



Turizm Akademik Dergisi

Tourism Academic Journal

www.turizmakademik.com



Konaklama İşletmelerinde Sürdürülebilirlik Kapsamında Çevre Dostu Uygulamaların İncelenmesi*

Ozan ESEN^a

^a Milli Eğitim Bakanlığı, Aydın, E-mail: oziesen@hotmail.com, ORCID: 0000-0002-1410-6282

Öz

Doğal kaynakları önemli düzeyde kullanan konaklama işletmelerinin çevresel bazı sorunlara yol açtığı ifade edilmektedir. Bu çevresel zararın artan farkındalığı, konaklama işletmelerinin çevre dostu uygulamaları giderek daha fazla benimsemelerine, geliştirmelerine ve çevre koruma süreçlerini, kurumsal yapılarına ve organizasyonel kültürlerine entegre etmelerine yol açmaktadır. Bu çalışmada, Kuşadası'nda faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin gerçekleştirdiği çevre dostu uygulamaları ve çevresel sürdürülebilirlik açısından geleceğe yönelik planlamalarını tespit etmek amaçlanmıştır. Araştırmada nitel araştırma yöntemlerinden yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Bu kapsamda araştırmanın evrenini Kuşadası'nda çevre dostu uygulamalar gösteren konaklama işletmelerinde görev alan çevre uygulamalarından sorumlu kalite yöneticileri oluşturmaktadır. Bu doğrultuda, 10 kalite departmanı yöneticisi ile görüşmeler yüz yüze gerçekleştirilmiştir. Araştırma, Ağustos-Kasım 2023 tarihleri arasında yürütülmüştür. Elde edilen verilere içerik analizi yapılmıştır. İçerik analizi sonucunda konaklama işletmelerinin enerji, su tasarrufu ve doğal çevreyi koruma kapsamında uygulamalar gerçekleştirdikleri görülmüştür. Geleceğe yönelik planlamaları arasında ise atıklar ile kimyasal ürün kullanımını azaltma ve kompost makinası tedarik edilmesi bulunmuştur. Araştırma sonucuna göre, sektör ve araştırmacılara birtakım önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Çevresel Sürdürülebilirlik, Çevre Dostu Uygulamalar, Konaklama İşletmeleri.

Examination of Environmentally Friendly Practices Within The Scope Of Sustainability in Accommodation Businesses

Abstract

It is stated that accommodation businesses that use natural resources at a significant level cause some environmental problems. Increasing awareness of this environmental damage is leading accommodation businesses to increasingly adopt and develop environmentally friendly practices and integrate environmental protection processes into their corporate structures and organizational cultures. This research aims to determine the environmentally friendly practices of accommodation businesses operating in Kuşadası and their future plans in terms of environmental sustainability. Semi-structured interview technique, one of the qualitative research methods, was used in the research. In this context, the population of the research consists of quality managers who are responsible for environmental practices in accommodation businesses that demonstrate environmentally friendly practices in Kuşadası. In this regard, face-to-face interviews were held with 10 quality department managers. The research was conducted between August and November, 2023. Content analysis was performed on the data obtained. As a result of the content analysis, it was seen that accommodation businesses implemented practices within the scope of energy, water saving and protecting the natural environment. Future plans include reducing the use of waste and chemical products and procuring compost machines. According to the results of the research, some suggestions were made to the sector and researchers.

Keywords: Environmental Sustainability, Environmentally Friendly Practices, Accommodation Businesses.

JEL CODE: Q20,Q51,Q56

Makalenin Geçmişi:

Gönderim Tarihi : 12.02.2024

Birinci Düzeltme : 11.03.2024

İkinci Düzeltme : 19.04.2024

Kabul : 09.05.2024

Makale Türü : Araştırma Makalesi

Esen, O. (2024). Konaklama İşletmelerinde Sürdürülebilirlik Kapsamında Çevre Dostu Uygulamaların İncelenmesi, Turizm Akademik Dergisi, 11 (1), 17-34.

* Bu çalışma için Aydın Adnan Menderes Üniversitesi 01/12/2023 tarih 09/05 sayılı "Etik Kurul Uygunluk Onayı" alınmıştır.

** Sorumlu yazar e-posta: oziesen@hotmail.com

GİRİŞ

Günümüzde dünya, küresel iklim değişikliği, ozon tabakasının incilmesi, kirlilik, yüksek kaynak tüketimi ve artan miktarlarda katı atık gibi çevresel sorunlarla karşı karşıyadır (Mbasera, Plessis, Saayman & Kruger, 2016). Dünyadaki çevresel bozulma her geçen gün artmakta ve çevre sorunlarının etkilerini en aza indirmek için çevre dostu uygulamalara yönelik artan bir eğilim bulunmaktadır (Sert, 2017). Bu kapsamda, ticari faaliyetlerin, doğal çevre üzerindeki etkisi, kamuoyunu ilgilendiren önemli bir araştırma konusu olarak yer almaktadır (Foster, Sampson & Dunn, 2000). Son on yılda genel halk arasında çevre bilincindeki artışla birlikte, birçok endüstride sürdürülebilir ürünler ve yeşil pazarlama için artan bir talep görülmüştür. Son birkaç yılda, “çevreci” olmanın, bir işletmenin sahip olması gereken çekici bir özellik olduğu ve ona rakipleri karşısında ek bir avantaj sağladığı iddia edilmektedir (Chand & Garge 2017; Yıldırım, 2018). Yapılan araştırmalar, sürdürülebilir kaynak uygulamalarının tüketiciler tarafından ilgi gördüğü fikrini desteklemektedir (Hu, 2012). New York Times köşe yazarı Thomas Friedman’ın “Hot, Flat and Crowded” adlı kitabında bir terim olan “yeşil devrim” olarak kabul edilebilecek olguya doğru hareket ivme kazandıkça, dünyanın dört bir yanındaki insanlar hızlı çevresel bozulmaya yönelik önlemler almaya çalışmaktadır (Kang, Stein, Heo & Lee 2012). Toplumlar, çevresel konulara daha fazla ilgi gösterdikçe, farklı sektörlerde yer alan işletmelerin de bu yönde politikalar geliştirmesi zorunluluk haline gelmiştir. Yoğun rekabetin yaşandığı turizm sektöründe de çevre dostu uygulamalar ve çevresel sürdürülebilirlik kavramları ön plana çıkmıştır.

Turizm sektörü, doğal ve yapay kaynakları önemli düzeyde kullanan sektörlerin başında yer almaktadır (Giritlioğlu & Güzel, 2015). Ancak sektör, önemli ekonomik ve sosyal faydalarına rağmen çevre üzerinde olumsuz etkiler yaratmaktadır (Rawashdeh & Al-Ababneh, 2021). En çok enerji tüketen sektörlerden biri olan turizmin, enerji tasarrufu, doğal kaynakların korunması ve çevresel yönetim gibi konulara ağırlık vermesi gerektiği belirtilmektedir (Seyhan & Yılmaz, 2010). Bu doğrultuda, turizmin çevresel sürdürülebilirliği kapsamlı bir şekilde araştırılmıştır (Manaktola & Jauhari, 2007; Penny, 2007; Mbasera ve ark., 2016). Sürdürülebilir turizm araştırmalarının temel amacı, bir destinasyonda olumsuz çevresel etkileri (ekolojik ayak izi) en aza indirirken, ekonomik olarak uygun bir turizm endüstrisinin nasıl geliştirilebileceğini ve sürdürülebileceğini belirlemek ve bunu yaparken, destinasyonun hem sakinleri hem de gelecek nesil turistler için doğal ve kültürel kaynaklarını korumak olarak belirlenmiştir (Dolnicar, Crouch ve Long, 2008; Arslan Özkan, 2023). Bu kapsamda, cazibe merkezlerinin kapasitesinin kısıt-

lanması, turistlere destinasyona ulaştıktan sonra sürdürülebilirlik konusunda bilgilendirme yapılması ve kaldıkları süre içerisinde havluları tekrar kullanmaya davet edilmesi vb. uygulamalar gerçekleştirilmektedir (Dolnicar & Leisch, 2008). Turizm destinasyonlarında konaklama endüstrisinin gelişmesi ve refahı, doğal kaynakların sürekli mevcudiyetine bağlıdır. Ayrıca bir destinasyonun doğal çekiciliği, genel olarak turizmle ilgili ana varlıklarından biridir. Aynı zamanda, doğal çevre, potansiyel aşırı kullanım nedeniyle en doğrudan tehdit edilen varlık olarak nitelendirilmektedir. Oteller tarafından sağlanan hizmetlerin çoğu kaynak yoğunudur ve bu da önemli bir ekolojik ayak izine neden olmaktadır. Birçok yerde doğal çevrenin bozulması otel ve turizm işletmelerinin refahını tehdit etmektedir (Bohdanowicz, 2005).

Turizm endüstrisinin bir parçası olan otellerin, çevre üzerinde önemli bir etkisi bulunmakta olup (Mbasera & ark., 2016) aynı zamanda çevresel bazı sorunlara yol açtığı ifade edilmektedir. Bu çevresel zararın artan farkındalığı, otellerin çevre dostu uygulamaları giderek daha fazla geliştirmelerine, teşvik etmelerine ve çevre yönetimini, kurumsal yapılarına ve organizasyonel kültürlerine entegre etmelerine yol açmaktadır (González-Rodríguez, Díaz-Fernández & Font, 2020). Bunun yanı sıra geçtiğimiz birkaç yılda, dünyanın önde gelen otel markaları çevre sorunlarına yanıt verme çabalarını artırmakta ve çevre dostu olmaya yönelik önemli ölçüde yatırım yapmaktadır (Kang ve ark., 2012).

İnsanlar, düzenli iş faaliyetlerinin çevreye verdiği zararın daha fazla farkına vardıkça otel endüstrisinin çevresel kaynaklara zarar verme ve israf etme konusunda üzerine düşenden fazlasını yaptığını göstermesi zorunluluk haline gelmektedir. Sonuç olarak, her geçen gün daha fazla misafir, çevreyi korumaya yönelik uygulamaları takip eden otelleri aramaktadır. Yeşil bir otel olmak, harika bir pazarlama stratejisinin temeli olabilir ve pazarlamanın ilk adımı, tüketicilere istediklerini veya ihtiyaç duyduklarını sağlamaktır. Yeşil oteller için büyüyen bir tüketici tabanı mevcuttur ve bir otelin yeşil uygulamalarının pazarlanması, onu pazarda belirgin bir şekilde konumlandırmaya yardımcı olabilir (Enz & Siguaw, 1999; Manaktola & Jauhari, 2007).

Konaklama işletmelerinin başarısının büyük ölçüde temiz bir çevrenin varlığıyla doğru orantılı olduğu ifade edilmektedir. Konaklama işletmeleri, faaliyetlerini sürdürdükleri yerlerde çeşitli doğal kaynakları tüketmektedir. Çevresel kaynakların dengesiz bir şekilde tüketilmesi, çevre üzerinde aşırı bir yük oluşturmaktadır. Bu nedenle, günümüzde tüm gözlerin turizm ve onun çevresel etkilerine çevrilmiş durumda olduğu ifade edilmektedir (Manaktola & Jauhari, 2007). Bu kapsamda, bazı oteller çevre yönetim sistemleri ve

atıkların en aza indirilmesi gibi kavramları hızla kabul etmekte ve çevresel konuları tüm organizasyonel faaliyetlere entegre etmektedir. Bu çalışmalar, konaklama endüstrisinde çevre ile ilgili konuların önem kazandığını göstermektedir (Hu, 2012). Konaklama işletmelerinde çevresel anlamda önemli gelişmeler olmasına rağmen bazı otelciler, bu tür yatırımların mali açıdan faydalı olup olmadığına ikna olmadıkları için yeşil girişimlere yatırım yapmaktan çekinmektedir (Kang ve ark., 2012). Turizmde yaşanan bu gelişmeler doğrultusunda, araştırmanın amacı konaklama işletmelerinin hangi çevre dostu uygulamalar gerçekleştirdiğini ve gelecek yıllarda çevreyi koruma kapsamında hangi planlamalara sahip olduğunu ortaya koymaktır.

Kavramsal Çerçeve

Turizm endüstrisinin yıllar içindeki büyümesi sonucu büyük otellerin inşa edilmesi vb. gibi aksiyonlar, çevre üzerinde oldukça büyük miktarda stres yaratmıştır. Bu plansız yapılar, turizmin doğal kaynaklarının sınırlarını aştığı için pek çok turistik destinasyonda hayati bir sıkıntı oluşturmuştur (Chand & Garge, 2017). Çevresel bozulmanın farkına varan hükümetler, otel ve turizm endüstrisindeki yeşil hareket ve gezginler ile birlikte çevreyi korumak için daha etkili önlemlere duyulan ihtiyacın giderek daha fazla farkına varmışlardır. Gözle görülür bir iyileşme elde etmek için otel yöneticilerinin ve işletmecilerinin çevreye karşı sorumlu bir şekilde hareket etmeye istekli olması gerektiği vurgulanmıştır. Ayrıca otellerin faaliyetleriyle ilgili çevre sorunları hakkında yeterli bilgiye ve çevreye duyarlı son teknoloji uygulamaları uygulamak için yeterli kaynağa sahip olmaları gerekmektedir (Bohdanowicz, 2006). Bunun sonucu olarak da çevre dostu olan uygulamalar, turizm sektöründe yeni bir turizm biçimi olarak ortaya çıkmıştır. Bu kapsamda yeşil oteller, çevresel sürdürülebilirlik, çevre koruma çalışmaları ve çevre dostu uygulamalar kavramları ortaya çıkmıştır. Bu doğrultuda, “yeşil” terimi çevre dostu, yani israfi azaltan, enerjiyi koruyan ve genel olarak çevre sağlığını destekleyen bir şekilde iş yapmak anlamına gelmektedir (Rahman, Reynolds & Svaren, 2012). Çevre dostu faaliyetler veya geri dönüşüm faaliyeti veya çevresel satın alma gibi çevre dostu faaliyetler, çevreye zarar vermeyen faaliyetler olarak nitelendirilmektedir (Karavasiliş, Nerantzaki, Pantelidis, Paschaloudis ve Vrana, 2015).

Otel endüstrisi, çevre dostu (yani yeşil) otelleri, su, enerji tasarrufu ve katı atığın azaltılması gibi çeşitli, ekolojik olarak sağlam uygulamalara kendini adanmış konaklama işletmeleri olarak tanımlamaktadır (Manaktola & Jauhari, 2007). Çevre dostu oteller, misafirlerin çevresel ürünlerin kullanımı ve bunlardan elde edilen faydaların gerçekleştirilmesi konusundaki beklentilerini karşılamaya çalışmaktadır (Kim, Palakurthi

& Hancer, 2012). Yüzde yüz çevre dostu bir konaklama ürünü bulmak zordur. Spesifik olarak, çevresel ürünler için tüketici beklentilerinin karşılanması ve ürünün satın alınması ve çevresel yararın gerçekleştirilmesi için tüketici ihtiyaçlarının karşılanmasının önemi göz önünde bulundurulmaktadır. Ürünler, bir şekilde bir ürünün olumsuz çevresel etkisini azaltmayı hedefliyorsa “çevre dostu” olarak tanımlanır. Kaynak kullanımının azaltımı, kirliliğin önlenmesi, enerji tasarrufu, ürün ömrünün uzatılması vb. çevresel faydanın önemi değişebilir ve daha fazla veya daha az olabilir (Manaktola & Jauhari, 2007).

Otellerin çevre dostu uygulamalar gerçekleştirmesinin önemli bir sebebi, müşteriler olarak ifade edilmektedir. Bir müşterinin bakış açısına göre konaklama ürünü, işlevsel performansını içeren temel özelliklerden ve çevresel performansını içeren ikincil faydalar sağlayan temel olmayan niteliklerden oluşur. Çevresel performans, ürünün kendisiyle veya alternatif enerji kaynağı kullanımını gibi bir yönüyle ilgili olabilir ve ürün farklılaştırması için bir fırsat sağlayabilir (Manaktola & Jauhari, 2007). Bu kapsamda Han, Hsu, & Sheu (2010), birçok müşterinin otellerin aşırı kaynak kullanımından kaynaklanan atıkların ve çevreye verdiği zararın farkında olduğunu ve çevre dostu programlara sahip otellerde kalmayı tercih etmek istediklerini vurgulamaktadır. Manaktola & Jauhari (2007), misafirlerin benzer iki işletme arasında karar vermeleri durumunda standart bir otel yerine çevre dostu bir oteli tercih edeceklerini vurgulamıştır. Benzer şekilde, Kang ve ark. (2012), daha yüksek düzeyde çevresel endişeleri olan ABD otel misafirlerinin, otellerin yeşil girişimleri için daha fazla ödemeye daha istekli olduklarını beyan ettiklerini ortaya koymuştur.

Konaklama işletmeleri, her yıl önemli miktarda atıktan ve yoğun kaynak tüketiminden (öncelikle su ve enerji) sorumludur. Sosyal sorumluluk, ağırlama sektörünün çevreye olan bu yükü azaltmak için yoğun bir şekilde yatırım yapması gerektiğini öne sürmektedir (Shanti, 2016; Chand & Garge, 2017). Kurumsal, çevresel ve sosyal taahhüt, dünya çapındaki şirketlerden giderek daha fazla beklenmektedir. Bu çalışma, çevresel olarak sürdürülebilir bir performans elde etmek için otel endüstrisinde belirli değişikliklerin yapılması gerektiğini göstermektedir. İzlenmesi gereken iki ana yön vardır. İlk olarak, çevreye duyarlı uygulamaların otel endüstrisine dahil edilmesi gerekmektedir. İkincisi, misafirlerin “yeşil” uygulamalar için daha fazla talepte bulunması için müşterilerin çevresel farkındalığının artması gerektiği vurgulanmıştır (Bohdanowicz, 2005). Hızlı gelişme ve kısa vadeli mali hedefler yerine en son teknolojileri kullanarak ve sürdürülebilirlik ilkelerine göre hareket ederek, otel endüstrisinin kendisini çevreye duyarlı bir operasyon örneğine dönüştürmesi ve sürdürülebilirlik hakkında bilgi yaymak için bir kanal gö-

revi görmesi belki de mümkündür (Kang ve ark., 2012).

Yukarıda belirtilen gelişmeler doğrultusunda otel endüstrisi çevre dostu uygulamaları gerçekleştirme yönünde bazı çalışmalar gerçekleştirmektedir. Turist sayısındaki artış, daha yüksek otel doluluk oranlarına, hızlı otel gelişimine ve ayrıca daha yüksek kaynak ve enerji tüketimine yol açmaktadır (Penny, 2007). Otel endüstrisi, çok özel işlevi, işletme özellikleri ve sunduğu hizmetler nedeniyle önemli miktarlarda enerji, su ve dayanıksız ürünler tüketmektedir (Bohdanowicz, 2006). Dilek (2018), dünyanın lider otel gruplarından olan Accor'un yılda 544 milyondan fazla su tükettiğini, 56 milyondan fazla kahvaltı verdiğini ve 290 milyon adetten fazla havlu yıkadığını ifade etmiştir.

Yüksek enerji tüketimi, oteller üzerinde enerjiden ve maliyetlerden tasarruf etmenin yollarını aramaya yönelik muazzam bir baskı oluşturmuştur (Penny, 2007). Bu kapsamda, tüm büyük otel zincirleri çevresel ayak izlerini azaltmak için ortak çaba sarf etmektedir. Hilton zincirindeki birçok otel, su ve enerji tüketimini azaltmak için programlar uygulamıştır (Kim ve ark., 2012). Çevre dostu olma konusunda, Londra'daki Hyde Park Corner'daki Inter Continental Hotel, enerji tüketiminin nasıl azaltılacağına dair mükemmel bir örnektir. 1980-1992 yılları arasında enerji tüketimi 870 kWh/m²/yıldan 575 kWh/m²/yıla düşürülmüştür. %34'lük bu tasarruf, enerji tasarruflu aydınlatmaya geçiş, enerji yönetim sistemlerinin uygulanması ve personel bilgilendirme kampanyalarının yürütülmesi gibi çeşitli yöntemlerle elde edilmiştir (Rahman ve ark., 2012).

Oteller çevre yönetimi kapsamında, su israfını azaltmayı ve su kalitesini iyileştirmeyi hedeflemiştir (Kim ve ark., 2012). Bohdanowicz (2006), su tüketiminin, sunulan hizmetlere, tesislere ve mevcut su koruma uygulamalarına bağlı olduğunu belirtmiştir. Bu kapsamda, su tasarrufu önlemleri arasında, yeniden havlu kullanım programının, çoğu Avrupa ülkesinde zaten yerleşik bir uygulama olduğu ve araştırma katılımcılarının üçte ikisinden fazlasının bu tür programlara katıldığı bildirilmiştir. Bu girişimin sadece su ve elektrik tasarrufu sağlamakla kalmadığı aynı zamanda deterjan kullanımını azaltmakta ve malzemelerin ömrünü uzatmakta olduğu vurgulanmıştır.

Penny (2007), oteller tarafından benimsenen en yaygın on çevresel inisiyatifin maliyet tasarrufu ile ilişkili olduğunu ifade etmektedir. Bu kapsamda, en sık atıfta bulunulan girişim, (yüzde 10,6) ile elektrik kullanımını kontrol edecek sistemlerin kurulmasıdır. Enerji tasarruflu ampul kullanımı (yüzde 7,1), konuklara enerji tasarrufu yapmalarını hatırlatan ve teşvik eden tabelaların asılması (yüzde 5,8), su kullanımını azaltmak için su kontrol sistemi kurulması (yüzde 3,9), enerji tüketimini azaltmayı amaçlayan girişimler ara-

sında yer almaktadır. Kullanılmadığında aydınlatma/elektrik ekipmanlarını kapatmak (yüzde 3,2) ve su tüketimini azaltmak için düşük akışlı duş başlıkları ve lavabo perlatörleri kullanmak (yüzde 3,2) vb. uygulamalar diğer çevre dostu uygulamalar olarak belirtilmiştir. Otellerin, bu çevresel stratejileri benimseyerek enerji tüketimini yüzde 5-15 oranında azaltabildiklerini ve su tüketiminde yılda 540 m³ su tasarrufu sağlayabildiklerini iddia edilmiştir. Rahman ve ark. (2012) ise yeşil binaların %25-30 oranında; ortalama %28 oranında enerji tasarrufu sağladığına yönelik araştırmaların mevcut olduğunu vurgulamıştır. Bohdanowicz (2006), İsveç ve Polonya'da gerçekleştirdiği çalışmasında ise her iki bölgede katılımcıların yüzde 75'inden fazlası, sorumlu atık yönetiminin yanı sıra enerji ve su tasarrufu ile ilgili faaliyetlere dahil olduklarını bildirmiştir. Ayrıca alternatif enerji kaynağı olan rüzgar enerjisini kullanan bir otelin, 2007 yılında sera gazı emisyonlarını %8 oranında azaltarak oda başına 196,9 lbs'ye düşürdüğü görülmektedir (Kim ve ark., 2012). Diğer popüler girişimler arasında kağıt ve kırtasiye malzemeleri kullanımının azaltılması ve atıkların geri dönüşüm için ayrılması yer almaktadır. Buna ilaveten otellerin gürültüyü azaltmak için çaba sarf ettikleri ifade edilmektedir (Penny, 2007).

Bu veriler ışığında, geliştirilmiş çevresel performansların, bir otelin etkinliğine ve üretkenliğine çeşitli şekillerde katkıda bulunabileceği ortaya konulmuştur. Birincisi, sağlıklı, güvenli ve ekolojik olarak sağlam bir çevre, hem müşteriler hem de çalışanlar üzerindeki olumsuz çevresel etkileri azaltmaktadır. İkinci olarak, otellere yeşil ilkeleri uygulamaya yönelik artan bir tüketici baskısı olduğu görülmektedir. Üçüncüsü ise, yeşil uygulamalar, otellerin maliyet tasarrufu yapmasına yardımcı olmaktadır (Penny, 2007). Çevreyi korumaya yönelik aksiyonların yakın gelecekte otel endüstrisi üzerinde sahip olabileceği potansiyel olumlu etkiye rağmen, otellerde gerçekleştirilen çevre dostu programlar ve çevreyi koruma amaçlı yapılacak çalışmalar yeterince incelenmemiştir. Bu çalışma, otellerde uygulanan çevre dostu programları belirlemek ve önümüzdeki yıllara ilişkin çevre dostu planlamalarını incelemektedir. Bu araştırmanın iki amacı vardır:

1. Otellerin hangi çevre dostu programları uyguladıklarını tespit etmek
2. Otellerin gelecek yıllara ilişkin çevre dostu programlara yönelik planlamalarını belirlemek

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Çalışma Grubu

Bu araştırmada, katılımcılarla uzun süreli ve derinlemesine etkileşimlere odaklanmayı esas alan nitel araştırma yaklaşımı tercih edilmiştir (Creswell, 2016;

Patton, 2018). Nitel araştırmalarda çalışmaların uygunluğunu değerlendirmek için önceden belirlenmiş bir örneklem büyüklüğü yoktur. Örneklem büyüklüğü için temel koşul, elde edilen verilerden teorik doygunluğa ulaşmak olarak nitelendirilmektedir (Baltacı, 2018). Çalışma grubu, olasılıksız örnekleme yönteminden, amaçlı örnekleme yöntemi kullanılarak seçilmiştir. Bu örneklem seçiminde araştırmacı, araştırmanın hedefleri doğrultusunda kendisine hız ve maliyet açısından avantaj sağlayacağını düşündüğü kişileri örnekleme dâhil etmektedir (Kozak, 2017). Bu bağlamda, öncelikle nitel araştırmada veri toplama sürecinin zorlukları da göz önüne alınarak araştırma alanı olarak Kuşadası bölgesi tercih edilmiştir. Söz konusu bölgede, çalışma grubunu konaklama işletmelerinde çalışan kalite departmanı yöneticileri oluşturmaktadır. Bu kapsamda, konaklama işletmelerinde çalışan 10 kalite departmanı yöneticisi ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bu çalışma için Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'ndan 01/12/2023 tarih 09/05 sayılı "Etik Kurul Uygunluk Onayı" alınmıştır.

Araştırmada geçerliğin ve güvenilirliğin sağlanması için katılımcı teyidi ve uzman incelemesi stratejileri kullanılmıştır (Yıldırım & Şimşek, 2016). Bu kapsamda, araştırmaya katılan 10 kalite departmanı yöneticisinden elde edilen verilerin analizi sonrasında sonuçlara ilişkin görüşleri istenmiştir. Katılımcılar, ortaya çıkan sonuçlarla kendi görüşlerinin uyumlu olduklarını ifade etmiştir. Uzman incelemesi kapsamında ise, nitel araştırma konusunda deneyimli iki akademisyenden içerik analiz sonuçlarına ilişkin değerlendirmeleri istenmiştir. Alınan görüşler doğrultusunda, elde edilen bulguların uzman görüşleri ile tutarlılık sağladığı belirlenmiştir.

Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırmanın verileri, nitel araştırma yöntemlerinden en sık kullanılan görüşme tekniğiyle toplanmıştır. Araştırma soruları, Avşar & Tandoğandan (2022) yararlanılarak hazırlanmıştır. Katılımcılara sorulan sorular 2 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, katılımcıların demografik ve mesleki deneyimlerini içeren sorular oluşturulmuş, ikinci bölümde ise çevre dostu uygulamalara ilişkin araştırma sorularından yararlanılmıştır.

Görüşmeler, Ağustos 2023-Kasım 2023 tarihleri arasında gerçekleşmiştir. Katılımcılardan öncesinde randevu alınmış ve belirlenen zamanda yüz yüze görüşülmüştür. Görüşmeler, ortalama 27 dk. sürmüştür. En kısa görüşme 13 dk sürerken en uzun görüşme ise 52 dakika sürmüştür. Konu içeriğinin yoğun olması sebebiyle görüşmeler bittikten sonra 5 katılımcı bazı eklemeler yapmışlardır. Görüşmeler, kalite müdürlerinin odasında gerçekleşmiştir. Görüşmeler, katılımcıların bilgisi dahilinde kayıt altına alınmış ve sonrasında deşifre edilmek üzere Word programına aktarılmıştır. Verile-

rin analizi için içerik analizi uygulanmıştır. Buna göre, elde edilen sonuçlar kategorilere ayrılarak sunulmuştur.

BULGULAR

Bu araştırmanın amacı, konaklama işletmelerinde, kalite müdürlerinin görüşleri doğrultusunda gerçekleştirilen çevre dostu uygulamaları tespit etmek ve çevreyi koruma konusunda geleceğe yönelik planlamalarını ortaya koymaktır. Bu kapsamda, Kuşadası'nda çevre dostu uygulamalara sahip 10 otelin kalite müdürleri ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın bu bölümünde, kalite müdürlerinin çevre dostu programları süreçlerine ilişkin görüşmelerden elde edilen bulgular sunulmuştur. Yarı yapılandırılmış görüşmelere katılan katılımcılara ait demografik bilgileri ve mesleki deneyimleri şöyledir; görüşmelere 6 kadın, 4 erkek olmak üzere toplam 10 kişi katılmıştır. Katılımcıların yaşları 26-48 arasında değişmekte olup, 1 katılımcının yüksek lisans, 1 katılımcının ön lisans, diğer tüm katılımcıların lisans düzeyinde üniversite mezunu oldukları görülmüştür. Üniversite açısından değerlendirildiğinde tüm katılımcıların gıda bölümlerinden mezun olduğu ortaya konulmuştur. Katılımcıların sektör tecrübesi ise 4-18 yıl arasında değişmekte bu nedenle deneyimli bir grup olduğu ifade edilebilir. Medeni durum açısından incelendiğinde 5 katılımcının evli, 5 katılımcının ise bekar olduğu saptanmıştır.

Yarı yapılandırılmış görüşmenin ikinci kısmında yer alan sorular aşağıdaki şekliyle sırayla sorulmuştur:

- İşletmenizden çevreye duyarlı hangi sertifikalar bulunmaktadır?
- Otelinizde sürdürülebilirlik kapsamında çevreye duyarlı ne tür uygulamalarınız vardır?
- Enerji verimliliğinin artırılması ve yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımının teşvik edilmesi ile ilgili uygulamalarınız nelerdir?
- Su tasarrufu sağlanması ile ilgili uygulamalarınız nelerdir?
- Doğal kaynakların tasarruflu kullanılması ile ilgili uygulamalarınız nelerdir?
- Çevreye zararlı maddelerin tüketiminin ve atık miktarının azaltılmasının sağlanması ile ilgili uygulamalarınız nelerdir?
- Geri dönüşüm ile ilgili uygulamalarınız nelerdir?
- Tesis çalışanlarınızın çevre konusunda bilgilendirilmesine yönelik eğitimleriniz var mıdır?
- Çevre ile ilgili ne tür sosyal sorumluluk faaliyetleriniz vardır?

- Önümüzdeki yıllarda hangi çevre dostu uygulamaları gerçekleştirmek istiyorsunuz?

Katılımcılara çevre dostu hangi sertifikalara sahip oldukları sorulduğunda, konaklama işletmelerinin “Sürdürülebilir Turizm Sertifikası” “Sıfır Atık” ve “Mavi Bayrak” belgeleri üzerine yoğunlaştığı görülmüştür. Ayrıca 25/04/ 2023 tarih ve 3633884 sayılı Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın resmi yazısıyla tüm konaklama işletmelerinin 31/12/2023 tarihine kadar Sürdürülebilir Turizm Programı Kriterleri’nin en az 1. Seviyesinde olmaları gerektiği belirtilmiştir. Bu kapsamda 6 konaklama işletmesinin 3. Seviyede, 4 konaklama işletmesinin 1. Seviyede olduğu ve bu belgeye yönelik

düzenlemeler gerçekleştirdikleri saptanmıştır. Katılımcıların bu konulara ilişkin görüşleri aşağıda yer almaktadır.

Çevreye duyarlı olarak şu an ISO 14001, sıfır atık ve sürdürülebilir turizm belgemiz olmak üzere 3 tane sertifikamız var. İnşallah daha da artar diyorum. (K4)

Uluslararası geçerliliği olan çevreye duyarlı tesis statüsünde Travel Life adlı sertifikaya sahibiz. COVID dönemi geçtikten sonra uzaktan denetim modeli geldi. Yeni versiyonuna geçmedik ama çevreye duyarlı tesis statüsünde olan bir tesisiz. Mavi bayrak sertifikamız var, plajların uygunluk durumuna göre değerlendiriliyor

Tablo 1. “Enerji Verimliliğinin Arttırılması ve Yenilenebilir Enerji Kaynaklarının Kullanımının Teşvik Edilmesi ile İlgili Uygulamalar” Kategorisine İlişkin Bulgular

Katılımcı	Kodlar	Fr.
K1-K2-K3-K4-K5-K6-K7-K8-K9-K10	Led Özellikli Lambaların Kullanımı	10
K1-K2-K3-K4-K5-K6-K7-K8-K9-K10	Genel Alanlarda Fotoselli-Sensörlü Aydınlatma Sistemlerinin Kullanılması	10
K1-K2-K3-K4-K5-K6-K7-K8-K9-K10	Odalarda Energy Saver Sisteminin Kullanılması	10
K3-K4-K5-K6-K7-K8-K9-K10	Switch sistemiyle balkona çıkıldığında veya kapı açıldığında klimanın otomatik kapanması	8
K3-K4-K5-K6-K7-K9-K10	A++ cihazların kullanımı	7
K4-K6-K8-K9-K10	Güneş Enerjisi Sisteminin kullanılması	5
K2-K3-K4-K6	Enerji tasarrufu konusunda müşterilere bilgilendirmeler yapılması	4
K4-K5-K9	Kalın perde kullanımı	3
K1-K5-K8	Genel Aydınlatmalarda Timer Sistemi kullanılması	3
K3-K5-K7	Dağıtıcı firmanın yenilenebilir enerji kaynaklarından temiz enerji elde etme	3
K3-K4	Farklı birimlere saat takılarak enerji ölçümlerinin yapılması	2
K4-K5	Klimaların inverter olması	2
K1	Bina tasarımının Güneş ışığını alacak şekilde planlanması	1
K1	Tesis içerisine Ges sistemi kurulmasına yönelik projeler geliştirilmesi	1
K1	Kömür kazanının dijital sistemle kontrol edilmesi	1
K5	Uzaktan yönetilen klimalar ve televizyonlar	1
K8	Isınmada termal su kullanımı	1
K8	Hava perdelerini kullanma	1
K8	Isı kaybını önlemek için çift camlı pencerelerin kullanımı	1
K8	Enerji tüketim kayıtlarının tutulması	1

biliyorsunuz, onun dışında Enerji Tabii Kaynaklar Bakanlığı ile Kültür Turizm Bakanlığının ortaklaşa verdiği yeşil yıldız sertifikasına sahip tesisimiz. Bunların hepsini birleştiren bir de sürdürülebilir turizm sertifikası aldık bu yıl. Uluslararası geçerliliği olan Sürdürülebilir Turizm Programı başlatıldı. Türkiye’de bu yıl yasa zorunlu hale getirildi ve turizm tesislerinin 31 Aralık 2023 tarihine kadar en az 1. seviye sürdürülebilir turizm sertifikası alması zorunlu tutuldu. (K1)

Şu anda acenteler çevreye olan duyarlılığımızı ölçmek amacıyla çevre yönetim sistemlerine ilişkin bilgileri istemekte. Bunun nedeni, misafirlerin talepleri ile bağlantılı olması. (K9)

İki işletmemiz var bir tanesi beach resort, burada 1. aşamayı aldık. Diğer butik otelimizde ise 3. aşama zorunlu kılındı, orası yeni açılmak üzere, çünkü devlet şu anda şunu istiyor; sürdürülebilir turizm sertifikası programında eğer bir işletme sıfırdan kuruluyorsa yani yeni bir yatırım yapıyorsa direkt 3. aşamayı almak zorunda, yani yatırımı ona göre yapmanız isteniyor. Baştan yapıyorsa bir işletme 3. aşamadan başlatmanızı istiyorlar ama mevcutta yıllardır hizmet veren bir işletmeniz varsa o zaman 1. aşama zorunluluk. (K10)

Tablo 1 kapsamında enerji verimliliğinin artırılması ve yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımına ilişkin cevaplar incelendiğinde konaklama işletmelerinin genellikle “Led Özellikli Lambaların Kullanımı”, “Genel Alanlarda Fotoselli-Sensörlü Aydınlatma Sistemlerinin Kullanılması” “Odalarda Energy Saver Sisteminin Kullanılması”, “A++ cihazların kullanımı”, “Enerji tasarrufu konusunda müşterilere bilgilendirmeler yapılması”, “Switch sistemi ile balkona çıkıldığında veya kapı açıldığında klimanın otomatik kapanması” uygulamalarını gerçekleştirdiği görülmektedir. Enerji üreten ürünleri alırken maliyet tasarrufu yapma zorunluluğu da enerji verimliliği kapsamında önemli bir veri olarak ortaya çıkmaktadır. Katılımcıların enerji tasarrufu konusunda ifadeleri aşağıda sunulmuştur:

Otelimizde, enerji verimliliği olarak bütün 5 Yıldızlı otellerde var olduğunu düşündüğüm enerji saverlar (enerji tasarrufu sağlayan) var. Odalardan çıkınca anahtarı çektiğiniz zaman bütün elektrik enerjisi kapanıyor. (K2)

Çoğu ampulleri led ampullere dönüştürdük. Ayrıca farklı yerlerde, hangi saatlerde, hangi zaman aralıklarında, ne kadar enerji kullanıldığını ölçmek için saatler takacağız. (K3)

Tablo 2. “Su Tasarrufunun Sağlanması ile İlgili Uygulamalar” Kategorisine İlişkin Bulgular

Katılımcı	Kodlar	Fr.
K1-K2-K3-K4-K5-K6-K7	Buharlaşmayı önlemek için sulama işlemlerinin güneş olmayan saatlerde yapılması	7
K3-K4-K5-K7-K8-K9-K10	2 kademeli rezervuar sistemi kullanımı (3 ve 6 lt)	7
K5-K6-K7-K8-K9-K10	Fotoselli duş başlıkları ve muslukların kullanımı	6
K2-K3-K4-K6-K7-K9	Su tasarrufuna ilişkin müşteri ve personel farkındalığının artırılmasına yönelik bilgilendirmeler yapılması	6
K2-K3-K5-K6-K7-K9	Musluklarda ve duş başlıklarında perlatör kullanımı	6
K3-K5-K6-K8-K9	Reverse Osmos sistemiyle deniz suyunun arıtılarak kullanılması	5
K1-K4-K5-K6	Sulamada otomatik damlama ve Spring sistemi kullanımı	4
K5-K6-K8	Fazla su istemeyen ağaçların dikilmesi	3
K7-K8	Su kaçaklarını tespit ederek önleyici tedbirler alma	2
K4	Su tankları sayesinde su sarfiyatının azalması	1
K4	Su sarfiyat kayıtlarının tutulması	1
K4	Yıkama sürecinde daha az su tüketen tekstil ürünlerinin seçimi	1
K1	Kimyasal ve biyolojik tesisi yardımıyla suların arıtılarak sulamada kullanılması	1
K5	Ağaçların nem kaybetmemesi için özel kabukların kullanımı	1
K8	Akan suyun debisinin ayarlanması	1
K10	Ozonlama sistemi meyve ve sebze temizliğinde su kullanımının azaltılması	1

Odalarda klimalarımız belli bir ayarda tutuluyor. Müşteri derecesini ne kadar düşürürse düşürsün klima bizim istediğimiz, belirlediğimiz doğrultuda kontrollü bir şekilde çalışıyor. Klimanın kontrolünü biz sağlıyoruz. (K5)

Otelimizin merkezi ısıtma sistemlerinde termal suyu kullanıyoruz. (K8)

Split klimalar yerine enerji tasarruflu klimaların kullanılması, giderlerde en az % 5'lik tasarruf olanağı sağladı. (K9)

Tablo 2 göz önünde bulundurulduğunda, konaklama işletmelerinin su tasarrufunun sağlanması hususunda yaptıkları uygulamalar arasında “Buharlaştırmayı önlemek için Sulama işlemlerinin güneş olmayan saatlerde yapılması”, “Sulamada damlama ve Spring sistemi kullanımı”, “Su tasarrufuna ilişkin müşteri farkındalığının artırılmasına yönelik bilgilendirmeler bulunması”, “Musluklarda ve duş başlıklarında perlatör kullanımı”, “2 kademeli rezervuar sistemi kullanımı

(3 ve 6 lt)” bulunmaktadır. Katılımcıların su tasarrufuna ilişkin görüşleri aşağıda yer almaktadır:

Bütün peyzajda damlama yöntemi sistemi var, fiskiyeler var, belli aralıklarla fiskiyeler devreye giriyor. Onun dışında elle sulama mümkün olduğu kadar minimal seviyede tutuluyor ki su sarfiyatını önleyebilelim. (K4)

Mümkün olduğu kadar sulama işlemleri suyun buharlaşmasını engellemek için güneş ışığı olmadığında yapılıyor. Ayrıca her şeyden farklı olarak tesisin kendi bünyesinde biyolojik ve kimyasal su arıtma sistemi var. Yani, bizim misafir odalarından gelen, odalardan çıkan atık sular arıtılıyor. Tesiste yaklaşık 4000 ağaç kapasitemiz var. Arıtılan su, ağaçların sulamasında kullanılıyor. Arıtılmış suyu bile kullanmamıza rağmen yine su kapasitemiz anca başa baş yetiyor. (K1)

Misafirlerin tüm tüketimlerini kayıt altına alıyoruz. Ortalama su tüketimi kişi başı 0,3 m3, elektrik tüketimi kişi başı 27 kw, 0,5 m3 olarak gerçekleşmiştir. (K7)

Tablo 3. “Doğal Kaynakların Tasarruflu Kullanılması ile İlgili Uygulamalar” Kategorisine İlişkin Bulgular

Katılımcı	Kodlar	Fr.
K2-K3-K4-K6-K7-K8-K9-K10	Çevre temizliği (Plaj-Deniz temizliği)	7
K1-K2-K3-K4-K5-K6-K8	Çarşafların her gün değişmesi yerine 2 ya da 3 günde değişmesini sağlayarak su, elektrik ve deterjan kullanımının azaltılması	7
K3-K4-K6-K8-K10	Plastik kullanımını azaltma (özellikle pipet)	5
K1-K4-K7-K8-K9	Boş alanlara ağaç dikme ve ağaç dikme etkinliklerine katılma	5
K1-K4	Zeytin ağaçlarından elde edilen zeytin yağının mutfakta kullanılması	2
K5-K8	Misafirlerin kullanması için elektrikli araç sarj istasyonları bulunması	2
K4-K5	Anketlerin ve müşteri taleplerinin QR kodu ile yapılması ile kağıt tüketiminin azaltılması	2
K4-K5	Çevre dostu uygulamalar gösteren tedarikçilerden ürün temini	2
K7-K9	Konsantre ürün kullanımı	2
K10	Otel inşaat sürecinde hiçbir ağaca veya canlıya zarar verilmemesi	1
K6	Kimyasal kullanımının azaltılması için sirke v.b ürünlerin kullanılması	1
K3	Kanalizasyon sistemlerinin olması	1
K3	Denizin kirletildiği görüldüğünde sahil güvenlik birimine haber verilmesi	1
K4	Mutfakta kullanılan ürünlerin sensörlü olması	1
K4	Kayıp eşya formunun sticker haline getirilerek kağıt tüketiminin azaltılması	1
K4	Mail sistemi kullanılarak kağıt tüketiminin azaltılması	1
K7	Atık miktarını azaltmak	1
K9	Güneş Enerjisi kullanımı	1
K10	Kimyasal kullanımının azaltılması için ozonlama sistemi	1

Su tasarrufu kapsamında reverse osmos kullanıyoruz. Böylece kullandığımız suyu havuzlarımıza deşarj etme şansımız oluyor. (K9)

Doğal kaynakların tasarruflu kullanılması ile ilgili olarak konaklama işletmeleri, ağırlıklı olarak “Çarşaf- ların her gün değişmesi yerine 2 ya da 3 günde değiş-mesini sağlayarak su, elektrik ve deterjan kullanımının azaltılması”, “Plajın ve denizin temizliği” “Plastik kul- lanımlarını azaltma”, “Ağaç dikme etkinlikleri” uygula- malarını gerçekleştirmektedir. Ayrıca konaklama işlet- melerinin bu kapsamda kağıt sarfiyatını azaltmak için bazı önlemler aldığı da görülmektedir. Katılımcıların doğal kaynakların tasarrufu konusunda ifadeleri aşağı- da sunulmuştur.

Odalarda su, elektrik ve deterjan kullanımını en- gelleyerek doğanın korunmasına katkıda bulunmak

istiyoruz. Bu nedenle, müşteriler çarşaf- ların değişmesini istedikleri zaman verdiğimiz kartı yatakların üstüne ko- yuyorlar ve çarşaf- ları o zaman değiştiriyoruz. Havlular da aynı şekilde yere atıkları zaman alıyoruz, diğer türlü havluları temiz kabul edip almıyoruz. (K2)

Bizim plajımız olmamasına rağmen kıyının kirlen- memesi için çabalyoruz. Sadece kendi otelimizin önü diye bakarsanız zaten olmaz. Otelimizde dalgıçlarımız da var, hatta kendi genel müdürümüz bile çalışanlarla birlikte zaman zaman dalıp deniz temizliği yapıyor. Bu durumu örnek olması açısından sosyal medyada yayınlı- yoruz. Herkes kendi kapısının önünü temiz tutsa misali, herkes kendi kıyısını temizlerse toplamda daha temiz bir denizimiz olur. (K3)

Sensörlü cihaz kullanımı ile 2022-2023 yılları ara- sında kimyasal ürün kullanımını %75 oranında azalttık.

Tablo 4. “Çevreye Zararlı Maddelerin Tüketiminin ve Atık Miktarının Azaltılması ile İlgili Uygulamalar” Kategorisine İlişkin Bulgular

Katılımcı	Kodlar	Fr.
K1-K2-K3-K4- K5-K6-K7-K8- K9-K10	Tehlikesiz Atıkların Belediye ile anlaşmalı firmalara teslim edilmesi	10
K1-K3-K5-K6- K7-K8-K9-K10	Tehlikeli atıkları her 6 ayda bir Çevre Şehircilik Bakanlığı tarafından belirlenmiş lisanslı firmalara teslim edilmesi	10
K2-K4-K5-K6-K7	Günlük olarak verilen atıkların kayıtlarının tutulması	5
K8-K9-K10	Tek kullanımlık ürünleri müşteri isteğine bırakma	3
K1-K5	Ürün kullanımında Sağlık Bak. ile Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı onaylı ürün kullanmak	2
K4-k5	Sensörlü ürünler ve arıtılmış su yoluyla kimyasal ürün kullanımının azaltılması	2
K1-K3	Tehlikeli atıklar tehlikeli atık yönetmeliğine uygun alanda biriktirme	2
K1	Suda çabuk çözülen kimyasal kullanımı	1
K1	Atık su kısmına deşarj edildiğinde toprağa zarar vermeyen kimyasal	1
K1	Kimyasal madde kullanılan alanların detaylı temizlenmesi	1
K2	Bitkisel yağların anlaşmalı firmaya teslim edilmesi	1
K1	Geri dönüşümü yapılmayan ürünlerin personelin bilinçlenmesi için ayrı kapta biriktirilerek günün sonunda atıkları alan firmaya teslim edilmekte	1
K1	Biyolojik arıtma yapılarak sudaki bakterilerin temizlenmesi	1
K4	Havuz suyu ölçüm cihazı kullanımı ile maliyetin ve kimyasal kullanımının azaltılması	1
K6	Ürünleri büyük kutularda tedarik edilmesi	1
K10	Piknik ürünler yerine dökme ürün kullanımı	1
K8	Kimyasal kullanımlarının kayıt altına alınması	1
K8	Müşterilere tasarruf etme konusunda bilgilendirmeler yapılması	1

Ayrıca yaptığımız uygulamalar sayesinde 2022 yılında 170.000 plastik pipet kullanımını 2023 yılında 40.000 civarına düşürdük. (K4)

Mesela, kağıt atıkları azaltmak için anketlerde kağıt kullanmıyoruz. Tamamen dijital ankete geçtik. Etrafta QR'larımız var. Onları, misafirlerimiz okutarak sisteme dahil oluyorlar ve taleplerini, rezervasyon işlemlerini, Spa rezervasyonlarını, hepsini oradan yapabiliyorlar. Misafirlere sürekli memnuniyet anketleri gidiyor. O anketleri de o sistemle cevaplayıp bize geri gönderebiliyorlar ve biz de verileri o şekilde topluyoruz. (K5)

Kimyasal kullanımını azaltmak için sebze yıkamalarında sirke benzeri ürünleri kullanıyoruz. (K6)

Konsantre ürün kullanarak hem kimyasal kullanımını hem de atık miktarını azaltıyoruz. (K7).

Biz, şimdi tehlikeli atıkları takip ediyoruz. Tesisimizde, çevre ile ilgili performans izleme takip formumuz var. Günlük buradan çıkan tüm atıkları tehlikeli ve tehlikesiz atık olarak aylık tartıyoruz. Buradan uzak bir yerde aylık olarak güvenlik her gelen atığı tek tek ayrıştırıp ölçüyor, not alıyor, biz de oradan aldığımız verileri aylık buraya işleyip takibini yapıyoruz. Tüm içeriden çıkan atıklar tehlikeli ve tehlikesiz olarak ayrıştırılmış halde ölçülüyor. (K5)

Belediyenin anlaştığı geri dönüşüm firması, atıkları alıyor ama camlarla ilgili firmayla ayrı bir anlaşma mı yapıyor aynı firmayla mı yapıyor orasını bilmiyorum, ama diğer arkadaşlarımızla da görüştüğümüzde, cam atıklarımızı çok zor veriyoruz. Bu Selçuk'ta da böyleydi, orada çalışırken oraya da çok seyrek geliyordu cam firmaları, halbuki en çok geri dönüşüm oranı olan atık

Tablo 5. “Geri Dönüşüm ile İlgili Uygulamalar” Kategorisine İlişkin Bulgular

Katılımcı	Kodlar	Fr.
K1-K2-K3-K4-K5-K6-K7-K8-K9-K10	Atıkların kaynağında ayrıştırılması	10
K1-K2-K3-K4-K5-K6-K7-K8-K9-K10	Bitkisel yağların biriktirilip anlaşmalı firmalara verilmesi	10
K3-K4-K6-K7-K8-K9	Eskimiş kıyafet, havlu, çarşafı farklı şekillerde kullanıma sunma	6
K2-K4-K5-K6	Pillerin toplanması	4
K3-K4-K8-K10	Yiyecek ve içeceklerin hayvan çiftliğine gönderilmesi	4
K1-K3	Sıfır atık yönetimi	2
K4-K5	Misafir çocukları ile geri dönüşüm malzemeleri ile kıyafet, oyuncak vb. ürünler oluşturma	2
K4	Atık kağıtlardan müşteri giriş zarfının oluşturulması	1
K10	Atıkların personelin evinde saksı veya zeytinyağı şişesi olarak kullanılması	1

Konaklama işletmelerinde çevreye zararlı maddelerin tüketiminin ve atık miktarının azaltılması konusunda “Tehlikesiz Atıkların Belediye ile anlaşmalı firmalara teslim edilmesi”, “Tehlikeli atıkları her 6 ayda bir Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından belirlenmiş lisanslı firmalara teslim edilmesi”, “Günlük olarak verilen atıkların kayıtlarının tutulması” uygulamalarının gerçekleştirildiği görülmektedir. Tüm katılımcılar, cam atıkların teslim edilmesinde sorun yaşadıklarını ve yüklenici firmanın görevini yapmadığı belirtilmiştir. Katılımcıların konuya ilişkin görüşleri aşağıda yer almaktadır:

Genelde çevreye duyarlı olan yani suda çabucak çözünen ve atık su kısmına deşarj edildiğinde zarar vermeyen türde olan kimyasalları seçiyoruz. (K1)

camdır, hatta %90-95 civarı geri dönüşümü vardır. Ama biz yine de ayırıyoruz camları da, araç almaya gelene kadar biriktiriyoruz, uzunca bir süre gelmesi bile biriktiriyoruz. (K3)

Kayıtlarımıza bakıldığında misafirlerin kişi başı ortalama 0,01 kg metal, 0,04 kg plastik, 0,06 kg kağıt, 0,01 kg evsel atık, 0,06 cam atık bıraktığı anlaşılıyor. (K7)

Tablo 5 incelendiğinde, konaklama işletmelerinin geri dönüşüm hususunda “Atıkların kaynağında ayrıştırılması”, “Bitkisel yağların biriktirilip anlaşmalı firmalara verilmesi”, “Pillerin toplanması” uygulamalarını gerçekleştirdiği görülmektedir. Ayrıca çocuk kulübünde geri dönüştürülebilir ürünlerden kıyafet ve oyuncak oluşturmaları, çocukların çevre bilincine yönelik olumlu bir adım olarak görülmektedir. Aynı şekilde eski çarşaf gibi ürünlerden yastık kılıfı vb. ürün-

ler oluşturulması hem maliyet hem de çevre açısından pozitif gelişme yarattığı belirlenmiştir. Katılımcıların atık konusunda ifadeleri aşağıda sunulmuştur:

Atık konusunda, bizim belediye ile anlaşmamız var gelip buraya alıyorlar. Biz öncelikle onları ayırıştırıyoruz. Kağıt karton bir tarafa, plastik bir tarafa, onları ayırıştırıyoruz. Sonra belediye gelip alıyor bunları, ona göre günlük olarak ne kadar verdiğimiz yazıyoruz, kayıt altına alıyoruz. (K2)

Atık yağlarımızı veriyoruz. Atık yağlarımızı da ulusal firmalar alıyor, onaylanmış lisanslı firmalar alıyor. Onlara veriyoruz, onlar da atıkları dönüştürüyorlar; yakıt, sabun gibi şeylere dönüştürüyorlar. (K3)

Tekstil ürünlerindeki zayıf ayrılmış kısımları biz başka şekilde değerlendiriyoruz. Mesela, büyük çarşafsa bunu yastık kılıfına çeviriyoruz, büyük havlulardan küçük havlular çıkartıyoruz, iç astar yapıyoruz yastıklara. Mesela, tekstil ürünlerinden geçen sene 1320 adet yastık iç astarı diktirmişiz zayıf ürünlerden, büyük havlulardan 80 adet küçük havlu çıkartmışız. (K4)

“Tesis Çalışanlarının Çevre Konusunda Bilgilendirilmesine Yönelik Eğitimler” kapsamında, konaklama işletmeleri çalışanlarına “Çevre Eğitimi”, “Personelle

birlikte farkındalık sağlamak için çevre temizliği gerçekleştirme” uygulamalarını gerçekleştirdiği ortaya konulmuştur. Hijyen eğitimi ve oryantasyon eğitimi gibi çevreyi doğrudan ilgilendirmeyen eğitimlerin içerisinde çevre dostu uygulamaların yer aldığı belirtilmektedir:

Çevre bilinci ve sıfır atık dediğimiz bir eğitimimiz var burada. Online eğitim sistemi kullanıyoruz. Zaten sürdürülebilir turizm sertifikası kapsamında bu eğitimlerin içeriği daha da zenginleştirildi. 2022’den başlayarak sadece çevreye duyarlılık ve atık ayırıştırma için değil bunun içerisinde enerji tasarrufu, suyun verimli kullanılması, tüketilen ya da geri dönüşümü olmayan doğal kaynakların ileride bizi nelerden mahrum edeceğine dair sık sık eğitimler yapılıyor. (K2)

Çevre eğitimi veriyoruz. Yine çevre gününde çevre temizliğine çıktık. Sorve diye bizim personel ile haberleştiğimiz bir uygulama var, oraya sürdürülebilirlik de ekledik, sürdürülebilirlik raporumuzu da ekledik, yapabileceğimiz tasarruf tedbirlerinden, suyun etkin kullanılması, nerede kapatılması gerektiğini, nasıl değerlendirilmesi gerektiğini anlatan çalışmalarımız var, oradan Sorve’den onları da yayımlıyoruz. (K5)

Tablo 6 incelendiğinde konaklama işletmelerinin çevre ile ilgili sosyal sorumluluk çerçevesinde ağırlıklı

Tablo 6. “Çevre ile İlgili Sosyal Sorumluluk Faaliyetleri” Kategorisine İlişkin Bulgular

Katılımcı	Kodlar	Fr.
K1-K2-K3-K6-K8-K9-K10	Milli Park alanını temizleme	7
K1-K3-K8-K9-K10	Yerel çevre sivil toplum örgütlerini desteklemek (Ekodosd vb.)	5
K1-K4-K5-K9	Dünya Çevre Günü Kutlamaları	4
K1-K3-K5-K10	Tema Vakfı ile Fidan dikme etkinlikleri	4
K1-K5-K8	Toplu taşıma araçlarını teşvik etmek için bilgi alanı oluşturma	3
K3-K5-K8	Çevre toplum kuruluşlarına maddi bağış	3
K1-K9-K10	Mıntıka çöp toplama faaliyetleri	3
K3-K5	Yöreyle ait endemik bitkileri korumak (Tülüşah vb.)	2
K4-K10	Mini kulüpte çocuklara ağaçları tanıttırma	2
K3	Caretta caretta kamplumbağalarının korunması için kampanya desteği	1
K4	Müşterilerin kullanabileceği, atık yaratmayan çevreci oda oluşturma	1
K7	Eskiye çarşaf, yastık kılıfları vb. ürünleri sivil toplum kuruluşlarına verme	1
K4	Tekerlekli sandalye için mavi kapak toplama	1
K1	Dünya Sıfır Atık Günü Kutlamaları	1
K1	Sürdürülebilirlik kapsamında müşteri farkındalığı oluşturmak için bilgilendirme metinleri sunulması	1
K8	Çevreyi koruma amacıyla sosyal sorumluluk grupları oluşturma	1
K10	Tarihi ve kültürel alanların temizlenmesi	1

olarak “Milli Park alanını temizleme”, “Dünya Çevre Günü Kutlamaları”, “Tema Vakfı ile Fidan dikme” etkinliklerini uyguladıkları görülmüştür. Tülüşah vb. yöreye ait bitkileri korumak da bu kapsamda ifade edilen önemli bir veri olarak değerlendirilmektedir:

EKODOSD derneğine üyeyiz mesela. EKODOSD derneğinin bu yıl bizim yarımada tarafında çevre temizliği etkinliği oldu. Oraya gönüllü birkaç tane personelimiz de katılıp Milli Park alanını temizleme konusunda yardımcı oldu. Personelle beraber ben de gittim, zaten orayı hem bir bilinçlendirme şeklinde oldu. (K1)

Tema Vakfı'ndan her personelimiz ve ailesi için birer fidan bağışı yaptık, hem personelimizi de onore etmek için. Kendi çevremizi temizledik, bu çevreyi temizledik, sonra Güzelçamlı'ya gittik EKODOSD'da destek olmaya çalışıyoruz. Mesela, yıllık aidatı var, maddi destek olarak da yardım yapıyoruz. (K3)

Çevresel sürdürülebilirlik için konaklama işletmelerinin geleceğe yönelik planlamalarına ilişkin bulgular göz önüne alındığında konaklama işletmelerinin çevre dostu uygulamalar açısından “atık miktarını azaltma”, “kimyasal ürün kullanımının azaltılması” “güneş enerjisi sistemleri kullanılması” yoğunlaştığı görülmektedir. “Personelin eğitim sayısını arttırmak”, “Kompost makinesinin satın alınması”, “Yöreye ait endemik bitkilerin (Tülüşah vb.) tanınırlığının artırılması” da konaklama işletmelerinin gelecek planlamaları içerisinde yer almaktadır.

En büyük planımız aslında otelin kapasitesi ve personel, misafir sayısından bahsettiğimizde bizim en büyük çevreye faydamız olacak şey atık miktarını azaltmak. (K1)

Kafamda bir şeyler var, yapılabilirse mümkünse dediğim gibi güneş enerjisi olabilir. Onun dışında pil olayı olabilir. Elektrikli kapılar, son karar yönetimin tabii ki. (K2)

Endemik türleri mesela bitkileri, bunlardan birisi de Tülüşah, onu şu anda çoğaltmaya çalışıyorlar. Onu kopartmak da yasak, çünkü koruma altında olan bir bitki olduğu için bir tanesini bile kopartmanın cezası 250.000 TL civarında. Onu çoğalttıkları zaman EKODOSD'tan Bahattin Bey ile görüşüp giriş alanımıza koruma altına alıp sergilemek istiyoruz. (K3)

Mesela benim en büyük hayallerimden biri olan kompost makinesi. Her zaman söyleyeceğim bunu, buraya aldırana kadar. Çünkü kompost projesi çok büyük bir proje, maliyeti yüksek bir proje evet, tabii ki öyle ama geliri de bir o kadar yüksek bir proje. (K4)

Eğitim sayısını daha çok arttırmayı planlıyoruz daha çok kişiye ulaşmak adına. (K5)

Otel olarak belirli bir alanda ekolojiye katkısı olan ve yetiştirilmesinde çok su istemeyen ağaç dikimi gerçekleştirilmek istiyoruz(K6)

Gelecek yıl elektrik ve su tüketimlerinde %3 lük bir azalma hedefi bulunmaktadır. (K8)

Gri su aslında musluklardan çok da kirlenmemiş yani ellerimizi yıkadığımız ya da tuvaletten ya da banyodan çıkan suların bahçe sulama gibi tabii arıtıldıktan sonra daha çok böyle doğaya tekrar kazandırmak adına kullanılan bir sistem, biz de bunu aslında bir proje olarak kullanmak istiyoruz yönetimimize söyledik, görüşme aşamasındayız şu anda eğer böyle bir projeyi hayata geçirebilirsek ki geçiririz. Büyük ihtimal bu uygulamayı da yapmak istiyoruz. (K10)

TARTIŞMA VE SONUÇ

Araştırmanın, konaklama işletmelerinin çevre koruma faaliyetleri kapsamında teorik ve uygulamaya dönük önemli çıkarımları bulunmaktadır. Aksu & İpar (2018) çevre koruma bilinci ile yapılan seyahat eğilimlerindeki artış sebebi ile turizm sektörünün önemli paydaşlarından biri olan konaklama endüstrisinde yeşil otel sertifikasyonlarının önemini ortaya koymuştur. Araştırma kapsamında konaklama işletmelerinin çoğunlukla sıfır atık ve mavi bayrak sertifikalarına sahip olduğu ortaya konulmuştur. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın 25/04/ 2023 tarih ve 3633884 sayılı yürürlüğe koyduğu genelge ile tüm konaklama işletmelerinin 31/12/2023 tarihine kadar Sürdürülebilir Turizm Programı Kriterleri 1. seviyesine ulaşması gerektiği ifade edilmiştir. Bu genelge kapsamında yapılacak çalışmaların diğer tüm sertifikaları (Travel Life, Green Key) da içermesi sebebiyle, konaklama işletmelerinde diğer tüm sertifikaların etkisini yitirdiği, sürdürülebilir turizm sertifikasının ön plana çıktığı söylenebilir. Sürdürülebilir turizm programı kriterleri açısından araştırmada yer alan 6 konaklama işletmesinin 3. seviyede, 4 konaklama işletmesinin 1. seviyede olduğu tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra, araştırmaya katılan 1 zincir otel markasının işletme içerisinde sürdürülebilirlik kriteri geliştirmesi de önemli bir veri olarak durmaktadır. Bu veri Rahman ve ark. (2012) çalışmasındaki, zincir otellerin yeşil uygulamaları muhtemelen tek tip kurumsal uygulamalar yoluyla ölçek ekonomilerinden yararlanmaları nedeniyle bağımsız otellere göre daha fazla benimsediğini gösteren bulgularla uyumludur.

Konaklama işletmeleri çevre dostu uygulamalar konusunda birçok uygulama gerçekleştirmektedir. Araştırma kapsamında konaklama işletmelerinin personel giderlerinden sonra en büyük gider kaleminin enerji maliyetleri olduğu ortaya konulmuştur. Enerji tasarrufu konusunda yapılan her çalışmanın maliyetler

üzerinde etkisi dolayısıyla konaklama işletmelerinin bu doğrultuda ölçümler yaptıkları, azaltma yönünde gayret gösterdikleri belirlenmiştir. Penny (2007) otellerin çok fazla enerji tükettiklerini ifade etmekte, bu kapsamda konaklama işletmelerinin enerji tasarrufu konusunda birçok uygulama gerçekleştirmesini doğru bir yaklaşım olarak vurgulamaktadır. Shanti (2016) ise Orchid otelin her odasında konunun odadaki elektrik tüketimine bağlı olarak çevre dostu bir odayı seçmesine imkan sağlayan yeşil butonun oldukça başarılı sonuçlar ortaya koyduğunu ifade etmiştir. Bu kapsamda araştırmada yer alan bir otelde split klimalardan enerji tasarruflu klimalara geçişle birlikte giderlerde % 5 lik düşüş olmasının, çevre dostu uygulamaların işletme maliyetleri üzerindeki olumlu etkisini ortaya koymaktadır.

Enerji, suyu ısıtmak için kullanıldığından, su yönetimi enerji yönetiminden ayrılamaz. Otellerdeki kaplıcalar, yüzme havuzları ve çamaşırhaneler gibi su ile ilgili tesisler su olmadan kullanılamaz. Otellerde akılcı su kullanımı ve kalite kontrolü gerekli ve önemlidir. Konaklama işletmelerinin bu kapsamda su yönetim programları geliştirmeleri gerekmektedir (Chan, Okumuş & Chan, 2017). Deniz suyunun artırılarak tekrar kullanıma sunulması da konaklama işletmelerinin su tasarrufunu sağlamak için düzenlenen faaliyetlerdendir. Araştırmada yer alan bir otelde misafirlerin ortalama su tüketimi kişi başı 0,3 m³, elektrik tüketimi kişi başı 27 kWh, doğalgaz tüketimi ise 0,5 m³ olarak gerçekleşmiştir.

Çarşafın her gün değişmesi yerine 2 ya da 3 günde bir değişmesini sağlayarak su, elektrik ve deterjan kullanımının azaltılması, plaj ve deniz temizliği, konaklama işletmelerinin doğal kaynakları korumak amacıyla en sık başvurduğu yöntemler olmuştur. Dimara, Manganari & Skuras (2017), havluların yeniden kullanımının önemli otel çevresel uygulamaları arasında yer aldığını vurgulamaktadır. Plastik kullanımının azaltılması da bu doğrultuda gerçekleştirilen faaliyetler arasında yer almaktadır. Örneğin araştırmada yer alan bir konaklama işletmesinin 2022 yılında 170.000 plastik pipet kullanırken 2023 yılında pipet kullanımını müşteri isteği doğrultusunda sunarak 40.000'e düşürüldüğü tespit edilmiştir. Kuşadası'nda 5 yıldızlı otellerin sosyal medya yorumlarının analizi kapsamında, her şey dahil sisteminin kullanılması ve bu doğrultuda maliyet gibi farklı unsurlar sebebiyle kağıt ve plastik bardak kullanımının yaygın olması sosyal medyada sıklıkla dile getirilen bir şikayettir. Hem atık yönetimi hem de sürdürülebilirlik açısından otellerin hassasiyet göstermesi gereken bir konu olarak kağıt ve plastik atıkların azaltılması önemlidir (Şahin ve ark., 2020). Yine aynı konaklama işletmesinde sensörlü cihazlar kullanımı ile kimyasal madde kullanımının % 75 oranında azaldığı saptanmıştır. Bu kapsamda, diğer önemli veri ise ko-

naklama işletmelerinin ürünlerini çevre dostu uygulamalar gerçekleştiren işletmelerden sağlama yönünde tavır alması, tedarikçi firmaları çevre dostu uygulamalar yapmaya itmektir.

Araştırma kapsamında konaklama işletmelerinde atıkların tehlikeli ve tehlikesiz olarak ayrıştırıldığı, Belediye ve Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığının onayladığı işletmelere teslim edildiği belirtilmektedir. Araştırmaya katılan bir otelde 2023 yılında düşük sezon olarak nitelendirilen ocak ayında toplamda 140 kg karton atığı, 13 kilo kağıt atığı, 288 kg cam atığı, 25 kg metal atığı ortaya çıkarken yüksek sezon olarak nitelendirilen temmuz ayında ise 203 kilo karton atığı, 33 kilo kağıt atığı, 724 kg cam atığı ve 110 kg metal atık toplanmıştır. Aynı zamanda diğer bir otelde ise misafirlerin kişi başı ortalama 0,01 kg metal, 0,04 kg plastik, 0,06 kg kağıt, 0,01 kg evsel atık, 0,06 cam atık bıraktığı ortaya konulmuştur. Kağıt ve plastik atıkların teslimi esnasında sorun olmadığı belirtilirken tüm konaklama işletmeleri cam atıkların tesliminde gecikmeler olduğunu ve depolama açısından sorunlar yarattığı ortaya çıkmıştır. Bu veriler doğrultusunda, kullandığımız tüm ürünler arasında % 100 dönüştürülebilir cam atıkların teslimine ilişkin sorunların çözülmesi önem arz etmektedir.

Konaklama işletmelerinin geri dönüşüm kapsamında atıkları kaynağında ayrıştırdığı, deniz sularını arıtarak kullanıma sundukları, bitkisel yağları lisanslı firmalara teslim ettikleri ortaya çıkmıştır. Bu kapsamda, dikkat çekici veri eskimiş çarşaf ve havluların kullanımına ilişkin verilerdir. Bir konaklama işletmesinde 2022 yılında eskimiş çarşafardan 1320 adet yastık iç astar, büyük havlulardan 80 adet küçük havlu kazandırılmıştır. Ayrıca bu kapsamda mini kulüplerde misafir çocukları ile geri dönüşüm malzemelerini kullanarak kıyafet, oyuncak vb. ürünler oluşturma da toplumsal farkındalık önemli bir yer tutmaktadır.

Çevresel sürdürülebilirliğin önemini algılayan konaklama işletmeleri, çevre danışman firmaları ile iş birliği yaparak tesis çalışanlarına sıfır atık ve enerjiyi tasarruflu kullanmayı içeren çevre eğitimleri vermektedir. Ayrıca çalışanlar açısından olumsuz sağlık sonuçları doğuracak kimyasal ürün kullanım eğitimlerinin yanı sıra kendi çevrimiçi sistemlerinden çevre dostu uygulamalar gerçekleştirmektedir.

Konaklama işletmelerinin sosyal sorumluluk çerçevesinde EKODOSD derneği ile iş birliği yaparak önemli turizm alanlarını (Kuşadası Milli Park) temizledikleri ortaya çıkmıştır. Dünya Çevre Günü Kutlamaları ve Tema Vakfı ile personelleri adına fidan dikme de gerçekleştirilen etkinlikler arasındadır. Bu kapsamda yöreye özgü Tülüşah vb. endemik bitkilerin korunması da dikkat çekici bir veri olarak göze çarpmaktadır.

Çevresel sürdürülebilirliğin amacını fark eden konaklama işletmeleri gelecek yıllara ilişkin planlamalarının içinde çevre dostu uygulamaları da dahil etmektedir. Konaklama işletmelerinin atık miktarını azaltma hedefine yoğunlaştıkları görülmektedir. Enerji kullanımında güneş enerjisi sistemine geçmek de konaklama işletmelerinin planlamaları arasında yer almaktadır. Bu veri, Avşar & Tandoğan'ın (2022) çalışmasında Muğla'da faaliyetini sürdüren otellerin güneş enerjisi sistemini kullanma süreçlerine benzerlik göstermektedir. Konaklama işletmelerinin atıklarını geri dönüştürerek gübre haline getirip peyzajda kullanılmasını sağlayan kompost makinesinin satın alınması da hedeflenmektedir. Burada, kompost makinesinin maliyeti sorun olarak ortaya konulmuştur. Kompost makinesinin yaratacağı tasarrufun yapılan yatırımı yaklaşık 2 yıllık süreçte telafi edebilmesine rağmen satın alınmasında sorunlar yaşanmaktadır.

Araştırma, çevre dostu uygulamalar gerçekleştiren konaklama işletmeleri açısından önemli çıkarımlara sahiptir. Çevre dostu uygulamalar gerçekleştiren konaklama işletmelerinin çevreyi korumalarının yanında ciddi oranlarda maliyet tasarrufu gerçekleştirdiği görülmektedir. Aynı zamanda personel ve misafirlerin çevreyi koruma konusunda bilinçlenmesi toplumsal farkındalık açısından olumlu gelişmeler sağlayacaktır. Bu çalışma doğrultusunda, gerçekleştirilen tüm uygulamaların misafir perspektifinden incelenmesi önemli görülmektedir. Çünkü, otel yöneticileri çevresel girişimlere önemli ölçüde zaman ve para harcamasına rağmen; misafirlerinin çevre dostu uygulamaları doğru şekilde algılayıp algılamadığından emin değillerdir (Gil-Soto, Armas-Cruz, Morini-Marrero & Ramos-Henríquez, 2019). Müşterilerin yeşil faaliyetlere olan istekleri ve katılımları hakkında daha derin bir anlayışa sahip olması, kuruluşların daha verimli ve etkili yeşil programlar tasarlamasını sağlayabilir (Baker, Davis & Weaver, 2014). Ayrıca kalite departmanı çalışanlarının sorunlarına yönelik çalışmalar önerilmektedir. Bunun yanı sıra çevre dostu uygulamaların işletme maliyetlerine etkisi ve üst yöneticilerin bu konudaki görüşleri de detaylı olarak gelecek araştırmalarda ele alınabilir.

Bu araştırmanın bazı sınırlılıkları söz konusudur. İlk olarak, araştırma Kuşadası'nda faaliyet gösteren 5 yıldızlı otellerle sınırlı tutulmuş ve belirli bir tarih aralığında gerçekleştirilmiştir. Kuşadası'ndaki 3 ve 4 yıldızlı otellerin çevre dostu uygulamaları araştırma kapsamının dışında kalmıştır. İkinci bir sınırlılık ise, araştırma verileri sadece kalite departmanı yöneticilerinden elde edilmiştir. Otel çalışanlarının görüşleri ise dahil edilmemiştir. Diğer bir sınırlılık ise, bazı 5 yıldızlı otel işletmelerinde kalite departmanı bulunmaması sebebiyle söz konusu işletmeler araştırma kapsamı dışında tutulmuştur.

KAYNAKÇA

- Arslan Özkan, A. (2023). Küreselleşme ve Sürdürülebilir Turizm Kalkınması. Öncüer, M. E. ve Özdoğan, O. N. (Editör). Turizmde Küreselleşmeden Yerelliğe: İçinde, 1. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara 150-166.
- Aksu, M. & İpar, M.S (2018). Turizm İşletmelerinde Yeşil Sertifikasyon Kavramı ve Uygulamaları. Atay, L. ve Korkmaz, H. (Editör). Turizm İşletmelerinde Yeşil Uygulamalar: İçinde, 1. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara 21-62
- Avşar, M. & Tandoğan, G. K. (2022). Konaklama işletmelerinin çevre imajı ve çevre uygulamaları ile turistlerin çevre bilincinin fazla ücret ödeme eğilimine etkisi: X, Y, Z kuşaklarına göre değişikliklerin incelenmesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi
- Baker, M. A., Davis, E. A., & Weaver, P. A. (2014). Eco-friendly attitudes, barriers to participation, and differences in behavior at green hotels. *Cornell Hospitality Quarterly*, 55(1), 89-99.
- Baltacı, A. (2018). Nitel Araştırmalarda Örneklem Yöntemleri ve Örnek Hacmi Sorunsalı Üzerine Kavramsal Bir İnceleme. *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1), 239-262.
- Bohdanowicz, P. (2005). European hoteliers' environmental attitudes: Greening the business. *Cornell hotel and restaurant administration quarterly*, 46(2), 188-204.
- Bohdanowicz, P. (2006). Environmental awareness and initiatives in the Swedish and Polish hotel industries—survey results. *International journal of hospitality management*, 25(4), 662-682.
- Chan, E. S., Okumus, F., & Chan, W. (2017). The applications of environmental technologies in hotels. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 26(1), 23-47.
- Chand, M. & Garge, S. (2017). Eco Friendly Practices in Indian Hotel Industry: An Exploratory Study. *International Journal of Hospitality ve Tourism Systems*, 10(1), 63-70.
- Creswell, J. W. (2016). Nitel araştırma yöntemleri: Beş yaklaşıma göre nitel araştırma ve araştırma deseni. Siyasal kitabevi.
- Dilek, S.E (2018). Konaklama İşletmelerinde Yeşil Uygulamalar. Atay, L. ve Korkmaz, H. (Editör). Turizm İşletmelerinde Yeşil Uygulamalar: İçinde, 1. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara 73-90
- Dimara, E., Manganari, E.& Skuras, D. (2017). Don't change my towels please: Factors influencing participation in towel reuse programs. *Tourism Management*, 59, 425-437.
- Dolnicar, S., Crouch, G. I. & Long, P. (2008). Environment-friendly tourists: what do we really know about them?. *Journal of sustainable tourism*, 16(2), 197-210.
- Dolnicar, S. & Leisch, F. (2008). An investigation of tourists' patterns of obligation to protect the environment. *Journal of Travel Research*, 46(4), 381-391.
- Enz, C. A. & Siguaw, J. A. (1999). Best hotel environmental practices. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 40(5), 72-77.
- Foster, S. T., Sampson, S. E. & Dunn, S. C. (2000). The impact of customer contact on environmental initiatives for service firms. *International Journal of Operations & Production Management*, 20(2), 187-203.
- Gil-Soto, E., Armas-Cruz, Y., Morini-Marrero, S. & Ramos-Henríquez, J. M. (2019). Hotel guests' perceptions of environmental friendly practices in social media. *International Journal of Hospitality Management*, 78, 59-67.
- Giritlioğlu, İ., & Güzel, M. O. (2015). Otel İşletmelerinde Yeşil Yıldız Uygulamaları: Gaziantep Ve Hatay Bölgesinde Bir Araştırma. *Journal Of International Social Research*, 8(40).
- González-Rodríguez, M. R., Díaz-Fernández, M. C. & Font, X. (2020). Factors influencing willingness of customers of environmentally friendly hotels to pay a price premium. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(1), 60-80.
- Han, H., Hsu, L. T. J. & Sheu, C. (2010). Application of the theory of planned behavior to green hotel choice: Testing the effect of environmental friendly activities. *Tourism management*, 31(3), 325-334.
- Hu, H. H. S. (2012). The effectiveness of environmental advertising in the hotel industry. *Cornell Hospitality Quarterly*, 53(2), 154-164.
- Karavasilis, G., Nerantzaki, D. M., Pantelidis, P., Paschaloudis, D. & Vrana, V. (2015). What generation y in Greece thinks about green hotels. *World Journal of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development*, 11(4), 268-280.
- Kang, K. H., Stein, L., Heo, C. Y. & Lee, S. (2012). Consumers' willingness to pay for green initiatives of the hotel industry. *International journal of hospitality management*, 31(2), 564-572.
- Kim, Y. J., Palakurthi, R. & Hancer, M. (2012). The environmentally friendly programs in hotels and customers' intention to stay: An online survey approach. *International journal of hospitality ve tourism administration*, 13(3), 195-214.

- Kozak, M. (2017). Bilimsel Arastirma: Tasarim, Yazim ve Yayim Teknikleri. *Ankara: Detay Yayıncılık. Search in.*
- Manaktola, K. & Jauhari, V. (2007). Exploring consumer attitude and behaviour towards green practices in the lodging industry in India. *International journal of contemporary hospitality management, 19(5)*, 364-377.
- Mbasera, M., Du Plessis, E., Saayman, M. & Kruger, M. (2016). Environmentally-friendly practices in hotels. *Acta Commercii, 16(1)*, 1-8.
- Patton, M.Q. (2018). Nitel araştırma ve değerlendirme yöntemleri. (M. Bütün ve S. B. Demir, Çev. Ed.). Ankara: Pegem Akademi.
- Penny, W. Y. K. (2007). The use of environmental management as a facilities management tool in the Macao hotel sector. *Facilities, 25(7/8)*, 286-295.
- Rahman, I., Reynolds, D., & Svaren, S. (2012). How "green" are North American hotels? An exploration of low-cost adoption practices. *International journal of hospitality management, 31(3)*, 720-727.
- Rawashdeh, A. A., & Al-Ababneh, M. M. (2021). Hotel Guests' Perceptions of Environmentally Friendly Practices in Jordan. *Journal of Environmental Management & Tourism, 12(1)*, 107-120.
- Sert, A. N. (2017). Konaklama işletmelerinde yeşil pazarlama uygulamaları: Doğa Residence Otel örneği. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi, 1(1)*, 1-20.
- Seyhan, G. & Yılmaz, B. S. (2010). Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Konaklama İşletmelerinde Yeşil Pazarlama: Calista Luxury Resort Hotel. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 11(1)*, 51-74.
- Shanti, J. (2016). A study on environmental sustainability practices of star hotels in Bangalore. *Asian Journal of Business Ethics, 5*, 185-194.
- Şahin, H., Çolakoglu, O. E., Kılıçdere, S. & Atay, H. (2020). Kuşadası'nda bulunan 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik yapılan sosyal medya yorumlarının incelenmesi. *Tourism and Recreation, 2(Ek 1)*, 103-110.
- Yıldırım A. & Şimşek H. (2016). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. 10. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Yıldırım, H.M. (2018). Yeşil Tüketici. Atay, L. ve Korkmaz, H. (Editör). Turizm İşletmelerinde Yeşil Uygulamalar: İçinde, 1. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara 3-17

Destek Bilgisi: Bu çalışmanın hazırlanması sürecinde herhangi bir bireyden ya da kurumdan aynı ya da nakdi bir yardım/destek alınmamıştır.

Çıkar Çatışması: Makalede herhangi bir çıkar çatışması ya da kazancı yoktur.

Etik Onayı: Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara riayet edildiğini yazar beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Turizm Akademik Dergisinin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarına aittir.

Bilgilendirilmiş Onam Formu: Tüm taraflar kendi rızaları ile çalışmaya dâhil olmuşlardır.

Etik Kurul Onayı: Bu çalışmada kullanılan verilerin toplanması için gerekli olan etik kurul onayı, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'ndan 01.12.2023 tarih ve 09/05 sayılı kararı ile alınmıştır.

Araştırmacıların Katkı Oranı: 1. Yazar = 100%

EXTENDED SUMMARY

Examination Of Environmentally Friendly Practices Within The Scope Of Sustainability in Accommodation Businesses

Ozan ESEN*

Introduction

Environmental degradation in the world is increasing day by day and there is a growing trend towards environmentally friendly practices to minimize the effects of environmental problems (Sert, 2017). As societies show more interest in environmental issues, it has become imperative for businesses in different sectors to develop policies in this direction. In the tourism sector, where intense competition is experienced, environmentally friendly practices and environmental sustainability concepts have come to the fore.

Accommodation businesses, one of the leading stakeholders of the tourism industry, are responsible for a significant amount of waste and intense resource consumption (primarily water and energy) every year. Social responsibility suggests that the hospitality industry should invest heavily to reduce this burden on the environment (Shanti, 2016; Chand & Garge, 2017).

The increase in the number of tourists leads to higher hotel occupancy rates, rapid hotel development, as well as higher resource and energy consumption (Penny, 2007). The hotel industry consumes significant amounts of energy, water and non-durable products due to its very specific functions, operating features and services (Bohdanowicz, 2006). Dilek (2018) stated that Accor, one of the world's leading hotel groups, consumes more than 544 million tonnes of water, serves more than 56 million breakfasts and washes more than 290 million towels annually.

Within the scope of environmental management, hotels aim to reduce water waste and improve water quality (Kim et al., 2012). Water consumption depends on the services and facilities offered and existing water conservation practices. Among water-saving measures, towel reuse programs are already an established practice in most European countries, with more than two-thirds of respondents reporting participating in such programs. This initiative not only saves water and electricity, but also reduces detergent use and extends the life of materials (Bohdanowicz, 2006). Despite the potential positive impact that actions to protect the

environment may have on the hotel industry in the near future, environmentally friendly programs carried out in hotels and efforts to protect the environment have not been adequately examined. This study determines the environmentally friendly programs implemented in hotels and examines their environmentally friendly plans for the coming years.

Methodology

In this research, a qualitative research approach based on focusing on long-term and in-depth interactions with participants was preferred (Creswell, 2016; Patton, 2018). The study group was selected using the purposeful sampling method from the non-probability sampling method. In this sample selection, the researcher includes in the sample people who he thinks will provide him with an advantage in terms of speed and cost in line with the objectives of the research (Kozak, 2017). In this context, considering the difficulties of the data collection process in qualitative research, the Kuşadası region was preferred as the research area. In the region in question, the working group consists of quality department managers working in accommodation businesses. In this context, interviews were held with 10 quality department managers working in accommodation businesses. Participant confirmation and expert review strategies were used to ensure validity and reliability in the study (Yıldırım & Şimşek, 2016).

The data of the research were collected with the interview technique, which is the most commonly used qualitative research method. The research questions were determined as a result of the existing literature review. The interviews were recorded within the knowledge of the participants and then transferred to the Word program to be deciphered. Content analysis was applied to evaluate the data.

Discussion and Conclusion

The research results have important implications within the scope of environmental protection activities of accommodation businesses. For example, accommodation businesses can focus on energy saving such as "Use of LED Lamps", "Use of Photocell-Sensor Lighting Systems in General Areas", "Use of Energy Saver System in Rooms", "Use of A++ devices", "Informing customers about energy saving", "Automatic shut-down of the air conditioner with Switch system when going to the balcony or opening the door" activities are implemented. Within the scope of the research, it was revealed that the biggest expense item of accommodation businesses after personnel expenses is energy costs. It has been determined that every study carried out on energy saving has an

* Corresponding author at: Ministry of Education, Aydın, Türkiye, E-Mail Address: oziesen@hotmail.com

impact on costs, so accommodation businesses make measurements in this direction and strive to reduce it. Within the scope of water saving, it's been seen that accommodation businesses use some strategies such as "Irrigation operations in non-sunlight hours to prevent evaporation", "Use of drip and spring system in irrigation", "Information to increase customer awareness on water saving", "Use of aerators in taps and shower heads", "2-stage reservoir system (3 and 6 lt)". Purifying sea water and reusing it, is one of the activities organized to ensure water savings in accommodation establishments. In a hotel included in the research, the average water consumption of guests was 0.3 m³ per person, electricity consumption was 27 kw per person, and natural gas consumption was 0.5 m³.

Reducing the use of water, electricity and detergent by ensuring that the sheets are changed every 2 or 3 days instead of every day, and beach and sea cleaning are the most frequently used methods by accommodation businesses to protect natural resources. Within this context, reducing plastic use is also among the activities carried out. For example, it was determined that while an accommodation business included in the research used 170,000 plastic straws in 2022, it reduced its use of straws to 40,000 in 2023 by offering them in line with customer requests.

Within the scope of the research, it is stated that the waste in accommodation businesses is separated into hazardous and non-hazardous and delivered to enterprises approved by the Ministry of Municipality and Environment and Urbanization. In a hotel participating in the research, a total of 140 kg of cardboard waste, 13 kg of paper waste, 288 kg of glass waste and 25 kg of metal waste were produced in January, which is considered the low season in 2023, while in July, which is considered the high season, 203 kg of cardboard waste and 33 kg of paper waste, 724 kg of glass waste and 110 kg of metal waste were collected. At the same time, in another hotel, it was revealed that guests left an average of 0.01 kg of metal waste, 0.04 kg of plastic waste, 0.06 kg of paper waste, 0.01 kg of domestic waste and 0.06 glass of waste per person. While it was stated that there was no problem during the delivery of paper and plastic waste, it was revealed that all accommodation businesses experienced delays in the delivery of glass waste and created problems in terms of storage. In line with this data, it is important to solve the problems related to the delivery of 100% recyclable glass waste among all the products we use.

It has been revealed that accommodation businesses separate waste at the source within the scope of recycling, purify sea water and make it available for use, and deliver vegetable oils to licensed companies. In

this context, the remarkable data is the data regarding the use of old sheets and towels. In an accommodation business, 1320 pillow inner linings were used from old sheets and 80 small towels were used from large towels in 2022. In addition, creating products such as clothes and toys using recycled materials with guest children in mini clubs has an important place in terms of social awareness. Accommodation businesses that perceive the importance of environmental sustainability cooperate with environmental consultant companies and provide environmental training to their facility employees, including zero waste and energy efficient use. In addition, it carries out environmentally friendly practices through its own online systems, as well as training on the use of chemical products that may cause negative health consequences for employees.

It has been revealed that accommodation businesses cooperate with Ecosystem Protection and Nature Lovers Association within the framework of social responsibility and clean important tourism areas (Kuşadası National Park). World Environment Day Celebrations and planting saplings on behalf of the Tema Foundation and its staff are among the activities carried out. In this context, the preservation of endemic plants such as Tülüşah, which is unique to the region, is also a remarkable data. Realizing the purpose of environmental sustainability, accommodation businesses include environmentally friendly practices in their plans for the coming years. Accommodation businesses focus on the goal of reducing the amount of waste. Switching to solar energy system in energy use is also among the planning of accommodation businesses. It is also aimed to purchase a compost machine that will recycle the waste of accommodation businesses, turn them into fertilizer and use them in the landscape. The cost of the compost machine is the problem here. Although the savings created by the compost machine can compensate for the investment in approximately 2 years, there are problems in it.