enerji yönetimine ilişkin uygulamalar daha büyük önem arz etmektedir. Bu yüzden, enerji tasarrufu sağlamak otellere maliyetlerini düşürme açısından birçok diğer işletmeye oranla daha fazla olanak tanımaktadır.

Oteller açısından enerji tasarrufunda bulunmak doğrudan maliyet avantajı sağlamak yanında dolaylı olarak doğal kaynakların devamlılığın sağlanmasına ve çevreyi kirletici maddelerin azaltılmasına da olanak tanımaktadır (Pennisi, 2010). Otellerde meydana gelen yüksek orandaki enerji tüketiminin sonucunda, sülfürik oksit ve nitrojen oksit gibi toksit kimyasalları içeren salınımların büyük oranda arttığı bilinmektedir (Chan ve Lam, 2002). Bilindiği üzere, belirtilen salınımların sonucunda da çevre konusunda büyük endişelere yol açan küresel ısınma ve ısınmaya alt yapı hazırlayan asit yağmurları meydana gelmektedir (Samdin vd., 2012).

Otellerde enerji tüketimine neden olan paydaşlar içinde sadece otel çalışanları ile yöneticileri yer almamaktadır. Müşteriler de otellerin enerji tüketimlerini arttırmada etkili olan paydaşlardır ve onların ısıtmada, havalandırmada ve soğutmada (klima kullanımı) kullandığı enerji otellerde tüketimin önemli kısmını oluşturmaktadır. Müşterilerin bu üç kategoride (ısınma-havalandırma-soğutma) kullandığı enerjinin toplam enerji tüketiminin yaklaşık %25'i ile %50'si arasında bir orana rast geldiği bilinmektedir. Bunun dışında, sadece ışıklandırma maliyetleri dahi otellerin enerji tüketiminin ortalama %15'i ile % 20'sini oluşturmaktadır. Enerji tüketimine daha hassas bir açıdan bakılacak olursa, ışıkların kullanılması sonucu ortaya çıkan ısı miktarının da klima kullanımını arttırdığı ve bu yönüyle ek maliyet oluşturduğu söylenebilir (Sloan vd., 2009a: 20-46).

Otellerde enerji tüketimine neden olan bir diğer faktör de sıcak su elde etmek için kullanılan enerji ve bu nedenle katlanılan maliyetlerdir. Otellerde sıcak su ihtiyacını karşılamak için tüketilen enerji miktarı toplam enerjinin %15'ini oluşturmaktadır. Bu oran, otelin bulunduğu bölgeye, alternatif enerji kaynaklarından

yararlanma potansiyeli gibi hususlara göre farklılaşabilmektedir. Buna rağmen, enerji kaynağı kullanarak sıcak su elde eden bir otel için genelleme yapılırsa, orta ölçekli ve yıllık %70 doluluk oranına sahip bir otelde odabaşına 1.500 ile 2.300 kWh enerji tüketimine sadece sıcak su elde etmek amacıyla katlanılmaktadır (Sloan vd., 2009a: 20). Sıcak su elde etmede güneş enerjisi gibi yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımı hem çevreye verilen zararın azaltılması hem de maliyetlerin düşürülmesi için otellere önemli faydalar sağlar. Ancak buna rağmen otellerin bu kaynakları iklimin uygun olduğu bölgelerde dahi etkin kullanmadığı dikkati çekmektedir. Bu çerçevede, Topaloğlu ve Gümüş (2012) tarafından Marmaris'teki oteller üzerine yapılan çalışmada otellerin yarısının güneş enerjisini sıcak su elde etmede kullanmadıkları tespit edilmiştir.

Otellerde yüksek oranda enerji tüketilen alanlar içinde mutfak departmanı da ön sıralarda gelmektedir. Singer ve Hunt'a (1977) göre, otel mutfakları enerjinin en az etkin kullanıldığı alanlardır. Bu alanlarda istenen tasarruf ve verimliliğin sağlanabilmesi için yönetim tarafından elektrik, gaz ve su kullanımında etkinliği sağlayıcı yönde düzenlemeler yapılması bir zorunluluktur. Otellerin mutfak departmanlarında enerji kaynaklarının etkin kullanılmamasına ve enerji maliyetlerinin yüksek olmasına neden olan birçok faktör söz konusudur. Örneğin; tesisatta yaşanan sızıntılar, enerji tasarruflu ısıtma ve soğutma sistemlerine geçilememiş olması, filtreleme sistemlerinin kullanılmaması veya eskimesi maliyeti arttıran önemli nedenlerdir. Enerji kaybına neden olan bu faktörler dışında mutfak departmanı için asıl önem arz eden husus mutfak personeli ve mutfak departmanının yaptığı planlama eksikliğidir.

Kirk (1996: 64-70) tarafından yapılan çalışmada, otel mutfaklarında meydana gelen verimlilik kaybının genellikle kötü planlamadan ve yönetimin hatalarından kaynaklandığı sonucuna ulaşılmıştır. Literatürdeki çalışmalar ve uygulamaya yönelik öneriler göz önüne alınca, otellerde enerji kullanımı konusunda verimliliği sağlayabilmek için ciddi ve sistematik bir çalışmanın yapılması gerektiği söylenebilir. Bu kapsamda, otellerin toplam enerji tüketiminin izlenmesi, buna ilişkin kayıtlarının tutulması ve yıllar içerisinde değişimlerin karşılaştırılıp gelecek yıllar için enerji tüketimi konusunda beklenti ve hedeflerin belirlenmesi fayda

sağlayacaktır. Ayrıca, -istatistiklere ulaşılabilirse- otellerin enerji tüketimi konusunda göstermiş olduğu performansın diğer otellerle kıyaslanması gerekmektedir. Aksi durumda, özellikle rakip pozisyonunda olan işletmelere göre göreceli durum hakkında bilgi sahibi olunamayacaktır (Chan, 2012).

Otel işletmelerinde enerji tüketimine ilişkin uygulamalardan beklenen faydaların sağlanabilmesi için hem uygulamaya hem de fiziki yapıya yönelik bir takım önlemlerin alınması gereklidir. Bu bağlamda, aşağıda belirtilen uygulamaların yapılması ve önlemlerin alınması enerji kullanımını konusunda otellere önemli faydalar sağlayacaktır (Kirk, 1996: 64-70; Sloan vd., 2009b; Trung ve Kumar, 2005):

- ✓ Mevcut ve alternatif enerji kaynaklarının gözden geçirilmesi,
- ✓ Mevcut tarifelerin gözden geçirilmesi ya da enerjinin tedarik edildiği şirketlerle yeni kontratların hazırlanması,
- ✓ Enerji tüketimini azaltmak için binalar, tesisat ve teçhizat üzerinde yapısal değişikliklerin yapılması,
- ✓ Personele enerji tüketimini azaltmaya yönelik gerekli eğitimlerin verilmesi,
- ✓ Bütün teçhizat ve tesisatların kontrol ve bakımlarının düzenli olarak yapılması,
- ✓ Enerjiden tasarruf ettiren ışıkların ve harekete duyarlı sensörlü ışıkların kullanılması,
- ✓ Otellerin sınırları içinde ya da yakın çevrede bisiklet ya da diğer çevre dostu araçların kullanılması,
- ✓ Alternatif enerji kaynaklarına yönelinmesi,
- ✓ Binanın yalıtımının yapılması

Otellerde enerji tasarrufu sağlayabilmek için yukarıda yer alan önlemler ve bu amaçla yapılan uygulamalar dışında daha makro önlemlerin de alınması fayda sağlayacaktır. Bu kapsamda, otel işletmesinde ne kadar enerjinin tüketildiğinin net olarak belirlenmesi ve ortaya çıkan sonuca göre durumu iyileştirici programların yapılması kalıcı faydalar sağlayacaktır. Ayrıca, ortaya çıkan sonuçlar üzerinde kontrol sahibi olabilmek ve alınan tedbirler ortaya çıkan yeni durumu irdeleyebilmek için iyileştirici önlemlerin departmanlar bazında yapılması da önerilmektedir (Sloan vd., 2009a: 20-25).

Bohdanowicz (2005), otellerin değişik enerji türlerini tüketmesi sonucu atmosfere zararlı gazların yayıldığını ve hava kirliliği meydana geldiğini belirtmektedir. Bohdanowicz bu araştırmasında, üretilen enerji için kullanılan kaynağa göre (LPG, kömür, doğal gaz, elektrik, odun, petrol) oda başına 160-200 kg CO<sub>2</sub> salınımı geręekleştini vurgulamaktadır. Mensah (2004), 300 kişilik ortalama bir otelin, yıllık enerji için harcadığı tutarın 1,2 milyon dolar olduğunu belirtmektedir. Otellerin kullandıkları enerji türü otelin bulunduğu coğrafik bölgeye, iklime ve otelin büyüklüğüne göre farklılık gösterse de (Bohdanowicz ve Martinac, 2007) otel sektörü, turizm endüstri içerisinde yer alan diğer sektörlerle göre, en fazla elektrik tüketen sektörlerden birisidir. Çünkü faaliyetlerini günboyu kesintisiz süren faaliyetlerini yerine getirebilmesi için (ışıklandırma, ısıtma, havalandırma vb.) enerjiye ihtiyaç duymaktadır (Kasim, 2007).

Isıtma, havalandırma ve soğutma için kullanılan enerjinin (elektrik, doğal gaz ve diğer yakıtlar) toplam enerji maliyetinin yaklaşık yarısını oluşturduğu düşünülürse ısıtmada, havalandırmada ve soğutmada yeni teknolojilerin kullanılması faaliyetlerde çok büyük ekonomik verimlilik sağlayacaktır. Kıyı bölgelerindeki otellerde, özellikle soğutma amaçlı kullanılan soğutucuların yirmi yıl öncesinin soğutucularına göre ortalama %30 daha az enerji tükettiği bilinmektedir. Yine modern soğutucular enerji tüketimini azaltmalarının yanında faaliyetleri esnasında kapalı alanlardaki havanın kalitesini (havanın temizliği) üst düzeyde tutabilmektedir. Otellerin kurulduğu bölgelerde jeotermal enerji kaynağı gibi yenilenebilir kaynakların söz konusu olduğu durumlarda, ısıtmada ve sıcak su temininde bu kaynağın kullanılması da otellerin enerji tüketimini azaltan bir diğer faktördür (Sloan vd., 2009a: 25).

Sonuç olarak, otellerde iyi bir enerji yönetiminin sağlanabilmesi için ciddi bir planlama yapılması önerilmektedir. Ayrıca, başarılı bir enerji yönetim sistemi, enerji kullanım maliyetlerini düşürmek gibi bir takım ekonomik faydalar ile yenilenemeyen enerji kaynaklarının kullanımının azaltılması, atmosferin kirlenmesine sebep olan salınımların azaltılması, küresel ısınmanın önlenmesi, ozon incelmesinin ve asit yağmurlarının azalması gibi ekonomik olmayan faydalar da sağlamaktadır (Kirk, 1996: 47-79).

### 2.3.2. Atık Yönetimi

Son yıllarda dünya genelinde geri dönüşüm konusuna verilen önem oldukça artmıştır. Ancak, yine de tüketim odaklı toplum yapısının ve özelliğinin yaygınlaşması büyük miktarlarda atığın ortaya çıkması sorununu beraberinde getirmiştir (Barrow, 2006: 289). Bu atıklar ile bunların imhası sürecinde yaşananlar, insan hayatını sürekli olumsuz şekilde etkilemekte; insanın sağlığını ve insanın çevresini tehdit etmekte; işletmeler, yerel ve ulusal ekonomiler üzerinde büyük yük yaratmaktadır. Bu nedenle, atıkların yönetimi ve minimize edilmesi konusu günümüzde bütün ticari işletmeler için önemli kabul edilebilecek bir konu haline gelmiştir (David, 1996: 102-124) ve gelecekte de gelmeye devam edecektir.

Birçok endüstri ile etkileşim halinde olan turizm endüstrisi de istenmeyen nitelikte olan ve sanayi katı atıkları olarak adlandırılan atıkları ortaya çıkarmaktadır. Özellikle otellerin büyük oranda tüketim malı kullanmaları atık çıkarma oranının fazla olmasına neden olmakta ve çevre üzerinde olumsuz etkiler yaratmaktadır. Genel bir değerlendirme yapmak gerekirse, sıradan bir otel her ay tonlarca atığın ortaya çıkmasına sebep olmakta ve ortaya çıkan atık müşteri başına günde bir kilogramı bulabilmektedir. Dolayısıyla, otel işletmelerinde ortaya çıkan atık miktarı ve türlerinin fazla olması, bu işletmeleri atık yönetimi konusunda değişime zorlamaktadır (Sustainable Business Associations, 2008). Otel işletmelerinde meydana gelen bu atık türleri, Tablo 5 ve Tablo 6'da detaylı olarak açıklanmıştır.

**Tablo 5:** Tehlike İçermeyen Atık Türleri

Atık Türleri	Atıkların İçeriği	Atık Kaynakları
Otel içi Atıklar	Mutfak, yiyecek atıkları, kirli kâğıtlar, plastik ambalaj kâğıtları veya çanta, farklı ambalaj malzemeleri	Otelin tüm bölümleri
Karton (Paketler)	Paketleme malzemeleri	Otelin satın alma ve diğer bölümleri
Kâğıt	Basılmış kullanılmayan kâğıt ve dokümanlar, broşürler, menüler, dergiler, gazeteler	Yönetim, resepsiyon, misafir odaları, restoranlar
Plastik	Çantalar, şişeler, otel eşyaları, değişik türünlerin ambalajları	Restoranlar, mutfaklar, barlar, misafir odaları ve yönetim
Metal	Teneke kutular, kavanoz kapakları, yiyecek saklayıcılar, mayonez, salça gibi malzemelerin kapları, alüminyum paketler	Mutfaklar, restoranlar, barlar ve misafir odaları
Cam	Şişeler, kavanozlar ve termoslar	Mutfaklar, restoranlar, barlar ve misafir odaları
Kumaş	Masa örtüleri, yatak çarşafı ve yastık kılıfları, menüler, peçeteler, halılar ve giysiler	Mutfaklar, restoranlar, barlar, banyolar, misafir odaları
Ahşap	Ahşap paketler, kargoların yükleme ve boşaltılmasını kolaylaştırmak için altına yerleştirilen metal platformlar	Satın alma
Organik atıklar	Meyve ve sebze kabukları, çiçekler, dal ve yapraklar, çimler	Mutfaklar, restoranlar, barlar, misafir odaları, bahçeler.

**Kaynak:** Sustainable Business Associations. (2008). Best Environmental Practices for the Hotel Industry. [http://www.turismdurabil.ro/literatura/cp/CP-in-Hotels/e\\_bat\\_sba\\_hotel-guide.pdf](http://www.turismdurabil.ro/literatura/cp/CP-in-Hotels/e_bat_sba_hotel-guide.pdf) adresinden 16.07.2013 tarihinde alınmıştır.

**Tablo 6:** Tehlikeli Atık Türleri

Tehlikeli Atıklar	Atık Kaynakları
Kızartma yağları	Mutfaklar, restoranlar
Mineral yağlar	Teknik servis (Bakım-Onarım hizmetleri)
Boya ve solventlerden ortaya çıkan atıklar	Teknik servis
Yanıcı maddeler (gaz, petrol vb.)	Mutfaklar, bahçeler, teknik servis
Gübreler ve Kimyasal İlaçlar	Bahçe
Temizlik maddeleri	Housekeeping, Teknik servis
Kartuşlar	Yönetim
CD'ler	Yönetim, misafir odaları
Piller	Teknik servis, yönetim ve misafir odaları
Kuru temizlemede kullanılan kimyasallar	Çamaşırhaneler
Florasın ışıklar, neon ışıklar ve uzun lambalar	Teknik servis

**Kaynak:** Sustainable Business Associations. (2008). Best Environmental Practices for the Hotel Industry. [http://www.turismdurabil.ro/literatura/cp/CP-in-Hotels/e\\_bat\\_sba\\_hotel-guide.pdf](http://www.turismdurabil.ro/literatura/cp/CP-in-Hotels/e_bat_sba_hotel-guide.pdf) adresinden 16.07.2013 tarihinde alınmıştır.

Bu çerçevede de işletmeler İngilizce yazında 3R olarak tanımlanan uygulamalara ağırlık vermek durumunda kalmışlardır. Bunlar (Sloan vd., 2009a: 31-34; [www.learncom.com](http://www.learncom.com); [www.arch.utah.edu](http://www.arch.utah.edu)):

- ✓ Reduce (azaltma),
- ✓ Reuse (tekrar kullanım),
- ✓ Recycle (geri dönüşüm), yaklaşımları olarak tanımlanmaktadır.

Her ne kadar 3R yaklaşımı önem taşıyan bir konu olsa da, son dönemlerde bu yaklaşımının (3R) önüne çıkan bir diğer yaklaşım da atıkların hiç ortaya çıkmadan azaltılmasına yönelik tedbir ve uygulamalar olmuştur (Sloan vd., 2009: 28). Birçok araştırmacıya göre, atıklar ortaya çıkmadan azaltmaya yarayan yöntemler gelecek yıllarda işletme başarısının ve verimliliğinin temel başarı kriterlerinden olacaktır. Günümüzde atık yönetimi açısından oteller için temel sorulardan birisi otellerin atık yönetimini oluşturan üç başlık altında nelere yapabileceğidir. Sloan vd., (2009b)'e göre oteller, “azaltma, tekrar kullanma ve geri dönüşüm” yaklaşımları içerisinde aşağıda yer alan bazı uygulamaları yerine getirebilir ve bu uygulamaların sağlamış olduğu faydalardan yararlanabilir. Bu çerçevede, aşağıda bu tür uygulamalara ilişkin örneklerle yer verilmektedir.

### **2.3.2.1. Azaltma**

Otellerde atık yönetimi konusunun, işletme içerisinde ürünleri ve hizmetleri tasarlama sürecinden başlayarak, faaliyetlerin yürütüldüğü seviyelerde yer alan tüm personelin sorumlu olduğu bir konu olduğu unutulmamalıdır. Üretim planlarıyla çok yakından ilişki içerisinde olan doğru satın alma politikalarıyla atığı azaltmak, bazı atıkları atık ortaya çıkmadan yok etmeyi, kaynakları ve kaynakların tüm mali değerlerini korumayı ve gereksiz satın alma, ulaşım, depolama ve üretim süreçlerinde ortaya çıkacak maliyetten kaçınmayı sağlamaktadır (Kirk, 1996: 102-124).

Oteller, müşterilerin çarşaflarını ve havlularını günlük değiştirmek yerine tekrar kullanılmasını teşvik edebilir ve tekrar kullanıma yönelik özendirici programlar hazırlayabilir (Erdoğan ve Barış, 2007). Böylelikle hem su hem enerji hem çamaşırhanede kullanılan deterjan ve beyazlatıcı gibi kimyasal temizlik maddelerinin kullanımının azaltılması sağlanabilir. Bu yöntemle otellerin odabaşına ortalama \$ 1,5 tasarruf sağlayabilmesinin mümkün olacağı düşünülmektedir. Bu tür bir uygulamanın başarılı olabilmesi tek başına otellerin hazırlayacağı programa bağlı değildir. Müşterilerin bu tür uygulamalar destek vermesi ve bu tür uygulamaların çevresel getirilerinden haberdar olması gerekir (Sloan vd., 2009a: 29).

Otellerin azaltma başlığı altında alabileceği önemli tedbirlerin bir diğeri de atılan yemek miktarını azaltma yönüne olacaktır. Otellerde yiyeceklerden dolayı ortaya çıkan atık miktarı, meydana gelen bütün atık miktarının neredeyse %50'sini oluşturmaktadır (Alexander, 2002). Son yıllarda, özellikle her şey dahil sisteme geçilmesi sonucu, müşteriler tarafından yenmeden bırakılan yiyecek atıklarının miktarında büyük bir artış gözlenmektedir. Bu durum da, yiyecek-içecek israfını önlemeye yönelik uygulamaların önemini arttırmaktadır. Bu uygulamaların ilgi çekenlerinin birisi, Hong Kong'taki bazı restoranların yenmeden bırakılan yemeğin gramı başına HK \$ 5 (US 64 cent) ücret alması olmuştur (Chong vd., 2009). Bunun yanında, yiyecek-içecek israfını önlemeye yönelik olarak artan yiyecekler bağışlanabilir (Alexander, 2002; Bohdanowicz, 2006). Ayrıca, otellerde günlük yiyecek tüketimleri gözlenip, bu tüketimler kayıt altına alınıp, alınan bu kayıtlara göre hazırlanacak yiyecek miktarları belirlenebilir (Okazaki vd., 2008). Bohdanowicz (2006), paket sabun ve şampuan yerine sıvı sabun ve şampuanların kullanılması, mobilyaları yenilemek yerine varolanların bakımlarının ve tamirlerinin yapılması otellerin atık miktarlarını azalttığını belirtmektedir.

Yukarıda yer alan uygulamaların başarısı bir bütün olarak otellerin paydaşlarının konuya ilişkin ilgilerine bağlıdır. Bu ilgiyi arttırmak için, atık oluşmadan daha az atık üretme ya da atık oluşmasına engel olmanın daha az kirliliğe neden olduğuna ve doğal kaynakların korunması anlamına geldiğine vurgu yaparak uygulamalara başlamakta fayda vardır.

### **2.3.2.2. Tekrar Kullanma**

Sadece iktisadi açıdan ele alınınca dahi, malzemeleri tekrar kullanmanın, geri dönüşümün, yakma ve çöp sahalarına boşaltılmasından daha etkin bir yol olduğu bilinmektedir. Tekrar kullanma, malzemenin orijinal halini değiştirmeyip, aynı malzemenin aynı veya farklı amaçlar için defalarca kullanılması anlamına gelmektedir (Brady, 2005: 153). Konaklama sektöründe, tekrar kullanılabilir düzeyde çok sayıda araç ve malzeme olduğu bilinmektedir. Aşağıda bunlara ilişkin bazı örnekler yer almaktadır (Sloan vd., 2009a: 32-33):



- ✓ Otellerde zarar görmüş tekstil ürünlerinin çarşaf ya da üniforma yapımında kullanılması,
- ✓ Eskimiş yatak ve banket çarşafı ile havluların misafir odalarında farklı amaçlarla kullanılması,
- ✓ İçeceklerin temininde tekrar kullanılabilen şişelerin seçilmesi,
- ✓ Otellerin ve restoranların kullanmadıkları yenilebilir haldeki yiyeceklerin bağışlanması, hatta bu yiyeceklerin donmuş halde veya pişirilmiş halde paketlenerek ihtiyaç sahiplerine (bağış kurumlarına, evsizlere, bakım evlerine veya hayvan barınaklarına) ulaştırılması,
- ✓ Teslim alınan ürünlerde kullanılan ambalaj malzemelerinin tekrar kullanılması.

### **2.3.2.3. Geri Dönüşüm**

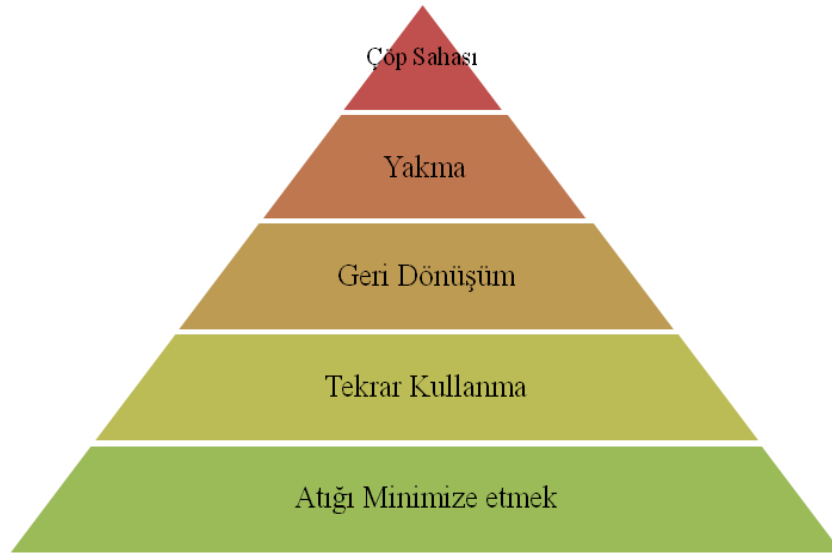
Otel işletmeleri kullanılan malzemelerin özelliği gereği geri dönüşümün fazla olabileceği işletmelerdir. Bu işletmelerde geri dönüşüme ilişkin programların olması ve çalışanların bu konuya destek vermesi otelleri hem atık yönetimi konusunda başarılı kılacak hem de otellere ekonomik bir getiri sağlayacaktır.

Otel işletmelerinde geri dönüşüme tabi tutulabilecek atıklara çok farklı örnekler vermek mümkündür. Örneğin, misafir odalarından toplanan gazeteler ve otel içerisinde kullanım sonucu ortaya çıkan kâğıtların hammadde haline getirilip orijinaline döndürülerek tekrar kâğıt üretiminde kullanılması basit ama verimli bir geri dönüşüm uygulaması olabilir. Bunun dışında otellerde oldukça fazla miktarda atık oluşturan plastik şişelerin geri dönüşümün sağlanması hem çevreye verilen zarar azaltılabilir hem de sosyal sorumluluk projelerinin devam ettirilmesine imkân tanıyabilir.

Oteller katı atıklar dışında yiyecek üretim sürecinde fazla miktarda sıvı yağ atığının da ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bu tür atık ve yanmış yağların imha edilmesi veya geri dönüşümünün sağlanması atıkların yönetimi açısından diğer işletmelere oranla daha fazla önem arz etmektedir. Fazla miktarlarda ortaya çıkan bu atıkların bazen otellerin kendi yetenek ve olanaklarıyla imha edilmeleri mümkün olmamaktadır. Cummings (1992)'e göre oteller, başarılı bir atık yönetimi programı hazırlayarak ve uygun alanlarda geri dönüştürümü sağlayarak, üretilecek atık

miktarını azaltabilmekte; zaman, malzeme ve para gibi kaynakların tasarrufunu sağlayabilmektedir. Kirk (2008:413)'e göre, böyle bir program, öncelikle atık miktarının en aza indirilmesini bunun ardından ortaya çıkacak atıkların yok edilmesini sağlayacaktır. Bu sayede, ekonomik anlamda da önemli fayda sağlanabilecektir.

Yukarıda belirtildiği üzere, atıkların yönetimi otellere birçok açıdan fayda sağlamaktadır. Ancak bu faydalarına rağmen, otellerde ortaya çıkan atıkların ve yönetiminin zor olduğunu ve süreci zorlaştıran birçok faktör olduğunu belirtmek gerekir. Bu faktörlerin başında atık türünün çok fazla olması gelmektedir. Bu bağlamda, otellerde paketlemeye ilişkin atıklar, yiyecek atıkları, teneke kutular, cam şişeler ve yemekte kullanılan yağlar gibi katı ve organik atıklar ortaya çıkmaktadır. Bunun dışında, kat hizmetleri bölümünde temizlik materyallerinin kullanımı ve çamaşırhane süreçlerinin sonunda bir takım atıklar üretilmektedir. Hizmetin gerçekleştiği yerler ve hizmetin hazırlandığı müşterilerin bulunmadığı alanlarda da toner kutuları, kâğıt, karton atıkları ile teknik ve bakım hizmetleri sonucunda ortaya çıkan birçok farklı türde katı atık meydana gelmektedir (Baker, 2008).



**Şekil 1:** Atık Yönetim Hiyerarşisi

**Kaynak:** Kirk, D. (1996). *Environmental Management for Hotels*. Planta Tree: Oxford.102-

Atık yönetim sürecinde iş yükünü azaltabilmek için otellerin mümkün olduğu sürece atık maddeleri -çok düşük değer oluştursa da- operasyonel faaliyetler

içerisinde tekrar kullanılmaları rasyonel bir çözümdür. Tekrar kullanılmayan atık maddeler geri dönüşüm kapsamında toplanmalıdır. Örneğin, atık yiyecekler, gübre olarak kullanılmak üzere biriktirilebilir (Enz ve Siquaw, 1999). Geri dönüştürümü mümkün olmayan ve enerji değeri olan (enerji üreten) atık maddelerin enerji üretiminde ve bölgesel ısıtma süreçlerinde kullanılması önerilebilir. Bunun da mümkün olmadığı durumlarda, son seçenek olarak çöp sahalarına nakilleri yapılmaktadır. Ancak bu son seçenek, çevreye iki kat daha fazla olumsuz etki yaptığı, atık maddenin değeri kaybolduğu ve döküldüğü alana zarar verdiği için en az tercih edilen seçenektir. Şekil 1’de atıklarla nasıl mücadele edilmesi gerektiği en çevre dostu uygulamadan en az çevresel uygulamaya doğru bir sıralama yapılarak sınıflandırılmış ve konunun anlaşılabilirliği sağlanmaya çalışılmıştır. Sonuç olarak, atıkların imhasında ya da yok edilmesinde hangi metot seçilirse seçilsin, bir otelin yapması gereken öncelikli uygulama mevcut kanun ve yönetmelikler doğrultusunda bütün atık maddelerinin yasal yollarla imhasını sağlamaktır (Kirk, 1996: 102-124; Kirk, 2008: 412).

### **2.3.3. Su Kullanımı**

Dünya genelinde temiz ve kullanılabilir su miktarının her geçen gün azalması tüm aktörler için suyun korunmasını ve tasarrufunu öncelikli bir konu haline getirmiştir. Su tüketiminde artan nüfus öncelikli bir konu olmakla birlikte, tek nedeninin artan insan nüfusu olmadığı düşünülmektedir. Artan nüfus yanında insanoğlunun artan peyzaj zevki (örneğin; bahçe havuzları), tüketim mallarına olan talebinin her geçen gün hızla artması ve besleyici değeri yüksek daha fazla et, balık ve süt gibi ürünlere olan talebinin giderek artmış olması su kullanımını artıran gelişmeler olarak gösterilmektedir. İnsanların beslenme alışkanlıklarının vejetaryen beslenmeden et ve et ürünleri tüketimi yönünde değişmiş olması dahi normalden iki kat daha fazla suyun tüketilmesine neden olmaktadır (Sloan vd., 2009b). Bunun yanında, evdeki su tüketimlerinin artması neticesinde nehir, baraj ve göllere talebin artması, tarım, imalat, eğlence ve turizm faaliyetlerinin gelişmesi küresel olarak su tüketimini arttırmaktadır (Kasim, 2007).

Genel olarak otellerde su tüketimine verilen önem, otellerin hem bir maliyet unsuru olduğu hem de kıt ve değerli bir kaynağın yok olmasına neden olmasıdır.

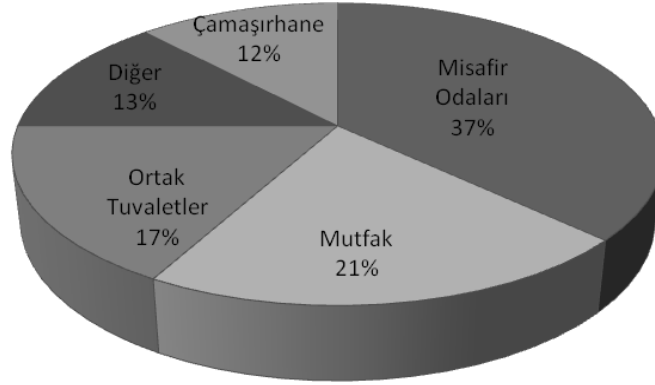
Ayrıca, popüler turist destinasyonlarının (Türkiye, İspanya gibi) daha sıcak iklimlerin bulunduğu alanlarda olması ve turistik faaliyetlerin yüksek sezon boyunca yağışların az olduğu bölgelerde yoğunlaşması (Sloan vd., 2009a: 40) suyun önemini ve yönetimini otel işletmeleri için daha da zorunlu hale getirmektedir. Yukarıda yer alan genel nedenler dışında aşağıdaki özel nedenler de suyun yönetimi konusunu ön plana çıkarmaktadır (Kirk, 2008:145; Trung ve Kumar, 2005):

- ✓ Atık suyun zor bulunan bir kaynak olan suyun (kıt kaynağın) stokunu azaltması ve oteller için önemli bir maliyet unsuru olması,
- ✓ Sıcak suyun boşa harcanması sonucu, enerji kaynağının da boşa harcanmış olması,
- ✓ Düşük kaliteli su miktarının fazlalığının hem misafirler hem de çalışanlar için sağlık sorunları yaratabilmesi,
- ✓ Düşük kaliteli su kullanımının işletme maliyetlerini ve ekipmanların bakım-onarım maliyetlerini arttırması,
- ✓ Kirli atık suyun otellerin çevresinde atık ve kirlilik miktarını arttırması bunun sonucu çalışan, misafirler ve yerel halkın yaşam alanına zarar vermesi.

Yapılan araştırmalar ABD'deki otellerde odabaşına günlük ortalama 218 galon (1 galon=3,78 litre) su tüketildiğini ortaya koymaktadır. Bu miktar oteller için önemli kabul edilebilecek bir maliyete neden olmaktadır. Benzer sonuçlara Avrupa'daki otellerde de ulaşmak mümkündür. Yapılan araştırmalar, Avrupa'daki bir zincir otelin verileri otelin günlük misafir başına 440lt su tükettiğini (Bohdanowicz vd, 2005); başka bir otelde ise bu rakamın misafir başına 224lt olduğunu ortaya koymaktadır (Rodisson SAS, 2002; Deng ve Brunet, 2002). Gelişmekte olan ülkelerde, tek kişilik standart bir otel odası 396 gallon (1499 litre) su tüketmektedir. Bu miktar o bölgede yaşayan 14 yerel insanın günlük tükettiği su miktarına denk gelmektedir (Alexander, 2002).

Otellerde kullanılan suyun belli bir kısmı da banyo, tuvaletler ve mutfaklarda tüketilmektedir. Bu alanların bir otelin toplam su tüketiminin yaklaşık %80'ini oluşturduğu bilinmektedir (Inter Continental Hotel Group, 2009). Bu alanlar dışında, ortak tuvaletler, havuzlar, çamaşırhane gibi alanlar da oteller açısından su tüketim miktarını arttıran alanlardır (Kirk, 1996: 32-46). Şekil 2'de otellerin farklı

departmanlarına göre tüketilen ortalama su miktarları gösterilmektedir.



**Şekil 2:** Bir Oteldeki Su Tüketim Oranları

**Kaynak:** Kirk, D. (1996). *Environmental Management for Hotels*. Planta Tree: Oxford. 32-46.

Otellerde tüketilen suyun miktarı kadar suyun maliyeti de önem taşıyan diğer bir konudur. Bu konuya ilişkin bazı çalışmalar, otellerde su maliyetlerinin zaman zaman bir otelin tüm maliyetlerinin %15-20'sini oluşturduğunu ortaya koymaktadır (Sloan vd., 2009a: 42-45). Ayrıca, otellerde sıcak su tüketimi enerji tüketimine de sebep olduğu için daha yüksek düzeyde bir maliyete katlanmanın gerekeceğini belirtmek gerekir.

Otellerin su kullanımında etkinliği ve verimliliği sağlayabilmesi için yapması gereken çok sayıda uygulamadan bahsetmek mümkündür. Bu uygulamalara başlamadan önce, otellerde etkili bir planlama ile bir otelin su tüketimini ortalama %40 azaltılabileceğini belirtmek gerekir (Kirk, 2008: 420). Yapılan çalışmalar, bazı otellerde (özellikle mevcut tesisatsın eski olduğu otellerde) zaman zaman sadece sıhhi tesisatların parçalarını oluşturan boru ve boru parçalarının elden geçirilmesinin dahi su ve kanalizasyon maliyetlerini %25-30 oranında düşürebileceğine işaret etmektedir (Pennisi, 2010). Otellerde su tasarrufunun maliyetleri azaltıcı özelliğinin fark edilmesi ve bu konuda artan bilinçlilik, bununla ilgili birçok program geliştirilmesine ve bu programların otellerde uygulanmasına olanak sağlamıştır. Örneğin; Marriot International kullanmış olduğu bir programla, misafirleri kaldıkları sürece boyunca çarşaf ve havlularını kullanma konusunda teşvik etmiş ve böylelikle

sadece %11-%17 oranında sıcak su tasarrufu sağlamıştır (www.marriott.com).

Yukarıdaki yöntemler dışında, aşağıda yer alan uygulamalar da otellerin su kullanımında etkinliği ve verimliliği sağlama yönünde başvurduğu yöntemler arasındadır (Mensah, 2006; Erdoğan ve Barış, 2007; Sherman, 2008; Iwanovski ve Rushmore, 1994; Kirk, 1998; Bohdanowicz, 2006; Hanna, 2008; Sloan vd., 2009a: 42-45):

- ✓ Su tasarrufu sağlayan ekipmanların kullanılması. Düşük debili ya da kızılötesi ışınlarla çalışan muslukların kullanımı ve otel yatak odalarında bulunan geleneksel sifonlu tuvaletler yerine az su tüketen sifonlu tuvaletlerin kullanımı,
- ✓ Çamaşır ve havluların yeniden kullanımına ilişkin programlar yapılması,
- ✓ Tuvalet sızıntılarının düzenli olarak bakımlarının yapılması,
- ✓ Su tasarrufu ve daha az deterjan tüketimi sağlayan çamaşırhane ekipmanları ve bulaşık makineleri kullanılması,
- ✓ Birimler bazında su kullanımını takip edebilmek için tüketimin fazla olacağını tahmin edildiği birimlere bağımsız su sayaçları yerleştirilmesi,
- ✓ Mutfaklarda su tasarrufu sağlayacak uygulamalara gidilmesi (bulaşık makinelerinin tam dolu iken çalıştırılması veya sebzelerin akan su yerine, biriktirilmiş su içerisinde yıkanması),
- ✓ Otelin çevresinde otelin bulunduğu bölgeye özgü bitki ve ağaçlar yetiştirilmesi (Bu uygulama, gereksiz yapılacak sulamalardan işletmeyi kurtaracaktır. Aynı zamanda, iklime ve toprak özelliklerine uygun bitki ve ağaç yetiştirmek gereksiz yere gübre ve böcek ilacı kullanımını da önleyecektir),
- ✓ Atık suların bahçe işlerinde kullanılması.

#### **2.3.4. Hava Kalitesi**

Hava kirliliği; toz, duman, gaz, koku ve su buharı gibi bir veya birden fazla kirlenici unsurun, doğal ve yapay çevreyi etkileyerek insan ve diğer canlılar ile eşyaya zarar verecek miktarlara yükselmesi olarak tanımlanabilir. İnsan etkinlikleri sonucu bir yıl içine atmosfere karışan 213 milyon ton kirlenici maddenin,

%42.6'sının her türlü ulaşım etkinliğinden; %35.21'nin sanayi etkinlikleri ve enerji tesislerinden; %17.37'sinin orman yangınlarından; %5.16'sının ise katı madde atıklarından oluştuğu hesaplanmıştır (Ertürk, 2009: 127-132).

Binaların iç mekânlarındaki havanın sağlıklı olmasına verilen önem, hayatımızın ortalama %90'ını iç mekânlarda geçirmemizden ve kapalı mekânlarda günlük 10-20 m<sup>3</sup> hava teneffüs etmemizden kaynaklanmaktadır (Kirk, 1996: 80-101). Son yıllarda atmosferde meydana gelen hava kirliliği dışında binaların iç mekânlarındaki havanın kirliliği de ciddi sorun olarak görülmeye başlamıştır. Çünkü özellikle kamu kurumlarına ait binaların hacminin büyümesi veya işletmelerin kapasitelerinin artması, şehirleşmeden dolayı insanların kapalı mekânlarda geçirdikleri zamanın fazla olması, bina içindeki hava temizliğini önemli kılmıştır (Kirk, 2008: 420). Bina içinde hava kalitesi insanın içinde yer aldığı her bina da önem taşımakla birlikte oteller gibi insanların dinlenmek amacıyla içinde buldukları mekânlarda daha büyük önem taşır ([www.cibse.org](http://www.cibse.org)). Otellerde, bakımlarının periyodik yapılmaması neticesinde etkin çalışmayan havalandırma, ısıtma ve soğutma birimlerinin zehirli hava kirleticileri ve ozon tabakasına zarar veren kloroflorokarbon üretmesi sonucu, özellikle iç mekânlarda hava kalitesi düşmektedir (Amerika Çevre Koruma Ajansı, 2009). Ayrıca, otel binalarının içindeki havanın kalitesi, sağlık, tatmin ve performans açısından bina içinde bulunan çalışanlarını da etkileyen temel faktörlerdendir. Dolayısıyla, otellerde özellikle çalışanların tamamına yakınının işlerini kapalı mekânlarda yerine getirmesi bu mekânlarda hava kalitesinin önemini daha da arttırmaktadır. Binaların içindeki havanın düşük düzeydeki kalitesi özellikle müşteriler açısından konfor konusunda şikâyetlere, çalışanların üretkenliğinin azalmasına ve her iki taraf açısından da sağlık problemlerinin (kalp ve solunum rahatsızlıkları) ortaya çıkmasına yol açmaktadır (Kirk, 1996: 80-101; Kuo vd., 2008). Bundan dolayı, otellerde hava kirliliğinin azaltılması konusunun otel işletmeleri için önem arz ettiği anlaşılmaktadır.

Otellerde hava kalitesinin düşük olmasının yaratacağı olumsuz etkileri bilmek veya bu işletmelerde hava kalitesinin önemi hakkında bilgi sahibi olmak iyileştirme için tek başına yeterli değildir. Otellerde hava kalitesini iyileştirmeye yönelik uygulamalardan önce hava kalitesini bozan unsurların belirlenmesi ve kaliteyi

düşüren kaynakların azaltılması gerekir. Otellerde kirliliğe neden olan kaynakların azaltılabilmesi için öncelikle kirlilik kaynaklarına ilişkin tespitle bulunulması önerilmektedir. Bu bağlamda, Kirk (1996: 80-101; www.cibse.org)'e göre, otellerde hava kirliliğine neden olan önemli unsurlar aşağıda yer almaktadır:

- ✓ Karbondioksit, azot oksitler, sülfürik asitler, hidrokarbonlar gibi gazlar,
- ✓ Isıtıcılardan, mutfak ocaklarından ve diğer fosil yakıt kullanan donanımlardan çıkan gazlar,
- ✓ Temizlikte kullanılan kimyasal maddelerden, böcek ilaçlarından, boyalardan, vernik ve cilalardan çıkan salınımlar,
- ✓ İnşaat malzemelerinden çıkan toksit maddeler vb.

Literatürde kapalı mekânlarda hava kalitesini arttırmaya yönelik çok sayıda uygulamanın yapılabileceği belirtilmektedir. Kirk (1996: 80-101)'e göre, bu çok sayıda uygulamayı önem derecelerine göre şu başlıklar altında sınıflandırmak mümkündür. Bunlar;

- ✓ Kirlenici maddelerin kaynağının azaltılması ve ortadan kaldırılması,
- ✓ Havanın filtrelenmesi ve arıtılması,
- ✓ Kirlenici maddelerin havalandırma ve sulandırma ile zararının azaltılması.
- ✓ Kapalı mekânlardaki havanın kalitesini arttıran, zehirli salınımları azaltan yeşil sertifikalı temizlik ürünlerinin kullanılması (Garrison, 2009).

İşletmelerin iç mekânlardaki havanın kalitesini geliştirmeleri için izleyebilecekleri farklı yollar bulunmaktadır. Bunlardan bir tanesi kapalı alan kalitesini artırma programına sahip olmaktır. Bunun için hava kalitesinin düşmesine sebep olan etmenlerin (karbondioksit, karbon monoksit, nem, toz vb.) belirlenip takip ve kontrol edilmesi önem arz eder. Bunun gerçekleştirilmesinde çalışanlardan ve müşterilerden farklı günlerde ya da aynı gün içerisinde farklı zamanlarda dönüt alınabilir. Süreklilik arz eden durum ve etmenler için bina içerisinde önlem alınması yoluna başvurulabilir. Diğer yandan, hava kalitesini arttırmak, doğru kaynakların ve doğru adımların belirlenebilmesi için daha teknik bir danışman yardımı temin edinilebilir. Örneğin, otelin herhangi bir noktasında hava kalitesini arttırmak için inşaat çalışmasına ya da restorasyona ihtiyaç duyulabilir. Böyle bir



durumda inşaat firmalarından ya da mühendislerinden bilgi alınabilir. Dolayısıyla, kapalı alanlarda hava kalitesini takip etmek ve gereken önlemleri almak teknik meseleleri içeren bir konudur. Bu yüzden, otel işletmeleri bu konuyla başa çıkmak istiyorsa, ya kendi bünyesinde bu konuyla ilgilenecek uzman personel ve gerekli teçhizatı temin etmeli ya da dış kaynak kullanımına başvurarak bir danışman firma ile işbirliği içerisinde faaliyetlerine devam etmelidir (Kirk, 1996: 80-101; Kirk, 2008: 417).

### 2.3.5. Gürültü

Gürültü, en basit şekliyle “rahatsız edici sesler topluluğu” anlamına gelir. Çevre terimleri sözlüğü ise gürültüyü, “insanlar üzerinde olumsuz fizyolojik ve psikolojik etkiler yaratan, arzu edilmeyen sesler” olarak tanımlamıştır (Keleş, vd., 2012: 72). Gürültü, insanı fizyolojik ve psikolojik açıdan olumsuz etkileyen bir unsurdur. Açık ve kapalı mekânlarda gürültünün düzeyi, sesin derecesini tayin etmeye yarayan desibel (dB) ile ölçülmektedir. Ölçüm kriterlerine göre, 55-65 (dB) arası ses düzeyi psikolojik rahatsızlık verici gürültüler, 90 dB ve üzeri fizyolojik bozukluğa neden olan gürültüler olarak kabul edilmektedir (Aydoğdu ve Gezer, 2009: 91).

Gürültü konusu bireyler arası etkileşim açısından ele alınınca, bireylerin ya da bireyler topluluğunun özel çıkarları için yaptıkları tasarruflar sonucunda ortaya çıkan ve diğer bireylere yüklenen bir sosyal maliyet unsurudur. Bu bağlamda, gürültüye neden olan birey ya da bireyler kendilerine verdikleri rahatsızlık dışında başkalarına da ciddi düzeyde rahatsızlık verirler ve onlar açısından da rahatsız edici bir ortamın ortaya çıkmasına neden olurlar. Bireylerin yaşamını sürdürdüğü alanlar olan çevrede gürültüye neden olan ve genellikle kaynakları toplumdan topluma farklılık içeren çok farklı gürültü kaynakları söz konusudur. Bu kaynaklar farklılaşmakla birlikte gürültüye neden olan unsurları aşağıda yer alan başlıklar altında sınıflandırmak mümkündür (Keleş vd., 2012: 167-170; Kirk, 1996: 80-101):

- ✓ Sanayi tesisleri, işletmeler ve işyerlerinin ortaya çıkardığı sesler,
- ✓ Rekreasyon ve eğlence işletmelerinin yarattığı gürültüler,
- ✓ Trafik gürültüsü (yol, hava, demir yol vb.),

- ✓ İnşaat gürültüsü,
- ✓ Endüstri ve üretimin neden olduğu gürültüler,
- ✓ Spor aktivitelerini gibi insan aktivitelerinin yarattığı gürültüler.

Gürültü, sadece dış çevre açısından önemli bir rahatsızlık kaynağı değildir. Otel işletmeleri açısından da önem arz eden bir konudur. Bunun temel nedeni, otel çalışan ve müşterilerinde iletişim bozuklukları, konsantrasyon eksikliği, yaratıcı düşünememe, insanların kendilerini yorgun hissetmesi, strese sebep olma, uyku sorunları, kötü ruh hali, insanları agresif yapma ve onların üretkenliklerini azaltma gibi fizyolojik ve psikolojik etkilere de neden olabilmesidir. Bunun yanında, otel misafirlerinin tatildayken ya da boş zamanlarında dinlenirken karşılaşılabilecek gürültü büyük oranda tatilden ya da boş zamanda yapılan etkinlikten alınacak memnuniyetin derecesini de olumsuz yönde ve büyük oranda etkileyecektir (Kirk, 1996: 80-101).

Otellerde gürültünün olumsuz etkisi sadece müşterilerle sınırlı değildir. Otel çalışanları da gürültüden psikolojik olarak olumsuz etkilenmektedir. Bu olumsuz etkiler onların yaratıcılıklarının azalmasına ve üretkenliklerinin düşmesine neden olur. Daha da önemlisi, gürültü, otel çalışanlarının özellikle yüksek sezonda iş streslerini arttırmakta ve dolaylı olarak örgüt ikliminin bozulmasına neden olmaktadır (Arslan, 2004). Bu nedenle, otellerde gürültülerin yaratacağı etkileri azaltmanın önemli kalıcı yöntemlerinden birisi, gürültü kaynaklarını belirlemektir. Bu bağlamda, otellerde gürültüye neden olan kaynakları aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür (Kirk, 1996: 80-101; www.hftp.org):

- ✓ Mutfaklar,
- ✓ Çamaşırhaneler,
- ✓ Kompresörler, fanlar ve mekanik tesisatlar,
- ✓ Teslim ve boşaltım alanları,
- ✓ Çöp fırınları, ısıtıcılar,
- ✓ Salonlar ve diskolar,
- ✓ Barlar, kokteyl salonları,
- ✓ Lobiler,
- ✓ Ortak kullanılan tuvaletler,
- ✓ Havuzlar ve boş zaman aktivitelerinin yapıldığı alanlar,

- ✓ Otel dışındaki rekreasyon alanları.

Hava kirliliği konusunda olduğu gibi gürültü kirliliği konusunda da kalıcı başarılar elde edebilmek için bu konuda kritik başarı faktörleri olabilecek bazı konuların tespit edilmesi gerekir (Kirk, 2008: 416). Kirk'e (1996: 97) göre, kalıcı bir çözüme ulaşabilmek için aşağıda belirtilen uygulamalara gidilmesi gürültü kirliliği konusunda otellere önemli faydalar sağlayacaktır:

- ✓ Otellerde gürültünün ortaya çıkardığı sorunların üstesinden gelebilmek için öncelikle gürültüye neden olan aktivitelerin doğru şekilde tanımlanması gerekir. Hemen devamında gürültüye neden olan bu aktiviteler yaşam ve dinlenme alanlarından soyutlanmalıdır,
- ✓ Oteller için gürültüye kesin çözüm bulmanın bir diğer yolu, otel binası dizayn edilirken gürültülü mekânların mümkün olduğunca misafirlerin konforu ve rahatlığını göz önüne alınarak tasarlanmasıdır. Bu doğrultuda, misafir odaları, toplantı salonları, buluşma noktaları ve diğer alanlar fiziksel olarak ayrı planlanmalıdır. Eğer bu mümkün değilse, odalar arasında sesin geçişini engellenecek şekilde binanın yalıtımı yapılmalıdır,
- ✓ Otel içerisinde gürültüye neden olacak işlerin günün hangi saat ya da hangi bölümünde yapılacağı belirlenmelidir,
- ✓ Gürültü yaratan aktivitelerin aynı anda gerçekleşmemesi için dikkatli bir zaman ve faaliyet planlaması yapılmalıdır,
- ✓ Misafir odalarında kullanılan telefon, televizyon, radyo ve müzik aletlerinin maksimum ses düzeylerinin belirlenmesi gerekir,
- ✓ Anons ile çağrı yapmayı gerektiren durumlar için düzenleme ve sınırlamaların yapılması gerekir,
- ✓ Ortak kullanım alanlarında gerçekleşecek müzikli eğlencelerin belirli bir program dahilinde gerçekleşmesi ve bu eğlencelerde kullanılacak maksimum ses düzeyinin belirlenmesi gerekir,
- ✓ Misafir odalarının bulunduğu katlarda buz makineleri var ise bu makinelerin saatlerini geceleri devreden çıkacak şekilde ayarlamak gerekir,
- ✓ Gürültülü işlerde çalışmak durumunda kalacak otel personelinin kulaklarını gürültüden koruyacak ekipmanları kullanmalarını teşvik etmek ve takibini

yapmak gerekir.

Sonuç olarak, gürültü konusu insanlık için su, hava ve toprak kirliliği kadar önem arz eden bir konudur. Ses seviyeleri, yıllar içerisinde geri döndürülemez bir gürültü kirliliği seviyesine ulaştığımızı gösteren inanılmaz seviyelere ulaşmış durumdadır. İnsan faaliyetleri içerisinde rol oynayan eğlence faaliyetleri de bu seviyenin artmasında büyük rol oynar hale gelmiştir (Kirk, 1996: 93-98).

### **2.3.6 Görüntü Kirliliği**

Ülkemizde büyük şehirlerde ve kıyı bölgelerde son yıllarda sanayileşme ve hızlı ve plansız kentleşmeye bağlı olarak farklı bölgelerde türlü şekillerde görülen çevre sorunları, kentlerin kimliklerini, kentsel peyzaj niteliklerini ve çevre değerlerini olumsuz yönde değiştirmektedir (Öner ve Konaklı, 2009; Aslan ve Aktaş, 1994). Bu nedenle, özellikle Türkiye gibi çevresel konularda hukuki yaptırımların az olduğu ülkelerde görüntü kirliliği çok daha fazla önem arz eden konu haline gelmiştir.

Görüntü kirliliği, fiziki çevre ve insanla ilgili eşyanın, insanların yapmış olduğu olumsuz değişikliklerle, doğal çevre ve insan tabiatıyla uyumsuz ve sağlıklı insanları rahatsız edici hale getirilmesidir (Bodur ve Kucur, 1994). Kumbaracıbaşı 'ya (1991) göre ise, doğal ve yapay çevre içerisinde yer alan, çoğu zaman dolaylı olarak sergilenen ve bellekte olumsuz grafik simgeler bırakan düzensiz biçimlemelerin tümüdür. Görüntü kirliliği insanlar üzerinde pek çok etkiler yapmaktadır. Bu etkiler; dikkat dağılması, gözlerde yorgunluk, isteksizlik, verimsizlik, düşünce çeşitliliğinde azalma, uyarılmada azalma, adaptasyon gücü, sinirlilik, davranış bozukluğu, kötümserlik, bulantı, ruhi travma, yaşama sevincinde azalma, psikosomatik hastalıklarda artış ve baş dönmesi gibi rahatsızlıklar yaratmaktadır (Bodur ve Kucur, 1994).

Görüntü kirliliğinin oluşum sebepleri çok çeşitli olmakla birlikte bu sebeplerin çoğu birbirleriyle bağlantılı ve birbirlerini etkilemektedir. Bu sebepler: yasal eksiklikler, denetim eksikliği, planlama safhasında alınan yanlış kararlar sonucu hızlı ve çarpık kentleşme, daha önceden farklı kullanımlar için planlanmış

alanların başka kullanımlara verilmesi, yerel yönetimlerin duyarsızlığı ve eğitim ve kültür eksikliğidir (Öner ve Konaklı, 2009).

Son dönemde Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından yayımlanan “Görüntü Kirliliği Kontrolü Yönetmeliği Taslağı” kentlerin mimari dokusunun korunmasına yönelik bazı düzenlemeleri içermektedir ([www.csb.gov.tr](http://www.csb.gov.tr)). Bu taslak görüntü kirliliğinin önlenmesi kapsamında büyük bir girişim olsa da, görüntü kirliliğini sadece binaların mimari yapısıyla sınırlandırmak doğru bir yaklaşım değildir. Görüntü kirliliğini oluşturan unsurları şu şekilde sıralayabiliriz (Bodur ve Kucur, 1994; Öner ve Konaklı, 2009):

1. **Geniş çevrede istenmeyen görüntüler:** Yanmış orman alanları, erozyone sahalar, kirletilmiş kıyı ve sular.
2. **Kentlerdeki kirli görüntüler:** Hava kirliliği, yeşil alan yokluğu, monoton ve iç içe yapılaşma, dış cephe görüntüsündeki karmaşa, enkazlar (afet, savaş), düzensiz trafik, çöp kutusu kullanma konusunda bilinçsiz davranan yerel halk ve bölgeyi ziyaret eden turistlerden dolayı meydana gelen atıklar, elektrik direkleri, estetik olmayan üst geçitler, trafolar, telefon tabloları, bina dış cephelerine takılan klima ve çanak antenler, levha ve tabelalardaki oransızlık ve gelişigüzelik vb.
3. **İç mekânlarda meydana gelen istenmeyen görüntüler:** kötü aydınlatma, renk uyumsuzluğu, yapıların aşırı köşeliliği, TV yayınlarına ait görüntü kirlilikleri ve sigara içimine bağlı görüntü.
4. **İnsan ve insanla ilgili görüntüler:** kirli ve bakımsız bir görünüme ait (yüz, saç vb.) görüntüler, kötü davranış ve uygunsuz hareketler, yoksulluğun istismarı (dilencilik) vb.

Turizm endüstrisi içerisinde yer alan otel işletmeleri de hem ürettikleri atıklar hem de mimari yapılarıyla görüntü kirliliğine sebep olabilmektedir. Özellikle otellerin mimari yapıları, buldukları destinasyonun yerel mimari dokusuna ve doğal özelliklerine uymamakta, hatta çoğu zaman yerel dokuyla çelişmektedir (Sunlu, 2003). Dolayısıyla, öncelikle devletin yapacağı yasa, yönetmelik ve denetimlerle, otel işletmeleri ve yerel yönetimler tarafından bu konuya gösterilecek

hassasiyet görüntü kirliliğinin önlenmesi konusunda büyük ilerlemelerin sağlanacağı söylenebilir.

## **2.4. Çevresel Yönetim Uygulamalarının Faydaları**

Çevresel yönetim uygulamaları ve bu uygulamaların otellerin paydaşları tarafından olumlu şekilde algılanması işletmelere birçok fayda sağlamaktadır. Bu faydaları, ekonomik ve ekonomik olmayan faydalar şeklinde sınıflandırmak mümkün olduğu gibi kısa vadeli faydalar ile uzun vadeli faydalar şeklinde de sınıflandırmak mümkündür. Ayrıca, her iki grup içinde yer alan çok sayıda alt başlıktan bahsedilebilir. Çevresel yönetim uygulamalarının otellere sağladığı faydalar aşağıda belirtilen başlıklar altında sunulmuştur.

### **2.4.1. Olumlu Kurumsal İmaj Yaratma**

İşletmeler rakiplerinden farklı olabilmek için sürekli çaba harcamaktadır. Rekabet üstünlüğünü ele geçirme çabası içerisinde olan işletmeler için ürünlerin ve hizmetlerinin çevresel fayda sağlayan uygulamalar olması gerekliliği son dönemde önem arz eden konu haline gelmiştir (Ambec ve Lanoie, 2008; Hart, 1995; Porter ve Van der Linde, 1995b). Bu yüzden farklı endüstriler içerisinde yer alan çoğu sektör, işletmelere ve halka hizmet sunarken, çevresel sorumluluk anlayışına sahip işletme ve kurumlara karşı hassasiyetin paydaşlar tarafından giderek arttığının farkındadır (McBoyle, 1996; Tinsley ve Pillai, 2006: 5-13). Dolayısıyla, günümüzde işletmeler kendilerini çevresel konularda daha sorumlu ve daha yeşil olma konularında giderek daha büyük baskı altında hissetmektedir (Molina-Azorin vd., 2009).

Konuya oteller açısından bakarsak, oteller de hizmet üretim sürecine ilişkin birçok uygulamayı toplumla iç içe yapmaktadır. Özellikle birçok ülkenin kırsal ve kıyı bölgelerinde yapılan hizmet üretiminin önemli bir parçası olarak yerel halk ve toplum ön plana çıkmaktadır. Bu nedenle, otel hizmetlerinin toplum gözünde değerlendirilme süreci diğer işletmelere göre daha açık şekilde gerçekleşmektedir. Bununla birlikte, halkın çevresel konularda artan bilinçlilik düzeyi, çevresel konularda toplumsal hareketlerin ortaya çıkması (özellikle 1980'lerin ortasından itibaren 'yeşil tüketim' kavramının ortaya çıkması) var olan turizm faaliyetlerinin daha fazla sorgulanmasına ve bu faaliyetlere karşı hassasiyetlerin artmasına neden

olmuştur (Bohdanowicz, 2005).

İmajı ön plana çıkaran bir konu, çevresel uygulamalara önem veren işletmelerin ortaya koyduğu ürünlerin ekolojik özelliklerinin (doğaya duyarlı özellikleri) çevreyi önemseyen bilinçli tüketiciler tarafından daha fazla beğeni kazanmasıdır (Elkington, 1994). Bu beğeni, sistemli ve sistemli otellerin müşteriler tarafından isminin anılmasına ve reklamının yapılmasına neden olmaktadır. Bu durum, gelecek dönemde bu tür işletmelerin çevreye duyarlı girişimler olarak tanımlanmasına ve ekolojik ünvana kavuşmasına olanak sağlayacaktır (Miles ve Covin, 2000). Sonuç olarak, günümüzün toplumsal, ekonomik ve hukuki yapısı içinde çok sayıda paydaş işletmenin toplum ve doğal çevre üzerindeki olumsuz etkilerinin azalması konusunda işletmelere baskı uygulamaktadır. Bu bağlamda, genelde sosyal sorumluluk özelde de çevresel yönetim işletme aktivitelerinde gün geçtikçe bütünleyici (tamamlayıcı) rol oynamaktadır. Bu durum da, işletmelerin sorumlu bir işletme profili içerisinde çevresel konulara sorumluluk taşımalarını; mevcut ve olası müşterilerinin gözünde olumlu bir imaj sahibi olmasını gerektirmektedir (Molina-Azorin vd., 2009).

#### **2.4.2. Endüstri İlişkilerini Geliştirme**

Çevresel yönetim uygulamalarını işletmelere sağladığı bir diğer fayda da aynı sektörde faaliyet gösteren işletmeler, değer zincirinin farklı basamaklarını oluşturan işletmeler, sektörün önderi pozisyonunda yer alan kamu kurum ve kuruluşları ile sivil toplum örgütleri arasındaki ilişkileri geliştirmesidir (Brady, 2005: 98). Bu bağlamda, çevresel konularda duyarlı bir otel işletmesinin aynı coğrafi mekânı paylaşmasından dolayı duyarsız bir işletme ile olumlu etkileşim içine girmesi düşünülemez. Benzer şekilde, aynı dağıtım kanalı içinde yer alan ve aynı müşteriye memnun etmek durumunda olan tur operatörü-seyahat acentası-otel bağlantısının da sağlıklı işlemeyeceğini belirtmek gerekir. Örneğin; çevresel konularda yaptığı hata veya eksiklerle gündeme gelen bir otelin tur operatörü veya seyahat acentası tarafından pazarlanmasında olası sorunların yaşanmazı kaçınılmaz olacaktır. Bir başka önemli konu da, çevresel konularda yaşanan olumsuzluklara yaptırım yetkisi olan kamu örgütlerinin vereceği tepkilerdir (Mensah, 2004). Arıtma sistemi kurma zorunluluğu olan ve bunu gerçekleştirmediği bir işletmenin ilgili kentin kamu

örgütü başta olmak üzere birçok kamu örgütü ile olumsuz etkileşim için gireceği ve hatta yaptırımlarla karşılaşması muhtemeldir.

Sonuç olarak, çevresel düzenlemeler konusuna olan hassasiyetin artmasına paralel otellerin bu uygulamaları hassasiyetle yerine getirmeleri başta aynı değer zinciri içinde yer alan işletmeler olmak üzere diğer kurum ve kuruluşlarla da olan ilişkilerini geliştirici rol oynayacaktır.

### **2.4.3. Pazarlamada Kolaylık**

Otel işletmeleri çevreye gösterecekleri ilgi ve duyarlılık neticesinde yukarıda belirtildiği gibi olumlu bir imaj geliştirilebilirler. Böylelikle çevreye duyarlı organizasyon algısı oluşturup, rakiplerinden kendini farklılaştırabilir. Örneğin; kirliliğin azalması ya da ortadan kaldırılması konusunda kendisini rakiplerinden farklılaştıran bir otel işletmesine çevreye duyarlı müşterilerden gelecek talep artacaktır. Bunun nedeni, ekolojik özellikler taşıyan uygulamalara sahip otel işletmeleri, çevreye duyarlı müşteriler tarafından takdir gören ve rekabette avantaj sağlayan işletmeler haline gelecek (Chan ve Wong, 2006; Elkington, 1994) ve çevreye duyarlı otel olarak şöhret sahibi olacaktır (Miles ve Covin, 2000; Shrivastava, 1995b).

Son zamanlarda turistlerin çevreye duyarlı ürünler konusunda gittikçe daha talepkar hale gelmesi otel işletmecilerini çevreye daha fazla saygı göstermeye, yeni tercih ve seçenekleri hizmetlerine adapte etmeye zorlamaktadır. Dünya Turizm Örgütü, müşterilerin konaklama işletmelerinin hizmet kalitesiyle ilgili algılarının, bu işletmelerin çevre ve ses kirliliğine sebep olup olmamasına ve aynı zamanda çevresel uygulamalar konusunda takındığı hassasiyetin seviyesine göre değiştiğini ve müşteri algısıyla belirtilen değişkenler arasında pozitif ilişki olduğunu vurgulamaktadır (Cortes-Claver vd., 2007).

Sonuç olarak, çevresel yönetim uygulamaları sonucu çevreye duyarlı ürünlerle kurumsal imajın ve itibarın artırılması gibi unsurlar, pazarlama açısından da avantaj getirmekte ve otel sektöründe çevresel politikaları oluşturmada çok önemli teşvik edici rol oynamaktadır (Bohdanowicz, 2005; Kirk, 1995, 1998). Kirk



(1998), Avrupa'daki otelcileri incelediği çalışmasında, çevresel uygulamaların adaptasyonunda, rakipler karşısında pazarlama yönünden avantajlı konuma geçmenin motive edici bir unsur olduğunu belirtmiştir. Benzer şekilde, Bramwell ve Allertop (2001), Danimarka'da yer alan otellerin, sürdürülebilir turizm uygulamaları gerçekleştirmelerinden dolayı Danimarka'nın destinasyon olarak imajının arttığını, bunun da özellikle çevresel konulara hassasiyet gösteren turistlerin sayısında büyük artış meydana getirdiğini belirtmektedirler.

#### **2.4.4. Motivasyonu Arttırma**

Paydaşlar, kendilerinin ve örgütlerinin davranışlarını şekillendiren, örgütlerinin kavramlaştırdığı tanım ve ifadeleri öğrenir ve paylaşırlar. Bir örgütün diğer kurumlarla ve paydaşlarıyla olan ilişkisi, o örgütün başarıya ulaşma konusunda kararlılığının ve hedefe ulaşma konusundaki istekliliğinin açık bir göstergesi olarak görülmektedir (Donaldson ve Preston, 1995). Dolayısıyla çalışanlara, çevresel uygulamaların sağlayacağı faydaların ve bu uygulamaların başarıya ulaşmasında rollerinin önemini anlatılması, çalışanların çevresel uygulamalara bağlılıklarını ve sonuçta da motivasyonlarını arttıracaktır (Kim, 2009).

Çevresel yönetim uygulamalarının işletmelere sağlayacağı önemli bir fayda bu işletmelerde çalışanların motivasyonuna ilişkindir. Bu bağlamda, çevresel yönetim uygulamaları ile paydaşlar arasında anlaşmazlık ya da karşılıklı mücadelelerden dolayı çalışan performansının düşmesi, işgören devir hızının artması gibi sorunlardan doğacak ek maliyetleri de önleyebilir (Hull ve Rothenberg, 2008). Çünkü çalışanlar iş yaşamlarına doğrudan etki eden olaylara göre, çalışma ve projelere katılma ya da katılmama eğilimi göstermektedirler. (Brady, 2005: 171). Bu çerçevede, Brady (2005) tarafından yapılan çalışmanın sonuçları, çevresel yönetim uygulayan işletmelerde çalışanların iş motivasyonunun yüksek ve işgören devir hızının düşük olduğunu ortaya koymaktadır.

#### **2.4.5. Karlılığı Arttırma ve Rekabet Avantajı Sağlama**

Çevresel yönetim uygulamalarının makro veya mikro ölçekte özellikle de bu uygulamalara başlama aşamasında ciddi maliyet unsuru yarattığı kabul edilmektedir (Porter ve Van der Linde, 2001). Konuyu makro boyutta yapılan çalışmalarda bu tür

uygulamaları ülke genelinde yapmanın maliyetinin büyük olacağı ve ülkelerin ekonomileri için dahi yük getirebileceği belirtilmektedir (Dwyer, 2009). Bu tür maliyetlere karşın uzun vadede iklim değişikliği, hava ve su kirliliği, doğal kaynakların azalmasının önlenmesi, doğal felaketler ve endüstriyel kazalar gibi birçok çevresel olumsuzlukların engellenebileceğine vurgu yapılmaktadır. Benzer durum işletmeler için de geçerlidir. Ancak, çevresel yönetim uygulamaları sayesinde işletmelerin operasyonel maliyetlerinin azaltılması, kaynak etkinliğinin artması ile elde edilen ekonomik faydalar, otellerde çevresel yönetim uygulamalarının en önemli çıktıları olarak görülmektedir (Bohdanowicz, 2005, 2006; Tzschentke vd., 2004). Son dönemde birçok araştırma (Bansal ve Clelland, 2004; David vd., 2005; Livesey ve Kearins, 2002, Hunter ve Bansal, 2007), çevresel uygulamaların işletmelere fayda sağlayıp sağlamadığı konusuna odaklanmış ve bu araştırmalar, çevresel yönetim uygulamalarının işletme performansını ve bunun sonucunda da elde edilen kurumsal karı arttırdığını ortaya çıkarmıştır.

Yukarıda da belirtildiği üzere, otel işletmeleriyle ilgili literatür incelendiğinde, çevresel uygulamaların faaliyete geçmesinde en önemli etkenlerden birinin bu uygulamaların sağladığı ekonomik faydalar olduğu görülmektedir. Bunun yanında, literatürde, kaynakları etkin kullanarak sağlanan ekonomik faydalar, sık sık alıntı yapılan ve çevresel yönetimin gerçekleşmesinde önemli nedenlerden biri olarak görülen unsurdur (Iwanowski ve Rushmore, 1994; Bohdanowicz, 2005; Kirk, 1995; 1998; Mensah, 2006). Bohdanowicz (2005), Avrupa'daki 600 otelde yapılan araştırmada, çevresel girişimlerin gerçekleştirilme nedenleri arasında operasyon maliyetlerinin düşürülmesini ilk sırada göstermektedir.

Çevresel yönetim uygulamalarının oteller dışında otelin bulunduğu bölgeye de önemli katkıları söz konusudur. Bu çerçevede, birçok araştırma çevresel yönetim uygulamalarının bir bütün olarak bir destinasyonun rekabet gücünü arttırdığını göstermektedir (Hassan, 2000; Huybers ve Bennet, 2003; Mihalic, 2000). Yöneticiler çevresel konularda karar verirken, sadece işletmeler tarafından önemsenmesi gereken ahlaki ve toplumsal değerleri değil, aynı zamanda sürdürülebilir ekonomik başarıyı etkin kılacak faktörleri de dikkate almak zorundadır. Günümüzde, rekabet üstünlüğü sağlamaya yönelik senaryolar içerisinde doğal çevreye hassasiyet ve bağlılık önemli

bir stratejik başarı faktörü haline gelmiştir. Bu bağlamda, bazı yazarlar rekabet üstünlüğünü ele geçirmek için çevresel yönetimin önemli bir araç olabileceğini belirtmektedirler (Ambec ve Lanoie, 2008; Hart, 1995; Porter ve Van der Linde, 1995a; Trung ve Kumar, 2005). Sonuç olarak, çevresel yönetim uygulamalarının uzun vadede otellerin performans düzeylerini arttırması, çevresel yönetimin bir otelin önemli başarı faktörü olmasını ve sonucunda otelin rekabet üstünlüğü sağlamasına olanak sağlamıştır.

Çevresel yönetim uygulamalarının otellere sağladığı önemli faydalardan birisi de farklılaşmayı sağlaması ve işletmeyi ayırt edici kılmasıdır. Oteller yapmış olduğu çevresel uygulamalarla kendisini rakiplerinden farklılaştıran ve toplum tarafından benimsenen işletmeler olarak pazarda etkin hale gelebilmekte, kendisine imkân verecek yüksek fiyatlama (ayrıcılık) ve satışlarının artması gibi olanaklardan istifade edebilmektedir. Bu tür bir benimsenme, çevresel konularda bilinçli işletmelere, ürünlerinin satışlarını kolaylaştıran yönetim prosedürlerini pazarlamasına ve ürünlerini rakiplerinininkinden farklılaştırırken ihtiyaç duyduğu gerekli araçları ortaya çıkarmasına imkân verecektir (Rivera, 2002). Dolayısıyla, ürünleri, rakiplerinininkinden farklı olduğu düşünülen ve beğeni kazanan işletmeler daha çok tercih edilecek, bunun sonucunda da bu işletmeler daha çok ekonomik girdi sağlayıp daha fazla kar elde edebilecektir.

#### **2.4.6. Sağlık**

Çevresel yönetime ilişkin uygulamaların genel olarak işletmeler ve toplum için önemli faydalar sağladığı bilinmektedir. Bu çerçevede, aşağıda belirtilenler hem doğal ve sosyal çevrenin korunması konusunda önemli faydalar sağlanacak hem de çalışan ve toplum sağlığını geliştirici rol oynanması sağlanacaktır (Welford ve Sparkley, 1996: 86; Melnyk vd., 1999; Melnyk vd., 2002; Hillary, 1999):

- ✓ Çevresel ve çevreyle ilgili diğer riskleri belirlemek ve bunları minimize etmek,
- ✓ Çevrenin geliştirilmesi ve korunması ile ilgili bilgilerin edinilmesini sağlamak,
- ✓ Çalışma şartlarının ve iş güvenliğinin geliştirilmesi ve arttırılması,

- ✓ Çevresel uygulamalarla çevresel performansın artırılması,
- ✓ Alternatif ürünler kullanarak, çevre üzerinde oluşabilecek uzun dönemli olumsuz etkileri ortadan kaldırmak,
- ✓ Kirliliği minimize etmek,
- ✓ Gürültü ve ses gibi rahatsızlık verici durumların ortadan kaldırılması,
- ✓ Kurumsal sosyal sorumluluk anlayışı içerisinde çevreye duyarlı olma ve olumsuz etkiler konusunda gereken önlemleri alma.

Yukarıda belirtildiği üzere, çevresel yönetime yönelik uygulamaların işletmelere adapte edilmesi farklı faydalar sağlamaktadır. Bu faydalar arasında, işgören, müşteri ve toplum sağlığına ilişkin de faydaların var olduğu görülmektedir. Konuya otel işletmeleri açısından baktığımızda, otel işletmelerinin, doğal kaynakları büyük miktarlarda tükettiğini ve yine çok büyük miktarlarda ham ve katı atık oluşmasına neden olduğunu belirtmek gerekir. Bunun yanında, sahip olduğu çalışan ve müşteri sayısı ile birçok kişinin yaşamına ve faaliyet gösterdiği alan içerisinde doğal hayatın sürdürülebilirliğine etki ederek hem doğanın hem de toplumun geleceğini yakından ilgilendiren işletmeler olarak görülmektedir (Hobson ve Essex, 2001). Dolayısıyla, otel işletmelerinin çevresel yönetim uygulamasına sahip olması, faaliyetlerin doğal çevreye olan etkisini azaltacağı gibi yukarıda belirtilen faydalar dikkate alındığında otel işletmelerinin çalışan, müşteri ve toplum sağlığına da olumlu etki ve katkı yapabileceği söylenebilir.

## **2.5. Çevresel Yönetim Uygulamalarını Etkileyen Unsurlar**

Otel işletmelerinde çevresel yönetim uygulamalarını olumlu veya olumsuz yönde etkileyen çok sayıda değişken söz konusudur. Bunlardan bir kısmı çevresel yönetim uygulamaları için teşvik edici olmakta iken, diğer bir kısmı ise uygulamaları olumsuz yönde etkilemektedir. Ayrıca, bu faktörlerin bir kısmı doğrudan işletme sahiplerinin ve yöneticilerinin konuya ilişkin bilgi ve tutumlarına bağlıdır. Diğerleri ise, çalışanlar ve kamu örgütleri gibi otel yönetimi dışındaki faktörlerden kaynaklanmaktadır. Aşağıda bu faktörlerin belli başlılarının neler olabileceği bağımsız başlıklar halinde verilmiş ve açıklanmıştır.

### 2.5.1. Eğitim

Günümüz dünyasında şartları değişen iş yaşamı içerisinde işletmeler, motive olmuş, değişime duyarlı ve her açıdan eğitilmiş bireylere ihtiyaç duymaktadırlar. Çünkü çalışanların, çalışma esnasında ve operasyonel faaliyetlerde gösterecekleri performans işletmenin başarısı açısından büyük önem arz eder. Eğer çalışanlar motive olamıyor ve işletme içerisinde gerçekleşen faaliyetler karşısında istenen duyarlılığı gösteremiyor ise, bu durum işletmede verimlilik başta olmak üzere birçok kayba neden olur. Bu yüzden, işletmeler çalışanlarının verimliliğini artırma konusunda gereken duyarlılığı göstermek zorundadır. Bunlardan biri çalışana gerekli eğitimin verilmesi konusudur. İşletmelerin her şeyden önce, çalışanlarının, verilecek eğitimler sonucunda elde edecekleri kazanımlarla yapacakları kişisel ve kurumsal ilerlemelerin faydalarını anlamalarına yardımcı olmaları gerekmektedir. İnsanlar ancak kendilerini etkileyen, niçin ve nasıl alındıklarını ve kendilerinin yapacağı katkıları bildikleri kararları tam olarak anladıkları zaman, potansiyellerinin en iyisini verebileceklerdir (Brady, 2005: 171).

Eğitim eksikliği ve bilgi birikimi gerekliliği sadece çalışanları ilgilendiren bir durum değildir. Otel yöneticilerinin de çevre, çevresel yönetim gibi konularda bilgi sahibi olması bir gerekliliktir. Ancak dünya genelinde son yıllara kadar çevresel yönetim konusunda bir bilgi eksikliği olduğu bilinmektedir (Ustad, 2010). Otel yöneticilerinin çevre ve sürdürülebilir turizm uygulamaları konusunda gerekli bilgi ve yeterliliğe sahip olup olmadığını belirlemeye yönelik İspanya’da gerçekleştirilen bir çalışmanın sonucunda otel yöneticilerinin çoğunun sürdürülebilirlik ve çevresel yönetim konusunda yeterince bilgi sahibi olmadığı ortaya çıkmıştır (Ayuso, 2006). Turizm alanında çevresel uygulamaların etkili bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için turizm işletmelerinin personele çevre, sürdürülebilirlik ve çevresel yönetim gibi konularda gerekli eğitimi dikkatli şekilde vermesi önerilmektedir (Kasım ve Dzakiria, 2009).

Çevresel konulara, en alt kademedeki çalışandan en üst yönetimdeki çalışana kadar, tüm çalışanları dâhil etmeden, olumlu bir sonucun ortaya çıkması oldukça zordur. Çalışanın sürece dâhil edilmesi çok önemlidir. Çünkü hiçbir birey çalışma hayatına başlamadan bilmeleri gereken hususları bilemez (Brady, 2005: 171) ve

bireysel davranışlarda istenilen yönde değişim ancak etkin bir eğitim ve iletişimle mümkün olur.

### 2.5.2. Motivler

Motivler, bir eyleme geçilmesinde ya da bir davranışın edinilmesinde rol oynayan sebep ya da nedenler olarak tanımlanabilir (İnceoğlu, 1985). Çevresel yönetim uygulamaları gibi işletmeler açısından radikal kararlar almayı gerektiren bir konuda hem işletme yöneticilerinin hem de çalışanlar ve diğer paydaşların ortak harekete geçirilebilmesi için güçlü motivlere gerek vardır. Best (2008)'e göre, motivleri ve gücünü belirleyebilmek için tespit edilmesi gereken ilk husus yöneticileri ya da işletme sahiplerini çevresel yönetim uygulamalarına sahip olmaya iten temel nedenlerin neler olduğunun belirlenmesidir.

Çevresel yönetim uygulamaları konusundaki motivlerin neler olabileceğini belirlemeye yönelik literatürde çok sayıda çalışma ve bu çalışmalar sonucu geliştirilmiş öneri yer almaktadır. Zutshi ve Sohal (2004), Bekiroğlu vd. (2011), Darnal vd. (2008), Chan ve Wong (2006) göre, işletmeleri çevresel yönetim konusunda adım atmaya zorlayan hususlar aşağıdaki şekilde sıralanabilir:

- ✓ Çevresel yasalara uyma zorluğu,
- ✓ Müşteri baskısı,
- ✓ Sosyal baskı (halkın çevresel duyarlılığı),
- ✓ Diğer işletme sahiplerinin baskısı,
- ✓ Stratejik öncelikler,
- ✓ Yöneticilerin çevresel duyarlılığı,
- ✓ Pazar payını arttırma isteği,
- ✓ Ticaret engellerinin kaldırılması ve uluslararası pazarlara girme isteği,
- ✓ Çevrenin korunması konusuna bağlılık göstermek.

Çevresel yönetime ilişkin motivleri açıklamada ve tanımlamada yukarıda yer alan maddeler dışında bazı sınıflamaların da yapılabileceğini belirtmek gerekir. Örneğin; motivlerin içsel ve dışsal motivler olmak üzere iki grup halinde sınıflandırılabilmesi mümkündür. Tablo 7'de çevresel yönetim uygulamalarına

ilişkin motivlerin içsel ve dışsal motivler olarak sınıflandırılması yer almaktadır.

Otel işletmelerini çevresel yönetim uygulamaları konusunda motive eden unsurlar arasında, otelde bulunan kaynakların aşırı tüketimlerinin önlenmesi sayesinde maliyetlerinin azaltılması gibi ekonomik sebepler; hükümetten, pazardan, tur operatörlerinden, ulusal ve uluslararası anlaşmalardan kaynaklanan dışsal baskılar; doğal çevrenin öncelikle oteller daha sonra bütün sektör için önemli olduğunun kabul edilmesi, yöneticilerin doğal kaynaklara hassasiyet göstermesi ve bu kaynakları koruma konusunda etik açıdan sorumluluğa sahip olması gibi içsel baskılar da yer almaktadır (Ayuso, 2007; Bohdanowicz, 2005; Bramwell ve Allertorp, 2001; Goodman, 2000; Tzchentke vd., 2008, Vernon vd., 2003).

**Tablo 7:** Çevresel Yönetim Motivlerinin Sınıflandırılması

İçsel Motivler	Dışsal Motivler
Paydaşların talepleri	Yasa ve düzenlemeler
Yönetim kadrosunun çevresel yönetim konusuna tutum-algı ve bağlılığı	Son dönemde çevre konusunda insanların bilinçlenmesi
Otelde bulunan kaynakların tüketimlerinin ve atık üretimlerinin azaltılması sonucunda maliyetlerin azaltılması, bu yolla rekabet avantajının sağlanması	Çevre konusunda işletmelerde hassasiyetin artması ve bu konunun zorunluluk haline gelmiş olması
Şirketin performansını artırma isteği	Sosyal sorumluluk anlayışının gelişmesi ve dünyada gelişme eğilimi göstermesi
Çevreye verilecek zararı azaltarak, sağlıklı ve güvenli bir çevre yaratmak	Dışsal baskılar ( pazar, tur operatörleri, ulusal ve uluslararası anlaşmalar vb.)
İmaj ve itibar elde etme	
Destinasyon sadakati sağlama	
Yeni pazarlara girebilme	
Kurumsal sosyal sorumluluk bilincine sahip olma	

**Kaynak:** Bansal ve Roth, 2000; Banerjee, 2001; 2002; Rivera, 2002; Kirk, 1995; 1998; Hart, 2005; Porter and Vand der Linde, 1995a; 1995b; Trung ve Kumar, 2005; Kasim, 2006; Chan ve Wong, 2006, Bohdanowicz, 2005; 2006 incelenerek oluşturulmuştur.

### 2.5.3. Kamu Desteği

Genelde işletmelerde özelde ise otel işletmelerinde çevresel uygulamaların başarılı şekilde icra edilmesi önemli kabul edilebilecek bir maliyete katlanılmasını gerektirir (Porter ve Van der Linde, 2001). Otellerde maliyet önemli bir unsur olduğu için genellikle işletmeler merkezi veya yerel idarelerden bu tür uygulamalar için destek beklentisi içindedir. Dünya genelinde, özellikle hükümetlerin uygulayacağı çevresel teşvik politikaları otellerde uygulanacak sürdürülebilir turizm ve çevresel

yönetim uygulamalarının niteliğini ve düzeyini belirlemede ve teşvikler otellerde çevresel yönetim uygulamalarının daha fazla yer almasına yardım edecektir (Samdin, vd., 2012).

Kamu otoritesinin çevresel yönetim uygulamaları konusunda otellere sağlayacağı destek ekonomik teşvikler gibi maddi boyutta olabileceği gibi bilgi ve danışmanlık desteği şeklinde ve maddi olmayan şekillerde de olabilmektedir Lopez-Gamero vd.,2011). Ancak, çevresel yönetim uygulamalarına ve herhangi bir uluslararası çevresel yönetim sistemine adapte olmak başlangıç aşamasında oteller için ciddi bir maliyet oluşturacağından (Walley ve Whitehead, 1994) bu aşamada maddi teşviklerin oteller için daha önemli algılanabileceğini belirtmek gerekir. Bununla birlikte uygulama aşamasına geçmeden önce otel yöneticilerinin uygulamalar konusunda bilgilendirilmesi ve uygulamalar esnasında otellere danışmanlık hizmeti sağlanması sürecin hızlı olması ve başarısı için önem arz edecektir.

Sonuç olarak, devlet tarafından merkezi komuta ve kontrol yaklaşımının benimsenmesi ve ihtiyaç duyulan yasal düzenlemelerin gerçekleştirilmesi, çevresel konularda herkes tarafından açıkça anlaşılır olan net politika ve stratejilerin belirlenmesi, uygulamaların etkin ve kalıcı olabilmesi için gerekli yatırımların ve belirli uygulamaların (devletin yapacağı denetimlerde ve işletmelere sunacağı önerilerde etkin olabilmesi için çevre konusunda uzman yetiştirilmesi ve eğitimler verilmesi, gerekli alt-üst yapı yatırımlarının sağlanması, çevre yönetimi uygulamalarına teşvik amacıyla vergi indirimleri uygulanması vb.) yapılması otellere yönelik örnek destek uygulamaları olabilecektir. Bunun dışında, işletmelerle her an iletişim halinde olmak, işletmelere ve paydaşlara çevresel uygulamalar, yasa ve düzenlemeler hakkında gerekli ve doğru bilgilendirmenin zamanında yapılabilmesi, aynı zamanda etkili iletişim ve ilişkilerin kurulabilmesi için bir bilgi ağının kurulması işletmelerin kamudan beklediği desteği görmelerinde önemli rol oynayacaktır. (Cary ve Roberts, 2009; Rivera, 2002; Tosun,1997;2001).

#### **2.5.4. Maliyetler**

Çevresel yönetim, uygulama aşamasına geçerken işletmeler için hem gelir ve maliyetleri azaltıcı hem de gider ve maliyetleri arttırıcı etki yaparak bir ikilem



oluşturmaktadır. Porter ve Van der Linde (2001), bu durumu “ekonomi ve ekoloji arasındaki içsel ve sabit tercih kombinasyonu” olarak ifade etmektedir. Çevresel yönetim uygulamalarının başlangıç aşamasında sistemin tasarımını ve oluşturulmasını gerektirdiğinden için işletmeler için bir maliyete katlanmak zorundadır. Ancak zamanla bu uygulamaların (uzun vadede) maliyetleri, girdi miktarını ve enerji tüketimini düşürürken aynı zamanda geri dönüşüm sayesinde ekipmanların (materyallerin) tekrar kullanılmasını sağlayarak işletmelere ekonomik fayda sağladığı düşünülmektedir (Chan, 2005; Chan ve Lam, 2003; Hart, 1997; Shrivastava, 1995a).

Ambec ve Lanoie (2008), giderlerin azaltılması için işletmelerin istifade edebileceği dört fırsatın olduğunu belirtmektedir. Bu fırsatlar, “risk yönetimi”, “dış paydaşlarla ilişkiler”, “enerji, hizmet ve malzemelerin maliyeti” ve “sermaye maliyeti” olarak ifade edilmektedir. Yazarlar, otellerde gelirlerin artırılması için bazı alanlarda fırsatın olduğunu belirtmişler ve çevresel yönetim uygulamaları sayesinde “enerji, hizmet ve malzemelerin maliyeti” ile “dış paydaşlarla ilişkiler” konusunda gelirleri arttırıcı ve maliyetleri azaltıcı şartların sağlanabileceğini vurgulamışlardır. Ayrıca, çevresel yönetim ile ilgili uygulamaların belli pazarlara daha iyi şartlarda erişim, ürün farklılaştırma ve kirliliği önleyici teknolojiye sahip olma konusunda avantajlar sağlayacağını belirtmişlerdir (Molina-Azorin vd., 2009). Knight (1995) ile Starik ve Marcus (2000) ise, çevresel yönetim uygulamaları sonucu elde edilecek eko (çevresel) verimlilikle, işletmelerin ekolojik etkilerini, kullandıkları kaynak, enerji ve materyal miktarını minimize edebileceğini ve aynı zamanda ekonomik ürün ve mallar üretme şansı yakalayacağını belirtmektedir. Bu yüzden, çevresel uygulamalar, işletmelere bir taraftan çevresel etkilerini azaltma imkânı verirken diğer taraftan ekonomik getiriler sağlayarak kazan-kazan imkânı sunmaktadır (Claver-Cortes vd., 2007).

Çevresel yönetim uygulamaları, yukarıda belirtilen ekonomik maliyetler dışında sosyal anlamda ortaya çıkabilecek maliyetleri de azaltmaktadır. Bu bağlamda, bu tür uygulamalar, paydaşlar arası ilişkileri geliştirebilir; anlaşmazlık ya da karşılıklı mücadelelerden dolayı paydaşlar arasında ortaya çıkacak anlaşmazlıkların yaratacağı maliyetleri önleyebilir (Hull ve Rothenberg, 2008).

Sonuç olarak, çevresel yönetim uygulamaları, kaynak, enerji ve materyal kullanımını azaltarak ve atıkların çevresel yollarla ortadan kaldırılmasına olanak vererek otel işletmelerinde maliyetlerin azalmasına hatta ekonomik olarak girdilerin artmasına olanak sağlamaktadır.

## **2.6. ISO 14000/14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardı**

ISO 14000 Çevre Yönetim Sistemi standartlar serisi, işletmelerin çevre politikaları izleyerek etkin bir çevre yönetim sistemi oluşturma, mevcut çevre ile ilgili düzenlemeler ve yasalarla uyum içerisinde olması ve üretim süreçlerinde sürekli iyileşmeyi sağlaması amaçlarıyla uygulanmaktadır (Watson, 1996; Bolat ve Gözlu, 2003). ISO 14000 Çevre Yönetim sistemi Standartları, işletmelerin, uygulamakta oldukları faaliyetlerin potansiyel çevre etkilerini kontrol altına alabilmeleri için gerekli ortamı sağlayan bir standartlar serisidir (Büyükgüngör, 2006; Karaer ve Pusat, 2002). ISO 14000 standartlar serisinin, işletmenin çevresel performansını sürekli iyileştirmek, çevre ile ilgili düzenleme ve yasalarla uyum içinde olmasını sağlamak, işletmenin faaliyetlerinin çevreye olumsuz etkilerini minimuma indirmek ve bunu sürekli kılmak şeklinde özetlenebilir. Bunun yanında, ISO 14000 standartları, çevre yönetimi ve sürdürülebilir gelişme konusunda dünya çapında uygulamalar getirmekte, işletmelerin çevresel performanslarını yükseltmelerine yardımcı olmakta, çevreye etkilerin değerlendirilmesindeki uluslararası kuralları ve yöntemleri uyumlu hale getirmekte ve çevre konularının ticarete problem yaratmasını engellemektedir (Büyükgüngör, 2006; Karaer ve Pusat, 2002). ISO 14000 standartlar serisinin işletmelere aşağıda belirtilen konularda önemli katkılar sağlayacağına (Tibor ve Feldman, 1996; Sayre,1996: 100; Karaer ve Pusat, 2002; Büyükgüngör, 2006) vurgu yapmakta da fayfa vardır:

- ✓ Atık miktarını, kaynakların yok olmasını, çevresel kirliliği azaltmak,
- ✓ Hammadde kaynaklarının ve yeni ürün gelişiminin ortaya çıkardığı çevresel etkiyi kontrol etmek,
- ✓ Çalışanlar arasında ve toplum içerisinde çevresel bilinci arttırmak,
- ✓ Yöneticilere çevresel performansla ilgili sürekli ilerlemenin sağlanması hususunda yardımcı olmak,
- ✓ Çevre politikasının, ISO 14001 çevre yönetim standardının planlama,

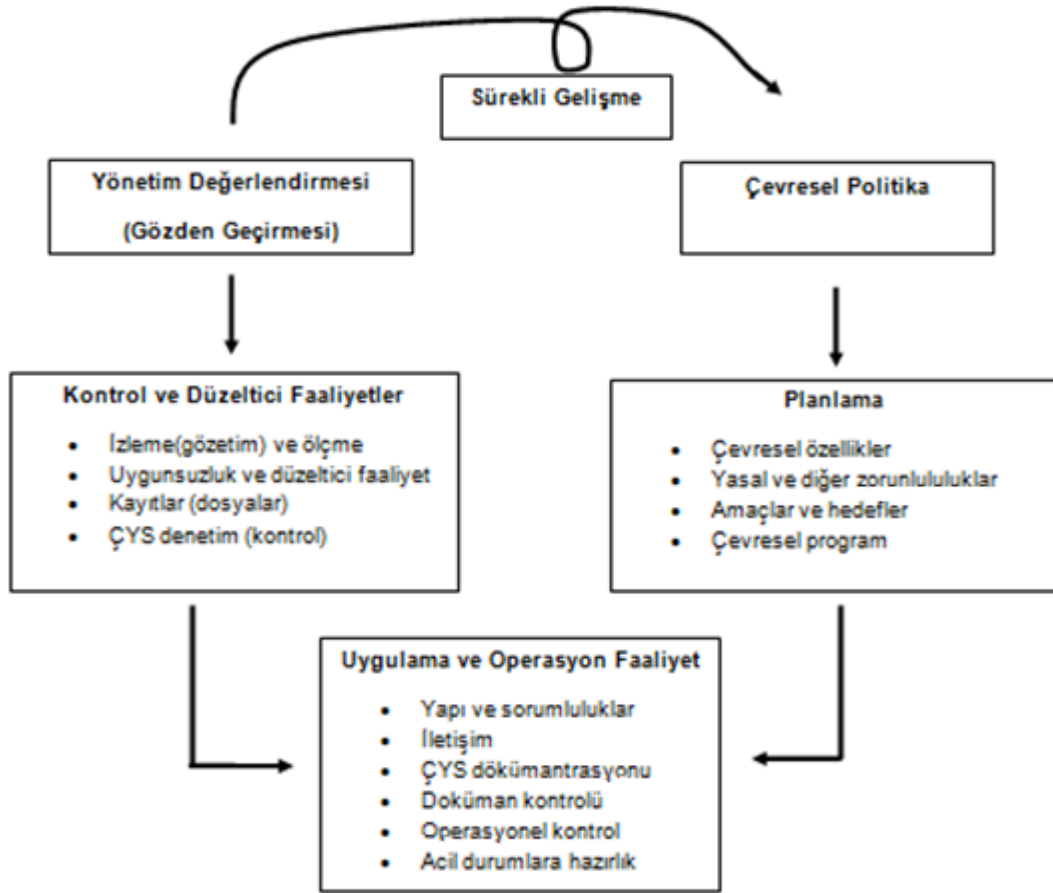
uygulama, kontrol, izleme ve gözden geçirme unsurlarıyla uyuşmasını ve işletme çevre politikasıyla, ISO 14001 çevre yönetim standardının bu unsurlarının uyum içinde kalmasını sağlamak,

- ✓ Enerji ve diğer kaynakların üretiminde azalma sağlayacak unsurların tespit edilerek kaynakların etkin kullanılmasıyla ekonomik getiri sağlanması,
- ✓ Yükümlülük ve risklerin en aza indirilmesi,
- ✓ “Yeşil” ürünler pazarından ve oluşan kardan pay alınması,
- ✓ Çevrenin korunmasına ilişkin paydaşlardan gelen baskılara karşılık verilmesi ve içsel ve dışsal paydaşlarla iletişimin kurulması,
- ✓ Belirlenen hedeflere ulaşmak için personelin eğitimi gibi İKY uygulamaları için gerekli kaynağın sağlanması,
- ✓ Çevre korumasında çevre yönetimi sistemlerini kullanarak katkı yapan işletmelere verilen teşvikten yararlanılması,
- ✓ Uluslararası boyutta ticaret yapabilmesi,
- ✓ Toplumun iyiliğine olumlu katkı sağlanması,
- ✓ Teknolojik geliştirme ve aktarma imkânlarının edinilmesi.

İşletmelerin çevresel hedeflerine ulaşabilmeleri için bireysel, isteğe bağlı olarak yapılan eylemleri destekleyen kamu kurumlarının sayısı gün geçtikçe artmaktadır. Aynı zamanda üretim, kullanım ve yok etme süreçlerinde ortaya çıkan atıkları ortadan kaldırma ve en aza indirmeyi hedefleyen işletme faaliyetlerine olan ilgi de son dönemde artmıştır (Melnyk vd., 2003). Ortaya çıkan bu yeni anlayışlardan dolayı, gelişmiş ülkeler son dönemde mal ve hizmet alanında ulusal ve bölgesel şartlarına göre farklı yasal gereklilikleri ve farklı çevre standartlarını uygulamaya başlamışlardır. Ancak bu durum karmaşıklığa neden olmuş ve uluslararası ticaret yapan herhangi bir firmanın ülkeden, devletten, bölgesel ve yerel hukuktan bağımsız olarak uygulayabileceği bir çevre yönetim sistemi standardının geliştirilmesi gerekliliği anlaşılmıştır (Karaer ve Pusat, 2002). Bu bağlamda, Çevre Yönetim Sistemi standardının oluşturulması konusunda ilk adım, 1947 yılında imalat, iletişim, ticaret sektörlerinin teknik ve güvenlik birimlerinde standartlar oluşturmak amacıyla ISO (Uluslararası Standartlar Örgütü) tarafından atılmıştır (Wever, 1996: 18). ISO daha sonraki yıllarda dünya genelinde çevresel uygulamalar konusunda artan beklentileri karşılamak, dünya ticaretini geliştirmek ve bunun önünde yer alan

engelleri ortadan kaldırmak için 1993 yılında “Çevre Yönetimi” konusunda çalışmak üzere 207 numaralı teknik komiteyi kurmuş; böylelikle ISO 14001 Çevre Yönetimi Standartları hazırlanmaya başlanmıştır. Bu komite farklı konularda çalışmak üzere alt komiteler de kurmuş ve bu komitelerin yapmış olduğu çalışmaların sonucunda Eylül 1996’da çevre yönetim sistemi serisinin ilk standartları ve ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standartları yayınlanmıştır. Yayınlanan 14001 standardı, işletmelerin ve kuruluşların tasarlayıp gerçekleştirecekleri bir çevre politikası, çevre amaç ve hedefleri ile çevre programları doğrultusunda çevre boyutlarının kontrolü ve çevre etkilerinin ortadan kaldırılmasına yönelik şartları içermektedir (Büyükgüngör, 2006; Bolat ve Gözülü, 2003; Karaer ve Pusat, 2002; Potoski ve Prakash, 2005).

ISO 14001, çevresel yönetim için gerekli olan sorumlulukların yerine getirilmesi, çalışanlar arasında çevre konusunda bilinç ve becerinin geliştirilmesi, ihtiyaç duyulan eğitim programlarının edinilmesi, içsel dışsal iletişimin sağlanması ile ilgili uygulama ve işlemleri içeren bir sistemdir. Böyle bir sistem, içerisinde çevresel yönetimin belgelendirilmesini, faaliyetlerin çevresel etkilerinin kontrolünü sağlayacak prosedürleri, acil durumlara karşı hazır bulunmayı ve bu durumlarda izlenecek yolları içermektedir (Morrow ve Rondinelli, 2002). ISO 14001 Çevresel Yönetim Sistemi standardı denetleme, performans, etiketleme, yaşam döngüsü değerlendirmesi ve ürün standartlarından oluşan (Tibor ve Feldman, 1996), işletmelerin çevresel yasalara uymalarını, çevresel etkilerini azaltmalarını hedefleyen bir yönetim standartıdır (Wever, 1996: 22). ISO 14001, performans standartlarından oluşan düzenlemelerin bütünü olmak yerine, bir süreçtir. Bu bağlamda, bu standartların, belli bir işletmeye optimum çevresel performans düzeyine ulaşması yönünde zorunluluk getiren bir sistem değil, bunun aksine işletmenin kendi çevresel amaçlarına ulaşması yönünde işletmeye yardım eden bir sistem olduğunu (Melynk vd., 2003) belirtmek gerekir.



Şekil 3: ISO 14001 Çevre Yönetim Sisteminin Öğeleri

**Kaynak:** Zutshi, A. ve Sohal, A. (2004). Environmental management system adoption by Australian organisations: part:1: reasons, benefits and impediments, *Technovation*, 24, 335-357.

Şekil 3'te görüldüğü gibi, başarı sağlayacak bir 14001 Çevre Yönetim Sisteminin altı öğeden meydana gelmesi önerilmektedir. 14001 Çevre Yönetim Sistemini uygulamak isteyen otel işletmeleri belirtilen öğelerin gerçekleştirilmesi esnasında ilk olarak, uygun çevresel yasa ve düzenlemeler ile gelişim için sürekli çalışma gerektiren çevrenin korunması hususunda açık ve kararlı bir politika gerçekleştirmek durumundadır. İkinci olarak, planlama sürecinde yer alan mikro ve makro unsurları (içinde bulunulan çevre, yürürlükte olan yasalar, örgütsel amaç ve hedefler gibi) analiz etmelidir. Üçüncü olarak, hedef ve amaçlara uygun bir örgütsel yapıyı, yerine getirilecek sorumlulukları, eğitimde kullanılacak yöntem ve teknikleri, faaliyetlerin nasıl denetleneceğini ve yönetim sistemi için gerekli olan belgeleri belirlemeli ve uygulamalıdır. Dördüncü olarak, yürürlükte olan yasa ve

düzenlemelere karşı oluşabilecek çelişki ve uyumsuzlukları önlemek için işletme faaliyetlerini takip etmeli ve uyumsuzluk olması durumunda da düzeltici ve önleyici önlemleri almaları gerekir. Beşinci olarak ise, çevresel politikada yapılması gereken değişikliklerin yapılmasını ve çevresel politikanın duyacağı ihtiyaç arz eden yeni durumların temin edilmesini sağlayacak, önceden planlanmış, belirli aralıklarla yapılacak denetlemeleri gerçekleştirmelidir. Bu öğeler işletmeleri, faaliyetlerini sürekli olarak geliştirmeye ve buna bağlı olarak ta yeni politikalar geliştirmeye sevk edecektir.

## **2.7. Çevresel Yönetim Uygulamalarında Üst Yönetimin Tutumu ve Rolü**

İşletmelerin çevresel yönetim uygulamalarının gerçekleşmesinde, üst yönetimin rolünü ele alan birçok araştırma bulunmaktadır. Baneerji (2001), işletmelerde çevresel stratejinin gelişmesi için üst yönetimin bu konuya önem ve destek vermelerinin önem arz ettiğini belirtmektedir. Chan (2011), çevresel uygulamaların işletme faaliyetlerinde yer almasındaki en önemli engellerden birinin, üst yönetimin çevresel konularda gerekli desteği göstermemesinden kaynaklandığını vurgulamaktadır. Zutshi ve Sohal (2004), üst yönetimin vereceği desteğin çevresel konuların anlaşılmasında çevresel konularda örgütsel bilincin artmasında ve çevresel uygulamaların gerçekleşmesinde önemli rol oynadığını göstermektedir. Baneerji vd. (2003), kurumsal çevre anlayışının iki boyutu olduğunu belirtmektedir. Bunlar çevresel oryantasyon (uyum) ve çevresel stratejidir. Çevresel oryantasyon, yöneticiler tarafından çevresel konuların öneminin anlaşılmasını ifade ederken, çevresel strateji ise, işletme stratejik planlarının çevresel konuları ne ölçüde kapsadığını ifade etmektedir. Dolayısıyla, işletmelerde çevresel konuların uygulamalara dönüşmesi, çevresel konuların öneminin yönetim tarafından anlaşılması ve işletmenin stratejik planları içerisinde çevresel konuların yer almasına bağlı olduğu görülmektedir.

Sharma (2000), üst yönetimin çevresel konularda yapılacak uygulamaları tehditten çok bir fırsat olarak görmelerinin, işletmelerin belirleyeceği çevre stratejileri arasında güçlü bir ilişkinin olduğunu belirtmiştir. Papagiannakis ve Lioukas (2012), yöneticilerin çevresel konulardaki değer, tutum ve algılarının işletmelerde kurumsal çevre uygulamalarının oluşmasında önemli rol aldığını belirtmektedir. Benzer

şekilde, Molina-Azorin vd. (2009), otellerin çevresel uygulamalarla ilgili performans düzeylerinin yöneticilerin çevresel konulardaki tutumlarıyla doğrudan bağlantılı olduğunu belirtmektedir. Lopez vd. (2011), otellerin çevre dostu teknolojileri edinmelerinde, yöneticilerin çevresel konulardaki tutum ve algılarının büyük rol oynadığını belirtmektedirler. Enz ve Siguaw (1999) ile Mihaliç'e (2000) göre de yöneticilerin sürdürülebilir gelişme konusunda sahip oldukları kararlı tutum ve tavır, işletmelerin yıllar boyunca faaliyetlerini başarıyla devam ettirmelerinde anahtar unsurdur.

Dolayısıyla çevresel düzenlemeler ile yönetsel uygulamalar arasında ciddi bir ilişki söz konusudur. Yöneticilerin değerleri, idealleri, hayat tarzları, tutum ve algıları çevresel stratejilerin belirlenmesinde rol oynayan, çevresel konulara bağlılığın derecesini gösteren önemli politik içsel güçlerdir (Drumwright, 1994). Bu güç sayesinde otel işletmeleri, çevresel konularda başarılı bir performans sergileyerek (Lopez-Gamero vd., 2011) ekolojik dengenin sürdürülebilirliğine katkı yapacak, ürünlerini farklılaştırıp maliyetlerini azaltarak rekabet avantajı yakalayacak ve sonuçta ekonomik performanslarını (Porter ve Van der Linde, 1995a; 1995b) artıracaklardır. Çevresel yönetim üzerine yapılmış olan daha önceki araştırmaların sonuçları, üst yönetimin etkisinin çevresel konularla ilgili işletmenin göstereceği proaktif örgütsel tutumlar üzerinde büyük olduğunu göstermektedir. (Baneerji, 2001; Baneerji vd., 2003; Henriques ve Sadowsky, 1999; Sharma, 2000).

Yukarıda belirtilenlerin aksine bazı otel yöneticileri çevreyi, hükümetlerin yapmış oldukları çevresel düzenlemelerin sadece bir parçası olarak görürken, bazı otel yöneticileri ise, uygulamalar esnasında yerine getirilmesi gereken zorunluluklar olarak görebilmektedir. Diğer otel yöneticileri ise çevresel yönetimi, kendilerini farklılaştırma aracı olarak görebilmektedir. Oysa çevresel yönetimin gerçekleşebilmesi için çevresel yönetimin tanımını içersine yer alan “bir çevresel yönetim, yapılacak faaliyetlerin neler olduğunun belirtildiği yazılı metinden oluşan ve işletmenin en tepe noktasından başlayan bir hiyerarşi gibi görülebilir” (Kirk, 2008: 408-409) ifadesi, üst yönetimin rolünün ne kadar büyük olduğunu göstermektedir. Bu yüzden, otel işletmelerindeki üst yöneticilerin takdir hakları, çevresel söylemlerin gelişmesinde ve bu söylemlere bağlı olarak da otellerde

çevresel konularda yapılacak faaliyetlerin belirlenmesinde önemli rol oynar (Park vd., 2012).

Fark edilebilir bir gelişme sağlamak için, otel yöneticileri çevreye dost tutum geliştirmeye istekli olmak zorundadırlar. Otel yöneticilerinin en üst düzeyde çevreye sorumluluk arz eden davranış ve uygulamalar gösterebilmeleri için öncelikle yeterli bilgi, istek ve gerekli finansal araçlara ihtiyaçları vardır. Bu bağlamda 2000 yılında Almanya'da yapılan bir araştırmada, bağımsız ve zincir oteller arasında çevresel tutum konusunda hatırı sayılır bir fark olduğunu ortaya koymuştur. Bu araştırmada, bağımsız otel işletmelerinde çevre konusuna ilginin ve çevresel konularda yapılacak uygulamalara istekliliğin çok büyük oranda otel yöneticilerinin tutum bilgisine bağlı olduğu ortaya çıkmıştır. (Bohdanowicz, 2005.)



## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### OTELLERDE ÇEVRESEL YÖNETİM UYGULAMALARINA İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA

Çalışmanın birinci bölümünde çevre, çevre ile ilgili temel kavramlar ve çevrenin turizm işletmeleri açısından önemi; ikinci bölümünde ise otel işletmeleri ve çevresel yönetim arasındaki ilişkinin kuramsal çerçevesi üzerinde durulmuştur. Üçüncü bölümde ise, Muğla ve Antalya illerinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı resort (kıyı) otellerinin yöneticilerinden elde edilen veriler incelenmiştir. Üçüncü bölümde öncelikle araştırmanın amacı, önemi, evren ve örnekleme, araştırmada kullanılan anket formu, ön uygulama süreci ile veri toplama sürecine ilişkin bilgi verilmiş; son aşamada ise, elde edilen bulgular sunulmuştur.

#### 3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın iki amacı söz konusudur. Bunlardan birincisi, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde yöneticilerin çevresel sürdürülebilirlik konusuna ilişkin tutumlarını ölçmek ve onların tutumlarına etki eden faktörleri belirlemektir. İkinci amacı ise, yöneticilerin otellerde çevresel yönetime ilişkin tutumları (verdikleri önem) ile yöneticiliğini yaptığı otelin performans düzeylerini ölçmek ve karşılaştırma yapmaktır. Kısaca, çevresel uygulamalara verdikleri önem ile otellerin performans düzeylerini kıyaslamaktır.

Bugün karşı karşıya olduğumuz çok ciddi çevresel problemleri göz önüne alırsak, yeryüzünü korumak için harekete geçmek gün geçtikçe zorunluluk ve önem arz eder hale gelmiştir. Bunun sonucunda son dönemde artan çevresel düzenlemeler, pazarlar ve müşteri baskıları neticesinde çevresel konularda kurumsal bilinçlilik de arttırmıştır. Bunun sonucunda, geri dönüşüm, atıkların gübreye dönüştürülmesi gibi çevresel uygulamalar son dönemde dünya çapında artış göstermeye başlamıştır (Bohdanowicz vd., 2011; Sloan vd., 2009a: 36). Son yıllarda, otelleri de içeren işletmeler çevresel performans, kaynakların kıtlığı, uzun ve kısa dönem karlılık ve devletin koymuş olduğu yasaların yerine getirilmesi arasındaki ilişkinin farkına varmış durumdadırlar (Commision for Environmental Cooperation, 2000). Özellikle

oteller çok büyük miktarlarda enerji, su ve dayanıksız mal tükettikleri için çevresel konulara gerekli dikkatin verilmesi hususunda gün geçtikçe artan bir baskı ile karşı karşıyadır. Bunun yanında, otel işletmelerinin başarısı çekiciliğe sahip ve korunan bir çevre ile doğrudan ilişki içerisinde olduğu için, otellerin çevrenin korunması konusuna diğer işletmelere göre daha fazla dikkat etmeleri gerekmektedir. Bundan dolayı otel işletmeleri gerek çevresel nedenler, gerek ekonomik, gerekse de pozitif bir imaj gerekliliği yaratma sebebiyle çevresel uygulamalara önem vermekte ya da bir çevresel yönetim sistemi edinme yoluna başvurmaktadır (Chen, 2008). Diğer yandan, çevresel yönetim konusunda çalışan akademisyenler işletmelerin çevresel yönetim sistemlerinin çoğunlukla üst yönetim tarafından çevresel konularda yapılacak değerlendirmeler sonucunda şekillendiğini belirtmektedir (Banerjee, 2001; Sharma, 2000).

Çevresel yönetim üzerine yapılmış olan daha önceki araştırmalar, çevresel konularla ilgili işletmenin göstereceği proaktif örgütsel tutumlar üzerinde üst yönetimin etkisinin büyük olduğunu göstermektedir. (Banerji, 2001; Banerji vd., 2003; Henriques ve Sadowsky, 1999; Sharma, 2000). Çoğu zaman üst yöneticilerin doğal çevre konusunda kişisel ilgi ve inançları kurumsal çevre yönetiminin oluşmasında ana etmenler olarak görülse de (Bansal ve Roth, 2000), otel işletmelerinde yöneticilerin çevresel yönetim uygulamalarına ilişkin önem algıları ile işletmelerin çevresel performans düzeylerinin karşılaştırılmasına ilişkin çalışmalara yeterince ilgi gösterilmediği görülmektedir. Bu bağlamda, Muğla ve Antalya bölgelerinde dört ve beş yıldızlı otel yöneticilerinin çevresel yönetim konusunda tutumlarına etki eden faktörlerin belirlenmesi ve yönetici tutumları ile otel işletmelerinde çevre yönetimi uygulanmasına ilişkin önem ve performans düzeylerinin karşılaştırılmasını amaçlayan bu çalışmanın, hem yöntemi hem de sonuçları ile literatürdeki boşluğun doldurulmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

### **3.2. Araştırmanın Örnekleme ve Veri Toplama**

Araştırmanın örneklemini Muğla ve Antalya bölgelerinde yer alan ve belli özelliklere sahip olan dört ve beş yıldızlı resort otellerin yöneticileri oluşturmaktadır. Araştırmanın resort oteller üzerinde gerçekleştirilmesinin üç temel nedeni vardır.

Bunlardan birincisi, Türkiye'ye gelen yabancı turistlerin çok büyük bir bölümünün tatil amacıyla kıyı bölgelerini tercih etmesi ve bunun sonucu olarak sahil şeridindeki tatil merkezlerinde aşırı derecede yapılaşmanın ve yoğunlaşmanın meydana gelmesidir. Ayrıca, kamu otoritesi tarafından uygulanan politikaların da bu bölgelerde turizmi özellikle nicel olarak geliştirmeye yönelik olmasıdır. Bu bağlamda, çok yakın bir tarihe kadar sadece küçük birer yerleşim merkezi olan Bodrum, Çeşme, Marmaris, Kemer ve Alanya gibi ilçeler son 20 yıl içinde ve özellikle yaz aylarında milyonlarca kişiyi ağırlayan tatil merkezleri haline gelmişlerdir. Bu durumun sonucu olarak, kıyılarına yakın alanlara inşa edilen turistik tesisler, doğal güzelliklerin kaybolmasına, taşıma kapasitesinin üstüne çıkılmasına ve bu bölgelerin bitki örtüsünden yoksun beton yığınlarına dönüşmesine neden olmuştur (Aslan ve Aktaş, 1994). Bu açıdan, bu bölgelerdeki otellerin çevreye ilişkin daha ciddi duyarlılığı olacağı ve önem-performans kıyaslamasının temellerinin daha sağlıklı olacağı düşünülmektedir.

Araştırmanın kıyı bölgelerinde faaliyet gösteren otellerde yapılmasının ikinci nedeni, bu bölgelerde büyük şehirlere oranla alt yapı faaliyetlerinin daha yetersiz olması ve otellere çevresel konularda daha büyük yükümlülükler düşmesidir. Dal ve Baysal (2007)'a göre, birçok kıyı bölgesinde çevresel uygulamaların başarı ile yürütülmesini saylayan alt yapı ve üst yapı tamamlanmadan oteller faaliyete geçmektedir. Şehir otellerinde ise durum biraz farklı olabilmektedir. Genellikle büyük şehirlerin daha nezih semtlerinde konuşlanmış olan şehir otellerinin bulunduğu alanlarda yerel yönetimler çevresel konularda başarıya etki eden (örneğin; alt yapı ve artıma gibi.) birçok yeterliliği sağlayabilmektedir. Ayrıca, şehir otellerinin ekolojik çevreye yayılma ve ekolojik çevreyi işgal etme oranları daha düşük düzeydedir. Bu nedenle, araştırmanın yürütüldüğü kıyı otellerinin çevresel kaygılarının daha yüksek düzeyde olduğu işletmeler olduğu söylenebilir.

Araştırma verilerinin dört ve beş yıldızlı otellerin kullanılmasının üçüncü nedeni ise, zincir otel yöneticilerinin bağımsız işletmelerden oluşan çoğu küçük otele kıyasla çevresel konulara daha fazla önem vermeleridir (Bohdanowicz, 2005). Dewhurst ve Thomas (2003) yaptıkları çalışmada, küçük ve orta ölçekli otellerde sahip olduğu çevresel uygulamaların tutarlı bir çevresel yönetim stratejisi içerisinde

değil, geçici, günlük uygulamalara tabii olarak gerçekleştiğini; aynı zamanda bu otellerde formal bir çevresel yönetim politikasının olmadığını belirtmişlerdir. Hobson ve Essex (2001) de, küçük otellerde uygulanan çevresel uygulamaların çok düşük maliyetli önlemleri içerdiğini belirtmekte ve bu uygulamaların yenilikçi çevresel konulara önem veren otel sahipleri tarafından gerçekleştirilmediğine dikkat çekmektedir. Çevresel uygulamaların küçük ve orta ölçekli otellerde uygulanmasını engelleyen bir diğer husus da bu otellerin tanımlanmış belli örgütsel bir yapısı bulunmaması, çevresel stratejilerin işletme değerleriyle entegrasyonunun çok düşük düzeyde gerçekleşmesidir (Kasim, 2009).

Küçük ya da orta ölçekteki otellerde, ciddi çevresel politikaları uygulamanın maliyetli ve zaman alıcı olduğu düşünülmektedir. Bunun sebebi, küçük ve orta ölçekli otel yöneticileri için kaynakların kısıtlı olmasının önemli unsur olarak görülmesi; küçük ve orta ölçekli otellerde eğitim ve iş saatleri dışındaki faaliyetlerin daha az önemsenmesidir (Emeksiz vd., 2006). Tüm bu kaygıların sonucunda da, bu otellerde çevresel politikaların gerçekleştirilmesi konusuna otel sahiplerinden ve üst düzey yönetim tarafından yeterli ilgi ve destek gösterilmemekte ve bu uygulamalar sınırlı düzeyde kalmaktadır. (Chan, 2011).

Araştırma verilerinin toplandığı tarihte Antalya ilinde toplam 219 adet işletme belgeli 5 yıldızlı otel ve 166 adet 4 yıldızlı işletme belgeli otel bulunmaktadır. Antalya’da yer alan 5 yıldızlı işletme belgeli tatil köyü sayısı ise 40’tır. Antalya’daki toplam tesis sayısı 425’dir ([www.antalyakulturturizm.gov.tr](http://www.antalyakulturturizm.gov.tr)). Muğla ilinde yer alan turizm işletme belgeli 5 yıldızlı otel sayısı 37, turizm işletme belgeli 4 yıldızlı otel sayısı 74’tür. Bunun dışında 16 adet beş yıldızlı tatil köyü bulunmaktadır. Muğla ilindeki toplam işletme sayısı ise 127’dir ([www.muğlakulturturizm.gov.tr](http://www.muğlakulturturizm.gov.tr)). Antalya ve Muğla’daki evreni oluşturabilecek toplam işletme sayısı 552’dir. Ancak, en başta belirtildiği gibi bu işletmelerin tamamı araştırmaya dahil edilmemiştir. Araştırmaya, çevresel yönetim uygulamaları açısından yeterli görünen, bir sertifikasyona adapte olmuş veya olma sürecinde olan, otelde çevre konusu ile ilgilenen yöneticileri olan oteller dahil edilmiştir. İlgili işletmelerin taranması sonucu, bu özelliklere sahip ortalama 215 işletme olduğu tespit edilmiş ve örneklem hesaplama bu işletmeler üzerinden yapılmıştır.

Araştırma verileri otel yöneticilerinden üç farklı şekilde toplanmıştır. İlk aşamada, otel yöneticilerinden randevu alınmış ve yöneticilerle yüz yüze görüşerek anket toplanmaya çalışılmıştır. Bu şekilde, toplam 64 yöneticiden randevu alınmış ve bu yöneticilerin 53'ü ile görüşülerek anket uygulanmıştır. İkinci aşamada, yüz yüze görüşerek anket uygulanamayan otellere 110 anket formu dağıtılmıştır. Bu anket formlarından 41 tanesi geri dönmüştür. Üçüncü aşamada ise, telefonla iletişim kurarak 42 otel yöneticisine e-mail/faks gönderilmiş ve anket formunu doldurmaları istenmiştir. E-mail/faks ile gönderilen anketlerden 16 tanesi geri dönmüştür. Geri dönen anketlerden 7 tanesi eksik doldurulduğu için değerlendirmeye alınmamıştır. Geri kalan 103 anket formu araştırmanın veri tabanını oluşturmaktadır. Bu işletmeler, örnekleme dâhil olabilecek otellerin %46'sını oluşturmaktadır ve araştırma verileri 15 Şubat ile 15 Mayıs 2013 tarihleri arasında toplanmıştır.

### **3.3. Anket Formu**

Araştırmada kullanılan anket formu dört bölümden ve 80 soru/ifadeden oluşmaktadır. Anketin ilk bölümünde yöneticilerin çevresel sürdürülebilirlik konusuna ilişkin tutumlarını belirlemeye yönelik 14 ifade bulunmaktadır. Bu ifadeler, Seanyanupap (2005) tarafından yapılan çalışmalardan geliştirilmiş ve 5'li likert tipi ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte 1- Kesinlikle katılmıyorum ve 5- Kesinlikle katılıyorum yargılarına rast gelmektedir. Anket formunun ikinci bölümünde, otel yöneticilerinin çevresel yönetim uygulamalarına ilişkin ifadelerin önem derecelerini belirlemeleri istenmiş ve bu amaçla 28 ifade kullanılmıştır. Bu bölümde de 5'li likert tipi ölçek kullanılmıştır. Anketin üçüncü bölümünde, yöneticilerin çalıştıkları otelin çevre yönetimi uygulamalarına ilişkin performansını değerlendirmesini esas alan 28 ifadeden yararlanılmıştır. Üçüncü bölümde yer alan ifadeler ile ikinci bölümde yer alan ifadeler içerik olarak aynı ifadelerdir (bkz. Ek-1). Bu bölümde de, yine 5'li likert tipi ölçek kullanılmıştır. Anketin ikinci ve üçüncü bölümünde yer alan ifadelerin oluşturulmasında Seanyanupap (2005), Kim (2009), Chen ve Chen (2012) ile Best (2008)'in çalışmalarından yararlanılmıştır. Anketin son bölümü, örneklemin (yöneticiler ve oteller) özelliklerini belirlemeye yönelik kapalı uçlu 9 soruyu içermektedir.

### 3.4. Ön Uygulama

Anket formu hazırlandıktan ve veri toplamaya geçmeden önce belli sayıdaki örneklem birimi üzerinde bir ön uygulama gerçekleştirilmesine karar verilmiştir. Anket formunda hataların belirlenip gerekli düzeltmelerin yapılması ve anketin kullanıma hazır duruma getirilmesini amaçlayan bu çalışma pilot uygulama olarak da adlandırılmaktadır (Özdamar, 2003). Ön uygulama yapmaya iten neden ise, sorularda yer alan ifadelerin katılımcılar arasında farklı algılara yol açıp açmadığını ve anlaşılmayan ifadelerin olup olmadığını belirlemektir. Bu araştırma için pilot uygulama çalışması 2012 yılı Ekim ayı boyunca 27 otel yöneticisi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Ön uygulamadan sonra, anlam karmaşıklığı yaratan ifadelerin bazılarında içeriği bozmamak koşuluyla değişiklik yapılmış ve anket formuna son şekli verilmiştir.

### 3.5. Güvenilirlik

Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirlik katsayısı ölçeğin boyutlarına göre hesaplanmıştır. Bu kapsamda, yöneticilerin çevresel tutum algılamalarına ilişkin ifadelerin güvenilirlik katsayısı (Cronbach Alfa) 0.75 olarak hesaplanmış ve 7. ifade güvenilirlik katsayısını düşürdüğü için çıkarılmıştır (bkz. Ek-2). Çevresel yönetim uygulamalarına ilişkin önem düzeyini belirlemeyi amaçlayan ölçeğin güvenilirlik katsayısı 0.79 olarak hesaplanmış ve güvenilirliği düşüren 27. ifade çıkarılmıştır. Çevresel yönetim uygulamalarına ilişkin performans düzeyini belirlemeyi amaçlayan ölçeğin güvenilirlik katsayısı ise 0.83 olarak hesaplanmıştır. Önem ve performans düzeylerini kıyaslayabilmek için bu ölçeğin bu kısmında yer alan 27. ifade de değerlendirmeye dahil edilmemiştir. Hesaplanan güvenilirlik katsayılarının, çalışmanın devam eden kısmındaki analizlerin yapılabilmesi ve araştırma verilerinin kullanılabilirliği açısından uygun olduğu görülmektedir.

### 3.6. Araştırma Verilerinin Ön Analizi

Araştırmalarda istatistiksel bazı analizlerin yapılabilmesi ve doğru sonuçlara ulaşılabilmesi için verilerin dağılımı büyük önem taşımakta; verilerin normal veya normale yakın bir dağılım göstermesi gerektiği vurgulanmaktadır. Verilerin normal

dağılımdan uzak olması, analiz sonuçlarının yanlış çıkmasına ve ortaya çıkan sonuçların yorumlanmasının hatalı olmasına neden olmaktadır (Kalaycı, 2005). Bu çalışmada da, araştırma verileri analiz edilmeden önce verilerin normal dağılım özelliği gösterip göstermediği test edilmiştir. Verilerin normal dağılıma uygunluğu, “Tek Örneklem Kolmogorov-Smirnov” testi kullanarak test edilmiştir. Hesaplama sonucu, ifadelerle ilişkin değerlerin sınır değer olan 0.05’den büyük olduğu ve dolayısıyla normal dağılım özelliği gösterdiği tespit edilmiştir. Bu sonuca göre, çalışmanın ilerleyen kısmında parametrik testler olan t-testi ve ANOVA yapılmasına karar verilmiştir.

### **3.7. Araştırmanın Bulguları**

Araştırmanın bulguları üç başlık altında sunulmuştur. İlk aşamada, örneklemin özelliklerine yer verilmiştir. İkinci aşamada, yöneticilerin çevresel tutum algılamalarına ilişkin bulgular verilmiştir. Üçüncü ve son aşamada ise, çevresel yönetim uygulamalarına ilişkin önem ve performans düzeyleri kıyaslanmıştır.

#### **3.7.1. Örneklemin Demografik Özellikleri**

Örneklemin demografik özelliklerini belirlemek amacıyla beş soru için frekans analizi yapılmış ve elde edilen bulgular Tablo 8’de sunulmuştur. Elde edilen bulgulara göre, araştırmaya dâhil olan 103 katılımcının (yöneticinin) %27.2’sinin kadın ve %72.8’sinin erkek olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların yaş durumlarına bakıldığında, genel anlamda konaklama işletmelerindeki yöneticilerin yaş profillerinin genç ve orta yaş profilini (25-45 yaş arası) yansıttığı söylenebilir. Eğitim durumu bakımından ilk sırada (%68) lisans mezunu katılımcılar yer almaktadır. Sırasıyla lise mezunları (%15.5), lisansüstü mezunlar (%13.6) ve ilköğretim mezunları (%2.9) takip etmektedir. Otel işletmelerinde yönetici pozisyonunda olan katılımcıların eğitim durumlarının yüksek olması, örneklem olarak kabul edilen 4 ve 5 yıldızlı otellerin sahip olduğu kalite ve büyüklükle doğru orantı gösterdiği; aynı zamanda işletmelerin yöneticilerini belirlerken eğitim durumuna önem verdiği söylenebilir. Katılımcıların işyerindeki pozisyonlarına bakıldığında departman müdürlerinin (%61.1) ilk sırada yer aldığı

görülmektedir. Genel müdürler (%18.4) ikinci sırada, diğer grubunda yer alanlar (%11.7) üçüncü sırada, genel müdür yardımcısı (%4.9) dördüncü sırada yer almaktadır. Katılımcıların oteldeki çalışma sürelerine bakıldığında ilk sırada (%30.1) 7 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip olan yöneticilerin yer aldığı görülmektedir. İkinci sırada ise (%24.3) 3-4 yıldır çalışmakta olan yöneticilerin, üçüncü sırada ise (%16.5) 5-6 yıl çalışan yöneticilerin yer aldığı görülmektedir.

**Tablo 8:** Örneklemin Özellikleri (Anketi Yanıtlayanlar)

<b>Örneklemin Cinsiyeti</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Kadın	28	27,2
Erkek	75	72,8
<b>Örneklemin Yaşı</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
25 yaş ve altı	8	7,8
26-30 yaş arası	13	12,6
31-35 yaş arası	29	28,2
36-40 yaş arası	21	20,4
41-45 yaş arası	20	19,4
46 yaş ve üzeri	12	11,7
<b>Örneklemin Eğitim Durumu</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
İlköğretim	3	2,9
Lise	16	15,5
Üniversite	70	68
Lisansüstü	14	13,6
<b>Örneklemin İşyerindeki Pozisyonu</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
İşletme sahibi	3	2,9
Genel müdür	19	18,4
Genel koordinatör	1	1
Genel müdür yardımcısı	5	4,9
Departman müdürü	63	61,1
<i>Kalite Departmanı</i>	43	41,8
<i>Yiyecek İçecek Departmanı</i>	6	5,8
<i>Önbüro Departmanı</i>	4	3,9
<i>Çevre Departmanı</i>	3	2,9
<i>İnsan Kaynakları Departmanı</i>	2	1,9
<i>Satış – Pazarlama Departmanı</i>	2	1,9
<i>Housekeeping Departmanı</i>	3	2,9
Diğer (*)	12	11,7
<b>Mevcut Otelde Çalışma Süresi</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
1 yıldan daha az	17	16,5
1-2 Yıl	13	12,6
3-4 Yıl	25	24,3
5-6 Yıl	17	16,5
7 yıl ve üzeri	31	30,1

(\*) İşletme danışmanı, gıda mühendisi, kalite teknikeri.



**Tablo 9: Örneklemin Özellikleri (Oteller)**

<b>Otellerin Sertifika Durumu</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Evet	36	35
Hayır	67	65
<b>Otellerin Sertifika Türleri ve Sayısı</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
ISO 14001	15	41,7
TUI Umwelt	5	13,9
Travel Life	2	5,5
Diğer	14	38,9
<i>Mavi Bayrak</i>	7	19,4
<i>Yeşillenen Oteller</i>	2	5,6
<i>Yeşil Yıldız</i>	4	11,2
<i>Çevre İzin Belgesi</i>	1	2,7
<b>Bina Yaşı</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
5 yaştan az	7	6,8
5-9 yaş arası	35	34
10-14 yaş arası	18	17,5
15-19 yaş arası	21	20,4
20 yaş ve üzeri	22	21,4
<b>İşletmecilik Yaşı</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
5 yaştan az	15	14,6
5-9 yaş arası	33	32
10-14 yaş arası	18	17,5
15-19 yaş arası	16	15,5
20 yaş ve üzeri	21	20,4
<b>Otelin Statüsü</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Bağımsız Yerli İşletme	47	45,7
Yerli Zincir İşletme	34	33
Yabancı Zincir İşletme	22	21,3
<b>Personel Sayısı</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
100'den az	9	8,7
100-200 arası	22	21,4
201-300 arası	33	32
301-400 arası	28	27,2
401 ve üzeri	11	10,7
<b>Otelin Sınıfı</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
4 Yıldızlı	24	23,3
5 Yıldızlı	79	76,7

Örnekleme oluşturan otellerin herhangi bir çevre sertifikasına sahip olup olmadığına bakıldığında, çalışmada yer alan otellerin %65'inin herhangi bir çevre sertifikasına sahip olmadığı, %35'nin ise ile ilgili bir çevre yönetimi sertifikaya sahip olduğu görülmektedir. Otellerin ne tür çevre sertifikasına sahip olduğu göz önüne alınca, ISO 14001 sahibi otellerin birinci sırada yer aldığı görülmektedir.

Otellerin bina yaşına bakıldığında (%35) 5-9 yaş arası otellerin çalışmada birinci sırada yer aldığı görülmektedir. İkinci sırada (%21.4) 20 yaş ve üzeri oteller yer almaktadır. Üçüncü sırada (%20.4) 15-19 yaş arasında yer alan otellerin,

dördüncü sırada da (%17.5) 10-14 yaş arası otellerin, beşinci sırada (%15.5) 15-19 yaş arası otellerin, son sırada ise (%14.6) beş yaşından küçük otellerin yer aldığı görülmektedir. Çalışmada yer alan otellerin sınıfına bakıldığında 5 yıldızlı otellerin, 4 yıldızlı otellerden daha fazla sayıda olduğu görülmektedir. Otellerin işletmecilik yaşı incelenince, ilk sırada (%32) 5-9 yaş arası oteller, ikinci sırada (%20.4) 20 yaş ve üzeri oteller yer almaktadır. Çalışmada yer alan otellerin statüsüne bakıldığında ise, (%45.7) bağımsız yerli işletmelerin birinci sırada, (%33) yerli zincir işletmelerin ikinci sırada ve (%21.3) yabancı zincir işletmelerin üçüncü sırada yer aldığı görülmektedir. Otellerin sahip oldukları personel sayısı incelenince, (%32) 201-300 arası personele sahip otellerin ilk sırada, (%27.2) 301-400 arası personele sahip otellerin ikinci sırada, (%21.4) 100-200 arası personele sahip otellerin üçüncü sırada yer aldığı dikkati çekmektedir.

### **3.7.2. Otel Yöneticilerinin Çevresel Tutum Algılamaları**

Araştırmaya katılan otel yöneticilerinin çevresel tutumlarını tanımlayabilmek için tüm ifadelerin aritmetik ortalamaları, standart sapmaları, alt ve üst sınırları ile mod ve meydanları hesaplanmış ve Tablo 10'da sunulmuştur.

Tablo 10'da, otel yöneticilerinin çevreye ilişkin tutumları aritmetik ortalamalar açısından incelenince genel olarak tutumların olumlu yönde olduğu dikkati çekmektedir. Özellikle A5, A6, A9 ve A14 ifadelerine ilişkin tutumlar oldukça yüksek düzeydedir. Benzer şekilde bu ifadelerin standart sapmaları da normal sınırlar içerisinde. Buna karşın A13, A11, A10, A8 ve A1 ifadelerine ilişkin derecelendirmenin aritmetik ortalamalarının diğer ifadelerle oranlara göreceli şekilde düşük olduğu söylenebilir. Aritmetik ortalaması daha düşük olan ifadelerin standart sapmalarının yüksekliği de ilgi çeken diğer bir bulgudur. Çevresel tutuma ilişkin ifadelerin anketi yanıtlayan yöneticilerin bazı demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için t-testi ve tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Bu çerçevede, çevresel tutumun cinsiyete, yaşa ve eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediği Tablo 11, 12 ve 13'de sunulmuştur.

**Tablo 10:** Otel Yöneticilerinin Çevresel Tutum Algılamaları

	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Min	Max	Mod	Medyan	Sıralama
A1	101	3,88	1,21	1	5	5	4	9
A2	103	4,12	1,14	1	5	5	5	8
A3	103	4,17	0,93	2	5	5	4	5
A4	103	4,13	1,05	1	5	5	4	7
A5	102	4,50	0,80	1	5	5	5	1
A6	103	4,35	0,88	1	5	5	5	3
A8	103	3,84	1,31	1	5	5	4	10
A9	103	4,23	1,06	1	5	5	5	4
A10	102	3,82	1,45	1	5	5	4	11
A11	102	3,74	1,53	1	5	1	5	12
A12	103	4,14	1,16	1	5	1	5	6
A13	103	3,43	1,42	1	5	3	4	13
A14	103	4,37	0,95	1	5	3	5	2

### 3.7.3. Çevresel Tutuma İlişkin Farklılık Analizi

Çalışmanın bu aşamasında, çevresel tutum algılamalarının araştırmaya katılanların temel demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amaçlanmıştır. Bu amaçla, t-testi ve ANOVA yapılmıştır.

#### 3.7.3.1. Cinsiyet

Cinsiyetin, yöneticilerin çevresel tutum algılamalarına karşı farklı yaklaşım sergileyip sergilemediğini tespit etmek için t-testi yapılmış ve sonuçlar Tablo 9'da gösterilmiştir.

Tablo 11'de görüldüğü üzere, A11 ve A12 ifadesi dışında hiçbir ifadenin cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermediği belirlenmiştir. A11 (İnsanların doğaya hükmetmek için yaratılmadığına inanıyorum) ifadesine erkeklerin verdiği yanıtların aritmetik ortalaması 3.47 iken, kadınların verdiği yanıtların aritmetik ortalaması 4.46'dır. Bu bulgu, doğaya hükmetmeyi bir hak olarak görme konusunda erkek otel yöneticilerinin kadın yöneticilere oranla daha eğilimli olduğu söylenebilir. A12 (Doğanın dengesinin hassas ve kırılabilir bir yapıda olduğunu düşünüyorum) ifadesine erkeklerin verdiği yanıtların aritmetik ortalaması 3.96 iken, kadınların verdiği yanıtların aritmetik ortalaması 4.60'dır. Bu bulgu, kadınların hassas yapılarının çevreye karşı tutumlarına da yansıtıldığını göstermektedir.

**Tablo 11:** Cinsiyet ve Çevresel Tutum Algılamaları Arasındaki Farklılık

		Varyansın Eşitliği için Levene'nin Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin T-Testi		
		F	Sig	T	df	Sig. (2-uçlu)
A1	Eşit* Eşit değil**	1,1703	,195	-1,531 -1,658	99 50,857	,129 ,104
A2	Eşit* Eşit değil**	,019	,889	-,090 -,090	101 48,642	,929 ,929
A3	Eşit* Eşit değil**	2,862	,094	-,974 -1,126	101 66,869	,332 ,264
A4	Eşit* Eşit değil**	,019	,891	-,516 -,485	101 43,198	,607 ,630
A5	Eşit* Eşit değil**	5,719	,019	1,103 ,912	100 35,856	,273 ,368
A6	Eşit* Eşit değil**	,113	,737	-,235 -,253	101 56,471	,815 ,801
A8	Eşit* Eşit değil**	,026	,873	-,393 -,392	101 48,165	,695 ,697
A9	Eşit* Eşit değil**	,116	,735	-,305 -,323	101 54,547	,761 ,748
A10	Eşit* Eşit değil**	5,686	,019	-1,197 -1,332	100 57,327	,234 ,188
A11	Eşit* Eşit değil**	24,818	,000	-3,016 -3,655	100 75,810	,003 <b>,000</b>
A12	Eşit* Eşit değil**	7,497	,007	-2,580 -3,433	101 92,971	,011 <b>,001</b>
A13	Eşit* Eşit değil**	,095	,758	,036 ,036	101 47,714	,971 ,972
A14	Eşit* Eşit değil**	,013	,910	-,092 -,090	101 46,208	,927 ,929

### 3.7.3.2. Yaş

Yaş değişkeninin, yöneticilerin çevresel tutum algılamalarına karşı farklı yaklaşım sergileyip sergilemediğini tespit etmek için ANOVA yapılmış ve sonuçlar Tablo 12'de gösterilmiştir.

**Tablo 12:** Yaş ve Çevresel Tutum Algılamaları Arasındaki Farklılık

		Karelerin Toplamı	df	Ortalamanın Karesi	F	Sig.
A1	Gruplar arasında	1,715	5	,343	,225	,951
	Gruplar içinde	144,860	95	1,525		
	Toplam	146,574	100			
A2	Gruplar arasında	11,766	5	2,353	1,877	,105
	Gruplar içinde	121,594	97	1,254		
	Toplam	133,359	102			
A3	Gruplar arasında	4,775	5	,955	1,102	,365
	Gruplar içinde	84,079	97	,867		
	Toplam	88,854	102			
A4	Gruplar arasında	4,255	5	,851	,757	,583
	Gruplar içinde	109,104	97	1,125		
	Toplam	113,359	102			
A5	Gruplar arasında	6,513	5	1,303	2,120	,070
	Gruplar içinde	58,987	96	,614		
	Toplam	65,500	101			
A6	Gruplar arasında	5,181	5	1,036	1,349	,251
	Gruplar içinde	74,528	97	,768		
	Toplam	79,709	102			
A8	Gruplar arasında	4,071	5	,940	,528	,755
	Gruplar içinde	172,814	97	1,782		
	Toplam	177,515	102			
A9	Gruplar arasında	3,904	5	,781	,673	,645
	Gruplar içinde	112,504	97	1,160		
	Toplam	116,408	102			
A10	Gruplar arasında	9,877	5	1,975	,925	,468
	Gruplar içinde	204,946	96	2,135		
	Toplam	214,824	101			
A11	Gruplar arasında	8,057	5	1,611	,669	,648
	Gruplar içinde	231,316	96	2,410		
	Toplam	239,373	101			
A12	Gruplar arasında	5,489	5	1,098	,803	,550
	Gruplar içinde	132,608	97	1,367		
	Toplam	138,097	102			
A13	Gruplar arasında	6,555	5	1,311	,633	,675
	Gruplar içinde	200,785	97	2,070		
	Toplam	207,340	102			
A14	Gruplar arasında	,999	5	,200	,212	,957
	Gruplar içinde	91,234	97	,941		
	Toplam	92,233	102			

Tablo 12’de görüldüğü üzere çevresel tutum algılamalarına ilişkin ifadelerden hiçbirisi yaş değişkenine göre farklılık göstermemektedir. Bu sonuç, yaş değişkeninin çevresel uygulamalara ilişkin anlamlı bir farklılık yaratacak düzeyde olmadığı anlamına gelmektedir.

### 3.7.3.3. Eğitim Düzeyi

Araştırmaya katılanların eğitim düzeylerinin çevresel tutum algılamalarına göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla ANOVA yapılmış ve sonuçlar Tablo 13’de sunulmuştur. Araştırmada ilköğretim mezunlarının sayısının sadece 3 kişi olması ve istatistiki analiz yapmada hataya neden olabileceği düşüncesiyle ilköğretim ve lise mezunları birleştirilerek analiz yapılmıştır.

**Tablo 13:** Eğitim Durumu ve Çevresel Tutum Algılamaları Arasındaki Farklılık

		Karelerin Toplamı	df	Ortalamanın Karesi	F	Sig
A1	Gruplar arasında	2,160	2	1,080	,733	,483
	Gruplar içinde	144,415	98	1,474		
	Toplam	146,574	100			
A2	Gruplar arasında	1,589	2	,795	,603	,549
	Gruplar içinde	131,770	100	1,318		
	Toplam	133,359	102			
A3	Gruplar arasında	,750	2	,375	,426	,655
	Gruplar içinde	88,105	100	,881		
	Toplam	88,854	102			
A4	Gruplar arasında	2,833	2	1,416	1,282	,282
	Gruplar içinde	110,526	100	1,105		
	Toplam	113,359	102			
A5	Gruplar arasında	,389	2	,195	,296	,744
	Gruplar içinde	65,111	99	,658		
	Toplam	65,500	101			
A6	Gruplar arasında	3,725	2	1,862	2,451	,091
	Gruplar içinde	75,984	100	,760		
	Toplam	79,709	102			
A8	Gruplar arasında	,003	2	,001	,001	,999
	Gruplar içinde	177,512	100	1,775		
	Toplam	177,515	102			
A9	Gruplar arasında	5,795	2	2,897	2,619	0,78
	Gruplar içinde	110,613	100	1,106		
	Toplam	116,408	102			
A10	Gruplar arasında	2,592	2	1,296	,605	,548
	Gruplar içinde	212,232	99	2,144		
	Toplam	214,824	101			
A11	Gruplar arasında	2,824	2	1,412	,591	,556
	Gruplar içinde	236,549	99	2,389		
	Toplam	239,373	101			
A12	Gruplar arasında	,850	2	,425	,310	,734
	Gruplar içinde	137,247	100	1,372		
	Toplam	138,097	102			
A13	Gruplar arasında	2,174	2	1,087	,530	,590
	Gruplar içinde	205,165	100	2,052		
	Toplam	207,340	102			
A14	Gruplar arasında	,041	2	,020	,022	,978
	Gruplar içinde	92,192	100	,922		
	Toplam	92,233	102			

Tablo 13’de görüldüğü gibi çevresel tutum algılamalarına ilişkin ifadeler eğitim düzeyi değişkenine göre farklılık göstermemektedir. Bu durum, araştırmaya katılanların eğitim düzeylerinin genellikle yüksek olmasından kaynaklanabilmektedir. Aynı zamanda son yıllarda çevreye ilişkin konulara medyanın ilgi çekmesi yöneticilerin eğitim düzeyi ne olursa olsun algılarını olumlu yönde etkilemiş olabilir.

#### **3.7.4. Çevresel Yönetim Uygulamalarına İlişkin Önem ve Performans Düzeyleri**

Tez çalışmasının bu aşamasında, anket formunun ikinci ve üçüncü kısmında yer alan ve çevresel uygulamalara ilişkin önem ile performansı içeren ifadeleri kıyaslamak amaçlanmıştır. Bu amaca ulaşabilmek için, öncelikle araştırmaya katılanların her bir ifadeye verdiği önem ile otellerinin bu ifadelerde yer alan uygulamaları hangi düzeyde yerine getirdiklerini kıyaslamak için aritmetik ortalamalar verilmiştir. Tablo 14’ün “Grup-B Ortalama” sütunu ifadelere ilişkin önem düzeyini vermektedir. “Grup-C Ortalama” sütunu ise, uygulamalara ilişkin ifadelerin aritmetik ortalamalarını göstermektedir. Önem ve performans düzeyleri arasında aritmetik olarak farklılıklar “Grup Farklılıkları” sütununda verilmiştir. Bu farklılıkların istatistiki olarak anlamlı olup olmadığı ise, t-testi yapılarak ilgili tablonun son kısımlarında gösterilmiştir.

Tablo 14’de yer alan bulgular incelenince, yöneticilerin çevresel yönetim uygulamalarına ilişkin önem düzeylerinin, görev yaptıkları otellerin performans düzeylerine kıyasla yüksek olduğu ve yöneticilerin çevresel önem algıları ile otellerin performans düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar olduğu dikkati çekmektedir.

**Tablo 14:** Çevresel Yönetim Uygulamalarına İlişkin Önem ve Performans Düzeyleri

B= Önem C= Performans	Grup B Ortalama	Grup C Ortalama	Grup Farklılıkları			t	df	Sig. (2-uçlu)
			Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata Ortalaması			
B1 - C1	4,85	4,58	,271	1,01	,099	2,727	102	<b>,008</b>
B2 - C2	4,92	4,17	,747	1,04	,102	7,259	102	<b>,000</b>
B3 - C3	4,86	4,08	,776	1,17	,116	6,684	102	<b>,000</b>
B4 - C4	4,90	4,05	,844	1,20	,118	7,128	102	<b>,000</b>
B5 - C5	4,37	3,70	,669	1,31	,129	5,164	102	<b>,000</b>
B6 - C6	4,86	4,33	,524	1,16	,114	4,58	102	<b>,000</b>
B7 - C7	4,50	2,90	1,59	1,53	,152	10,502	101	<b>,000</b>
B8 - C8	4,62	3,22	1,40	1,60	,159	8,816	101	<b>,000</b>
B9 - C9	4,33	3,48	,851	1,60	,160	5,320	100	<b>,000</b>
B10 - C10	4,85	4,13	,718	1,45	,143	5,001	102	<b>,000</b>
B11 - C11	4,84	3,97	,873	1,21	,120	7,280	102	<b>,000</b>
B12 - C12	4,78	3,75	1,02	1,23	,121	8,475	102	<b>,000</b>
B13 - C13	4,95	4,13	,815	1,32	,130	6,239	102	<b>,000</b>
B14 - C14	4,95	4,12	,825	1,31	,129	6,361	102	<b>,000</b>
B15 - C15	4,88	4,11	,764	1,21	,120	6,372	101	<b>,000</b>
B16 - C16	4,79	4,16	,631	1,17	,115	4,112	102	<b>,000</b>
B17 - C17	4,91	4,34	,568	1,00	,099	5,742	101	<b>,000</b>
B18 - C18	4,78	4,46	,316	1,09	,111	2,849	97	<b>,005</b>
B19 - C19	4,09	3,41	,679	1,54	,152	4,456	102	<b>,000</b>
B20 - C20	3,94	2,32	1,62	1,65	,163	9,927	102	<b>,000</b>
B21 - C21	4,58	3,52	1,05	1,56	,155	6,821	100	<b>,000</b>
B22 - C22	4,42	3,54	,881	1,47	,147	5,990	100	<b>,000</b>
B23 - C23	4,89	4,17	,718	1,14	,113	6,342	102	<b>,000</b>
B24 - C24	4,94	4,13	,805	1,22	,120	6,697	102	<b>,000</b>
B25 - C25	4,86	3,60	1,26	1,49	,147	8,569	102	<b>,000</b>
B26 - C26	4,79	3,26	1,53	1,68	,166	9,239	102	<b>,000</b>
B28 - C28	4,88	3,22	1,66	1,52	,150	11,051	102	<b>,000</b>

### 3.7.5. Çevresel Performansa İlişkin Farklılık Analizi

Otellerin çevreye ilişkin önem ile performans düzeylerinin, önem-performans üzerinde etkisi olduğu düşünülen faktörlere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için de t-testi ve Anova yapılmıştır. Bu kapsamda, öncelikle çevre ile ilgili bir sertifika sahibi olmanın önem ve çevresel performansta farklılık yaratıp yaratmadığı tespit edilmiştir. Daha sonra, işletmeye ilişkin özelliklerin (işletmenin yaşı, işletmenin statüsü, işletmenin sınıfı) çevresel performans üzerinde farklılık yaratıp yaratmadığı test edilmiştir.

#### 3.7.5.1. Sertifikasyon

Araştırmaya katılan otellerin, çevresel uygulamalara ilişkin önem algılarının ve performanslarının otelin bir çevre sertifikasına sahip olup olmasına göre



farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız t-testi yapılmıştır. Tablo 15 ve 16'da araştırmanın bulguları yer almaktadır.

**Tablo 15:** Sertifikasyon ve Çevresel Önem Düzeyleri Arasındaki Farklılık

		Varyansın Eşitliği için Levene'nin Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin T-Testi		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-üçlü)
B1	Eşit*	2,920	,091	,842	101	,402
	Eşit değil**			1,040	97,573	,301
B2	Eşit*	1,545	,217	,610	101	,543
	Eşit değil**			,650	85,619	,517
B3	Eşit*	1,716	,193	-,613	101	,541
	Eşit değil**			-,559	55,530	,578
B4	Eşit*	,428	,514	,310	101	,757
	Eşit değil**			,332	86,855	,741
B5	Eşit*	,718	,399	,601	101	,550
	Eşit değil**			,619	78,304	,537
B6	Eşit*	,693	,407	,436	101	,663
	Eşit değil**			,448	77,414	,655
B7	Eşit*	16,333	,000	2,346	101	,021
	Eşit değil**			2,772	100,974	<b>,007</b>
B8	Eşit*	2,047	,156	,817	101	,416
	Eşit değil**			,859	82,367	,393
B9	Eşit*	5,002	,028	1,387	100	,169
	Eşit değil**			1,521	91,867	,132
B10	Eşit*	11,175	,001	1,607	101	,111
	Eşit değil**			2,114	80,314	<b>,038</b>
B11	Eşit*	10,012	,002	-1,475	101	,143
	Eşit değil**			-1,200	42,606	,237
B12	Eşit*	,128	,721	,285	101	,776
	Eşit değil**			,278	67,228	,782
B13	Eşit*	8,778	,004	1,410	101	,162
	Eşit değil**			1,928	66,000	,058
B14	Eşit*	8,778	,004	1,410	101	,162
	Eşit değil**			1,928	66,000	,058
B15	Eşit*	,824	,366	,522	101	,603
	Eşit değil**			,508	66,395	,613
B16	Eşit*	8,491	,004	1,427	101	,157
	Eşit değil**			1,712	100,724	,090
B17	Eşit*	6,895	,010	1,256	100	,212
	Eşit değil**			1,578	96,237	,118
B18	Eşit*	,262	,610	,392	96	,696
	Eşit değil**			,376	59,913	,708
B19	Eşit*	5,491	,021	-,903	101	,369
	Eşit değil**			-,828	56,416	,411
B20	Eşit*	,252	,617	,995	101	,322
	Eşit değil**			1,014	75,812	,314
B21	Eşit*	1,475	,227	,494	100	,623
	Eşit değil**			,519	82,746	,605
B22	Eşit*	,423	,517	,538	100	,592
	Eşit değil**			,551	73,988	,583
B23	Eşit*	9,968	,002	1,531	101	,129
	Eşit değil**			2,094	66,000	<b>,040</b>
B24	Eşit*	4,466	,037	1,042	101	,300
	Eşit değil**			1,425	66,000	,159
B25	Eşit*	,025	,874	-,037	101	,971
	Eşit değil**			-,035	59,614	,973
B26	Eşit*	3,484	,065	,979	101	,330
	Eşit değil**			1,101	96,286	,274
B28	Eşit*	13,695	,000	1,784	101	,077
	Eşit değil**			2,439	66,000	<b>,017</b>

T-testi sonucuna göre, B7, B10, B23 ve B28 ifadelerine ilişkin önem düzeyleri otelin çevre sertifikasına sahip olup olmasına göre farklılık

göstermektedir. Bulgular detaylı şekilde incelenince, B7 (oteller besin kalitesi yüksek sağlıklı durumdaki fazla yiyecekleri bağışlamalıdır), B10 (oteller atık maddelerin – kâğıt, plastik, cam vb.- geri dönüşümünü sağlamalıdır), B23 (oteller ısıtma ve soğutmada enerji kaybını önlemek için izolasyona önem vermelidir) ve B28 (oteller inşaat aşamasında enerji kaybını önleyen ve tasarruf sağlayacak şekilde tasarlanmalıdır) ifadeleri, otellerin çevresel uygulamalara ilişkin önem algılarının otelin bir çevre sertifikasına sahip olup olmamasına göre farklılık gösteren ifadeler olduğu görülmektedir. B7 ifadesinde farkın kaynağı incelenince, sertifika sahibi otel yöneticilerinin aritmetik ortalaması 4.77 iken, sertifika sahibi olmayan otel yöneticilerinin önem düzeyi ortalamaları 4.35'tir. Benzer şekilde, B10 ifadesinde sertifika sahibi olanların aritmetik ortalaması 4.97 iken, sertifika sahibi olmayanların yanıtlarının aritmetik ortalaması 4.79'dur. B23 ve B28 ifadelerinde de durum benzer dağılım söz konusudur.

Yapılan t-testi sonucuna göre, araştırmaya katılan otellerin, çevresel uygulamalara ilişkin performansları, genel olarak otelin bir çevre sertifikasına sahip olup olmamasına göre önemli derecede farklılıklar göstermektedir. Bu bağlamda, bir çevre sertifikasına sahip oteller ile herhangi bir çevre sertifikasına sahip olmayan oteller arasında çevresel performanslar kapsamında önemli farklılıkların olduğu görülmektedir. T-testi sonucuna göre, bir çevre sertifikasına sahip otellerle herhangi bir çevre sertifikasına sahip olmayan oteller arasında çevresel uygulamalara ilişkin performanslar kapsamında anlamlı farklılık göstermeyen ifadeler C9, C19, C20, C22 ifadeleridir. C9 (Otelimiz müşteri odalarında sabun ve şampuan koymak yerine sabun ve şampuan otomatı bulundurmalıdır), C19 (otelimiz kapalı alanlarda hava kalitesini arttırmak için canlı bitkiler bulundurmaktadır), C20 (otelimiz kullanılmış sarf malzemelerini–sabun, deterjan vb.- bağışlamaktadır), C22 (otelimiz israfi önlemek için yiyecek ve porsiyonlarının büyüklüklerini azaltmaya çalışmaktadır) ifadelerine karşılık gelmektedir. Çevresel performanslarında anlamlı farklılık olan ifadelerde genel olarak farkın kaynağı sertifika sahibi olan otellerin uygulamalarına ilişkin aritmetik ortalamaların yüksek olduğu göze çarpmaktadır.

**Tablo 16:** Sertifikasyon ve Çevresel Performans Düzeyleri Arasındaki Farklılık

		Varyansın Eşitliği için Levene'nin Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin T-Testi		
		F	Sig	t	df	Sig. (2-uçlu)
C1	Eşit*	18,844	,000	2,549	101	,012
	Eşit değil**			3,134	98,321	,002
C2	Eşit*	11,946	,001	3,001	101	,003
	Eşit değil**			3,641	99,568	,001
C3	Eşit*	10,581	,002	3,395	101	,001
	Eşit değil**			3,837	97,035	,000
C4	Eşit*	12,521	,001	3,615	101	,000
	Eşit değil**			4,245	100,808	,000
C5	Eşit*	7,892	,006	2,826	101	,006
	Eşit değil**			3,035	87,203	,003
C6	Eşit*	61,991	,000	3,864	101	,000
	Eşit değil**			5,194	72,313	,000
C7	Eşit*	,559	,457	2,530	100	,013
	Eşit değil**			2,493	66,324	,015
C8	Eşit*	,019	,891	2,289	100	,024
	Eşit değil**			2,280	71,284	,026
C9	Eşit*	,820	,367	1,966	99	,052
	Eşit değil**			1,993	75,263	,050
C10	Eşit*	54,043	,000	3,739	101	,000
	Eşit değil**			4,685	94,738	,000
C11	Eşit*	5,754	,018	3,019	101	,003
	Eşit değil**			3,315	91,864	,001
C12	Eşit*	4,267	,041	3,511	101	,001
	Eşit değil**			3,773	87,320	,000
C13	Eşit*	14,435	,000	2,651	101	,009
	Eşit değil**			3,005	97,458	,003
C14	Eşit*	9,430	,003	2,828	101	,006
	Eşit değil**			3,128	93,321	,002
C15	Eşit*	8,845	,004	2,162	100	,033
	Eşit değil**			2,348	89,940	,021
C16	Eşit*	15,811	,000	2,914	101	,004
	Eşit değil**			3,436	100,935	,001
C17	Eşit*	53,469	,000	4,174	101	,000
	Eşit değil**			5,453	82,615	,000
C18	Eşit*	39,635	,000	3,173	101	,002
	Eşit değil**			4,055	89,681	,000
C19	Eşit*	,456	,501	,281	101	,780
	Eşit değil**			,276	68,510	,783
C20	Eşit*	6,515	,012	1,473	101	,144
	Eşit değil**			1,378	59,530	,173
C21	Eşit*	9,649	,002	3,080	100	,003
	Eşit değil**			3,432	91,441	,001
C22	Eşit*	,036	,849	1,512	100	,134
	Eşit değil**			1,497	69,960	,139
C23	Eşit*	23,100	,000	3,609	101	,000
	Eşit değil**			4,488	96,305	,000
C24	Eşit*	24,379	,000	4,315	101	,000
	Eşit değil**			5,502	90,214	,000
C25	Eşit*	9,835	,002	3,977	101	,000
	Eşit değil**			4,462	95,833	,000
C26	Eşit*	,052	,821	2,183	101	,031
	Eşit değil**			2,188	72,173	,032
C28	Eşit*	2,640	,107	4,508	101	,000
	Eşit değil**			4,741	82,604	,000

### 3.7.5.2. Otelin Yaşı

Araştırmaya katılan otellerin, çevresel performans düzeylerinin otelin yaşına göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için ANOVA yapılmıştır. Tablo 17’de araştırmanın bulguları yer almaktadır.

**Tablo 17:** Otelin Yaşı ve Çevresel Performans Düzeyleri Arasındaki Farklılık

		Karelerin Toplamı	df	Ortalamanın Karesi	F	Sig.
C1	Gruplar arasında	,638	4	,160	,222	,925
	Gruplar içinde	70,049	98	,718		
	Toplam	71,049	102			
C2	Gruplar arasında	1,127	4	,282	,247	,911
	Gruplar içinde	111,728	98	1,140		
	Toplam	112,854	102			
C3	Gruplar arasında	5,691	4	1,423	,978	,423
	Gruplar içinde	142,523	98	1,454		
	Toplam	148,214	102			
C4	Gruplar arasında	3,958	4	,989	,675	,611
	Gruplar içinde	143,693	98	1,466		
	Toplam	147,650	102			
C5	Gruplar arasında	14,243	4	3,561	1,686	,159
	Gruplar içinde	207,019	98	2,112		
	Toplam	221,262	102			
C6	Gruplar arasında	91,164	4	22,791	,965	,431
	Gruplar içinde	2315,554	98	23,626		
	Toplam	2404,718	102			
C7	Gruplar arasında	17,968	4	4,492	1,708	,154
	Gruplar içinde	255,052	97	2,629		
	Toplam	273,020	101			
C8	Gruplar arasında	26,840	4	6,710	2,614	<b>,040</b>
	Gruplar içinde	248,973	97	2,567		
	Toplam	275,514	101			
C9	Gruplar arasında	25,964	4	6,491	2,480	<b>,049</b>
	Gruplar içinde	251,264	96	2,617		
	Toplam	277,228	100			
C10	Gruplar arasında	8,049	4	2,012	1,006	,408
	Gruplar içinde	196,048	98	2,000		
	Toplam	204,097	102			
C11	Gruplar arasında	54,311	4	13,578	1,556	,192
	Gruplar içinde	855,126	98	8,726		
	Toplam	909,437	102			
C12	Gruplar arasında	11,770	4	2,943	2,043	,094
	Gruplar içinde	141,162	98	1,440		
	Toplam	152,932	102			
C13	Gruplar arasında	7,901	4	1,975	1,051	,385
	Gruplar içinde	184,196	98	1,880		
	Toplam	192,097	102			
C14	Gruplar arasında	8,532	4	2,133	1,238	,300
	Gruplar içinde	168,827	98	1,723		
	Toplam	177,359	102			
C15	Gruplar arasında	6,053	4	1,513	,975	,425
	Gruplar içinde	150,536	97	1,552		
	Toplam	156,588	101			
C16	Gruplar arasında	7,332	4	1,833	,1,175	,327
	Gruplar içinde	152,862	98	1,560		
	Toplam	160,194	102			
C17	Gruplar arasında	3,966	4	,991	,921	,455
	Gruplar içinde	105,452	98	1,076		

	Toplam	109,417	102			
C18	Gruplar arasında	1,453	4	,363	,443	,777
	Gruplar içinde	80,295	98	,819		
	Toplam	81,748	102			
C19	Gruplar arasında	29,188	4	7,297	3,889	<b>,006</b>
	Gruplar içinde	183,861	98	1,876		
	Toplam	213,049	102			
C20	Gruplar arasında	18,903	4	4,726	2,276	,067
	Gruplar içinde	203,524	98	2,077		
	Toplam	222,427	102			
C21	Gruplar arasında	19,962	4	4,991	2,640	<b>,038</b>
	Gruplar içinde	183,381	97	1,891		
	Toplam	203,343	101			
C22	Gruplar arasında	13,162	4	3,290	1,579	,186
	Gruplar içinde	202,181	97	2,084		
	Toplam	215,343	101			
C23	Gruplar arasında	4,869	4	1,217	,947	,440
	Gruplar içinde	125,985	98	1,286		
	Toplam	130,854	102			
C24	Gruplar arasında	8,004	4	2,001	1,555	,192
	Gruplar içinde	126,093	98	1,287		
	Toplam	134,097	102			
C25	Gruplar arasında	9,305	4	2,326	1,285	,281
	Gruplar içinde	177,374	98	1,810		
	Toplam	186,680	102			
C26	Gruplar arasında	20,240	4	5,060	2,069	,091
	Gruplar içinde	239,683	98	2,446		
	Toplam	259,922	102			
C28	Gruplar arasında	13,483	4	3,371	1,649	,168
	Gruplar içinde	200,381	98	2,045		
	Toplam	213,864	102			

Tablo 17’de C8, C9, C19 ve C21 ifadelerinin otelin yaşına göre farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. C8 (otelimiz kullanılmış mobilya ve ekipmanlarını bağışlamaktadır), C9 (otelimiz müşteri odalarında sabun ve şampuan koymak yerine sabun ve şampuan otomatı bulundurmalıdır), C19 (otelimiz kapalı alanlarda hava kalitesini arttırmak için canlı bitkiler bulundurmaktadır), C21 (otelimiz plastik ve tek kullanımlık malzeme/ekipman kullanımını azaltmaktadır) ifadelerine karşılık gelmektedir. Bu ifadelerde meydana gelen farklılıkların kaynağını belirleyebilmek amacıyla posthoc testler yapılmıştır. Bu testler sonucu, C8, C9 ve C21 maddelerindeki farklılığın 10-14 yaş grubu ile 15-19 yaş grubu otellerden kaynaklandığı tespit edilmiştir. Bu yaş grubunda yer alan otellerin verdikleri yanıtların aritmetik ortalamaları diğerlerinden daha yüksektir. C19’da meydana gelen farkın kaynağı ise, 15-19 yaş grubunda olan otellerdir. Kullanılmış ekipmanları bağışlayan, sabun ve şampuan otomatı bulunduran, kapalı mekânlarda hava kalitesini artırma yönünde çaba harcayan ve plastik malzeme kullanımını azaltanlar daha çok yaşlı otellerdir.

### 3.7.5.3. Otelin Sınıfı

Araştırmaya katılan otellerin, çevresel performanslarının otelin sınıfına göre (4 yıldızlı ve 5 yıldızlı) farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız t-testi yapılmıştır. Tablo 18’de araştırmanın bulguları yer almaktadır.

**Tablo 18:** Otelin Sınıfı ve Çevresel Performans Düzeyleri Arasındaki Farklılık

		Varyansın Eşitliği için Levene'nin Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin T-Testi		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-uçlu)
C1	Eşit*	,028	,868	,005	101	,996
	Eşit değil**			,005	34,330	,996
C2	Eşit*	,090	,765	-,043	101	,966
	Eşit değil**			-,043	38,356	,966
C3	Eşit*	,046	,830	-,404	101	,687
	Eşit değil**			-,395	36,761	,695
C4	Eşit*	1,551	,216	-,851	101	,397
	Eşit değil**			-,779	33,676	,441
C5	Eşit*	,043	,837	,630	101	,530
	Eşit değil**			,628	37,886	,534
C6	Eşit*	,020	,887	-1,061	101	,291
	Eşit değil**			-1,728	100,965	,087
C7	Eşit*	,710	,401	,611	100	,542
	Eşit değil**			,584	33,641	,563
C8	Eşit*	,000	,994	1,122	100	,265
	Eşit değil**			1,098	34,733	,280
C9	Eşit*	,283	,596	-,097	99	,923
	Eşit değil**			-,094	32,391	,925
C10	Eşit*	2,015	,159	-1,032	101	,304
	Eşit değil**			-,945	33,702	,351
C11	Eşit*	,899	,345	-,393	101	,695
	Eşit değil**			-,638	100,994	,525
C12	Eşit*	,653	,421	,346	101	,730
	Eşit değil**			,367	41,852	,716
C13	Eşit*	,017	,895	-,213	101	,831
	Eşit değil**			-,210	37,126	,835
C14	Eşit*	,016	,899	-,181	101	,857
	Eşit değil**			-,176	36,459	,861
C15	Eşit*	1,294	,258	,406	100	,685
	Eşit değil**			,442	44,159	,661
C16	Eşit*	2,884	,093	-,922	101	,359
	Eşit değil**			-,813	32,211	,422
C17	Eşit*	,770	,382	-,536	101	,593
	Eşit değil**			-,498	34,307	,622
C18	Eşit*	330	,567	,289	101	,773
	Eşit değil**			,305	41,438	,762
C19	Eşit*	2,377	,126	,157	101	,875
	Eşit değil**			,144	33,669	,886
C20	Eşit*	3,968	,049	,996	101	,322
	Eşit değil**			,902	33,249	,373
C21	Eşit*	,642	,425	,997	100	,321
	Eşit değil**			1,031	40,393	,309
C22	Eşit*	,001	,979	,968	100	,335
	Eşit değil**			,949	37,103	,349
C23	Eşit*	,104	,747	,165	101	,869
	Eşit değil**			,169	39,397	,867
C24	Eşit*	,946	,333	-,661	101	,510
	Eşit değil**			-,636	35,915	,529
C25	Eşit*	1,503	,223	-,420	101	,676
	Eşit değil**			-,396	34,994	,695
C26	Eşit*	,305	,582	1,127	101	,262
	Eşit değil**			1,092	36,350	,282
C28	Eşit*	,069	,794	,745	101	,458
	Eşit değil**			,760	39,218	,452

T-testi sonucuna göre, çalışmaya katılan otellerin, çevresel uygulamalara ilişkin performanslarının, otelin sınıfına göre (4 yıldızlı ve 5 yıldızlı) farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Bu sonuç, otelin sınıfının çevresel uygulamalara ilişkin anlamlı bir etki yaratacak düzeyde olmadığı anlamına gelmektedir.

#### 3.7.5.4. Otelin Statüsü

Araştırmaya katılan otellerin, çevresel performans düzeylerinin otelin statüsüne göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için varyans analizi yapılmıştır. Tablo 19’da araştırmanın bulguları yer almaktadır.

**Tablo 19:** Otelin Statüsü ve Çevresel Performans Düzeyleri Arasındaki Farklılık

		Karelerin Toplamı	df	Ortalamanın Karesi	F	Sig
C1	Gruplar arasında	,911	2	,455	,649	,525
	Gruplar içinde	70,138	100	,701		
	Toplam	71,049	102			
C2	Gruplar arasında	3,858	2	1,929	1,770	,176
	Gruplar içinde	108,996	100	1,090		
	Toplam	112,854	102			
C3	Gruplar arasında	5,951	2	2,975	2,091	,129
	Gruplar içinde	142,263	100	1,423		
	Toplam	148,214	102			
C4	Gruplar arasında	6,028	2	3,014	2,128	,124
	Gruplar içinde	141,622	100	1,416		
	Toplam	147,650	102			
C5	Gruplar arasında	13,241	2	6,620	3,183	<b>,046</b>
	Gruplar içinde	208,021	100	2,080		
	Toplam	221,262	102			
C6	Gruplar arasında	5,658	2	2,829	1,868	,160
	Gruplar içinde	151,448	100	1,514		
	Toplam	157,107	102			
C7	Gruplar arasında	23,815	2	11,907	4,730	<b>,011</b>
	Gruplar içinde	249,205	99	2,517		
	Toplam	273,020	101			
C8	Gruplar arasında	4,806	2	2,403	,878	,419
	Gruplar içinde	271,008	99	2,737		
	Toplam	275,814	101			
C9	Gruplar arasında	40,376	2	20,188	8,353	<b>,000</b>
	Gruplar içinde	236,852	98	2,417		
	Toplam	277,228	100			
C10	Gruplar arasında	13,813	2	6,907	3,630	<b>,030</b>
	Gruplar içinde	190,284	100	1,903		
	Toplam	204,097	102			
C11	Gruplar arasında	7,277	2	3,639	2,896	,060
	Gruplar içinde	125,635	100	1,256		
	Toplam	132,913	102			
C12	Gruplar arasında	11,912	2	5,956	4,224	<b>,017</b>
	Gruplar içinde	141,020	100	1,410		
	Toplam	152,932	102			
C13	Gruplar arasında	8,067	2	4,034	2,192	,117
	Gruplar içinde	184,030	100	1,840		
	Toplam	192,097	102			

C14	Gruplar arasında	11,007	2	5,504	3,308	<b>,041</b>
	Gruplar içinde	166,352	100	1,664		
	Toplam	177,359	102			
C15	Gruplar arasında	4,749	2	2,375	1,548	,218
	Gruplar içinde	151,839	99	1,534		
	Toplam	156,588	101			
C16	Gruplar arasında	11,024	2	5,512	3,695	<b>,028</b>
	Gruplar içinde	149,170	100	1,492		
	Toplam	160,194	102			
C17	Gruplar arasında	8,176	2	4,088	4,038	<b>,021</b>
	Gruplar içinde	101,241	100	1,012		
	Toplam	109,417	102			
C18	Gruplar arasında	5,509	2	2,755	3,613	<b>,031</b>
	Gruplar içinde	76,238	100	,762		
	Toplam	81,748	102			
C19	Gruplar arasında	2,285	2	1,142	,542	,583
	Gruplar içinde	210,764	100	2,108		
	Toplam	213,049	102			
C20	Gruplar arasında	,264	2	,132	,059	,942
	Gruplar içinde	222,164	100	2,222		
	Toplam	222,427	102			
C21	Gruplar arasında	22,051	2	11,025	6,021	<b>,003</b>
	Gruplar içinde	181,292	99	1,831		
	Toplam	203,343	101			
C22	Gruplar arasında	20,552	2	10,276	5,223	<b>,007</b>
	Gruplar içinde	194,791	99	1,968		
	Toplam	215,343	101			
C23	Gruplar arasında	9,046	2	4,523	3,713	<b>,028</b>
	Gruplar içinde	121,808	100	1,218		
	Toplam	130,854	102			
C24	Gruplar arasında	8,633	2	4,317	3,441	<b>,036</b>
	Gruplar içinde	125,464	100	1,255		
	Toplam	134,097	102			
C25	Gruplar arasında	17,827	2	8,914	5,279	<b>,007</b>
	Gruplar içinde	168,852	100	1,689		
	Toplam	186,680	102			
C26	Gruplar arasında	20,886	2	10,443	4,369	<b>,015</b>
	Gruplar içinde	239,037	100	2,390		
	Toplam	259,922	102			
C28	Gruplar arasında	23,015	2	11,508	6,030	<b>,003</b>
	Gruplar içinde	190,849	100	1,908		
	Toplam	213,864	102			

Tablo 19’da görüldüğü üzere, 16 ifadenin (C5, C7, C9, C10, C12, C14, C16, C17, C18, C21, C22, C23, C24, C25, C26, C28) otelin statüsüne göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. C5 (otelimiz müşterilerini havlu, çarşaf gibi mefruşatı günlük değiştirme yerine daha uzun süre kullanma konusunda teşvik etmektedir), C7 (otelimiz besin kalitesi yüksek ve sağlıklı durumdaki fazla yiyecekleri bağışlamaktadır), C9 (otelimiz müşteri odalarında sabun ve şampuan koymak yerine sabun ve şampuan otomatı bulundurmalıdır), C10 (otelimiz atık maddelerin -kağıt, plastik, cam vb.- geri dönüşümünü sağlamaktadır), C12 (otelimiz kapalı mekanlardaki havanın kalitesini iyileştirmeye yönelik uygulamalar yapmaktadır) C14



(otelimiz enerji tasarruflu duş başlıkları ve lavabo muslukları kullanmaktadır) C16 (Otelimiz sensörlü aydınlatma sistemleri kullanmaktadır), C17 (otelimiz mutfak atıklarını çevreye duyarlı şekilde imha etmektedir), C18 (oteller mutfak atıklarının geri dönüşümünü çevreye duyarlı şekilde sağlamalıdır), C21 (otelimiz plastik ve tek kullanımlık malzeme/ekipman kullanımını azaltmaktadır), C22 (otelimiz israfı önlemek için yiyecek ve içecek porsiyonlarının büyüklüklerini azaltmaya çalışmaktadır) C23 (otelimiz ısıtma ve soğutmada enerji kaybını önlemek için izolasyon yapmaktadır), C24 (otelimiz ısıtma ve soğutmada enerji tasarrufu sağlayan sistemleri kullanmaktadır), C25 (otelimiz proje aşamasında ışık ve güneşten maksimum fayda sağlayacak şekilde inşa edilmiştir), C26 (otelimiz kullanılan suyun tekrar kullanımını sağlayan -bahçe sulamada vb.- sistemleri uygulamaktadır), (C28 otelimiz inşaat aşamasında enerji kaybını önleyecek ve tasarruf sağlayacak şekilde tasarlanmıştır) ifadelerine karşılık gelmektedir. Bu ifadelerde meydana gelen farklılıkların kaynağını belirleyebilmek amacıyla post-hoc testler yapılmıştır. Bu testler sonucunda, yabancı zincir işletme statüsünde yer alan otellerden elde edilen yanıtların aritmetik ortalamalarının bağımsız yerli işletme ve yerli zincir işletmelerden elde edilen yanıtların aritmetik ortalamalarından çok daha yüksek olduğu gözlenmiştir. Bu nedenle, belirtilen 16 ifadede görülen farklılığın yabancı zincir işletme grubunun verdiği yanıtların aritmetik ortalamalarının yüksekliğinden kaynaklandığı tespit edilmiştir.

### 3.8. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Bu çalışmada, dört ve beş yıldızlı otellerde yöneticilerin çevresel tutumlarını ölçmek ve yöneticilerin tutumlarına etki eden faktörleri belirlemek; buradan yola çıkarak, yöneticilerin çevresel uygulamalara karşı önem algıları ile otelin gerçekte sergilediği performans düzeyleri arasında bir kıyaslama yapmak hedeflenmiştir. Bu nedenle, Muğla ve Antalya bölgelerinde dört ve beş yıldızlı otel yöneticilerinin çevresel yönetim konusunda tutumlarına etki eden faktörlerin belirlenmesi ve yönetici tutumları ile otel işletmelerinde çevre yönetimi uygulanmasına ilişkin önem ve performans düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik bu çalışma, hem yöntem hem de sonuçları açısından literatürdeki önemli bir boşluğun doldurulmasına katkı sağlayacaktır.

15 Şubat ile 15 Mayıs 2013 tarihleri arasında uygulanan anket formlarından elde edilen verilerin analiz edilmesiyle, öncelikle araştırmaya katılan 103 yöneticinin büyük bir çoğunluğunun erkek olduğu tespit edilmiştir. Bunun yanında, araştırmaya katılan otel yöneticilerinin genç ve orta yaş (25-45 yaş arası) grubunda yer aldığı ve çoğunlukla lisans mezunu kişilerden oluştuğu anlaşılmaktadır. Otel işletmelerinde yönetici pozisyonunda olan bu katılımcıların eğitim durumlarının yüksek olması, örneklem olarak kabul edilen 4 ve 5 yıldızlı otellerin sahip olduğu kalite ve büyüklükle doğru orantılı olarak yönetici istihdamında eğitim durumuna önem verildiğini göstermektedir. Katılımcıların önemli bir bölümünün mevcut otelde en az yedi yıldır çalıştığı anlaşılmaktadır.

Araştırmanın yürütüldüğü otellerin büyük çoğunluğunun herhangi bir çevre sertifikasına sahip olmadığı, sertifika sahibi olan otellerin ise çoğunlukla ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemine adapte oldukları tespit edilmiştir. Uygulamanın ağırlıklı olarak 5 yıldızlı otellerde yürütüldüğü, otellerin bina yaşının ve işletmecilik yaşının genellikle 5-9 yaş arasında olduğu, genel olarak 201-300 arası personelin istihdam edildiği ve otel işletmelerinin çoğunun bağımsız yerli işletmelerden oluştuğu sonucuna ulaşılmıştır.

Çalışmada, otel yöneticilerinin çevreye ilişkin tutumlarının genelde pozitif olduğu tespit edilmiştir. Bu hususta, yöneticilerin özellikle “A5: İnsanların doğaya

acımasızca zarar verdiğini ve doğayı suiistimal ettiğini düşünüyorum”, “A6: İnsanların doğal kaynakları geliştirmeyi öğrendiği takdirde yeryüzünde kendine yetecek miktarda doğal kaynağa sahip olacağını düşünmekteyim”, “A9: Dünyada insanlığın karşı karşıya kaldığı ve ekolojik kriz olarak ifade edilen duruma yeterince önem verilmediğine inanıyorum” ve “A14: Eğer doğa olayları bugünkü seyrinde devam ederse, yakın gelecekte büyük ekolojik felaketlerle karşı karşıya kalınacağını düşünüyorum” ifadelerine ilişkin oldukça yüksek tutum sergiledikleri görülmüştür.

Cinsiyet açısından çevresel tutum algıları arasındaki farklılıklar incelendiğinde, “A11: İnsanların doğaya hükmetmek için yaratılmadığına inanıyorum” ifadesine kadın yöneticilerin daha yüksek oranda katıldıkları görülmüştür. Bu durumda, doğaya hükmetmeyi bir hak olarak görme konusuna erkek otel yöneticilerinin kadın yöneticilere oranla daha eğilimli olduğunu söylemek mümkündür. Benzer şekilde, “A12: Doğanın dengesinin hassas ve kırılabilir bir yapıda olduğunu düşünüyorum” ifadesine de ağırlıklı olarak kadın yöneticilerin daha olumlu yanıtlar verdikleri görülmüştür. Böylece, genel olarak erkeklere oranla daha hassas ve kırılabilir bir yapıya sahip olan kadınların, doğanın dengesine yönelik algılarının da benzer şekilde hassas ve kırılabilir olduğu anlaşılmaktadır. Araştırmada, yaş değişkeninin çevresel tutuma ilişkin anlamlı bir etki yaratacak düzeyde olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Benzer şekilde, çevresel tutuma ilişkin ifadeler eğitim düzeyi değişkenine göre de farklılık göstermemiştir. Bu durumun temel nedeni, yöneticilerin genel olarak 20-45 yaş grubunda yer almaları ve üniversite mezunu olmalarıyla açıklanabilmektedir.

Gerçekleştirilen önem-performans kıyaslama sonucuna göre, yöneticilerin çevresel yönetim uygulamalarına ilişkin önem düzeylerinin, otellerin performans düzeylerinden oldukça yüksek olduğu ve aralarında anlamlı düzeyde farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. **Bu bağlamda, ankette yer alan tüm önem ifadelerinin performansa geçirilemediği görülmektedir.**

Literatürde yer alan çalışmalar incelendiğinde, işletmenin çevresel konularla ilgili proaktif örgütsel uygulamaları üzerinde ve örgütsel çevre stratejileri ile çevre bilinci oluşturulması hususunda üst yönetimin önemli düzeyde etkili olduğu vurgulanmaktadır (Baneerji, 2001; Baneerji vd., 2003; Henriques ve Sadosky, 1999;

Sharma, 2000; Zutshi ve Sohal, 2004). Ancak bu çalışmada, hiçbir önem ifadesinin performansa yansımaması, çevresel uygulamalara ilişkin önem algıları yüksek olan yöneticilerin otellerde çevresel faaliyetlerin uygulanması konusunda görüşlerinin dikkate alınmadığını göstermektedir. Bu durumun nedeni, otellerin finansal konularda zorluklar çekmesi veya otel yöneticilerinin bu tür kapsamlı uygulamalar için sahiplerden izin alamaması olabilir.

Herhangi bir çevre yönetim sertifikası sahibi olan veya sertifika sahibi olmayan otellerde çevresel uygulamalara ilişkin önem algılarında genel olarak belirgin bir fark görülmemiş; sertifika sahibi olmayan otellere kıyasla sertifika sahibi olan otellerde ise “B7: besin kalitesi yüksek sağlıklı durumdaki fazla yiyeceklerin bağışlanmalıdır”, “B10: oteller atık maddelerin – kâğıt, plastik, cam vb.- geri dönüşümünü sağlamalıdır”, “B23: oteller ısıtma ve soğutmada enerji kaybını önlemek için izolasyona önem vermelidir” ve “B28: oteller inşaat aşamasında enerji kaybını önleyen ve tasarruf sağlayacak şekilde tasarlanmalıdır” şeklindeki ifadelerle daha fazla önem verildiği tespit edilmiştir. **Ancak otellerin performansları, sertifika sahibi ve sertifika sahibi olmayan şeklinde kıyaslandığında; sertifika sahibi olan otellerin sertifika sahibi olmayan otellere kıyasla belirgin bir performans farkı sergilediği görülmüştür.**

Sertifika sahibi olan ve olmayan otel gruplarının performanslarının benzer olduğu durumlar ise; müşteri odalarında sabun ve şampuan otomatının bulundurulması (C9), hava kalitesini arttırmak için canlı bitkilerin kullanılması (C19), kullanılmış sabun vb. ürünlerin bağışlanması (C20) ve israfı engellemek için yiyecek içecek porsiyonlarının azaltılması (C22) uygulamalarında görülmektedir. Bu durumda, sertifika sahibi olmayan otellerde çevresel uygulamalara ilişkin önem algılarının çoğunlukla performansa yansıtılmadığı anlaşılmakta ve yapılan uygulamaların sertifika sahibi otellere kıyasla daha basit düzeyde gerçekleştiği sonucuna ulaşılmaktadır.

Yukarıda ulaşılan sonuca benzer olarak Dewhurst ve Thomas (2003) tarafından yürütülen çalışmada da, küçük ve orta ölçekli otellerin sahip olduğu çevresel uygulamaların tutarlı bir çevresel yönetim stratejisi içerisinde yürütülmediği vurgulanmakta; mevcut uygulamaların geçici ve günlük uygulamalardan oluştuğu ve

bu otellerde formal bir çevresel yönetim politikasının olmadığı açıklanmaktadır. Yine, Dewhurst ve Thomas'ın (2003) araştırmasında küçük ve orta ölçekli otellerin sergilediği geçici ve günlük çevresel uygulamaların benzerine bu çalışmada incelenen ve çevre yönetim sertifikası bulunmayan 4 ve 5 yıldızlı otellerde de rastlandığı görülmektedir. Aynı zamanda, sertifikasyon sahibi olan otellerin sayıca az olduğunun ortaya çıkması, Türkiye ve diğer gelişmekte olan ülkelerde sürdürülebilir turizmin gelişmesi konusunda proaktif-çağdaş bir yaklaşım ve planlamanın bulunmadığını (Tosun, 2001; Timothy, 1999), gelişmekte olan ülkelerde turizmin kısa vadede yaptığı ekonomik etkilerin, kaynakların sürdürülebilirliği, çevre ve sürdürülebilir turizm konularından daha fazla önem arz ettiğini gösteren çalışmalara (Tosun, 1998) paralellik gösterdiği söylenebilir.

Kullanılmış mobilya ve ekipmanların bağışlanması (C8), odalarda sabun ve şampuan otomatlarının bulundurulması (C9), hava kalitesini arttırmak için canlı bitkilerin kullanılması (C19), plastik ve tek kullanımlık malzeme/ekipman kullanımının azaltılması (C21) yönündeki uygulamalarda ise otellerin yaş durumuna göre farklılıklar tespit edilmiştir. **Söz konusu uygulamaların özellikle 15-19 yaşındaki otellerde performansa daha çok yansıtıldığı sonucuna ulaşılmıştır.** Bu durumda, diğer otellere kıyasla daha yaşlı bir tesis olarak algılanabilecek 15-19 yaş aralığındaki bir otelde belirtilen çevresel uygulamaların tecrübenin ve belki de finansal gücün etkisiyle daha başarılı şekilde yerine getirilebildiğini söylemek gerekir.

Çalışmaya katılan otellerin, çevresel uygulamalara ilişkin performanslarının otelin sınıfına göre (4 yıldızlı ve 5 yıldızlı) farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Bu durumu, araştırmanın yürütüldüğü coğrafyada faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otellerin çevresel konulardaki önem algısı ve performans düzeylerinin birbirine benzer olmasıyla açıklamak mümkündür. Bu bağlamda, otellerin yıldız farkından ziyade yukarıda da belirtildiği üzere çevre yönetim sertifikası sahibi olma ya da sertifika sahibi olmama durumunun performans farkı yarattığını tekrar vurgulamak yerinde olacaktır.

Çalışmaya katılan otellerin, çevresel uygulamalara ilişkin performans düzeylerinin otelin statüsüne göre 16 ifadeyle farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Bunlar; müşterilerin çarşaf gibi mefruşatı daha uzun süre kullanma konusunda teşvik edilmesi (C5), sağlıklı durumdaki fazla yiyeceklerin bağışlanması (C7), odalarda sabun ve şampuan otomatlarının bulundurulması (C9), atık maddelerin geri dönüşümünün sağlanması (C10), kapalı mekanlardaki havanın kalitesini iyileştirmeye yönelik uygulamaların yapılması (C12), enerji tasarruflu duş başlıkları ve lavabo musluklarının kullanılması (C14), sensörlü aydınlatma sistemlerinin kullanılması (C16), mutfak atıklarının çevreye duyarlı şekilde imha edilmesi (C17), mutfak atıklarının geri dönüşümünün çevreye duyarlı şekilde sağlanması (C18), plastik ve tek kullanımlık malzeme/ekipman kullanımının azaltılması (C21), israfi engellemek için yiyecek içecek porsiyonlarının azaltılması (C22), ısıtma ve soğutmada enerji kaybını önlemek için izolasyon yapılması (C23), ısıtma ve soğutmada enerji tasarrufu sağlayan sistemlerin kullanılması (C24), otelin proje aşamasında ışık ve güneşten maksimum fayda sağlayacak şekilde inşa edilmesi (C25), kullanılan suyun tekrar kullanımını sağlayan (bahçe sulamada vb.) sistemlerin uygulanması (C26) ve otelin inşaat aşamasında enerji kaybını önleyecek ve tasarruf sağlayacak şekilde tasarlanmasıdır (C28).

Yukarıda belirtilen çevresel uygulamalara ilişkin performans düzeylerinin özellikle yabancı zincir işletmelerden kaynaklı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. **Bu durumda yabancı zincir işletmelerin, bağımsız yerli işletmeler ve yerli zincir işletmelere oranla daha yüksek düzeyde uygulamada bulunduğu anlaşılmaktadır.** Bu sonuç, Avrupa Topluluğu tarafından 2000 yılında Almanya'da gerçekleştirilen çalışma sonucunda tespit edilen bağımsız ve zincir oteller arasında çevresel tutum ve uygulamalar konusunda büyük bir farklılık bulunduğu (Bohdanowicz, 2005) ilişkin sonucu desteklemektedir. Alvarez vd.'nin (2001) çalışmasında da büyük zincir otellerin ve en iyiler listesinde yer alan büyük otellerin çevresel yönetim uygulamalarında diğer otel gruplarına kıyasla ön sıralarda yer aldığı belirtilmekte ve bu durumun temel nedeni, belirtilen otel gruplarının çoğunun ISO 14001 sertifikasına sahip olmalarıyla açıklanmaktadır. Ancak, gerek Bohdanowicz'in (2005) gerekse Alvarez vd.'nin (2001) çalışmalarında belirtilen zincir otel statüsünün yerli ya da yabancı ayrımıyla ele alınmadığı görülmektedir.

Bu araştırmada elde edilen sonuçlar doğrultusunda, gerek literatüre gerekse turizm sektöründe yer alan yöneticilere yönelik bir takım öneriler sunmak mümkündür. Çalışmada, ISO 14001 gibi çevre yönetim sertifikası sahibi olmayan otellerde çevresel uygulamalara yönelik performansın düşük düzeyde ve geçici önlemlere bağlı olarak gerçekleştiği görölmüştür. Bu nedenle, otel işletmelerinin çevre yönetim sertifikalarına sahip olmaları konusunda teşvik edilmeleri gerekmektedir. Benzer şekilde, işletme sahipleri ve yöneticilerin de çevresel uygulamaların performansa yansıtılması hususunda daha dikkatli olmaları önerilmektedir.

Araştırma sonucunda yöneticilerin çevresel yönetim uygulamalarına ilişkin önem algıları ile görev yaptıkları otellerin çevresel performans düzeyleri arasında önemli farklılıklar olduğu görölmüştür. Bu yüzden, çevre konusu ile ilgili otel işletmeleri üzerine çalışma yapacak olan araştırmacılara, bu çalışma sonucunda ortaya çıkan otel yöneticilerinin çevresel önem algıları ile otellerin çevresel uygulamalara ilişkin performans düzeyleri arasındaki farkın nedenlerini açıklamaya yönelik araştırmayapmaları önerilmektedir.

Literatürde, yapmış olduğu uygulama ve faaliyetlerle çevreye zarar veren otellerin sayıca artış gösterdiği vurgulanmaktadır. Yapılan alışmalar konaklama sektörü içerisinde önemli bir yere sahip olan otellerin karbondioksit salınımının yanında çok büyük miktarlarda ithal dayanıksız mal, enerji ve su tüketimine sebep olarak insanların algılığından çok daha büyük oranlarda çevreye zarar verdiğini kanıtlamaktadır (Kirk, 1998; Bohdanowicz vd., 2005; Bohdanowicz, 2006). Devletin çevresel uygulamalar konusunda merkezi ve komuta kontrol yaklaşımını benimsemesi, ihtiyaç duyulan düzenlemeleri gerçekleştirmesi, çevresel konularda belirlenen politika ve stratejilerin açık ve net olması gerekmektedir. Bunun yanında belki de en önemlisi, otellerin herhangi bir çevresel yönetim sertifikası edinmeleri konusunda yasal zorunluluklar getirilmeli ve bu zorunlulukların otel işletmelerinde ne düzeyde gerçekleştirildiğine yönelik sıkı denetimler yapılmalıdır.

Bu çalışmada, genel olarak çevresel uygulamalara gösterilen önemin yabancı zincir oteller tarafından performansa diğer otel gruplarına (bağımsız yerli işletme ve yerli zincir otel) oranla daha fazla yansıtıldığı görölmektedir. Bu nedenle, yabancı

otel işletmecilerinin çevresel uygulamalara gösterilen hassasiyetin yerli işletmeciler tarafından da gösterilmesi önerilmektedir.

Bu çalışmaya benzer bir çalışmanın şehir otellerinde de uygulanması önerilmektedir. Böylece, kıyı ve şehir otellerinde görev yapan yöneticilerinin çevresel önem algıları ile her iki otel türünün çevresel performans düzeylerini karşılaştırmak mümkün olacaktır.



## KAYNAKÇA

- Akdoğan, A. (2003). *Çevreye Duyarlı Yönetim ve İşletmecilik*. Kayseri Ticaret Odası Yayınları: Kayseri.
- Alexander, S. E. (2000). Resident attitudes towards conservation and black howler monkeys in Belize: The Community Baboon Sanctuary. *Environmental Conservation*. 27 (4): 341-350.
- Alexander, S. (2002). Green hotels: Opportunities and resources for success. *Zero Waste Alliance*. 2-9.
- Álvarez Gil, M. J., Burgos Jiménez, J. ve Céspedes Lorente, J. J. (2001). An analysis of environmental management, organizational context and performance of Spanish hotels. *Omega*. 29: 457-471.
- Ambec, S. ve Lanoie, P. (2008). Does it pay to be green? A systematic overview. *Academy of Management Perspectives*. 22 (4): 45-62.
- Amerika Çevre Koruma Ajansı (2009). Reducing air pollution from: The hospitality industry (lodging sector). [http://www.epa.gov/air/toxicair/commnity/guide/hospitality\\_00\\_sheet.pdf](http://www.epa.gov/air/toxicair/commnity/guide/hospitality_00_sheet.pdf)  
Erişim tarihi: 21.07.2013.
- Amerika Çevre Koruma Ajansı (2010). EPA Encourages Ways to Travel Green by Checking into an Energy Star Labeled Hotel. <http://yosemite.epa.gov/opa/admpress.nsf/0/44FDC6A9F44B027A852577300058830C> Erişim tarihi: 21.07.2013.
- Andrews, R. N. L. (1999). *Managing the Environment, Managing Ourselves: A History of American Environmental Policy*. New Haven, CT: Yale University Press: USA.
- Arslan, N. T. (2004). Örgütsel Performansı Belirleyici Bir Etmen Olarak Örgüt Kültürü ve İklimi Hakkında Bir Değerlendirme. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*. 9 (1): 203-228.

- Aslan Z. ve Aktaş, G. (1994). Turizm açısından çevre sorunlarına genel bir yaklaşım, *Çevre Dergisi*. 11: 43-45.
- Atasoy, B. (1999). *Çevre yönetimi ve ISO 14000 Çevre Yönetimi Standartları*. Yayınlanmamış Ders Notları: Ankara.
- Aydoğdu, M. ve Gezer, K. (2009). *Çevre Bilimi*. Anı Yayıncılık: Ankara. 3.
- Aytaç, Ö. (2006). Tüketimcilik ve Metalaşma Kıskaçında Boş Zaman. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 11 (1): 27-53.
- Ayuso, S. (2006). Adoption of voluntary environmental tools for sustainable tourism: Analysing the experience of Spanish hotels. *Environmental Management*. 13(4): 207-220.
- Ayuso, S. (2007). Comparing voluntary policy instruments for sustainable tourism: the experience of the Spanish hotel sector. *Journal of Sustainable Tourism*. 15 (2): 144–159.
- Baker, C. (2008). A welcome sign: hotels adopt reuse and recycling, *Waste Management World website*. Retrieved December 2, 2009 from [http://www.wastemanagementworld.com/articles/article\\_display.cfm?ARTICLE\\_ID=271254&p=123](http://www.wastemanagementworld.com/articles/article_display.cfm?ARTICLE_ID=271254&p=123). Erişim Tarihi: 13.06.2013.
- Baneerji, S.B. (2001). Managerial perceptions of corporate environmentalism: Interpretations from industry and strategic implications for organizations. *Journal of Management Studies*. 38: 489-513.
- Baneerji, S.B. (2002). Corporate environmentalism The construct and its measurement. *Journal of Business Research*. 55: 177-191.
- Banerjee, S.B., Lyer, E.S. ve Kashyap, R.K. (2003). Corporate environmentalism: antecedents and influence of industry type. *Journal of Marketing*. 67 (2): 106-122.

- Bansal, P. ve Roth, K. (2000). Why companies go green: A model of ecological responsiveness. *Academy of Management Journal*. 43 (4): 717-736.
- Bansal, P. ve Clelland, I. (2004). Talking trash: legitimacy, impression management, and unsystematic risk in the context of the natural environment. *Academy of Management Journal*. 47 (1): 93-103.
- Barrow, C. J. (2006). *Environmental Management for Sustainable Development*. Routledge Publishing: New York.
- Bekiroğlu, Ç., Erdil, O. ve Alphan, L. (2011). Variables perceived by managers as antecedents that lead firms to environmental management: an empirical research in the Turkish construction sector. *Journal of Global Strategic Management*. 09: 157-174.
- Best, M. N. (2008). Environmental management in the accommodations sector in the Anglophone Caribbean. *University of Florida. Doctor of Philosophy Dissertation. Florida*.
- Bodur, S. ve Kucur R. (1994). Görüntü kirliliği üzerine. *Ekoloji Dergisi*. 12: 50-51.
- Bohdanowicz, P. (2005). European hoteliers' environmental attitudes: Greening the business. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*. 46 (2): 188-204.
- Bohdanowicz, P., Simanic, B. ve Martinac, I. (2005). Environmental training and measures at Scandic hotel, Sweden. *Tourism Review International*. 9 (1): 7-19.
- Bohdanowicz, P. (2006). Environmental awareness and initiatives in the Swedish and Polish hotel industries: Survey results. *International Journal of Hospitality Management*. 25: 662-682.
- Bohdanowicz, P. ve Martinac, I. (2007). Determinants and benchmarking of resource consumption in hotels - Case study of Hilton International and Scandic in Europe. *Energy and Buildings*. 39: 82-95.

- Bohdanowicz, P., Zientara, P. ve Novotna, E. (2011). International hotel chains and environmental protection: an analysis of Hilton's we care! programme (Europe, 2006–2008). *Journal of Sustainable Tourism*. 19 (7): 797–816.
- Bolat, B. ve Gözlü, S. (2003). ISO 14000 Çevre Yönetim Sistemi uygulamasında etken olan faktörler. *itüdergisi/d mühendislik*. 2 (2): 39-48
- Bramwell, B. ve Alletorp, L. (2001). Attitudes in the Danish tourism industry to the roles of business and government in sustainable tourism. *The International Journal of Tourism Research*. 3 (2): 91-103.
- Brady, J. (2005). Environmental Management in Organizations The IEMA Handbook. Earthscan Publishing: USA.
- Budak, S. (2000). Avrupa Birliği ve Türk Çevre Politikası: Avrupa Topluluğu'nun Çevre Politikası ve Türkiye'nin Uyum Sorunu. Büke Yayıncılık: İstanbul.
- Butler, R.W. (1980). The concept of the tourist area life-cycle of evolution: implications for management of resources. *Canadian Geographer*. 24 (1): 5-12.
- Butler, J. (2008). The compelling hard case for green hotel management. *Cornell Hospitality Quarterly*. 49 (3): 234-244.
- Büyükgüngör, H. (2006). Çevre Kirliliği ve Çevre Yönetimi. *Toprak İşveren Dergisi*. 72: 9-17.
- Chan, W.W. ve Lam, J.C. (2002). Prediction of pollutant emission through electricity consumption by the hotel industry in Hong Kong. *International Journal of Hospitality Management*. 21: 381–391.
- 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.

- Chan, W.W. (2005). Partial analysis of the environmental costs generated by hotels in Hong Kong. *Hospitality Management*. 24: 517-531.
- Chan, E.S.W. ve Wong, S.C.K. (2006). Motivations for ISO 14001 in the hotel industry. *Tourism Management*. 27: 481–492.
- Chan, E. (2008). Barriers to EMS in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*. 27 (2): 187-196.
- Cary, J.W. ve Roberts, A.M. (2009). EMS to achieve environmental outcomes: Fantasy land, political hope or real chance?. 18th World IMACS / MODSIM Congress, Cairns, Australia. 2356-2362.
- Chan, E.S.W (2011). Implementing environmental management systems in small- and- medium-seized hotels: Obstacles. *Journal of Hospitality&Tourism Reasearch*. 35 (1): 3-23.
- Chan, W. (2012). Energy benchmarking in support of low carbon hotels: Developments, challenges, and approaches in China. *International Journal of Hospitality Management*. 31: 1130– 1142.
- Chan, E.S.W. ve Hawkins, R. (2012). Application of EMSs in a hotel context: A case study, *International Journal of Hospitality Management*. 31: 405-418.
- Chen, Y-S. (2008). The driver of green innovation and green image – green core competence. *Journal of Business Ethics*. 81: 531–543.
- Chen, Y-C. ve Chen, Y-T. (2012). Advantages of green management for hotel competitiveness in Taiwan: In the view point of senior hotel managers. *Journal of Management and Sustainability*. 2 (2): 211-218.
- Chong, K.K. ve Wong, C.W. (2009). General formula for on-axis sun tracking system and its application in improving tracking accuracy of solar collector. *Solar Energy*. 83 (3): 298-305.

- Chong, W., Wong, K. ve Lo., J. (2009). "Hong Kong Hotels' Sewage: Environmental Cost and Saving Technique", *Journal of Hospitality & Tourism Research*. 33 (2): 329-346.
- Coglianesi, C. ve Nash, J. (2001). Regulating from the Inside: Can Environmental Management Systems Achieve Policy Goals, İçinde: Cary Coglianese ve Jennifer Nash, Can Environmental Management Systems Achieve Policy Goals, Resources for the Future Press: Washington, D.C.
- Commission for Environmental Cooperation (2000). Guidance Document. <http://www.epa.gov/compliance/resources/policies/incentives/ems/cecguidedoc.pdf> Erişim tarihi: 28.06.2013
- Cortes-Claver, E., Azorin-Molina, J. F., Moliner-Pereira, J. ve Gamero-Lopez, M. D. (2007). Environmental Strategies and Their Impact on Hotel Performance. *Journal of Sustainable Tourism*. 15 (6): 663-679.
- Cummings, L. E. (1992). Hospitality solid waste minimisation: a global frame, *International Journal of Hospitality Management*. 11 (3): 255-267.
- Çetinel, F. ve Yolal, M. (2009). Public policy and sustainable tourism in Turkey. *TOURISMOS: An Internal Multidisciplinary Journal of Tourism*. 4 (3): 35-50.
- Dal, N. ve Baysan, S. (2007). Kuşadası'nda kıyı kullanımı ve turizmde mekânsal etkileri konusunda yerel halkın tutumları, *Ege Coğrafya Dergisi*. 16: 69-85.
- Darnal, N., Henriques, I. ve Sadowsky, P. (2008). Do environmental management systems improve business performance in an internal setting?. *Journal of International Management*. 14: 364-376.
- David, P., Kline, S. ve Yang, D. (2005). Corporate social responsibility practices, corporate identity and purchase intention: a dual process model, *Journal of Public Relations Research*. 17 (13): 291-313.

- Demir, C. (2002). Turizm ve rekreasyon faaliyetlerinin olumsuz çevresel etkileri: Türkiye'deki Milli Parklara yönelik bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF Dergisi*. 17 (2): 93-117.
- Deng, S. ve Burnett, J. (2002), Water use in hotels in Hong Kong. *International Journal of Hospitality Management*. 21: 57-66
- Dewhurst, H. ve Thomas, R. (2003). Encouraging sustainable business practices in a non-regulatory environment: A case study of small tourism firms in a UK national park. *Journal of Sustainable Tourism*. 11(3): 201–213.
- Donaldson, T. ve Preston, L. (1995). The stakeholder theory of the corporation: concepts, evidence and implications. *Academy of Management Review*, 20, (1), 65-91.
- Dowling, R.K. ve Fennell, D.A. (2003). The context of ecotourism policy and planning, İçinde: David A. Fennell and Ross K. Dowling (Der.), *Ecotourism Policy and Planning*, CABI Publishing: UK
- Drosdoff, D. (2004). Barbados acts to prevent water crisis. <http://www.iadb.org/idbamerica/index.cfm?thisid=2793>. Erişim tarihi: 24.12.2012.
- Drumwright, M. E. (1994). Socially responsible organizational buying: environmental concern as a noneconomic buying criterion. *Journal of Marketing*. 58: 1-19.
- Dwyer, R. J. (2009). Keen to be green organizations: a focused rules approach to accountability, *Management Decision*. 47 (7): 1200-1216.
- Elkington, J. ve Knight, P. (1992). *The Green Bussiness Guide*. Victor Gollancz: London.
- Elkington, J. (1994). Towards the Sustainable Corporation: Win-Win-Win Business Strategies for Sustainable Development. *California Management Review*. 36 (2): 90-100.

- Emeksiz, M., Gürsoy, D. ve İçöz, O. (2006). A Yield Management Model for five star hotels: Computerized and non-computerized implementation. *International Journal of Hospitality Management*. 25 (4): 536-551.
- Emeksiz, M. (2007). Küçük Otel İşletmeleri ve Çevre Yönetimi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 10 (18): 141-156.
- Enz, C.A. ve Siquaw, J.A. (1999). Best hotel practices. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*. 40 (5): 72-77.
- Ertürk, H. (2009). *Çevre Bilimleri*. Ekin Yayınevi: Bursa.
- Erdoğan, N. (2003). *Çevre ve Ekoturizm*. Erk Yayın Dağıtım: Ankara.
- Erdoğan, N. ve Barış, E. (2007). Environmental protection programs and conservation practices of hotels in Ankara. Turkey. *Tourism Management*. 28: 604-614.
- Florida, R. and Davison, D. (2001). Gaining From Green Management: Environmental Management Systems Inside and Outside The Factory. *California Management Review*. 43 (3): 64-85.
- Garrison, K. (2009). Green and clean. *Fitness Business Pro*. 51-55.
- Gilbert, D.C. (1990). Conceptual issues in the meaning of Tourism, İçinde: Cooper, C. (Der.), *Progress in Tourism, Recreation and Hospitality Management*, volume 2, Belhaven Press/ University of Surrey: London, 4-27.
- Goodland, R. (1995). The Concept of Environmental Sustainability. *Annual Review of Ecological Systems*, 26: 1-24.
- Goodland, R. ve Daly, H. (1996). Environmental sustainability: Universal and Non-Negotiable. *Ecological Applications*. 6 (4): 1002-1017.
- Goodman, A. (2000). Implementing sustainability in service operations at Scandic Hotels. *Interfaces*. 30 (3): 202-214.



- Green H. ve Hunter, C. (1995). *Tourism and The Environment*. TJ Press Ltd.: Padstow, Cornwall.
- Gönel, F. D. (2002). Globalleşen dünyada (nasıl bir) sürdürülebilir kalkınma. *Birikim*. 158: 72-80.
- Hanna, E. (2008). Greening the guestroom. *Hotel & Motel Management*. 223 (9): 28.
- Hart, S. (1997). Beyond greening: strategies for a sustainable world. *Harvard Business Review*. 75 (1): 66–76.
- Hassan, S. (2000). Determinants of market competitiveness in an environmentally sustainable tourism industry. *Journal of Tourism Research*. 38: 239-245.
- Hart, S. (1995). A natural resource-based view of the firm. *Academy of Management review*. 20 (4): 874-907.
- Henriques, I. ve Sadorsky, P (1999). The relationship between environmental managerial commitment and managerial perceptions of stakeholder importance. *Academy of Management Journal*. 42: 87-99.
- Hillary, R. (1999). Evaluation of Study Reports on the Barriers, Opportunities and Drivers for Small and Medium Sized Enterprises in the Adoption of EMSs. London: Network for Environmental Management and Auditing. Paper submitted to UK Government. Department of Trade and Industry: Environment Directorate (5/10/99).
- Hobson, K. ve Essex, S. (2001) Sustainable tourism: A view from accommodation businesses. *Service Industries Journal*. 21: 133-146.
- Hoffman, A. J. (2000). Integrating environmental and social issues into corporate practice. *Environment*. 42(5): 22-33.
- Holdren, J.P., Daily, G.C. ve Ehrlich, P.R. (1995). The meaning of sustainability: biogeophysical aspects. In: Munasingha, M., Shearer, W.(Eds.), *Defining and Measuring Sustainability*. TheWorld Bank, Washington, D.C.

- Hubaek, K., Guan, D. ve Barua, A. (2007). Changing Lifestyles and consumption patterns in developing countries: A scenerio analysis for China and India, *Futures*. 39 (9): 1084-1096.
- Hueting R. ve Reijnders, L. (2004). Broad sustainability contra sustainability: the proper construction of sustainability indicators. *Ecological Economics*. 50: 249-260.
- Hull, C. ve Rothenberg, S. (2008). Firm performance: the interactions of corporate social performance with innovation and industry differentiation, *Stratejic Management Journal*. 29 (7): 781-789.
- Hunter, T. ve Bansal, P. (2007). How standart is standardized MNC global environmental communication?. *Journal of Business Ethics*. 71 (2): 135-147.
- Huybers, T. ve Bennet, J. (2003). Environmental management and the competitiveness of nature-based tourism destinations. *Environmental and resource Economics*. 24: 213-233.
- IUCN, UNEP ve WWF (1980). The World Conservation Strategy. WWW. Gland, Swirzerland.
- Iwanowski, K. ve Rushmore, C. (1994). Introducing the eco-friendly hotel. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*. 35 (1): 34-38.
- Issı, Y. (1989 ). Türkiye Turizminin Yapay ve Doğal Çevre Üzerindeki Etkileri. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası*. 47 (1-4): 115-131.
- İnceoğlu, M. (1985). *Güdüleme Yöntemleri*. Ankara Üniversitesi Basın-Yayın Yüksek Okulu Yayınları: Ankara.
- Kalaycı, Ş. (2005). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Ankara: Asil Yayın Dağıtım.

- Karaer, F. ve Pusat, T. (2002). ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardının Otomotiv Yan Sanayiine Uygulanması. *Uludağ Üniversitesi Mühendislik-Mimarlık Fakültesi Dergisi*. 7 (1): 11-20.
- Kasim, A. (2006). The need for business environmental and social responsibility in the tourism industry. *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*. 6 (7): 1–22.
- Kasim, A. (2007). Toward a wider adoption of environmental responsible in the hotel sector. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*. 8 (2): 25-49.
- Kasim, A. ve Dzakiria, H. (2009). Encouraging environmental management among small and medium accommodations (SMAs) through elearning initiative. *Turkish Online Journal of Distance Education*. 10 (2): 1-10.
- Kasim, A. (2009). Managerial attitudes towards environmental management among small and medium hotels in Kuala Lumpur. *Journal of Sustainable Tourism*. 17(6): 709-725.
- Keleş, R. ve Hamamcı, C. (2005). *Çevre Politikası*. İmge Kitapevi Yayınları. 5. Baskı: Ankara.
- Keleş, R., Hamamcı, C. ve Çoban, A. (2012). *Çevre Politikası*. İmge Kitapevi Yayınları: Ankara.
- Kışlıoğlu, M. ve Berkes, F. (1989). *Ekoloji ve Çevre Bilimleri*. Remzi Kitapevi: İstanbul.
- Kim, S-H. (2009). An investigation into hotel employees' perception of green practices. *Masters of Science Dissertation in Tourism and Hospitality Management*. Orlando.
- Kirk, D. (1995). Environmental management in hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 7(6): 3-8.

- Kirk, D. (1996). *Environmental Management For Hotels A student's Handbook*. Antony Rowe Ltd: Eastbourne.
- Kirk, D. (1998). Attitudes to environmental management held by a group of hotel managers in Edinburgh. *International Journal of Hospitality Management*. 17:33-47.
- Kirk, D. (2008). Environmental Management, İçinde: Peter Jones (Der.), *Handbook of Hospitality Operations and IT*, Oxford: Butterword-Heinemann, UK.
- Kitazawa, S. ve Sarkis, J. (2000). The Relationship between ISO 14001 and Continuous Source Reduction Programs. *International Journal Of Operations & Production Management*. 20 (2): 225 - 248.
- Knight C. (1995). Pollution prevention, techonology challenges, and competitive advantage in the process industries. *Total Quality Environmental Management*. 5: 87-92.
- Kozak, N. (2012). *Genel Turizm Bilgisi*. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Yayınları: Eskişehir.
- Kumbaracıbaşı, C. (1991). "Çevre Kirlenmesinin Üçüncü Boyutu: Görsel Kirlenme" Bildiri, Bilkent Ün. Güzel Sanatlar Fak., Ankara.
- Kuo, N.W., Chiang, H.C. ve Chiang, C.M. (2008). Development and Implication of An Integrated Indoor Air Quality audit to an International Hotel Building in Taiwan. *Environment Monitor Assesment*. 147: 133-147.
- Livesey, S.M. ve Kearins, K. (2002). Transparent and caring corporations? A study of sustainability reports by The Body Shop and Royal Dutch/Shell. *Organization and Environment*. 15 (3): 233-258.
- López-Gamero' D.M., Molina-Azorín, J. F. ve Claver-Cortes, E. (2011). The relationship between managers' environmental perceptions, environmental management and firm performance in Spanish hotels: a whole framework. *International Journal of Tourism Research*. 13 (2): 141-163.

- Marriott International. (2007). Marriott helps “Clean up the world”, <http://www.marriott.com/news/detail.mi?marrArticle=160342>. Erişim tarihi: 09.03.2013.
- McBoyle, G. (1996). Green tourism and Scottish distilleries. *Tourism Management*. 17 (4): 255–263.
- Meade, B. ve Pringle, J. (2001). Environmental Management Systems for Caribbean Hotels and Resorts. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism* 2: 3-4: 149-159.
- Melnyk, S. A., Sroufe, R., Montabon, F., Calatone, R., Tummala, R. ve Hinds, T. J. (1999). Integrating Environmental Issues into Material Planning: Green MRP, *Production and Inventory Management Journal*. 40 (3): 36-45.
- Melnyk, S. A., Sroufe, R. P. ve Calantone R. (2002) Assessing the impact of environmental management systems on corporate and environmental performance. *Journal of Operations Management*. 21: 329-351.
- Melnyk, S.A., Sroufe, R. P. ve Calantone, R. (2003). A Model of Site-Specific Antecedents of ISO 14001 Certification. *Journal of Operations Management*. 12 (3): 369-385.
- Mensah, I. (2004). Environmental Hotel Practices in US Hotels. [http://hotel-online.com/News/PR2004\\_2nd/May04\\_EnvironmentalPractices.html](http://hotel-online.com/News/PR2004_2nd/May04_EnvironmentalPractices.html) Erişim Tarihi: 15.06.2013.
- Mensah, I. (2006). Environmental management practices among hotels in the greater Accra region. *International Journal of Hospitality Management*. 25: 414-431.
- Meyer, H. (2000). The greening of corporate America. *Journal of Business Strategy*. 21(1): 38-43.
- Mihalic, T. (2000). Environmental management of a tourist destination. A factor of tourism competitiveness. *Tourism Management*. 21: 65-78.

- Miles, M. P. ve Covin, J. G. (2000) Environmental marketing: A source of reputational, competitive, and financial advantage. *Journal of Business Ethics*. 23 (3): 299 – 311.
- Moldan, B., Janouskova, S. ve Hak, T. (2012). How to understand and measure environmental sustainability: Indicators and targets. *Ecological Indicators*. 17: 4-13.
- Molina-Azorin, J. F., Claver-Cortes, E., Lopez-Gamero, M. D. ve Tari, J. J. (2009). Green Management and financial performance: a literature review, *Management Decision*. 47 (7), 1080-1100.
- Morrison, P. ve Selman P. (1991). Tourism and the environment: a case study from Turkey. *The Environmentalist*. 11 (2): 113-129.
- Morrow, D. ve Rondinelli, D. (2002). Adopting corporate environmental management systems: Motivations and results of ISO 14001 & EMAS certification. *European Management Journal*. 20 (2): 159-171.
- Mowforth, M. ve Munt, I. (1998). *Tourism and Sustainability*, Routledge: London.
- Newman, P. ve Kenworthy, J. (1999). *Sustainability and Cities: Overcoming Automobile Dependence*, Island Press: Washington.
- OECD (2001). *OECD Environmental Strategy for the First Decade of the 21st Century*. OECD, Paris.
- Okazaki, W.K., Turn, S.Q ve Flachsbar, P.G. (2008). Characterization of food waste generators: a Hawaii case study. *Waste Management*. 2 (12): 2483-2494.
- Öner, S. ve Konaklı, N. (2009). Konya Kentinde Görsel Kirliliğe Neden Olan Uygulamalar ve Çözüm Önerileri, *V. Uluslararası Çevre Kongresi*, pp. 498-506. Ankara: TMMOD Çevre Mühendisleri Odası.
- Özgener, Ş. (2004). *İş Ahlakının Temelleri yönetsel Bir Yaklaşım*. Nobel Yayın Dağıtım: Ankara.

- Özdamar, K. (2003). *Modern Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Kaan Kitap Evi: Eskişehir.
- Papagiannakis, G. ve Lioukas, S. (2012). Values, attitudes and perceptions of managers as predictors of corporate environmental responsiveness. *Journal of Environmental Management*. 100: 41-51.
- Park, J. (2009). The relationship between top managers' environmental attitudes and environmental management in hotel companies. *Virginia Polytechnic institute and State University Master of Science Dissertation. Virginia*.
- Park, J., Kim, H. J. ve McCleary, K. W. (2012). The Impact of Top Management's Environmental Attitudes on Hotel Companies' Environmental Management. *Journal of Hospitality & Tourism Research*. 1-21.
- Pearce, D. G. (1985). Tourism and environmental research: a review. *International Journal of Environmental Studies*. 25 (4): 247 - 255.
- Pennisi, L.A. (2010). Greening the hospitality Industry, <http://www.ianrpubs.unl.edu/live/g2026/build/g2026.pdf> Erişim tarihi: 15.05.2013.
- Porter, M. E. ve Van der Linde, C. (1995a). Green and competitive: ending the stalemate, *Harward Business Review*. 73: 120-134.
- Porter, M. E. and Van der Linde, C. (1995b). Toward a New Conception of the Environment Competitiveness Relationship. *Journal of Economic Perspectives*. 9(4): 97-118.
- Potoski, M. ve Prakash, A. (2005). Green Clubs and Voluntary Governance: ISO 14001 and Firms' Regulatory Compliance, *American Journal of Political Science*. 49 (2): 235–248.
- Rivera, J. (2002). Assessing a voluntary environmental initiative in the developing world: The Costa Rican Certification of Sustainable Tourism. *Policy Sciences*. 35 (4): 333-360.

- Radisson SAS (2002). Responsible Business Report. Radisson SAS Hotels & Resorts, Brussels, Belgium. [http://www.sasgroup.net/SASGROUP\\_IR/CMSForeignContent/2002eng.pdf](http://www.sasgroup.net/SASGROUP_IR/CMSForeignContent/2002eng.pdf)  
Erişim Tarihi: 21.07.13.
- Rodinelli, D. ve Berry, M. (2000). Corporate environmental management and public policy: Bridging the gap. *The American Behavioral Scientist*. 44 (2): 168-187.
- Rondinelli, D.A. (2001) A new generation of environmental policy: Government-business collaboration in environmental management. *Environmental Law Reporter*. 31(8): 10891–10905.
- Saenyanupap, S. (2011). Hotel manager attitudes toward environmental sustainability Practices: empirical findings from hotels in Phuket, Thailand. *University of Central Florida Orlando. Masters of Art. Florida*.
- Samdin, Z., Bakori, K. A. ve Hassan, H. (2012). Factors Influencing Environmental Management Practices Among Hotels in Malaysia, *International Journal of Economics and Management Sciences*. 6: 84-87.
- Sayre, D. (1996). *Inside ISO 14000: The Competitive Advantage of Environmental Management*. St. Lucie Press: USA.
- Scanlon, N.C. (2007). An analysis and assessment of environmental operating practices in hotel and resort properties. *Hospitality Management*. 26: 711–723.
- Serageldin, I. ve Streeter, A. (1993). Valuing the environment: proceedings of the First Annual Conference on Environmentally Sustainable Development, İçinde: The World Bank (Der.), Environmentally Sustainable Development Proceedings Series No. 2: Washington D.C.
- Sev, A. ve Canbay, N. (t.y.). Dünya Geneline Uygulanan Yeşil Bina Değerlendirme ve Sertifika Sistemleri. <http://www.epy.com.tr/files/SertifikaSistemleri.pdf>  
Erişim tarihi: 18.08.2013.



- Sherman, M. (2008). Green lodging program helps revive Florida hotels. *Hospitality Construction*. 3 (2): 66-70.
- Sharma, S. (2000). Managerial interpretations and organizational context as predictors of corporate choice of environmental strategy. *Academy of Management Journal*. 43 (3): 681-697.
- Shrivastava, P. (1995a). The role of corporations in achieving ecological sustainability. *Academy of Management Review*. 20 (1): 936-60.
- Shrivastava, P. (1995b). Environmental technologies and competitive advantage, *Strategic Management Journal*. 16: 183-200.
- Shrivastava, P. ve Hart, S. (1994). Greening Organizations 2000, *International Journal of Public Administration*. 17 (3-4): 607-635.
- Singer, D. D. ve Hunt R.O. (1977). Energy use in the catering and food industry, İçinde: Glew, G. (Der.). *Catering Equipment and Systems Design*. Applied Science: London.
- Sipahi, E. B. (2010). Küresel Çevre Sorunlarına Kolektif Çözüm Arayışları ve Yönetişim. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 24: 331-344.
- Sloan, P., Legrand, W. ve Chen, J.S. (2009a). *Sustainability in the Hospitality Industry Principles of Sustainable Operations*. Elsevier Linacre House, Oxford: UK.
- Sloan, P., Legrand, W., Tooman, H. ve J. Fendt (2009b). Best practices in sustainability: German and Estonian hotels. *Advances in Hospitality and Leisure*. 5: 89-107.
- Spilanis, I. ve Vayani, H. (2003). The sustainable tourism: Utopia or Necessity? The role of new forms of tourism in the Aegean Islands, *Journal of Sustainable Tourism*.[http://www.aegean.gr/lid/internet/elliniki\\_ekdosi/TEL\\_DIMOSI/JOST%20407%20proofs.pdf](http://www.aegean.gr/lid/internet/elliniki_ekdosi/TEL_DIMOSI/JOST%20407%20proofs.pdf) Erişim tarihi: 22.05.2013.

- Starik, M. ve Marcus, A. (2000). Introduction to the special research forum on the management of organizations in the natural environment: A field emerging from multiple paths, with many challenges ahead. *Academy of Management Journal*. 43: 539-546.
- Stroufe, R. (2000). Environmental management systems: implications for operations management and firm performance. *Michigan State University. Ph.D. Dissertation. Michigan*.
- Sunlu, U. (2003). Environmental impacts of tourism. In: Camarda D . (ed.), Grassin i L. (ed.). *Localresources and global trades: Environments and agriculture in the Mediterranean region*. Bari : CIHEAM. 263-270.
- Sustainable Business Associations. (2008). Best Environmental Practices for the Hotel Industry. [http://www.turismdurabil.ro/literatura/cp/CP-in-Hotels/e\\_bat\\_sba\\_hotel-guide.pdf](http://www.turismdurabil.ro/literatura/cp/CP-in-Hotels/e_bat_sba_hotel-guide.pdf) Erişim tarihi: 21.06.2013
- Tibor, T. ve Feldman, I. (1996). *ISO 14000: a guide to the new environmental management standards*. Irwin Professional Publishing: Chicago.
- Timothy, D. (1999). Participatory planning: a view of tourism in Indonesia. *Annals of Tourism Research*. 26 (2): 371-391.
- Tinsley, S. ve Pillai, I. (2006). *Environmental Management Systems Understanding Organizational Drivers and Barriers*, Earthscan: UK.
- Topaloğlu, C. ve Gümüş, F. (2012). Yenilenebilir Enerji Kaynaklarının Konaklama İşletmelerinde Kullanımı: Muğla İli'ndeki 4 ve 5 Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma. *13. Ulusal Turizm Kongresi*. Antalya.
- Tosun, C. (1997). Questions about tourism development within planning paradigms: the case of Turkey. *Tourism Management*. 18 (5): 327-329.

- Tosun, C. (1998). Roots of unsustainable tourism development at the local level: the case of Urgan in Turkey. *Tourism Management*. 19 (6): 595-610.
- Tosun, C. (2001). Challenges of sustainable tourism development in the developing world: the case of Turkey. *Tourism Management*. 22 (3): 289-303.
- Trung, D. N. ve Kumar, S. (2005). Resource use and waste management in Vietnam hotel industry *Journal of Cleaner Production*. 13 (2005): 109–116.
- TSE (2005). TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi - Şartlar ve Kullanım Kılavuzu. Ankara.
- TS ISO 14001 (1996). Çevre Yönetim Sistemleri Özellikleri ve Kullanım Kılavuzu. *Türk Standartları Enstitüsü*: Ankara.
- TS ISO 14004 (1996). Çevre Yönetimi-Çevre Yönetim Sistemleri-Prensip, Sistemler ve Destekleyici Teknikler İçin Genel Kılavuz. *Türk Standartları Enstitüsü*: Ankara.
- Türk, M. ve Bekiş, T. (2011). İşletmelerde Rekabetçi Üstünlük Elde Etmede Önleyici (Proaktif) Çevre Yönetimi Yaklaşımı, *Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi*. 15 (1): 65-84.
- Tuncay, U. (2006). AB Çevre Müzakerelerinde Türkiye. *Türkiye Ekonomi Politikaları Araştırma Vakfı Yayınları*. 1-32.
- Tzschentke, N., Kirk, D. ve Lynch, P.A. (2004). Reasons for going green in serviced accommodation establishments. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 16 (2): 116-124.
- Tzschentke, N. A., Kirk, D. ve Lynch, P. A. (2008). Going green: Decisional factors in small hospitality operations. *International Journal of Hospitality Management*. 27: 126-133.

- Ustad, B.H. (2010). The Adoption and Implementation of Environmental Management Systems in New Zealand Hotels: The Managers' Perspective. *Auckland University of Technology. Master of Science Dissertation.*
- Vernon, J., Essex, S., Pinder, D. ve Curry, K. (2003). The greening of tourism micro-businesses: outcomes of focus group investigations in South East Cornwall. *Business Strategy and the Environment.* 12 (1): 49-69.
- Vezolli, C. ve Manzini, E. (2008). *Design for Environmental Sustainability.* Springer-Verlag London Limited: Milano.
- Walley, N. ve Whitehead, B. (1994). It's not easy being green. *Harvard Business Review.* 72 (3): 46-51.
- Watson, S.A. (1996). The business implications of implementing ISO 14000. *Environmental Quality Management.* 6 (1): 51-62.
- WCED (1987). *Our Common Future*, World Commission on Environment and Development, Oxford University Press, Oxford.
- Webster, K. (2000). *Environmental Management in the Hospitality Management.* Continuum: UK.
- Welford, R. ve Sparkley, R. (1996). *Business and Environment.* Earthscan: Publications: UK.
- Wever, G. H. (1996). *Stratejic Environmental Management Using TQEM and ISO 14000 for Competitive Advantage.* John Wiley & Sons, Inc: New York.
- World Bank (1992). *Development and the Environment.* Oxford University Press: New York.
- World Tourism Organization (WTO). (1998). *Guide for Local Authorities on Developing Sustainable Tourism.* Madrid, Egraf S.A.

World Summit (2005). World Summit.  
<http://www.un.org/summit2005/documents.html> Erişim tarihi: 12.11.2012.

Yaşamış, F. D. (1995). *Çevre Yönetiminin Temel Araçları*. İmge Kitapevi: Ankara.

Yenigün, E. (2011). <http://www.yesilekonomi.com/kose-yazilari/ethem-yenigun/surdurulebilirlik-nedir>. Erişim tarihi: 12.10.2012.

Yontar, İ. G. (2006). 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.

Zutshi, A. ve Sohal, A. S. (2002). Environmental Management System Adoption By Australasian Organisations: Part: Reasons, Benefits and Impediments, *Monash University Faculty of Business and Economics Working Paper Series*. 44 (2): 1-36.

Zutshi, A. ve Sohal, A.S. (2004). Adoption and maintenance of environmental management systems: Critical success factors. *Management of Environmental Quality*. 15 (4): 399-419.

### İnternet Kaynakları

1. <http://www.unwto.org> adresinden 22.02.2012 tarihinde alınmıştır.
2. <http://dictionary.reference.com/browse/sustainability> adresinden 24.02.2012 tarihinde alınmıştır.
3. [www.yerelsiyaset.com/pdf/kasim20008](http://www.yerelsiyaset.com/pdf/kasim20008) adresinden 16.11.2012 tarihinde alınmıştır.
4. <http://www.antalyakulturturizm.gov.tr/dosya/1-289262/h/tursintablo.pdf> adresinden 30.04.2013 tarihinde alınmıştır.
5. <http://www.muglakulturturizm.gov.tr/belge/1-96189/isletme-ve-yatirim-belgeli-tesisler-oda-yatak-kapasites-.html> adresinden 30.04.2013 tarihinde alınmıştır.

6. [http://www.arch.utah.edu/net\\_zero\\_energy\\_project/documentation/Group4\\_ResourceManagement-1.pdf](http://www.arch.utah.edu/net_zero_energy_project/documentation/Group4_ResourceManagement-1.pdf) adresinden 01.05.2013 tarihinde alınmıştır.
7. <http://www.marriott.com/news/detail.mi?marrArticle=160342> adresinden 01.05.2013 tarihinde alınmıştır.
8. [http://www.learncom.com/pdf/VL6811\\_ILN.pdf](http://www.learncom.com/pdf/VL6811_ILN.pdf) adresinden 05.06.2013 tarihinde alınmıştır.
9. <http://www.qfinance.com/search?searchFilter=all&q=environmental+management> adresinden 05.06.2013 tarihinde alınmıştır.
10. [http://www.cscaweb.org/EMS/sector\\_team/support\\_files/page\\_1/History%20of%20EMS.pdf](http://www.cscaweb.org/EMS/sector_team/support_files/page_1/History%20of%20EMS.pdf) adresinden 08.07.2013 tarihinde alınmıştır.
11. <http://www.cibse.org/pdfs/3bdorgan.pdf> adresinden 10.07.2013 tarihinde alınmıştır.
12. <http://www.hftp.org/Content/Forms/Webinars/HospNoiseSound.pdf> adresinden 11.07.2013 tarihinde alınmıştır.
13. [www.csb.gov.tr/db/.../goruntu\\_yon\\_taslak\\_cygm\\_20052013-son.docx](http://www.csb.gov.tr/db/.../goruntu_yon_taslak_cygm_20052013-son.docx) *Erişim tarihi: 16.08.2013.*
14. [http://www.academiadanismanlik.com/sayfadetay.php?sy\\_id=15428](http://www.academiadanismanlik.com/sayfadetay.php?sy_id=15428) adresinden 01.08.2013 tarihinde alınmıştır.
15. [http://www.turkiyeturizm.com/news\\_print.php?id=13350](http://www.turkiyeturizm.com/news_print.php?id=13350) adresinden 06.08.2013 tarihinde alınmıştır.
16. [http://www.tui-group.com/en/sustainability/env\\_management/ems](http://www.tui-group.com/en/sustainability/env_management/ems) adresinden 06.08.2013 tarihinde alınmıştır.
17. [http://ab.immib.org.tr/web/index.php?option=com\\_content&view=article&id=69&Itemid=67](http://ab.immib.org.tr/web/index.php?option=com_content&view=article&id=69&Itemid=67) adresinden 06.08.2013 tarihinde alınmıştır.

## EK 1: ANKET FORMU

### ÇEVRESEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VE ÇEVRE YÖNETİMİ UYGULAMALARI ANKETİ

Bu anket formu, çevresel sürdürülebilirlik konusuna ilişkin siz otel yöneticilerinin görüşlerini almak için geliştirilmiştir. Lütfen, konu hakkındaki görüşlerinizi anket formunda yer alan yönlendirmelere göre belirtiniz. Sizden toplanacak veriler yalnızca akademik amaçlar için kullanılacak olup, bulgular sunulurken kişi ve işletme isimleri gizli tutulacaktır. Bu anketi doldurmanız 10 dakikadan fazla sürmeyecektir. İstenildiği takdirde çalışmanın sonuçları tarafınıza bir rapor halinde iletilebilir. Vereceğiniz içten ve gerçekçi yanıtlar için teşekkür eder, saygılar sunarız.

**Oteliniz “ÇEVRE YÖNETİMİ” ile ilgili ulusal veya uluslararası bir derecelendirme veya sertifika sahibi midir?**  
( ) Evet ( ) Hayır

**Cevabınız EVET ise, ne tür bir sertifika ve derecelendirme sahibi olduğunuzu belirtiniz (.....)**

#### BÖLÜM I

Anketin bu kısmında çevresel sürdürülebilirlik konusuna ilişkin ifadeler yer almaktadır.  
Lütfen, kendi görüşünüze en uygun seçeneği işaretleyiniz.

		1- Kesinlikle katılmıyorum 5- Kesinlikle katılıyorum				
A1	Yeryüzünün kaldırabileceği maksimum insan nüfusuna giderek yaklaştığını düşünmekteyim.	1	2	3	4	5
A2	İnsanların kendi ihtiyaçlarını karşılayabilmek için doğal çevreyi değiştirme hakları olmadığını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
A3	İnsanların doğaya yaptığı müdahalelerin çoğunlukla felakete sebep olan sonuçlar ortaya çıkardığını düşünmekteyim.	1	2	3	4	5
A4	İnsanların doğaya yaptığı müdahalelerin dünyanın gelecekte yaşanamayacak bir gezegene dönüşeceğini düşünüyorum.	1	2	3	4	5
A5	İnsanların doğaya acımasızca zarar verdiğini ve doğayı suistimal ettiğini düşünüyorum.	1	2	3	4	5
A6	İnsanların doğal kaynakları geliştirmeyi öğrendiği takdirde yeryüzünde kendine yetecek miktarda doğal kaynağa sahip olacağını düşünmekteyim.	1	2	3	4	5
A7	İnsanların varlığını devam ettirebilmek için bitkiler ve hayvanlardan daha fazla yaşam hakkına sahip olduğuna inanıyorum.	1	2	3	4	5
A8	Doğanın dengesinin sanayileşmiş toplumların ona verdiği zararlarla başa çıkabilecek kadar güçlü olmadığını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
A9	Dünyada insanlığın karşı karşıya kaldığı ve “Ekolojik Kriz” olarak ifade edilen duruma yeterince önem verilmediğine inanıyorum.	1	2	3	4	5
A10	Yeryüzünün sınırlı kaynaklara sahip bir adaya benzediğini düşünüyorum.	1	2	3	4	5
A11	İnsanların doğaya hükmetmek için yaratılmadığına inanıyorum.	1	2	3	4	5
A12	Doğanın dengesinin hassas ve kırılgan bir yapıda olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
A13	İnsanların doğayı kontrol altına alabilecek bilgiye asla sahip olamayacağı inancındayım.	1	2	3	4	5
A14	Eğer doğa olayları bugünkü seyrinde devam ederse, yakın gelecekte büyük ekolojik felaketlerle karşı karşıya kalınacağını düşünüyorum.	1	2	3	4	5

## BÖLÜM II

Anketin bu kısmında "Çevre Yönetimi Uygulamalarına" ilişkin genel ifadeler yer almaktadır.  
Lütfen, görüşünüze uygun seçeneği işaretleyiniz.

		1- Kesinlikle katılmıyorum 5- Kesinlikle katılıyorum				
B1	Oteller enerji tasarruflu aydınlatma (düşük enerji tüketen ve daha fazla ışık veren) ampülleri kullanmalıdır.	1	2	3	4	5
B2	Oteller enerji tasarruflu ekipmanlar (buzdolabı, klima vb...) kullanmalıdır.	1	2	3	4	5
B3	Oteller müşterilerini enerji tasarrufuna teşvik etmelidir.	1	2	3	4	5
B4	Oteller su tasarrufu sağlayan ekipman ve tesisatlar kullanmalıdır.	1	2	3	4	5
B5	Oteller müşterilerini havlu, çarşaf gibi mefruşatı günlük değiştirme yerine daha uzun süre kullanma konusunda teşvik etmelidir.	1	2	3	4	5
B6	Oteller atıklarını (yiyecek, cam, kağıt, metal, atık yağlar vb...) ayrıştırmalıdır.	1	2	3	4	5
B7	Oteller besin kalitesi yüksek ve sağlıklı durumdaki fazla yiyecekleri bağışlamalıdır.	1	2	3	4	5
B8	Oteller kullanılmış mobilya ve ekipmanlarını bağışlamalıdır.	1	2	3	4	5
B9	Oteller müşteri odalarında küçük sabun ve şampuan paketleri buldurmak yerine sabun ve şampuan otomatları buldurmalıdır.	1	2	3	4	5
B10	Oteller atık maddelerin (kağıt, plastik, cam vb.) geri dönüşümünü sağlamalıdır.	1	2	3	4	5
B11	Oteller kağıt kullanımını en aza indiren uygulamalar yapmalıdır.	1	2	3	4	5
B12	Oteller kapalı mekanlardaki havanın kalitesini iyileştirmeye yönelik uygulamalar geliştirmelidir.	1	2	3	4	5
B13	Oteller tuvaletlerde sensörlü ve su tasarruflu, sifonlar, lavabolar ve pisuvarlar kullanılmalıdır.	1	2	3	4	5
B14	Oteller su tasarruf sağlayan duş başlıkları ve lavabo muslukları kullanmalıdır.	1	2	3	4	5
B15	Oteller çevre dostu temizlik ürünleri kullanmalıdır.	1	2	3	4	5
B16	Oteller sensörlü aydınlatma sistemleri kullanmalıdır.	1	2	3	4	5
B17	Oteller mutfak atıklarını çevreye duyarlı şekilde imha etmelidir.	1	2	3	4	5
B18	Oteller mutfak atıklarının geri dönüşümünü çevreye duyarlı şekilde sağlamalıdır.					
B19	Oteller kapalı alanlarda hava kalitesini arttırmak için canlı bitkiler buldurmalıdır.	1	2	3	4	5
B20	Oteller kısmen kullanılmış sarf malzemelerini (sabun, deterjan vb.) bağışlamalıdır.	1	2	3	4	5
B21	Oteller plastik ve tek kullanımlık malzeme/ekipman kullanımını azaltmalıdır.	1	2	3	4	5
B22	Oteller israfı önlemek için yiyecek ve içecek porsiyonlarının miktarını küçültmelidir.	1	2	3	4	5
B23	Oteller ısıtma ve soğutmada enerji kaybını önlemek için izolasyona önem vermelidir.	1	2	3	4	5
B24	Oteller ısıtma ve soğutmada enerji tasarrufu sağlayan sistemlere yönelmelidir.	1	2	3	4	5
B25	Oteller inşaat aşamasında ışık ve güneşten maksimum fayda sağlayacak şekilde tasarlanmalıdır.	1	2	3	4	5
B26	Oteller kullanılan suyun tekrar kullanımını sağlayan (bahçe sulamada vb.) sistemler geliştirilmelidir.	1	2	3	4	5
B27	Oteller peyzaj alanlarında yerel olan ve fazla su tüketmeyen bitkiler tercih edilmelidir.	1	2	3	4	5
B28	Oteller inşaat aşamasında enerji kaybını önleyen ve tasarruf sağlayacak şekilde tasarlanmalıdır.	1	2	3	4	5



### BÖLÜM III

Anketin bu kısmında, otelinizdeki Çevre Yönetimi Uygulamalarına yönelik ifadeler yer almaktadır. Lütfen, **otelinizdeki uygulamalarını göz önünde bulundurarak** en uygun seçeneği işaretleyiniz.

		1- Kesinlikle katılmıyorum 5- Kesinlikle katılıyorum				
C1	Otelimiz enerji tasarruflu aydınlatma (düşük enerji tüketen ve daha fazla ışık veren ampüller) kullanmaktadır.	1	2	3	4	5
C2	Otelimiz enerji tasarruflu ekipmanlar (buzdolabı, klima vb...) kullanmaktadır.	1	2	3	4	5
C3	Otelimiz müşterilerini enerji tasarrufuna teşvik etmektedir.	1	2	3	4	5
C4	Otelimiz su tasarrufu sağlayan ekipman ve tesisatlar kullanmaktadır.	1	2	3	4	5
C5	Otelimiz müşterilerini havlu, çarşaf gibi mefruşatı günlük değiştirme yerine daha uzun süre kullanma konusunda teşvik etmektedir.	1	2	3	4	5
C6	Otelimiz atıklarını (yiyecek, cam, kağıt vb...) ayrıştırmaktadır.	1	2	3	4	5
C7	Otelimiz besin kalitesi yüksek ve sağlıklı durumdaki fazla yiyecekleri bağışlamaktadır.	1	2	3	4	5
C8	Otelimiz kullanılmış mobilya ve ekipmanlarını bağışlamaktadır.	1	2	3	4	5
C9	Otelimiz müşteri odalarında sabun ve şampuan koymak yerine sabun ve şampuan otomatı buldurmaktadır.	1	2	3	4	5
C10	Otelimiz atık maddelerin (kağıt, plastik, cam vb.) geri dönüşümünü sağlamaktadır.	1	2	3	4	5
C11	Otelimiz kağıt kullanımını en aza indiren uygulamalar yapmaktadır.	1	2	3	4	5
C12	Otelimiz kapalı mekanlardaki havanın kalitesini iyileştirmeye yönelik uygulamalar yapmaktadır.	1	2	3	4	5
C13	Otelimiz tuvaletlerde sensörlü, su tasarruflu, sifonlar, lavabolar ve pisuvarlar kullanmaktadır.	1	2	3	4	5
C14	Otelimiz enerji tasarruflu duş başlıkları ve lavabo muslukları kullanmaktadır.	1	2	3	4	5
C15	Otelimiz çevre dostu temizlik ürünleri kullanmaktadır.	1	2	3	4	5
C16	Otelimiz sensörlü aydınlatma sistemleri kullanmaktadır.	1	2	3	4	5
C17	Otelimiz mutfak atıklarını çevreye duyarlı şekilde imha etmektedir.	1	2	3	4	5
C18	Otelimiz mutfak atıklarının geri dönüşümünü çevreye duyarlı şekilde sağlamaktadır.	1	2	3	4	5
C19	Otelimiz kapalı alanlarda hava kalitesini arttırmak için canlı bitkiler buldurmaktadır.	1	2	3	4	5
C20	Otelimiz kullanılmış sarf malzemelerini (sabun, deterjan vb.) bağışlamaktadır.	1	2	3	4	5
C21	Otelimiz plastik ve tek kullanımlık malzeme/ekipman kullanımını azaltmaktadır.	1	2	3	4	5
C22	Otelimiz israfı önlemek için yiyecek ve içecek porsiyonlarının büyüklüklerini azaltmaya çalışmaktadır.	1	2	3	4	5
C23	Otelimiz ısıtma ve soğutmada enerji kaybını önlemek için izolasyona önem vermektedir.	1	2	3	4	5
C24	Otelimiz ısıtma ve soğutmada enerji tasarrufu sağlayan sistemleri kullanmaktadır.	1	2	3	4	5
C25	Otelimiz proje aşamasında ışık ve güneşten maksimum fayda sağlayacak şekilde inşa edilmiştir.	1	2	3	4	5
C26	Otelimiz kullanılan suyun tekrar kullanımını sağlayan (bahçe sulamada vb.) sistemleri uygulamaktadır.	1	2	3	4	5
C27	Otelimiz peyzaj alanlarında yerel olan ve fazla su tüketmeyen bitkileri kullanır.	1	2	3	4	5
C28	Otelimiz inşaat aşamasında enerji kaybını önleyecek ve tasarruf sağlayacak şekilde tasarlanmıştır.	1	2	3	4	5

**BÖLÜM IV**

Lütfen aşağıdaki işletmenize ve kendinize ait seçeneklerden uygun olanını işaretleyiniz.

- 1. Cinsiyetiniz**     Erkek                       Kadın
- 2. Yaşınız**  
 25 yaş ve altı                       26-30 yaş arası                       31-35 yaş ve arası  
 36-40 yaş arası                       41-45 yaş arası                       46 yaş ve üstü
- 3. Eğitim durumunuz**  
 İlköğretim                       Lise                       Üniversite                       Lisansüstü
- 4. Otelde çalışma süresiniz**  
 1 yıldan az                       1-2 yıldır                       3-4 yıldır                       5-6 yıldır                       7 yıl ve üstü
- 5. Oteldeki pozisyonunuz**  
 İşletme Sahibi                       Genel Müdür                       Genel Koordinatör  
 Genel Müdür Yardımcısı                       Departman Müdürü.....                       Diğer .....
- 6. Otelinizin bina yaşı**  
 5 yaştan az                       5-9 yaş arası                       10-14 yaş arası                       15-19 yaş arası                       20 yaş ve üzeri
- 7. Otelinizin işletmecilik yaşı**  
 5 yaştan az                       5-9 yaş arası                       10-14 yaş arası                       15-19 yaş arası                       20 yaş ve üzeri
- 8. Otelinizin sınıfı**  
 Butik Otel                       Üç Yıldızlı                       Dört Yıldızlı                       Beş Yıldızlı
- 9. Otelinizin statüsü**  
 Bağımsız Yerli İşletme                       Bağımsız Yabancı İşletme                       Yönetim Anlaşması Var  
 Yerli Zincir İşletme                       Yabancı Zincir İşletme                       Franchising Anlaşması Var
- 10. Otelinizin personel sayısı**  
 100'den az                       100-200 arası                       201-300 arası                       301-400 arası                       401 ve üzeri

Lütfen konuya ilişkin görüşlerinizi belirtiniz .....

.....

.....

.....

**Çalışmanın sonuçlarından haberdar olmak istiyorsanız, lütfen aşağıya e-posta adresinizi yazınız.**

.....@.....

**ÇALIŞMAYA YAPTIĞINIZ KATKI İÇİN TEŞEKKÜR EDERİZ...**

## EK-2: SPSS GÜVENİLİRLİK ANALİZİ SONUÇLARI

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	51,4040	53,264	,266	,321	,707
A2	51,1212	52,189	,364	,362	,695
A3	51,1010	50,418	,606	,605	,673
A4	51,1313	48,564	,656	,604	,663
A5	50,7374	54,032	,452	,400	,693
A6	50,8990	56,275	,179	,177	,714
<b>A7</b>	<b>52,7475</b>	<b>58,844</b>	<b>-,069</b>	<b>,173</b>	<b>,755</b>
A8	51,4242	49,124	,451	,436	,682
A9	51,0505	53,395	,309	,204	,701
A10	51,4646	49,088	,397	,469	,690
A11	51,5051	48,885	,383	,317	,692
A12	51,1111	51,590	,401	,382	,691
A13	51,8182	55,865	,073	,299	,735
A14	50,8990	51,745	,488	,519	,684

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B1	127,6277	96,903	,115	.	,596
B2	127,5532	97,218	,223	.	,594
B3	127,5957	96,631	,271	.	,592
B4	127,5638	97,818	,092	.	,597
B5	128,1277	92,736	,192	.	,588
B6	127,6170	95,400	,343	.	,587
B7	127,9681	90,612	,414	.	,570
B8	127,8511	91,074	,411	.	,572
B9	128,1809	88,408	,394	.	,566
B10	127,6064	94,370	,368	.	,583
B11	127,6064	96,155	,279	.	,590
B12	127,6809	94,456	,389	.	,583
B13	127,5213	97,220	,233	.	,594
B14	127,5213	96,919	,291	.	,593
B15	127,5957	94,996	,344	.	,586
B16	127,6277	95,699	,268	.	,589

B17	127,5638	96,098	,325	.	,590
B18	127,6702	95,084	,225	.	,589
B19	128,3511	90,918	,256	.	,580
B20	128,5106	86,081	,460	.	,555
B21	127,8511	93,246	,334	.	,581
B22	128,0532	92,373	,219	.	,585
B23	127,5851	95,321	,273	.	,588
B24	127,5319	96,316	,237	.	,591
B25	127,6064	94,865	,274	.	,587
B26	127,6915	92,065	,420	.	,575
<b>B27</b>	<b>127,3830</b>	<b>59,508</b>	<b>,137</b>	.	<b>,798</b>
B28	127,5957	94,975	,329	.	,586

## ÖZGEÇMİŞ

### KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : Uygur TURGUT  
Doğum Yeri : İzmir  
Doğum Yılı : 1980  
Medeni Hali : Evli

### EĞİTİM VE AKADEMİK BİLGİLER

Lise 1994-1998 : Ortaklar Anadolu Öğretmen Lisesi  
Lisans 1998-2002 : İstanbul Üniversitesi Hasan Ali Eğitim Fakültesi  
Yabancı Dil : İngilizce

### MESLEKİ BİLGİLER

2010: Köyceğiz / Türkiye – Köyceğiz Anadolu Öğretmen Lisesi / İngilizce Öğretmeni  
2008: Kaş / Türkiye - Kaş Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi / İngilizce Öğretmeni  
2007: Malatya / Türkiye - Hatunsuyu İlköğretim Okulu / İngilizce Öğretmeni  
2004: Köyceğiz / Türkiye - Beyobası Y.N.P. İlköğretim Okulu / İngilizce Öğretmeni  
2002: London / İngiltere - J.D. Wetherspoons Pubs-Fulham Branch / Supervisor  
1999: Dalaman / Türkiye - Dalaman Havalimanı/Turkuaz Duty Free/Satış elemanı