

Konaklama Sektöründe Yeşil Yönetim Kavramı, Eko Etiket ve Yeşil Yönetim Sertifikaları ve Otellerde Yeşil Yönetim Uygulama Örnekleri

Ayhan Gökdeniz^{1*}

¹ Balıkesir Üniversitesi, Ayvalık Meslek Yüksekokulu, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Balıkesir

*Sorumlu Yazar
E-posta: aygokdeniz@yahoo.com

Geliş Tarihi: 15 Mart 2017
Kabul Tarihi: 03 Haziran 2017

Özet

En çok enerji tüketen sektörlerden biri olan turizm, son yıllarda enerji tasarrufu, doğal kaynakların korunması ve çevresel yönetim gibi konulara ağırlık vermektedir. Böylece turizm işletmeleri değişen tüketici tercih ve beklentilerine uygun, çevreye saygılı ürünler sunabilmiş ve tüketici gözünde iyi bir imaj oluşturabilmiştir. Günümüzde özellikle gelişmiş ülkelerde tüketici haklarının korunmasına yönelik yasal çalışmalar ve bunların sonucu oluşan toplumsal duyarlılık müşteriye işin odağı haline getirmiştir. Bu noktada yeşil yönetim anlayışı, işletmelerin çevresel sorumluluk duygusu ile faaliyette bulunmalarını ifade etmektedir. Yeşil yönetim anlayışı, kısaca çevrenin korunması ile ekonomik büyüme kavramlarının uzun dönemli ve birlikte düşünülmesi esasına dayanmaktadır.

Eko-Etiketler, ürün ve hizmetlerin çevresel sicilleri hakkında güvenilir bilgi sağlayan gönüllülük esasına dayalı, katılımcı, piyasa temelli ekonomik araçlar olarak değerlendirilmektedir. Araştırmalar tüketicilerin, çevreye daha az hasar veren ürünleri seçerek çevrenin korunmasına daha fazla katkıda bulunmak istediklerini göstermiştir. Bu çerçevede tatil yapmak isteyen potansiyel turistlerin de çevreye duyarlı işletmeleri tercih ettiklerini söyleyebiliriz. Turizmde yeni bir talep şekli olarak ortaya çıkan bu uygulamalar doğal olarak konaklama işletmelerini bu talebi karşılamaya itmiştir. Kısaca “yeşil yönetim uygulamaları” olarak da tanımlanan bu yönetim anlayışı konaklama işletmelerinde ekolojik sertifikalar, enerji verimliliği, katı ve sıvı atık yönetimi, tüketicilerin bilinçlendirilmesi ve personelin bilgilendirilmesi noktalarında toplanmaktadır. Bu çalışmada; çevre yönetim sertifikaları, yeşil yönetim uygulamaları ve otellerin farklı ekolojik uygulamaları üzerinde durulmuş ve yeşil yönetimle ilgili ileriye yönelik projeksiyonlar yapılmıştır.

Anahtar Kelimeler; yeşil yönetim, ekolojik sertifikalar ve uygulama örnekleri

Green Management Concept in the Hospitality Sector, Eco-Label and Green Management Certificates and Examples of Green Management Practices in Hotels

Abstract

Being one of the industries that consumes the highest amounts of energy, tourism focuses on issues such as energy savings, protection of natural resources and environmental management. Thus, tourism businesses have been able to offer environmentally friendly products in line with the changing consumer preferences and expectations, and establish a good image from the consumer's point of view. Nowadays, legal work carried towards the protection of consumer rights, and public sensitivity that came as a result particularly in developed countries has turned the customer into the focal point of the business. At this point, green management approach represents the businesses operations with a sense of environmental responsibility. The green management concept is based on the protection of the environment and concept of economic growth principles to be considered together and in the long-term.

Eco-labels are considered to be market-based economic instruments providing reliable information on the environmental record of products and services on a voluntary basis. Surveys have shown that consumers want to make a greater contribution to protecting the environment by choosing less environmentally damaging products. In this context, we can say that potential tourists prefer environmentally conscious businesses. Emerging as new form of demand in in tourism, these practices have naturally pushed accommodation businesses to meet this demand. Defined as “green management practices,” this management approach focuses on ecological certification, energy efficiency, management of solid and liquid waste, raising consumers' awareness, and training the staff in the hospitality business. In this study, environmental management certifications, different applications of ecological green management practices of hotels were examined and projections about green management were made.

Keywords: Green management, ecological certification and implementation examples

GİRİŞ

Sürdürülebilir turizm, yerel kaynakların korunması, yaşam kalitesinin yükseltilmesi, turistik tüketicilerin ve bölge halkının ihtiyaçlarının gelecek düşünülerek karşılanması,

ülkenin kültürel bütünlüğüne ve çevresine uygun turizm kapasitelerinin geliştirilmesi olarak tanımlanabilir. Bu turizm türüne katılan tüm taraflar; kendi aralarında etkili bir işbirliği ve koordinasyon oluşturacak yapısal sistemlere ih-

tiyaç duymaktadır. En çok enerji tüketen sektörlerden biri olan turizm, enerji tasarrufu, doğal kaynakların korunması ve çevresel yönetim gibi konulara ağırlık vermektedir. Böylece turizm işletmeleri değişen tüketici tercih ve beklentilerine uygun, çevreye saygılı ürünler sunabilmiş ve tüketici gözünde iyi bir imaj oluşturabilmiştir. Son yıllarda özellikle gelişmiş ülkelerde tüketici haklarının korunmasına yönelik yasal çalışmalar ve bunların sonucu oluşan toplumsal duyarlılık, müşteriye işin odağı haline getirmiştir. Hizmette insan unsuruna dayalı ve tüketici memnuniyetine çok daha fazla duyarlı turizm sektöründe, bu durum çok daha belirgin ve egemendir.

Otellerin işletme ve pazarlama aşamasında yeşil pazarlama anlayışını benimsemeleri, hem maliyetlerinin azalmasına ve hem de daha fazla kar elde etmelerine yol açmaktadır. Bu yaklaşım tarzı ile işletmeciler; turizmin en önemli kaynağı olarak görülen çevreyi korumaya ve onu sürdürülebilir kılmaya yönelik adım atmışlardır. Otel işletmelerinin çevreye duyarlılığını ifade eden yeşil otelcilik anlayışı; sektörde önemli bir noktaya taşınmış ve yeşil tüketici veya eko turist kavramları kullanılmaya başlanmıştır. Bu önemli aktörler; turizm sektöründe gündemin ve arz-talep dengesinin belirleyicileri olmuştur. Örneğin; yeşil otel imajı, müşteri sadakatı, yüksek talep ve kar artışı gibi.

İçinde bulunduğumuz yüzyılda endüstrileşmelerini gerçekleştirmiş ya da bu yönde çaba harcayan toplumlarda, doğal kaynaklar çok çömertçe tüketilmiştir. Doğal denge, kolay düzeltilemeyecek şekilde bozulmuştur. Çevrenin iyi yönetilememesi neticesinde ciddi boyutlara varan çevre kirliliği ve binlerce insanın ölümüyle sonuçlanabilecek faciaların ortaya çıkabilme ihtimali, günümüzde dikkatleri endüstrilerin çevreye olan olumsuz etkilerine çevirmiştir.

YEŞİL YÖNETİM KAVRAMI

Uluslararası Standartlar Örgütü (ISO) tarafından formüle edilen *ISO 14000 Çevre Yönetim Sistem Standartları Serisi*, 191 ülkeden 21.340 katılımcıyla 26 Ağustos-4 Eylül 2002 tarihinde Güney Afrika'nın Johannesburg kentinde düzenlenen, *Dünya Sürdürülebilir Kalkınma Zirvesi*, çevre kirliliğini önlemeye yönelik gelişmeler arasında yer almaktadır. Son zamanlarda çevre yönetimine ilişkin gündemde olan bir diğer anlaşma da *Kyoto Protokolü*'dür. Dünyada farklı ülkelerde uygulanan çeşitli çevre yönetim sistemi standartları bulunmaktadır. Bunlardan birincisi, *Eko Yönetim ve Denetim Programı* (EMAS; Eco-Management and Audit Scheme) ikincisi, 1990 yılında İngiliz Standartlar Enstitüsü tarafından yapılan çalışmalar sonucunda yayınlanan *BS 7750 Çevre Yönetim Standardı*'dir. Üçüncüsü ise BS 7750 standardının temel alındığı *ISO 14000 Çevre Yönetim Sistemi Standartları Serisi*'dir.

Yeşil yönetim anlayışı, işletmelerin çevresel sorumluluk duygusu ile faaliyette bulunmalarını ifade etmektedir. Bu yönetim anlayışı, kısacası çevrenin korunması ile ekonomik büyüme kavramlarının uzun dönemli ve birlikte düşünülmesi esasına dayanmaktadır. Yeşil yönetimin çıkış noktası sürdürülebilir gelişme anlayışıdır. Sürdürülebilirlik, doğadaki kaynakların korunarak, insan yaşamının kalitesinin artırılması anlamına gelmektedir [1]. Yeşil yönetim anlayışı, işletmelerin çevresel sorumluluk duygusu ile faaliyette bulunmalarını ifade etmektedir [2]. Yeşil yönetim anlayışı, kısaca çevrenin korunması ile ekonomik büyüme kavramlarının uzun dönemli ve birlikte düşünülmesi esasına dayanmaktadır.

Yeşil yönetim anlayışının hedefi; işletmelerin amaçlarında, fonksiyonlarında, organizasyon yapısında ve üretim süreçlerinde çevreyi ön plana alacak şekilde faaliyetlerini düzenlenmesidir. Yeşil yönetim uygulamalarının maliyetli

olması gibi bir dezavantajının yanı sıra pek çok avantajı olduğu da görülmektedir. İşletme imajını artırmak, enerji kaynaklarının kullanımını azaltmak, rekabet avantajı sağlamak, işletmenin çevreye olan olumsuz etkilerini azaltmak, işletme etkinliği artırmak, müşteri ve diğer baskı gruplarının taleplerine cevap vermek yeşil yönetim uygulamalarının sağladığı belli başlı avantajlar arasında yer almaktadır [3]. İşletmelerin yeşil yönetim anlayışlarına uygun faaliyette bulduklarının en önemli göstergelerinden biri olan *ISO 14000 Çevre Yönetim Sistemi Standartları*, işletmenin çevre üzerindeki etkilerini en aza indirmek için kullanılabileceği bir dizi birbirine bağlı sistemleri içermektedir.

EKO ETİKET KAVRAMI

Eko-Etiketler, ürün ve hizmetlerin çevresel sicilleri hakkında güvenilir bilgi sağlayan gönüllülük esasına dayalı, katılımcı, piyasa temelli ekonomik araçlar olarak değerlendirilmektedir. Avrupa Birliği (AB) ülkelerinde yakın geçmişte çeşitli çevre etiketlerinin hazırlanması ve yaygınlaştırılması üzerine, bütün üye ülkeler için geçerli olacak AB çevre etiketi geliştirilmesi çalışmaları başlatılmış; bunun sonucunda Bakanlar Konseyi'nin 23 Mart 1992 tarihli 880 sayılı tüzüğü ile çevre etiket sistemi kurulmuştur. Bir çiçek amblemi ile simgelenen bu etiket, üretim ve tüketim araçlarının çevreye saygılı olduğunu göstermektedir. Etiket, bağımsız bir organ olan Avrupa Birliği Eko-Etiket Kurulu ekolojik kıstasları ve üretimin tüm aşamalarını göz önünde bulundurarak vermektedir. Kıstasların belirlenmesinde ürün için hammadde seçiminden, imalata, dağıtımına, tüketimine ve kullanımı bittiğinde geri dönüşümünün sağlanmasına kadar olan bütün evreler dikkate alınmaktadır (<http://www.eko-etiket.org/neden-eko-etiket.php>).

Avrupa Birliği Eko-Etiket Kurulu'nun verdiği kararı, Avrupa Komisyonu resmi olarak kabul etmektedir. Avrupa Birliği çiçeği, üreticileri; çevre dostu ürünlerin üretilmesinde cesaretlendirmekte ve ayrıca tüketicilere de alışverişlerinde bilgilendirici ve seçici haklar tanımaktadır. Bugün AB Eko-Etiketi çok geniş bir ürün ve hizmet yelpazesini kapsamakta olup, yeni gruplar sürekli olarak ilave edilmektedir. Eko-Etiket alabilecek mevcut ürünler ve üzerinde çalışmalar yapılan ürünler buradan izlenmektedir. Tüm Avrupa ülkelerinde olduğu gibi Türkiye'de de çevre sorunlarına karşı kamuoyu bilincinin hızla artmasıyla, gerek piyasanın gerekse tüketicilerin çevre dostu ürünlere yönelik ilgilerinin de arttığı bir gerçektir. Araştırmalar tüketicilerin, çevreye daha az hasar veren ürünleri seçerek çevrenin korunmasına daha fazla katkıda bulunmak istediklerini göstermiştir (<http://www.eko-etiket.org/neden-eko-etiket.php>).

Günümüzde işletmeler, hangi sektörde olursa olsun, çevresel sorunlara duyarlı olmadan varlıklarını sürdürmeyeceklerini anlamışlardır. Bu doğrultuda, işletmeler yapacakları her türlü faaliyetin çevre boyutunu iş stratejilerine ve uzun vadeli planlarına almak zorundadırlar. Çünkü her türlü pazarda çevresel duyarlılık artık rekabet üstünlüğü sağlamaktadır. Yeşil otelcilik olarak adlandırılan doğayı korumaya ve sürdürülebilir turizme yönelik otel yönetimi uygulamaları, hem konaklama işletmelerinin enerji tasarrufu sağlamasına hem de doğaya bırakılan atıkların azaltılmasına yardımcı olmaktadır. Yeşil otel işletmeciliği sektörde önemi artan bir uygulama olarak görülmektedir. Rekabet baskısı, tüketici ve sivil toplum kuruluşlarının bu konudaki tutumları ve devletlerin çevreyi koruma politikaları yeşil otelcilğe yönelişin nedenleri arasındadır. Yeşil otelcilik anlayışı sadece işletmenin tek başına yapacağı bir uygulama olmayacağından tüketicinin yeşil seyahat konusunda da bilgilendirilmesi çok önemlidir

TURİZMDE ÇEVRE YÖNETİM SERTİFİKA PROGRAMLARI ve ISO YÖNETİM SİSTEMLERİ

Turizm sektöründeki işletmeler çevresel faaliyetler kapsamında ziyaretçi yönetimi üzerine odaklanmış, kirlilik ile ilgili çözümler geliştirme, eko-turizme yönelik uygulamalar başlatma, enerji ve atık minimizasyonu gibi konularda



yol gösterici ilkeler oluşturmuştur. Otelcilikte çevresel uygulama örnekleri ve doğa turizmi anlayışı, başta konaklama ve destinasyon alanları olmak üzere sektörün tümüne yayılmıştır. 1990'lara gelindiğinde, ekolojik etkinliğe dayalı ve farklı adlar altında, otel, seyahat acentası ve/veya turizm birliklerine değişik ödül/etiket verme şeklinde yürütülen sertifikasyon programları yaygınlık kazanmıştır [4].

Tablo-1- Turizmde Yeşil Yönetim Sertifika Programları

| Sertifika Logosu | Sertifikasyon Programları |
|---|---|
|  | Blue Flag (Mavi Bayrak): FEEE tarafından 1985 yılında uygulamaya konulan plaj ve marinalara verilen bir sertifikasyon programıdır. Önceleri Avrupa ülkelerini kapsayan program, 2001 yılından itibaren tüm dünyayı kapsamış ve federasyonun ismi de FEE (Foundation for Environmental Education-Çevre Eğitim Vakfı) olarak değişmiştir. Program günümüzde 50 ülkede yürütülmektedir. Türkiye, 2015 yılında ödüllü plaj sayısı ile ilk kez Dünya İkincisi olmuştur. Türkiye Çevre Eğitim Vakfı (TÜRÇEV) koordinasyonunda yürütülen Mavi Bayrak Programı kapsamında, 2016 yılında İspanya'nın 588 plajından sonra, ülkemiz 444 bayrak ile ikinci sırada yer almıştır. Ülkemizde 21 marina da Mavi Bayrak almaya hak kazanmıştır (http://www.blueflag.org/). |
|  | Earth Check Benchmarking and Certification Program (Earth Check Kıyaslama ve Sertifikasyon Programı): 1997 yılından itibaren, "EC3 Global" uluslararası çevre yönetimi ve sertifikasyon işletmesi tarafından verilen bir sertifikasyon programıdır. Dünya genelinde 60 ülkede, tüm turizm ve seyahat endüstrisini kapsamaktadır. Bronz, gümüş, altın, platinyum olmak üzere 4 derece bulunmaktadır (http://www.earthcheck.org/ ; http://www.ec3global.com/). |
|  | ECOTEL: 1994 yılında başlayan, Hallmark of Environmentally Sensitive Hotels tarafından konaklama işletmeleri için uygulanan çevre yönetim sertifikasıdır. İşletmeler; çevre, su, enerji, atık, işgören eğitimi olarak belirtilen beş alanda çevreye uyumlu uygulamalarda bulunmak durumdadırlar (http://www.ecotelhotels.com/). |
|  | Green Globe (Yeşil Küre): 83 ülkeyi kapsayan, tüm seyahat ve turizm endüstrisi için verilen bir sertifikasyon programıdır. Koşulları aşağıda belirtilen uluslararası standartlar ve anlaşmalar temel alınarak hazırlanmıştır (http://www.greenglobe.com/); <ul style="list-style-type: none"> • Küresel Sürdürülebilir Turizm İlkeleri • Sürdürülebilir Kalkınma İlkeleri • Gündem 21 • ISO 9001, 14001 ve 19011 |
|  | Green Key (Yeşil Anahtar): Konaklama işletmelerine, kamp alanlarına ve tatil evlerine verilen, 20'den fazla ülkeyi kapsayan eko-etiket programıdır. 1996 yılında Danimarka'da başlamış olup, 2002 yılında FEE'nin programına dâhil edilmiştir (http://www.green-key.org/). |
|  | SKAL; 1932 yılında Paris'de kurulan, 90 ülkede 500 kulüp ve 17.000 üyeyi kapsayan dünyanın en eski ve en yaygın turizm organizasyonudur. Her kulüp bulunduğu bölgede her yıl turizm sektörüne yönelik 7 kategoride ödül vermektedir. Bu ödüller; tur operatörü ve seyahat acentası, kırsal konaklama işletmesi, kentsel konaklama işletmesi, genel kırsal bölge, şehir ve köyler, eğitim programı, medya ve küresel anonim işletmeler olmak üzere 7 kategoride verilmektedir (http://skalnet20.skalg.org/). |

| | |
|--|---|
|  | <p>Travelife Sustainability System (SeyahatYaşam Turizmde Sürdürülebilirlik): Konaklama işletmelerini altın, gümüş ve bronz olmak üzere 3 düzeyde ödüllendiren bir sistemdir. Türkiye’de 2015 yılında Antalya, Aydın ve İzmir illerinde yer alan 26 konaklama tesisi altın etiket ile ödüllendirilmiştir (http://www.travelifecollection.com/).</p> |
|  | <p>Greening Hotels: Küresel ısınma ve çevreyi korumaya yönelik duyarlılık her geçen gün hızla artmaktadır. Yakın gelecekte, çevreye duyarlı otellerin tercih edileceğini ön gören TUROB ‘greeninghotels’ projesi ile üyelerine bu konuda da öncülük etmektedir. Konaklama işletmeleri enerji yönetimi, su yönetimi, iç hava kalitesinin artırılması, atık azaltımı ve geri dönüşüm alanlarında değerlendirilmektedir. Değerlendirme dünyanın en büyük akredite kurumu Bureau Veritas tarafından yapılmaktadır. Değerlendirme sonucuna göre; konaklama tesisleri “Bronz, Gümüş ve Altın Yeşillenen Oteller” Belgesi ile ödüllendirilmektedir (http://www.greeninghotels-turkey.org/).</p> |
| | <p>AB ÇEVRE ETİKETİ (ECO-LABEL): Avrupa Birliği’nin Eko-Etiket (çevre etiketi) uygulaması, tüketicilerin daha yeşil ürün ve hizmetleri ayırt edebilmelerine yardımcı olmak amacıyla başlatılmış gönüllü bir uygulamadır. AB Çevre etiketi (Eco label), gıda, içecek, ilaç ve tıbbi ürünler dışındaki alanlarda herhangi bir hizmet ya da ürün için verilebilmektedir. Bugün AB Eko-Etiketi çok geniş bir ürün ve hizmet yelpazesini kapsamakta olup, yeni gruplar sürekli olarak ilave edilmektedir (http://www.eko-etiket.org/).</p> |
|  | <p>UNESCO World Heritage (UNESCO Dünya Mirasları): UNESCO 1946 yılında BM’in özel bir kurumu olarak kurulmuştur. Kurum, turizm ile ilgili olarak dünya genelinde kültürel ve doğal mirasın belirlenmesini, koruma altına alınmasını ve “Dünya Kültürel ve Doğal Mirasları Listesi”nde yer almasını sağlamaktadır. Bu listede Ocak 2017 itibarıyla Türkiye’den toplam 15 doğal ve kültürel değer yer almaktadır (http://www.unesco.org/).</p> |

Tablo-2 ISO Yönetim Sistemleri

| | |
|---|---|
|  | <p>ISO (International Organization for Standardization-Uluslararası Standartlar Teşkilatı): ISO, 23 Şubat 1947 tarihinde kurulmuş olup, 135 üye ülkeden oluşmaktadır. Her ülkeden bir üye bulunmaktadır ve her üye eşit oy hakkına sahiptir. Bugün, 162 ülkenin ulusal standart hazırlama kuruluşlarını bünyesinde toplayan bir kuruluştur. Türkiye’de ISO’nun temsilciliğini TSE (Türk Standartları Enstitüsü) yürütmektedir (http://www.iso.org/).</p> |
|  | <p>ISO 14000 Çevre Yönetim Sistemi Standartları, merkezi İsviçre’nin Geneva kentinde bulunan Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO) tarafından 1996 yılında dünya çapında endüstrilerin çevre yönetim programlarının standardizasyonu amacıyla formüle edilen bir dizi ilke ve standartlar serisidir. ISO 14000 çevre yönetim sistemi; bir kurumun yaptığı faaliyetlerde çevreye verdiği zararı bir yönetim sistemi prensibiyle yani sistematik bir şekilde minimize etmeye veya yok etmeye çalışan bir sistemdir (http://www.iso.org/iso/iso14000).</p> |

| | |
|---|--|
|  | <p>ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi: 1987 yılında uluslararası kalite ihtiyacına cevap verecek ve birçok ülke tarafından kabul edilen ISO 9000 dizisi standartları yaygınlaşmıştır. ISO 9000, işletmenin koşullarına uygun bir Kalite Güvence Sistemi geliştirilmesinde ve/veya bir başka organizasyonunu Kalite Güvence Sistemi'nin değerlendirilmesinde esas olarak kullanılabilen bir modeldir. Bu modele uygunluk ise bir işletme için birçok endüstrileşmiş ülkede kabul edilmiş olan uluslar arası bir standarda uygun bir kalite güvence sistemine sahip olmak anlamına gelecektir (http://www.kalitekontrol.net/iso-9000-nedir.html).</p> |
|  | <p>ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi, gıda endüstrisi uzmanları tarafından geliştirilmiş olan uluslararası kabul görmüş bir standarttır. Bu standardın amacı, gıda güvenliği yönetiminin ihtiyaçlarını gıda tedarik zinciri ile uyumlu hale getirmektir. ISO 22000:2005 standardının, çeşitli ülkeler tarafından yayınlanmış HACCP standardının yerini alabilecek ve dünyada ISO 9001:2008 gibi kabul görebilecek bir standart olması öngörülmektedir (http://www.wcs.com.tr/iso_22000_kalite_nedir.htm).</p> |
|  | <p>ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi: Müşteri şikayetlerinin bir sistematik dahilinde yürütülmesi ile ilgili çalışmalar dünyada 1990'lı yılların başlarında CRM (Customer Relations Management) çalışmalarıyla başlamıştır. 2004 yılında ISO 10002 standardını yayınlamış ve 2006 yılında ülkemizde TS ISO 10002/2006 olarak yürürlüğe girmiştir. ISO 10002; bir işletmede gelişirebilen, şikayet nedenlerini ortadan kaldıracak alanların belirlemede yardımcı olan, müşteri şikayetlerinin daha etkin ve daha verimli yönetilmesi için gerekli yönetim araçlarını tanımlayan, daha çok müşterinin sağlanılan hizmetten memnun kalmasına olanak sağlayan bir yönetim sistemidir (http://belgelendirme.ctr.com.tr/iso-10002.html).</p> |
|  | <p>OHSAS 18001, BSI (British Standards Institute) tarafından yayınlanmış olan “İş Sağlığı ve Güvenliği” standardıdır. OHSAS 18001 iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi konusundaki gereklilikleri belirleyen uluslararası bir standarttır. OHSAS 18001, kuruluşların kalite, çevre ve iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemlerini entegre edebilmelerini sağlamak amacıyla ISO 9001 (QMS) ve ISO 14001 (EMS) standartlarıyla uyumlu olacak şekilde geliştirilmiştir. Ulusal sağlık ve güvenlik standartlarına uyum tüm kuruluşlar için zorunludur (http://www.isokalitesiteleri.com/iso-18001-2007-is-sagligi-guvenligi-sistemi.php).</p> |

5. OTELLERDE YEŞİL YÖNETİM UYGULAMA ÖRNEKLERİ

Yeşil otelcilik uygulamalarının yaygınlaştırılması için öncelikle otel sahiplerinin ve yöneticilerin çevreye duyarlı bir yaşam felsefesine sahip olmaları gerekmektedir. Bu alanda yine aynı paydaşların uzun vadeli politikalar belirlemesi ve bunu bir yol haritası eşliğinde uygulamaya sokması gerekmektedir. Yerel ve merkezi yönetimlerin çevreye duyarlı uygulamalar için otelleri zorlayıcı yasal düzenlemeler ve uygulamalar yapması kaçınılmazdır [5]. Potansiyel tatilcilerin turizme katılırken ve konaklarken çevreye duyarlı işletmeleri araması ve seçmesi günümüz turizm anlayışının en önemli parametresidir. Bu duyarlılığın ve tercihin yeşil otelciliğin gelişimindeki en önemli özelliklerinden birisi olduğu unutulmamalı ve hem arz hem de talep boyutunda çevreye karşı bilinçlenmenin farkına varılmalıdır.

Otellerin yeşil otel uygulamalarına geçişlerinde çeşitli zorluklardan bahsetmek mümkündür. Örneğin; yüksek maliyet, personelin isteksizliği ve yönetimin konuya sıcak yaklaşmaması gibi. Ancak, farklı alanlarda uygulama güçlükleri yaşansa da günümüzde tüm işletmelerin en önemli ve güncel konusu enerjinin etkin ve verimli kullanılmasıdır. Bu

nedenle, bölgede veya yörede yerel yönetimler başta olmak üzere tüm paydaşların çevresel değerlerin sürdürülebilirliği konusundaki ortak paydada buluşmaları gerekmektedir. Eko teknoloji, otel inşaatı ve işlemlerinde uygulanan enerji ve su tüketimini azaltmayı sağlayan mühendislik ve bakım onarım tekniklerini içermektedir. Eko otellerin gelişimine paralel olarak çevrenin korunması, kuruluşların rekabetçi pazar durumlarını ve ev sahibi ülkenin fiziksel çevrelerini geliştirmektedir. Günümüzde bunu sağlayan ülkeler yeşil turizmde bir adım öndedir [6]. Günümüzde doğayı korumadan sürdürülebilir bir turizmden bahsetmek mümkün değildir. Bugün artık işletmeler çevresel duyarlılığı ön planda tutan çalışmalar yapmak ve uygulamak zorundadır. Devlet ve rekabet baskısı ve yeşil otelcilik uygulamalarının karlılığı artırıp maliyetleri düşürmesi turizm işletmelerini, yeşil turizmin birer savunucusu ve uygulayıcısı durumuna getirmiştir.

Otel dizaynı, otelin fonksiyonları, yerel ve kültürel motif ve fiziksel çevre tarafından etkilenmektedir [7]. İyi dizayn edilmiş otel, imajı geliştirmekte ve iş hacmini artırmaktadır. Ayrıca; müşteriye seyahat deneyimi kazandırmaktadır. Çevresel yoğunlukta otellerin gelişimi, hızlı büyüyen eko-turizm pazarlarına cevap vermekte ve halkı çevresel koruma

ve destekleme konusunda bilinçlendirmektedir. Destekleme, gelecek nesiller için yaşam kalitesini yok etmek yerine yükseltmeyi beraberinde getirmektedir. Otellerde belirli bir program çerçevesinde yapılan ekolojik uygulamaları aşağıdaki gibi sıralayabiliriz [8] ;

- Otelin kat ve çamaşırhane departmanlarında kullanılan deterjanlar toksit olmayan ürünlerden seçilmektedir.
- %100 organik keten çarşaf, havlu ve perdeler kullanılması bu tür işletmeler için önemlidir.
- Otelin hiçbir noktasında sigara içilmesine izin verilmemektedir.
- Yenilenebilir enerji kaynaklarının (rüzgar ve güneş gibi) kullanılması teşvik edilmektedir.
- Yiyecek ve içeceklerin organik olmasına dikkat edilmekte ve su kullanımının azaltılması sağlanılmaktadır.
- Otel odalarında ve lobilerde geri dönüşümü olan malzemeler kullanılmamaktadır.
- Yatak çarşafı ve havluların gerekmedikçe değiştirilmemesi (otelde kalan misafirlerin bu konuda bilgilendirilmesi) misafirlere anlatılmaktadır. Böylelikle daha az suyun tüketimi sağlanılmaktadır.
- Etkili enerji ve tasarruflu aydınlatma ünitelerinin kullanımı özendirilmektedir.
- Yeşil araçlarla ve toplu taşıma araçlarıyla ulaşımın sağlanması teşvik edilmektedir.
- Organik ve yöresel sebze ve meyvelerin servis edilmesi sağlanılmaktadır.
- İşletme; servisin herhangi bir noktasında tek kullanımlık tabaklar kullanılmamaktadır.
- Temiz hava değişim programlarının otelin her noktasında uygulanması sağlanılmaktadır.
- Mutfakta, banyoda ve çamaşırhanede kullanılan suların geri dönüşümü yapılarak, bahçe sulamada kullanılması teşvik edilmektedir.
- Misafirlere yönelik olarak kullanılan günlük gazetelerin tekrar kullanımı sağlanılmaktadır.

Yeşil otelcilik olarak adlandırılan doğayı korumaya ve sürdürülebilir turizme yönelik otel yönetimi uygulamaları, hem konaklama işletmelerinin enerji tasarrufu sağlamasına hem de doğaya bırakılan atıkların azaltılmasına yardımcı olmaktadır [9] . Son yıllarda yeşil otel işletmeciliği; sektörde önemi artan bir uygulama olarak görülmektedir. Rekabet baskısı, tüketici ve sivil toplum kuruluşlarının bu konudaki tutumları ve devletlerin çevreyi koruma politikaları yeşil otelcilğe yönelişin nedenleri arasındadır. Uluslararası anlamda çevre bilincini işletmelere kazandırmak amacıyla kurulan (1993) Yeşil Oteller Birliği amacını; ‘ziyaret etmekten keyif duyduğumuz tüm destinasyonlardaki, otellerin, su ve enerji tasarrufu sağlaması, atık miktarını azaltması ve bu destinasyonların korunmasıyla ilgili olarak bir araya getirilmesi ve politikaların belirlenmesi’ şeklinde ortaya koymuştur. Yeşil Oteller Birliği Başkanı Patricia Griffin, tüketicilere; ‘gelecek kuşaklar için çevremizi korumada sizin yardımınız gereklidir. Örneğin, otellerde kalış süreciniz boyunca, otel yönetimine çarşaflarınızın ve havlularınızın her gün değişmesi gerekmediğini söyleyebilirsiniz. Odadan ayrıldığınızda televizyonu, ışıkları kapatmayı unutmayınız. Eğer küçük şampuan şişelerini kullanmıyorsanız onları odaya bırakın ve yanınızda getirdiğiniz şampuanları kullanınız’ şeklinde tavsiyede bulunmakta ve yeşil otelcilik uygulamasına katkı verebileceklerini belirtmektedir. ‘Yeşil otelcilik’; sadece işletmenin tek başına yapacağı bir uygulama değildir. Aynı zamanda tüketicinin de yeşil seyahat konusunda bilinçlendirilmesi gerekmektedir [10].

Yeşil işletmecilik (çevreye duyarlı işletmecilik), ekolojik çevreyi karar alma süreçlerinde önemli bir unsur olarak dikkate alan, faaliyetlerinde çevreye verilen zararı minimum-

ma indirmeyi veya tamamen ortadan kaldırmayı amaç edinen, bu çerçevede, ürünlerinin tasarımını ve paketlemesini, üretim süreçlerini değiştiren, ekolojik çevrenin korunması felsefesini işletme kültürüne yerleştirmek için çabalayan, sosyal sorumluluk kapsamında topluma karşı görevlerini yerine getiren işletmelerin benimsediği bir anlayıştır [11]. Bu noktada sürdürülebilirliği sağlamak için “3-R”den söz edilmektedir. Bunlar; **azaltmak** (reducing), **yeniden kullanmak** (reusing) ve **geri dönüşüm** (recycling) olarak açıklanmaktadır. Bugün dünyada gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde yaygın bir şekilde kabul gören bu yaklaşımın, yanlış uygulamaları önleyerek kaynaklar ve çevre üzerindeki olumsuz etkileri azaltacağı düşünülmektedir.

Bu bağlamda yeşil yönetim ve yeşil otelcilik kavramlarından sonra birazda yeşil pazarlama kavramı üzerinde durmakta fayda vardır. ‘Yeşil pazarlama’ kavramı literatürde ekolojik pazarlama, sürdürülebilir pazarlama, çevreye duyarlı pazarlama gibi değişik isimlerde de kullanılmaktadır. Yeşil pazarlama en genel anlamıyla, işletmelerin doğal çevreyi daha fazla dikkate alarak gerçekleştirdikleri pazarlama faaliyetleridir. Amerikan Pazarlama Derneği’ne göre yeşil pazarlama, fiziksel çevreye olumsuz etkisi minimum olacak şekilde ya da çevrenin kalitesini iyileştirmek üzere tasarlanmış ürünlerin geliştirilmesi ve pazarlanmasıdır [12]. İşletmelerin yeşil pazarlamaya olan ilgilerinin artmasının birkaç önemli nedeni vardır. Bunlar;

- İşletmelerin yeşil pazarlamayı amaçlarına ulaşabilmek için bir fırsat olarak düşünmeye başlaması,
- İşletmelerin sosyal açıdan daha fazla sorumlu olmak için etik sorumluluğa sahip olmaları gerektiğine inanmaları,
- Hükümet kuruluşlarının işletmeleri daha sorumlu olmaları için zorlamaya başlamaları,
- Rakiplerin çevresel faaliyetlerinin, işletmelerin bu konuda faaliyetlerini etkilemeye başlaması,
- Hammaddedeki azalmaların ya da atık biriktirme ile artan maliyet faktörlerinin işletmeleri, davranışlarını düzeltmeye zorlamasıdır.

Sonuç olarak yeşil pazarlamanın iki önemli amacının olduğunu söyleyebiliriz. Bunlardan birincisi; çevreye uyumlu, çevre dostu ürünler geliştirip arz etmek, ikincisi ise; hem ürünün özellikleri hem de o ürünü üreten işletmenin doğal çevreye hassas, dost olduğu fikrini veren yüksek kaliteli bir imaj oluşturmaktır. Son yıllarda insanları doğayla buluşturan “yeşil turizm” bu nedenle ön plana çıkmaktadır. Şehir hayatından bıkan tatilciler bu tür tatillerde tarladan sebze meyve toplayarak, ağaca ve toprağa dokunarak hem ruhlarını hem bedenlerini dinlendirmektedir. Turizm endüstrisinde çevre çok önemli bir unsur olduğundan, turizm işletmelerinin çevreye duysuz kalması beklenemez. Çevresel değerlerin ve dolayısıyla turistik talebin sürdürülebilirliğinden beslenen turizm işletmelerinin yeşil pazarlama uygulamalarına karşı duyarlı olması kaçınılmazdır. Bunun için uluslararası konaklama işletmeleri başta olmak üzere turizm işletmelerinin yeşil pazarlama uygulamalarına ağırlık verdiğini söyleyebiliriz [13]. Ayrıca; turizmde sürdürülebilirliği sağlamak için, konaklama işletmeleri dışında yörelerin de taşıma kapasiteleri zorlanmamalı ve ekosistemler kaldırabileceği limitler içinde yönetilerek, bio-çeşitlilik korunmalıdır. Turizmin çok hızlı ve başarılı gelişimi doğal çevreye zarar verirken, doğal kaynakların tükenmesi turizmin en önemli varlığını ortadan kaldırmakta ve ürün çekiciliğini azaltmaktadır. Bu nedenle yerel yönetimler orta ve uzun vadede ölçülebilir sürdürülebilirlik hedeflerine yönelik eylem planları hazırlamalı ve maliyetlendirerek yerel paydaşların katılımını sağlamalıdır [14].

Son yıllarda yapım aşamasında otel dizaynını belirleyen 3 temel faktör dikkate alınmaktadır. Bunlar; pazarın yapısı,

kültürel doku ve çevresel faktörlerdir. Otel geliştiricilerinin, sadece seyahat pazarını teşhis etmeye değil, ayrıca yaygın kültürel unsurlara, yerel mimariye ve doğal çevreye uygun planlar geliştirmeye ihtiyacı vardır. Bu planlardan birisi de; çevresel etki raporudur. Bu rapor; otel gelişiminin yerel çevre ve toplum üzerinde uzun ve kısa dönemde etkilerini analiz eden bir çalışmayı içermektedir.

SONUÇ ve ÖNERİLER

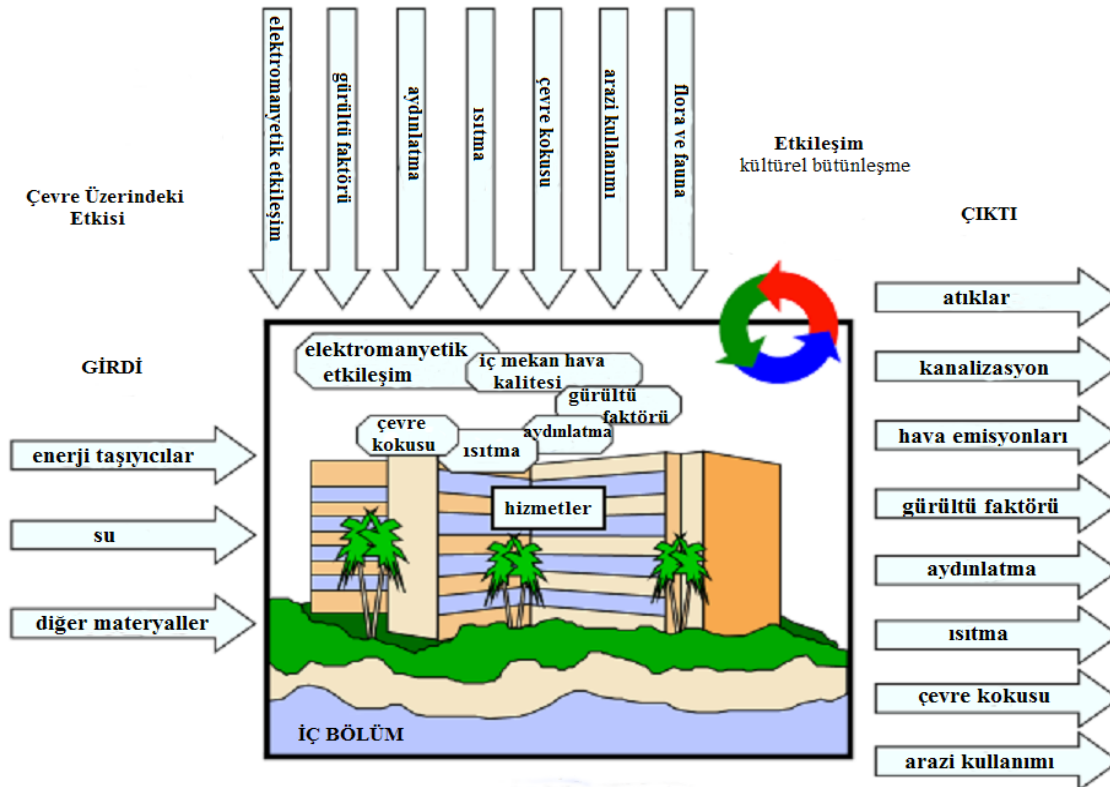
Eko turizm her ulus, bölge ve turizm merkezi için özel bir turizm politikası, stratejisi ve programına ihtiyaç duymaktadır. Başka yerlerin turizm politikalarının ve stratejilerinin kopyalanması sürdürülebilir sonuçlar almak için yeterli olmayacaktır. Ayrıca, eko-turizm doğal kaynakları korumalı ve yerel kültürlerin ve belirlenen alanların sürdürülebilir gelişimine katkıda bulunmalıdır. Turizm planlaması sektörün kendisi ile sınırlı olmamalı, yerli halkı ve diğer sektörleri de içermelidir. Bu planlama, öncelikleri, değerleri ve yerel halkın bilgilerini entegre etmeli, yerli halkın katılımını güçlendirmeli, takip ve kontrol mekanizmalarına imkan tanımalıdır. Sürdürülebilir eko-turizm, turizm kaynağı çevresindeki ve içindeki sınırları oluşturabilmek için kriterler ortaya koymalıdır. Bu kriterler eko-turizm merkezini rezerv edilmemiş alanlara, düşük ya da orta derecede etkilenen paylara bölerek şekilde düzenlenmelidir. Bu kriterlere kesinlikle tüm taraflar uymalıdır.

Eko-turizmin geliştirilmesi ve yönetimi için eğitim faaliyetleri bir ön koşuldur. Şirket yöneticileri ve çalışanları, **yerel halk**, eko turizmin sürdürülebilirliğin ve bu alandaki finansal yönetimin genel özellikleri hakkında eğitim görmelidirler. Örneğin, eko-turizm bölgeyi dolaştıracak yöre

insanları arasından kaliteli rehberlere ihtiyaç duymaktadır. Bölgeye giriş ücretinin belirlenmesi ve eğitim kalitesi eko turizmin gelişimi için yaşamsal önem taşır. Eko-turizme katılan uluslararası aktörlerin (ulaştırma, tur operatörleri, çevre örgütleri, vb.) arasındaki koordinasyon, turizmde sürdürülebilir kararlılık uygulanması için bir ön koşuldur. Ziyaret edilen bölgedeki **sosyal ve çevre örgütleri** turistlerin geleceği ülkelerdeki ulaştırma ve tur operatörleri ile ortak sürdürülebilir **mobil paketler** oluşturarak, bu paketleri pazara ulaştırmak için yoğun bir işbirliğine giderler. Bu anlamda, Avrupa'daki NETS ve Alps Mobility şirketlerini iyi örnekler olarak gösterebiliriz.

Turizm sektörü, son yıllarda yeni arayışların peşindedir. Günümüzde sağlıklı yaşam kavramı çerçevesinde yıldızı gün geçtikçe artan en önemli trend ise; ekolojik destinasyonlar ve organik otellerdir. Sürdürülebilir yaşam vizyonu doğrultusunda ekolojik dengeyi koruyan, geri dönüşüme önem veren, beslenmeden hijyene kadar organik ürünlerden oluşan bir sistematik doğrultusunda hareket eden 'eko otellerin' popülerliği gün geçtikçe artmaktadır. 'Tabiata yakın turizm' olarak ifade edilen 'organik turizm', hızlı kentleşme ve çevre kirliliğinden rahatsızlık duyan, sağlıklı yaşamın gereklerini harfiyen yerine getiren bilinçli bir kitleye hitap etmektedir. Şehrin kaosundan, gürültüsünden, kirliliğinden ve suniliğinden sıkılan kişilere doğayla iç içe olabilecekleri bir yaşam stili vaat eden ekolojik oteller, yemeklerden kullandıkları malzemelere (çarşaf, havlu, şampuan, organik sebze ve meyve gibi) kadar farklıdır. Günümüzde bu trendi yakalayan ve takip eden konaklama işletmeleri turizm sektörünün yeni moda yaratıcıları olarak değerlendirilmektedir. Konaklama sektöründe "yeşil yönetim" olarak adlandırılan bu uygulamalar yerli ve yabancı turistin talebi ve yeni tek-

Şekil-1- Çevre Boyutlarının Yapısı



nolojiler doğrultusunda şekillenecek gibi gözükmektedir. Sektör temsilcilerinin bu talebi ve trendi görmesi, pazardaki pozisyonunu da buna göre şekillendirmesi gerekecektir. Bu çerçevede konaklama işletme yöneticilerine bazı önerilerimiz olacaktır. Bunlar;

- Suyun etkin kullanımının tüm turistik oteller tarafından yapılması sağlanmalıdır.

- Enerji tasarrufu sağlamak adına özellikle yenilenebilir enerji kaynaklarının (rüzgar ve güneş enerjisi) kullanımını özendirilmelidir.

- Otellerde atıkların ayrıştırılması ve geri dönüşümlerinin (mutfakta kullanılan yağlar, restoranlarda kullanılan teneke vb. malzemeler, ön büroda kullanılan kağıt, mürekkep vb. malzemeler, genel mekanlarda kullanılan ampul ve piller) sağlanması bir proje çerçevesinde gerçekleştirilmelidir.

- Otele gelen misafirlerin ve çalışanların çevresel farkındalığı yaratmak adına eğitim ve bilinçlendirme çalışmalarına öncelik ve ağırlık verilmelidir.

- Misafirlere yeşil otelcilikle ilgili yapılan tüm çalışmalar hakkında bilgi verilmeli ve ekosistem içerisindeki önemi açıklanmalıdır.

Sonuç olarak, Türkiye’de eko turizm alanında; doğal mimariye uygun konaklama ünitelerinin ve kendi alanında uzmanlaşmış seyahat acenta sayılarının artırılmasına ihtiyaç vardır. İnsanoğlu, artan çevresel kaygılar nedeniyle doğaya her geçen gün daha fazla ilgi duymaktadır. Bu bağlamda, ülkeler turizmde yeni konaklama üniteleri ve yeni hizmet anlayışları yaratma peşindedirler. Turizmde ürün çeşitlendirmede ekolojik destinasyonlar ve organik işletmeler bir faktör olarak ortaya çıkmakta ve güçlü bir imajla pazara sunulmaktadır. Günümüzde pazarda talep gören ve kullanım sıklığı artan ürün grubu; eko otellerdir. Bu otellerin oluşun algıyı sürekli halde koruması, hatta yükseltmesi günümüzün en güncel konusudur.

KAYNAKÇA

[1] Bohdanowicz Paulina, Simanic Branko and Martinnac Ivo, (2005), “Sustainable Hotels-Environmental Reporting According to Green Globe 21, Green Globes Canada/Gem Uk, Ihei Benchmarkhotel and Hilton Environmental Reporting”, *The 2005 World Sustainable Building Conference*, Tokyo, 27-29 September 2005 (SB05Tokyo), p.p. 1642-1649

[2] Maria S., Hammer Jo, Townsend M., (1993), *EcoPurchasing Guide for Hotels and Motels, Fall*, Copyright, 1993 University of Florida, *Printed on Recycled Paper*, pp.6-50

[3] Delmas Magali, (2012), “Eco-Certification Programs for Hotels in California: Determining Consumer Preferences for Green Hotels”, *Undergraduate Program of Institute of the Environment and Sustainability University of California-Los Angeles In Conjunction with Walt Disney Imagineering Advised by Professor Environmental Science Senior Practicum Spring 2012*, pp.1-35

[4] Kahraman N. ve Türkay O., (2006), *Turizm ve Çevre*, Ankara: Detay Yayıncılık.

[5] Seyhan Güneş, Yılmaz Burcu Selin, (2010), “Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Konaklama İşletmelerinde Yeşil Pazarlama; Calısta Luxury Resort Hotel”, *İşletme Fakültesi Dergisi*, Cilt 11, Sayı 1, 2010, s.51-74

[6] Persic Milena, Jankovic Sandra and Vlastic Dubravka, (2005), “Eco Hotels-Philosophy of the 21st Century”, *Proceedings of the 6th International Conference of the Faculty of Management Koper Congress Centre Bernardin*, Slovenia, 24–26 November 2005, pp.447-461

[7] Erdem Barış, Tetik Nuray, (2013), “An Environmentally – Sensitive Approach in The Hotel Industry: Eco-lodges”, *International Journal for Responsible Tourism*, Spring 2013 Volume 2 Issue 2, Bucharest 2013, pp.22-40

[8] Hamel, Herbert, Eckerdt Sven, (2002), “Environmental initiatives by European tourism businesses Instruments, indicators and practical examples”, *A contribution to the development of sustainable tourism in Europe*, Universität Stuttgart, pp.1-39

[9] Alexander Sarah, (2002), “Green Hotels: Opportunities and Resources for Success”, *Zero Waste Alliance*, September 2002, pp.1-9

[10] Kapıkı, S. (2012),” Implementing Sustainable Practices in Greek Eco-Friendly Hotels”, *Journal of Environmental Protection and Ecology* 13, No 2A, pp.1117–1123

[11] Gökdeniz Ayhan (2011), “Local Agenda 21 And The Role Of Local Authorities In Sustainable Tourism”, *The International Tourism Research Conference, Sustainable Tourism Development*, 30th November, Stockholm, Sweden, 62-75.

[12] Gökdeniz Ayhan, Çetin İbrahim, (2006), “Değişen Tüketici Eğilimleri Çerçevesinde Eko Turizm ve Eko Turizmde Pazarlama Stratejileri”, *Turizm ve Mimarlık Sempozyumu*, 28-29 Haziran 2006, Antalya, s-164-170.

[13] Atay Lütfi, Dilek, S.Emre (2013), “Konaklama İşletmelerde Yeşil Pazarlama Uygulamaları: İbis Otel Örneği”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Y.2013, C.18, S.1, s.203-219.

[14] Gökdeniz Ayhan (2003), “Yerel Gündem 21 ve Sürdürülebilir Turizm Politikaları Çerçevesinde Eko Turizm”, *Standart Dergisi*, Ankara, 496, 24-32.

-<http://www.eko-etiket.org/neden-eko-etiket.php>

-<http://www.blueflag.org/>

<http://www.earthcheck.org/>; <http://www.ec3global.com/>.

-<http://www.ecotelhotels.com/>

-<http://www.greenglobe.com/>

-<http://www.green-key.org/>

-<http://www.iso.org/>

-<http://www.iso.org/iso/iso14000>

-http://www.wcs.com.tr/iso_22000_kalite_nedir.htm

-<http://www.kalitekontrol.net/iso-9000-nedir.html>

-<http://belgelendirme.ctr.com.tr/iso-10002.html>

-<http://www.isokalitesiteleri.com/iso-18001-2007-is-sagli-gi-guvenligi-sistemi.php>

-<http://skalnet20.skal.org/>

-<http://www.travelifecollection.com/>

-<http://www.greeninghotels-turkey.org/>

-<http://www.eko-etiket.org/>

-<http://www.unesco.org/>