



ROTA Journal

## Review of Tourism Administration Journal

Journal home page: [www.rotajournal.org](http://www.rotajournal.org)

ISSN: 2757-6205

### TURİZM SEKTÖRÜNDE MODA KAVRAM OLARAK YEŞİL YÖNETİM VE EKOLOJİK OTELLER: HİLTON OTELİ ÖRNEĞİ

Yakup DİNÇ<sup>a</sup> 

Ayhan GÖKDENİZ<sup>b</sup> 

<sup>a</sup> Balıkesir Üniversitesi, Ayvalık Meslek Yüksek Okulu, Balıkesir, Türkiye (yakdin@yahoo.com)

<sup>b</sup> Balıkesir Üniversitesi, Ayvalık Meslek Yüksek Okulu, Balıkesir, Türkiye (ayhangokdeniz@yahoo.com)

#### MAKALE GEÇMİŞİ

#### ÖZ

##### Gönderim Tarihi:

17.03.2024

##### Kabul Tarihi:

12.06.2024

##### Anahtar Kelimeler:

Yeşil yönetim  
Ekolojik otel  
Hilton otel örneği

Son yıllarda turizm sektöründe tüketici, özellikle pandeminin de etkisiyle yeni arayışlar içindedir. Günümüzde sağlıklı yaşam konsepti çerçevesinde yıldızı gün geçtikçe artan en önemli trend ise; ekolojik destinasyonlar ve organik otellerdir. Turizm sektöründe doğaya saygılı, çevreye duyarlı, turistlerin ve yerel toplumun doğa üzerindeki haklarını korumaya yönelik uygulamalar geliştiren ve kısaca 'yeşil' olarak adlandırılan otel işletmelerinin sayısı her geçen gün artmaktadır. Turistlerin giderek artan çevreci davranışları ve küresel iklim değişikliklerinin etkileri göz önünde bulundurulduğunda; tüketicilerin yeşil otelleri tercih etme nedenleri biraz daha ön plana çıkmaktadır. Günümüzde, özellikle turizm sektöründe 'sürdürülebilirlik' anlayışının gelişmeye başladığı görülmektedir. Bu çerçevede 'eko turist ve eko otel' kavramı öne çıkmaktadır. Eko turist kavramı; 'çevreye daha çok önem veren, yenilenebilir enerji kaynaklarını kullanan ve tercih eden, organik beslenen turist' olarak açıklanabilir. Eko oteller ise; 'enerjiyi verimli kullanan, katı atık ve su yönetimleri olan, doğal çevreye saygılı uygulamalara öncelik veren, hizmet kalitesi ve ekolojik uygulamalarıyla öne çıkan işletmelerdir' şeklinde tanımlanabilir. Turizm sektöründe; eko oteller sürdürülebilirlik kriterlerini birebir uygulama alanlarına sahiptir. Ayrıca, eko oteller, çevreye zarar vermeyen, yöre mimarisine uygun, ait olduğu yöreden istihdam oluşturan ve yine yerinden tedarikçilerle otelin ihtiyaçlarını karşılayan konaklama işletmeleridir. Böylelikle, bölgede turizm endüstrisinin sürdürülebilir büyümesine katkıda bulunurlar ve yerel ekonomiye girdi oluştururlar. Bu çalışmada; turizm sektöründe moda olan; yeşil yönetim ve ekolojik oteller kavramına farklı açılardan bakılacak ve dünyadaki ekolojik otellerin örnek uygulamaları incelenecektir. Bu bağlamda konaklama endüstrisinin amiral markalarından biri olan Hilton grubuna ait otellerinden biri olan Hilton Portland & Executive Tower Otel üzerinde görgül bir araştırmanın sonuçları verilecektir.

\*Sorumlu Yazar: Yakup DİNÇ

E posta: yakdin@yahoo.com

Önerilen atf

Dinç, Y. & Gökdeniz, A. (2024). Turizm sektöründe moda kavram olarak yeşil yönetim ve ekolojik oteller: Hilton Otel örneği. *Review of Tourism Administration Journal*, 5 (1), 42-53.



## Review of Tourism Administration Journal

Journal home page: [www.rotajournal.org](http://www.rotajournal.org)

ISSN: 2757-6205

### GREEN AS A FASHION CONCEPT IN TOURISM SECTOR MANAGEMENT AND ECOLOGICAL HOTELS: THE EXAMPLE OF HILTON HOTEL

Yakup DİNÇ<sup>a</sup> 

Ayhan GÖKDENİZ<sup>b</sup> 

<sup>a</sup> Balıkesir University, Ayvalık Vocational School, Balıkesir, Türkiye (yakdin@yahoo.com)

<sup>b</sup> Balıkesir University, Ayvalık Vocational School, Balıkesir, Türkiye (ayhangokdeniz@yahoo.com)

#### ARTICLE HISTORY

##### **Received:**

17.03.2024

##### **Accepted:**

12.06.2024

##### **Keywords:**

Green management  
Ecological hotel  
Hilton Hotel example

#### ABSTRACT

In recent years, consumers have been in search of something new, largely boosted by the impact of the pandemic. Today, the most important trend, that is shining brighter day by day within the framework of the healthy lifestyle concept, is ecological destinations and organic hotels. The number of hotel establishments in the tourism sector that develop practices both respectful to the nature, environmentally sensitive and with the aim of protecting rights of tourists and local people over nature, who are briefly called "green", is increasing day by day. When increasing eco-friendly behaviour by tourists and impacts of the global climate change is considered; reasons for the preference of green hotels by consumers could be highlighted a bit clearer. With the advancement of the sustainability approach in tourism, concept of 'eco hotel' is also gaining importance. Eco hotels in the textbook refers to hotels that both produce quality services by using efficient energy, water, waste management and natural resources in a respectful way, and providing elements such as environmental responsibility, also minimizing negative effects that may occur in the environment. Ecological hotels have a significant place in fulfilling the sustainability criteria in the tourism sector. Ecological hotels, which are fully integrated into the environment without doing any harm to the environment, are accommodation enterprises that contribute to the improvement and progress of local communities and the sustainable growth of the tourism industry. In this study, the concept of green management and ecological hotels, which are vogue in the tourism sector, are going to be approached by different angles and the sample practices of ecological hotels in the world will be analyzed. In this context, the results of an empirical study on Hilton Portland & Executive Tower Hotel, one of the Hilton group hotels, which is one of the principal brands of the accommodation industry, will be given.

\*Corresponding author: Yakup DİNÇ

E posta: yakdin@yahoo.com

#### Suggested citation

Dinç, Y. & Gökdeniz, A. (2024). Turizm sektöründe moda kavram olarak yeşil yönetim ve ekolojik oteller: Hilton Oteli örneği. *Review of Tourism Administration Journal*, 5 (1), 42-53.

## **GİRİŞ**

Sürdürülebilir turizm kapsamında faaliyet gösteren eko oteller, dünyanın farklı noktalarında hızla yaygınlaşmakta ve ciddi taleple karşılaşmaktadır. Son yıllarda bu kavram; ülkemizde de çok sık kullanılmaya ve uygulanmaya başlamıştır. 'Eko otel' kavramı dünyada olduğu gibi ülkemizde de hızlı bir şekilde yaygınlaşmış ve özellikle Ege ve Akdeniz Bölgesi'nde yaşam alanı bulmuştur. Bu oteller; hizmet alanlarında sürdürülebilir yaşam konseptini benimsemiş, doğayı tahrip etmeyen, kullanılan malzemelerde geri dönüşüme önem veren, ekolojik dengeyi koruyan, doğal ve organik ürünler kullanan işletmeler olarak da isimlendirilmektedir.

Kavram olarak 'yavaş yaşamak' kavramına da yakın duran eko otel kavramı; tüm dünyada dinlence kavramını da değiştirmiştir. Turizm sektörünün 'doldur-boşalt' tatil anlayışı insanı dinlendirmekten çok uzak bir kavramdır. Beton duvarlar ve yapay çiçekler arasına sıkıştırılan tatilcilerin gözleri sürekli olarak saattedir. Büyük otellerde; kahvaltı, öğle ve akşam yemek saatleri, beş çayı ve benzeri zamanlar takip edilmektedir. Diğer bir değişle, yine zamana göre tatil planlanmaktadır. Ayrıca, resort otellerde uygulamaya sokulan "herşey dahil konsepti" otel müşterilerini monotonlaştırmış ve otellerin extra gelirleri de ciddi oranda düşmüştür.

Yaşanan bu olumsuzluklar karşısında tüketici, son yıllarda tatil ve seyahat motivasyonunu değiştirmiş ve kendisine dokunulan, dikkate alınan ve önemsenilen konaklama işletmelerini tercih etmeye başlamıştır. 2019-2021 yıllarında tüm dünyada yaşanan Covid 19 pandemisi de tüketici tercihlerinin değişmesinde önemli rol oynamıştır. Bu noktada, seyahat ve tatilin sürdürülebilir olması temel bir ihtiyaç haline gelmiştir. (Seyhan, Yılmaz, 2010:58).

## **KAVRAMSAL ÇERÇEVE**

### **Literatür Taraması**

Turizmin sürdürülebilir olabilmesi için, taşıma kapasitesi ve eko sistemlerin kaldırabileceği limitler içinde yönetilmeli ve bio-çeşitliliğin korunmasına dikkat edilmelidir. Bu noktada, 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. Bu sertifikalardan bazıları; green key, blue flag, green globe, eco label, green management, ISO 14000, ISO 22000 ve ISO 9001 vb isimlerle turizm işletmelerinin kullanımına sunulmuştur (Gökdeniz, 2017;72) Doğal olarak günümüzde seyahat ve tatil planlayanlar da bu sertifikalara sahip turizm işletmelerini tercih etmeye başlamışlardır. (Kahraman, Türkay, 2006: 124).

Han vd. (2010); turistlerin planlanmış davranış teorisi yardımıyla yeşil bir oteli ziyaret etme niyetlerini araştıran ilk araştırmacı olmuştur. Han ve Kim (2010); daha sonra turistlerin yeşil otele tekrar gelme niyetlerini belirlemek için çalışmalarını genişletmişlerdir. Sürdürülebilir yaşam vizyonu doğrultusunda ekolojik dengeyi koruyan, geri dönüşüme önem veren ve beslenmeden hijyene kadar organik ürünlerden oluşan hizmet çeşitliliğiyle öne çıkan ekolojik oteller seyahat ve tatil planlayıcıların ana tercihi olmuşlardır.

Güneş (2011) eko oteli, 'su ve enerji tasarrufu sağlayan, katı atıkları azaltan, geri dönüşüm ve yeniden kullanım programları uygulayan, sürdürülebilir çevre düzenlemeleri ve ekonomik çözümler geliştiren oteller' olarak tanımlamış ve ekolojik otelin, çevre üzerindeki olumsuz etkilerini en aza indirmek için mimari yapısında bile önemli çevresel gelişmeler yaşandığını ifade etmiştir.

Aykan vd. (2013), Kayseri ve Nevşehir’de faaliyet göstermekte olan oteller üzerine bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonunda, zincir otellerde reaktif çevresel uygulamaların daha yoğun kullandığı ve algılanan kurumsal itibar üzerinde orta düzeyde bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Atay vd. (2013), uluslararası otel zinciri olan Ibis otellerinin yeşil pazarlama uygulamalarını ve web siteleri içeriklerini incelemiş ve yeşil pazarlama kapsamındaki çalışmaların Ibis otelin zaten var olan kurumsal imajına güç kattığı ve tüketicilerin algısındaki tercih edilebilirliği daha da artırdığı değerlendirilmesini yapmışlardır.

Başgöze ve Bayar, (2015); ekolojik otellerin genel olarak yenilenebilir enerji kaynakları, geri dönüşüm hizmetleri ve çevre dostu tuvalet malzemeleri kullanan, enerji tasarruflu aydınlatmaları ve yerelde tedarik edilen yiyecekleri tercih eden özelliğe sahip olduğunu ifade etmişlerdir. Ayrıca, bu işletmelerin organik çarşaf ve havluları kullandıklarını, toksik olmayan temizlik malzemeleri ve su koruma yöntemlerini uyguladıklarını belirtmiştir.

Bahtiyar, D. (2017), ‘Ekolojik Oteller Kapsamında Eko-turistlerin Kişilik Özellikleri, Motivasyonları ve Memnuniyetleri Arasındaki İlişki: Ege-Akdeniz Bölgesi Alan Araştırması’ başlıklı Yüksek Lisans Tezi ile eko-turistlerin kişisel özellikleriyle ekolojik oteller arasındaki bağlantıyı araştırmaya çalışmıştır.

Gökdeniz (2017), ‘Konaklama Sektöründe Yeşil Yönetim Kavramı, Eko Etiket ve Yeşil Yönetim Sertifikaları ve Otellerde Yeşil Yönetim Uygulama Örnekleri’ başlıklı makalesinde; çevre yönetim sertifikaları, yeşil yönetim uygulamaları ve otellerin farklı ekolojik uygulamaları üzerinde durulmuş ve yeşil yönetimle ilgili ileriye yönelik projeksiyonlar yapılmıştır.

### **Ekolojik Otel Kavramı**

Ekolojik otel; çevreye duyarlı işletim tekniği geliştiren veya çevreye en az zarar veren bir yönetim anlayışıdır. Çok yeni bir kavramdır. Daha açık ifade ile ekolojik otelcilik; yeşil yaşam ilkelerini benimsemiş, çevre sorumluluğu duyan ve yenilenebilir enerji kaynaklarını kullanan yeni bir otelcilik anlayışıdır (Peršić, Janković and Vlašić, 2000;457). Bu oteller; bölgedeki veya ülkedeki bağımsız yeşil denetçilerin bir araya geldiği bir komite tarafından sertifikalandırılarak otelcilik yapmaya çalışırlar. Günümüzde bu tür işletmeler daha ziyade doğal turistik destinasyonlarda veya yeşil ağırlıklı organik tarım yapılan bölgelerde faaliyet göstermektedir. ‘Ekolojik otelcilik’ temelde bazı kriterleri kendisine ilke olarak benimsemiştir. Bu kriterler (Marie., Hammer and Townsend, 1993:36);

- Doğal çevreye bağlılık,
- Ekolojik sürdürülebilirlik,
- Katı ve sıvı atık yönetimi,
- Çevresel eğitim programlarının uygulanması,
- Bölgedeki kültürel aktörlerle işbirliği ve dayanışma,
- Otelin tüm ihtiyaçlarının yerelden karşılanarak yöresel ekonomiye katkı sağlanması’dır.

Turizmde sürdürülebilirlik anlayışının gelişmesiyle birlikte ‘eko otel’ kavramı da önem kazanmaya başlamıştır. Eko oteller veya yeşil oteller; yerel halkla da ilişki kurmanın temel altyapısını oluşturmaktadır. Çünkü; bu oteller işletmenin ihtiyacı olan her türlü malzemeleri yerelden temin ederler. Böylelikle, yöre ekonomisine katkı sağlayarak, paranın yerelde kalmasına yardımcı olurlar. Ayrıca, bu işletmelerde işgören devir hızının çok az olması, kurumsallaşmalarına da katkı sağlayan önemli bir unsurdur. Yine bu işletmeler açık bulunan pozisyonlara yöreden istihdam sağlayarak, yerelde işsizliğin de azalmasına katkı sağlarlar. Günümüzde bu otelcilik kavramı, hızlı finansal kazançlar için yaşam alanlarını değiştirip yok etmekten çok, daha sürdürülebilir bir uzun vadeli iş modeli olarak tercih edilmektedir (Bahtiyar D, Kasalak M.A, 2017;365). Ancak, ‘yeşil otelcilik’; sadece

işletmenin tek başına yapacağı bir uygulama değildir. Aynı zamanda tüketicinin de yeşil seyahat konusunda bilinçlendirilmesi gerekmektedir.

### **Ekolojik Otelin Temel Karakteristik Özellikleri**

Turizm endüstrisinde çevre çok önemli bir unsurdur ve sürdürülebilir olmasına dikkat edilmelidir. Turizmde sürdürülebilirliği; o bölgedeki tüm turizm paydaşları birlikte sağlayabilmelidir. Bu noktada, konaklama işletmeleri dışında yörelerin de taşıma kapasiteleri de her anlamda zorlanmamalıdır. Yörelerin kaldırabileceği ekosistemler limitler içinde yönetilerek, bio-çeşitlilik korunmalıdır. Turizmin çok hızlı ve başarılı gelişimi doğal çevreye zarar verir ve doğal kaynakların hızlıca tükenmesi sonucuna yol açar. Böyle bir sonuç; bölgeye olan turizm talebini azaltır ve ürün çekiciliği kaybolur. Bu nedenle yerel yönetimler orta ve uzun vadede ölçülebilir sürdürülebilirlik hedeflerini belirlemeli ve eylem planları hazırlamalıdır. Bu çalışmalara bölgedeki tüm yerel paydaşların katılımı temel bir zorunluluktur (Gökdeniz, 2017;75). Katılımın, en önemli aktörü eko otellerdir. Bu noktada; eko otellerin temel karakteristik özelliklerini aşağıdaki başlıklar içerisinde incelemek mümkündür (Romppanen, 2010:43);

-*Enerji verimliliği*; otel odalarında enerji tasarruf sistemlerinin kullanımı anlamına gelmektedir. Otelin soğutma ve havalandırma sistemleri, oda pencere ve kapıların açılmasıyla birlikte otomatik olarak kapanır. Ayrıca, otellerde enerji tasarruflu aydınlatmaların tercih edildiği de tespit edilen bir vakadır. Led aydınlatmalar gibi.

-*Suyun etkin kullanılması*; 'reverse osmos' adı verilen bir sisteme geçilmesi anlamına gelmektedir. 'Ters osmos' da denilen bu sistem ile suyun etkin kullanımı amaçlanmaktadır. Aynı zamanda bu sistem deniz suyundan tatlı su elde edilmesi için de kullanılmaktadır.

-*Atıksu yönetimi*; konaklama işletmelerinde, müşterilerin geçici olarak barınma, yeme içme ve diğer kişisel ihtiyaçlarının karşılayabilmek temel amaçtır. Bu ihtiyaçların karşılanması noktasında otelde ortaya çıkan atıkların (katı ve sıvı atık) yönetilmesi gerekmektedir. Bu da işletmede; 'atık yönetimi ve geri dönüşüm departmanının' olması anlamına gelmektedir (Deste vd, 2018;226). Atık su miktarının azaltılması ve atık suyun farklı bir şekilde yeniden kullanımı işletmeler için kârlı olabilmektedir. Ayrıca; su ile ilgili çevrenin korunması, bitki ve hayvan yaşamı için maksimum güvenliğin oluşturulması ve temiz su kaynaklarının korunması için atık su yönetimini öncelikli bir tercih noktasına taşınmalıdır (Kahraman ve Türkay, 2006: 136).

-*Yeşil toplantılar*; otel yönetiminin bir haberleşme ağ sistemi ile çevreyle ilgili bilgi ve duyurulara ulaşabilmesidir. Örneğin; otelin web sayfasında bulunan e-bülten üyeliğiyle düzenli olarak bilgi mesajları ilgili taraflara gönderilir. Departmanlar arası toplantılar ve duyurular yine on-line olarak yapılarak, kağıt kullanımı en aza indirilebilir.

-*Yeşil bina uygulamaları*; ısı yalıtımlı, yöre mimarisine uyumlu ve doğal dokuyu bozmayan yapılar anlamına gelmektedir. Bu çalışma, yöre mimarisi ve silüetini bozmayacak şekilde bütüncül bir planlama çerçevesinde yapılmalıdır.

- *Satın alma etkinliği*; otelin ihtiyacı olan malzemelerin bu konuda çevreci sertifikaları olan tedarikçi firmalardan satın alınmasıdır. Otel yönetimleri; tedarikçilerle sözleşme yaparken şirketteki kişilerin yetkinlikleri, etiketleme kriterleri, bandroller ve ürünün hammaddesi noktasında çevresel koşulları da dikkate alırlar. Doğal olarak otele alınan malzemelerde ciddi maliyet farklılığı olmasına rağmen, belirli standartlara sahip firmalarla çalışma prensip olarak tercih edilmektedir.

**-Yöresel ekonomiye katkı;** işletme personelinin yöre insanlarından oluşması veya işe alınacak yeni personelin yerelde ikamet eden kişilerden seçilmesidir. Ayrıca, otelin tüm ihtiyaçlarının yöre tedarikçilerinden temin edilmesi ve yöre ekonomisine finansal girdi sağlanmasıdır.

**-İşgören sürekliliği;** işletmede çalışan personelin sürekliliğinin sağlanmasıdır. Kurumsal işletme olmanın temel şartı budur. Kurumsallaşma, bir işletme için temel gereksinimdir. Bunu başarabilen işletmeler sektörde daha çok talep görmekte ve böylelikle ayakta kalabilmektedir.

**-Sosyal sorumluluk;** özellikle otelin bulunduğu yörede sosyal sorumluluk projelerine destek vermek veya bizzat yürütmek anlamına gelmektedir. Örneğin, bölgede gerçekleştirilecek bir kültür ve sanat etkinliğine sponsor olma veya bizzat projenin sahibi olma gibi.

**-Müşteri eğitimi;** yeşil otelcilik anlayışı sadece işletmenin tek başına yapacağı bir uygulama değildir. Bu noktada; tüketicilerin de yeşil seyahat konusunda da bilinçlendirilmesi çok önemlidir. Bununla ilgili otel yönetimleri misafirler üzerinde çevresel anketler (kısa süreli ve kolay cevaplanan) uygulamalıdır (Erdem, Tetik, 2013:33).

### **Diğer Karakteristik Özellikleri**

Eko otellerin çevre dostu bir otel olarak faaliyet göstermesi için, yönetimin yerine getirmesi gereken bazı kriterler ve fark yaratıcı özellikler vardır. Bu noktada, işletmenin dikkate alması gereken en önemli faktör, ekolojik sürdürülebilirliktir (Alexander, 2002:7). Ekolojik sürdürülebilirlik özellikle ekosistemlerin ve biyolojik çeşitliliğin sağlığını ve dengesini korumaya odaklanır. Doğal sistemlerin uzun vadede yaşanabilirliğini sağlayan ve habitatların bozulmasını önleyen uygulamaları içerir. Eko otelciliğin diğer karakteristik özellikleri ana hatlarıyla özetlemek mümkündür (Hamele, Eckardt, 2002:32);

- Otelin kat ve çamaşırhane departmanlarında kullanılan deterjanların toksit olmayan ürünlerden seçilmesi gerekmektedir.
- Yüzde 100 organik keten çarşaf, havlu ve perdelerin tercih edilmesi bu tür işletmelerin temel özelliğidir.
- Otelin hiçbir noktasında sigara içilmez.
- Rüzgar ve güneş gibi yenilenebilir enerji kaynakları kullanılmaktadır
- Yiyecek ve içecekler organiktir. Ayrıca otelde su kullanımının azaltılmasına önem verilmektedir.
- Otel odalarında ve lobide ağırlıklı olarak geri dönüşümü olan malzemeler kullanılmaktadır.
- Yatak çarşafı ve havluların gerekmedikçe değiştirilmez. Bu amaçla, otelde kalan misafirler bilgilendirilir. Böylelikle daha az su tüketimi sağlanmaktadır.
- Otelin tüm mekanlarında tasarruflu aydınlatma üniteleri ve etkili enerji unsurları kullanılmaktadır.
- Otele ulaşım; hibrit ve elektrikli araçlarla veya toplu taşıma araçlarıyla sağlanmaktadır.
- Otelin yiyecek-içecek departmanlarında, organik, yöresel sebze ve meyveler servis edilmektedir.
- Otel yönetimi; servisin hiçbir noktasında tek kullanımlık tabak kullanmamaktadır.
- Otelin her noktasında temiz hava değişim programları periyodik olarak dönüşümlü yapılmaktadır.
- Mutfakta, banyoda ve çamaşırhanede kullanılan suların geri dönüşümü yapılarak, özellikle yazın bahçe sulamada kullanılmaktadır.
- Otel içerisinde misafirlere verilen günlük gazetelerin tekrar kullanımı sağlanmaktadır.

## HİLTON PORTLAND & EXECUTIVE TOWER OTEL ÜZERİNDE GÖRGÜL BİR ARAŞTIRMA

Bu çalışmada, örnek olarak alınan otel grubu; dünya otelciliğın zincir ve marka isimlerinden olan Hilton grubudur. Hilton Portland & Executive Tower; Amerika Birleşik Devletleri Oregon Bölgesi'nde (2007 yılında) ilk yeşil uygulamaları gerçekleştiren oteldir. Bölgede; Green Seal Lodging Properties sertifikasına sahip ilk oteldir. 2006-2010 yılları arasında enerji tüketim disiplinini uygulayarak, 4 yıl içinde yıllık enerji maliyetlerini ortalama %30-35 oranında azaltmış bir oteldir. Bu otelin diğer yeşil uygulama örneklerini; ana başlıklar içerisinde incelemek mümkündür (Bohdanowicz , Simanic and Martinac, 2005:1645);

- *Su verimliliği*; misafir odaları su verimliliği konusunda yeniden dekore edilmiştir. Oda tuvaletlerindeki rezervuarlar ve duşlar düşük su kullanımı sağlamak amacıyla yeniden yapılmış ve toplam su tüketiminde % 50'ye yakın bir tasarruf sağlanılmıştır. Ayrıca, misafir havlu ve çarşafı her 3 günde bir değiştirilerek (misafir aksini istemediği müddetçe), otelin toplam enerji ve su verimliliğine katkı sağlanılmıştır.

- *Aydınlatma*; tüm misafir odalarında kullanılan ampuller değiştirilmiş, yerlerine 1/3 oranında enerji tasarrufu sağlayan led floresan ampuller (CFLs) kullanılmıştır. Tüm odalarda yapılan bu uygulamayla, otel işletmesi aylık ortalama 1600 Dolarlık tasarruf sağlamıştır.

- *Enerji ve su verimliliği yönetimi*; otelde; 'Enerji ve Su Verimliliği Departmanı' kurularak tüm personel bu konuda eğitilmiş ve gerekli tüm teknik ekipman ve malzemeler satın alınarak hizmetin sürekliliği sağlanılmıştır. Tüm misafir odalarında ısıya duyarlı sensörlü akıllı termostatlar kullanılmış, oda sıcaklıkları artı-eksi 24 dereceye sabitlemiştir. Böylelikle otele ısı sağlayan ısınma kazanları daha az enerji tüketerek kendi ısını belirlen bir derecede tutmuştur. Misafir, oda dışına çıktığında ortalama oda sıcaklığının otomatik olarak 20 dereceye düşüşü sağlanarak, oda ısıtılmasında ve soğutulmasında daha az enerji kullanılmıştır.

- *Geri dönüşümle ilgili en iyi uygulama örnekleri*; otel odalarında ve lobide, geri dönüşümü olan malzemelerden oluşan ekipmanlar kullanılmıştır. Örneğin; şampuan kutuları, tuvalet kağıtları, misafir anket formları vb malzemeler gibi. Ayrıca, tüm otel personeli (üst yönetim ve astlar) arasındaki yazılı haberleşme kaldırılarak, kağıt kullanımından vazgeçilmiştir. Bunun yerine e-mail, messenger veya bunun gibi farklı iletişim kanalları kullanılarak, kağıt tüketimi en aza indirilmiştir. Yine, otel personeline yönelik yapılan toplantı, eğitim ve benzeri çalışmalarda kağıt yerine dijital objeler (cd, data show vb) kullanılarak, kağıt tüketimi azaltılmıştır. Otelde yine personel arasında 'yeşil takım' (green team) kurularak, otel çalışanlarının bu alandaki performansları ölçümlemeye çalışılmıştır.

- *İlave enerji birikimi*; odalarda ve konferans salonlarında aktivite bittikten sonra otomatik olarak ışıklar sönmekte, böylelikle enerji tasarrufu sağlanmaktadır.

- *Otelde yeşil takım uygulaması*; otel içerisinde kurulan 'yeşil takım' departmanlar arası yeşil uygulama örneklerini düzenli takip ve teşvik ederek, tatlı bir rekabet ortamı oluşturmuştur. Ayrıca, departmanlar arası personel oryantasyonu sağlanarak farklı bir gözle işlerin takibi teşvik edilmiştir. Yine, otelde yeni işe başlayacak personele de yeşil uygulamalarla ilgili örnekler sunularak, çabuk adaptasyonu sağlanılmıştır.

- *Ofis ve konferans salonu materyallerinin ihtiyaç sahiplerinin gönderilmesi*; otelin yönetim ve diğer departmanlarında kullanılan veya geri dönüşümü kolay olan malzemeler (kalem, ajanda, kağıt vb. malzemeler) bölgedeki köy okullarına gönderilmiş ve bu uygulama devamlılığı olan sosyal sorumluluk projesi haline getirilmiştir.

- *Yiyecek atıklarının değerlendirilmesi*; otelde uygulanan yiyecek atığının azaltılması programı çerçevesinde 40 hafta içinde 72 tonluk yiyecek materyali azaltılmış ve bu çerçevede toplanan atık yiyecekler bölgede hayvanat bahçesine gönderilmiştir.

- *Satınalma uygulamaları*; otelde kullanılan temizlik ürünleri bölgede bu tür yeşil uygulamalara önem veren tedarikçilerden satın alınmaktadır. Tuvalet kağıtlarının geri dönüşümü olan ürünler olmasına dikkat edilmektedir. Kağıt, plastik ve yiyecek malzemeleri 'yeşil ürün sertifikası' olan tedarikçilerden satın alınmaktadır. Ayrıca, otelde kullanılan bardak, tabak ve benzeri ürünlerde, geri dönüşümü yüksek olan materyaller tercih edilmektedir (Delmas, 2012:30).

- *Organik yiyecek ürünleri*; otelde kalan misafirin talep etmesi halinde yiyecek ve içecek ürünleri, organik işletmelerden temin edilmektedir. Bu ürünler; 'organik üretim sertifikası' olan yöre çiftliklerinden temin edilmektedir. Fiyatı; diğer organik olmayan ürünlere göre biraz yüksek olmasına rağmen, tercih edilmektedir. Çünkü, bu ürünler tam organikdir. Ayrıca, otel restoranlarında ve salata büfelerinde sunulan ürünlerin yarı organik olmasına dikkat edilmektedir. Yılda en az iki defa otel içinde 'organik etkinlik' adı altında aktivite düzenlemekte ve restoran menülerinde resimlenen yiyeceklerin taze, günlük ve organik olmasına da dikkat edilmektedir.

- *Satınalma ve diğer uygulamalar*; mutfakta kullanılan malzemelerin tümü geri dönüşümü olan plastik malzemelerden seçilmektedir. Yine, mutfakta kullanılan yağların geri dönüşümünü sağlamak amacıyla yeni prosedürler geliştirilmiştir. Örneğin, hafta içinde balıkta kullanılan yağın 2, ette kullanılan yağın ise 3 kez kullanılıp biriktirilmesi gibi. Böylece daha az hava kirliliği sağlanmıştır.

- *Yiyecek ve içecek servisi*; tüm yiyecek ve içecek servisi (özel olarak müşteri istemediği sürece) garnitür (sos, krema vb.) olmadan servis edilmektedir. Diğer tüm materyaller (tuz, ketchup vb.) masada misafir kullanımına ait olmak üzere konulmuştur.

-*Yiyecek ve içecek servisi/vejetaryen veya aşırı vejetaryen uygulamalar*; otel restoranlarında hazırlanan menüler vejetaryen veya aşırı vejetaryen misafirlerin de kullanacağı çeşitler sunmaktadır. Ayrıca, grup isteği doğrultusunda bu menüler birlikte de hazırlanmaktadır.

- *Yiyecek ve içecek /yeniden kullanılabilir malzemeler*; Hilton markası gereği otel içinde ve dışında yeşil uygulamalara önem vermektedir. Örneğin, masa örtüleri, bez peçeteler ve seramik vazolar geri dönüşü olan kolay malzemelerden seçilmektedir.

- *İlave en iyi uygulamalar*; otelin yiyecek malzemelerinin temini konusunda bölgede yeşil sertifikası olan yöresel çiftliklerle anlaşma imzalanmıştır. Bu yiyecek ürünlerinin (meyve ve sebzelerin) taze ve sezonluk olmasına dikkat edilmektedir. Bir otel müşterisi veya grubu; su servisi istemedikçe su servisi yapılmamaktadır. Her Hilton Oteli; o bölgedeki yöresel menü ve yemeklere önem vermektedir. Haftalık belirlenen menülerde 2 veya 3 akşam yemeği, yöresel bir yemek olarak menüye mutlaka konulmaktadır.

- *Oda müşteri servisi ve oda ile ilgili jestler*; Hilton Otelleri; müşteri odalarında kullanılan sabun, şampuan ve benzeri ekipmanları piyasadan satın almamaktadır. Markası gereği, bu ürünleri kendi standartları ve uygulamaları gereği üretmekte ve bütün otellerinde kullanmaktadır. Odalarda kullanılmayan veya yarı kullanılan temizlik ürünlerini bölgede sokaklarda yaşayan evsiz vatandaşlara dağıtmaktadır. Yine, aynı şekilde, otel odalarında yarı kullanılan tuvalet kağıtlarını toplayarak yine evsiz vatandaşlara dağıtmaktadır.

- *Oda müşteri servisi ve oda ile ilgili ürünler ve jestler*; otelin her odasında kahve seti ve malzemeleri vardır. Bu malzemelerin yüzde yüz geri dönüşümü olan malzemeler olmasına dikkat edilmektedir. Yine tüm odalarda çarşaf ve havlu kullanım programı vardır. Bu programdaki bilgilerin misafirler tarafından okunması istenilmektedir. Bilgi setlerinde; enerji tasarrufundan, su kullanımına, çamaşır



yıkanmasından atık malzeme kullanımına kadar bilgiler mevcuttur. Yine, oda içerisinde yarım kullanılan veya kullanılmayacak (örneğin; lekeli çarşaf veya deforme olmuş havlu) malzemeler evsiz vatandaşlara verilmektedir.

- *Çarşaf ve havlu yeniden kullanım programı*; odalarda kullanılan havlular (gerekmedikçe) 3 günde bir değiştirilir. Bu bilgiler; oda içinde kullanılan bilgi setlerinde misafirlerin dikkatine sunulmuştur.

- *Müşteri giriş ve çıkışında hizmetler*; Misafirlerin otele girişlerinde kağıt kullanılmamaya özen gösterilmekte ve genellikle 'direk otel giriş prosedürü' (on-line check in) uygulanmaktadır.

- *Ofis ve iş merkezi uygulamaları*; ofis ve diğer tüm yazıcılarda ve fotokopi makinalarında geri dönüşümü olan kağıtlar kullanılmaktadır. Ayrıca, kağıdın mutlaka her iki yüzü de kullanılmaktadır. Günlük gazeteler otelde kalan tüm misafirlere dağıtılmakta ve bu gazeteler günlük olarak tekrar geri toplanmaktadır.

- *Kağıt kullanılmayan uygulamalar*; İnsan Kaynakları Departmanı; tüm yazışmalarını ve iş başvurularını on-line olarak yapmakta ve bu uygulamalarda kağıt kullanılmamaktadır. Departmanlar arası iletişim yine on-line olarak yapılmakta ve e-mail yoluyla haberleşme sağlanılmaktadır. Misafir faturaları e-mail olarak mail box'lara gönderilmektedir.

### **SONUÇ ve ÖNERİLER**

Otellerin yeşil pazarlama anlayışını benimsemeleri hem maliyetlerinin azalmasına ve hem de daha fazla kar elde etmelerine yol açacaktır. Bu yaklaşım; turizmin en önemli kaynağı olarak görülen çevreyi korumaya, onu sürdürülebilir kılmaya yönelik adım atmalarına neden olmaktadır. Konaklama işletmelerinin çevreye duyarlılığını ifade ederken 'yeşil otelcilik' anlayışı ile hareket etmeleri kaçınılmazdır. Çevreye duyarlılığı en iyi şekilde ifade eden 'yeşil otel' olma yönünde atılacak ilk adımlarda ciddi yatırıma gerek duyulabilmektedir.

Otellerin yeşil otel uygulamalarına geçişlerinde çeşitli zorluklardan bahsetmek mümkündür. Örneğin; yeşil otel olma konusunda çekingen davranmalarında, genellikle karın kısa vadede düşmesi ve yatırımların yüksek maliyetli oluşu ana etken olarak söylenilebilir. Tatil amaçlı sahil otellerinin turizm destinasyonlarında olması, yeşil otelcilik uygulamasına geçişi kolaylaştırmaktadır. Ancak, şehir otelleri için yeşil pazarlamaya yönelik adımlar atılması, şehirleşmeden kaynaklanan sorunlardan dolayı daha zor olabilmektedir. Ayrıca; farklı alanlarda uygulama güçlükleri ile karşılaşabilmektedir. Bu nedenle, yerel yönetimler başta olmak üzere tüm paydaşların yöredeki çevresel değerlerin sürdürülebilirliği konusundaki ortak paydada buluşması önemlidir.

Ekolojik oteller, doğa koruma ve yaban hayatı korumasında daha aktif olmaya eğilimli, yerel ekosistemlerin flora ve faunaları hakkında ziyaretçileri eğitmeye ve alanın yerli kültüre daha derinden bağlı olma eğilimindedir. Ayrıca yerel halka iş olanağı sağlar ve kalkınma girişimlerini arttırır böylece yerel ekonomiye katkıda bulunur. Ziyaretçilerin yerel gelenekleri korumasına ve takdir etmesine yardımcı olur. Bu noktada, yeşil otelcilik anlayışının yaygınlaştırılması ve uygulanması için öncelikle otel sahiplerinin ve yöneticilerin çevresel duyarlılığa sahip olması gerekmektedir. Bu alanda yine aynı paydaşların uzun vadeli politikalar belirlemesi ve bunu bir yol haritası eşliğinde uygulamaya sokması gerekmektedir.

Günümüzde doğa ve çevreyi korumadan sürdürülebilir bir turizmden bahsetmek mümkün değildir. Günümüzde konaklama işletmeleri çevresel duyarlılığı ön planda tutan çalışmalar yapmak ve uygulamak zorundadır. Bu noktada, turizm işletmeleri, yeşil turizmin birer savunucusu ve uygulayıcısı durumuna gelmiştir. Aynı zamanda bu oteller; geleneksel yerleşim dokusuyla uyumluluk gösteren ve karbon salınımını en aza indirerek doğal çevreye katkı sağlayan işletmeler olarak değerlendirilmektedir. Bu otellerde uygulanan enerji verimliliği anlayışı, sadece otellerin

operasyon maliyetini azaltmaz, aynı zamanda gelen misafirlerin de alışkanlıklarını değiştirmektedir. Bu kazanım, hem işletmeler için hem de tatilciler için turizmin sürdürülebilir olmasında çok önemli bir kazanımdır.

Bu çerçevede çalışmayla ilgili önerileri de sıralamak mümkündür;

- Tüm turistik işletmelerde suyun tasarruflu kullanımını sağlanmalı, bunun için her iki taraf (otel çalışanları ve tatilciler) eğitilmelidir.
- Konaklama işletmelerinde özellikle yenilenebilir enerji kaynaklarının (rüzgar ve güneş enerji) etkin kullanımı enerji tasarrufu sağlamak adına özendirilmelidir.
- Konaklama işletmelerinde atıkların ayrıştırılması ve geri dönüşümlerle ilgili prosedürler mutlaka bir proje çerçevesinde yapılmalıdır. Örneğin; mutfakta kullanılan yağlar, ön büroda kullanılan kağıt, mürekkep vb. malzemeler, katlarda ve odalarda kullanılan şampuan ve deterjanlar, genel mekanlarda kullanılan ampul ve piller gibi.
- Çevresel farkındalık yaratmak adına konaklama işletmesine gelen misafirlerin ve çalışanların eğitim ve bilinçlendirme çalışmalarına öncelik verilmelidir.
- Misafirlere, (otele gelmeden önce ve sonra) işletmede yapılan tüm ekolojik uygulamalarla ilgili bilgi verilmeli ve eko-sistem içerisindeki önemleri açıklanmalıdır.

Ülkemizde yeşil otelcilik adına önemli kazanımları olan Kuzey Ege’de özellikle Ayvalık, Çeşme, Foça ve Assos bölgesinde ekolojik otel uygulamalarının özendirilmesi ve önplana çıkarılması gerekmektedir. Bu bölge hem lokasyon olarak hem de hitap ettiği müşteri profili açısından önemli bir yere sahiptir. Bölgedeki otellerin bu alandaki çalışmaları ve geleceğe yönelik çevresel projeleri yerel ve kamu yönetimleri tarafından teşvik edilmeli ve desteklenmelidir. Bölgenin bu anlamda marka imajına önemli katkılar sağlayan ve çevreci otel olarak algısı oluşturan ekolojik oteller, satış ve pazarlama konusunda da bölge turizminde yadsınamayacak bir ağırlığa sahiptir. Gelecekte de bu ağırlığın sürdürülebilmesi için yeşil otelciliğin özendirilmesi, dünya örnekleriyle rekabet edebilir noktaya taşınması ve çevreye aşırı dikkat edilmesi çok önemlidir. Kuşkusuz kanun koyucuların, yerel yönetimlerin ve turizm ağırlıklı STK’ların, bölgede bu amaçla yapılacak sürdürülebilirliğin öncü liderleri olması kaçınılmazdır.

#### **KAYNAKÇA**

- Alexander, S. (2002), “Green Hotels: Opportunities and Resources for Success”, *Zero Waste Alliance*, September 2002, pp.1-9
- Atay, L and Dilek, S.E. (2013), “Konaklama İşletmelerde Yeşil Pazarlama Uygulamaları: Ibis Otel Örneği”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Y.2013, C.18, S.1, s.203-219.
- Aykan, E., and Sevim, B. (2013). Konaklama İşletmelerinde Çevre Yönetimi Uygulamaları ve Algılanan Kurumsal İtibar Üzerindeki Etkisi: Kayseri ve Nevşehir Otelleri Üzerinde Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5(3), 93-113
- Bahtiyar, D. (2017). Ekolojik Oteller Kapsamında Ekoturistlerin Kişilik Özellikleri, Motivasyonları ve Memnuniyetleri Arasındaki İlişki: Ege-Akdeniz Bölgesi Alan Araştırması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Bahtiyar, D. and Kasalak, M. A. (2017), ‘Ekolojik Otellerin Etkilerinin Değerlendirilmesi: Dünya Ve Türkiye’deki Örnek Ekolojik Oteller’, *Kesit Akademi Dergisi*, ISSN: 2149-9225 Yıl: 3, Sayı: 10, Aralık 2017, s. 362-381
- Başgöze, P. and Bayar, N.A. (2015), “Eko Otellerden Hizmet Satın Alımında Kuşaklar Arası Farklılaşmalar Üzerine Bir Çalışma”, *Sosyoekonomi Dergisi*, 23(24), 118-13

- Bohdanowicz, P, Simanic, B.and Martinac, I. (2005). "Sustainable Hotels-Enviromental 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
- Cooper, I. (1998). *Emerging Issues in Environmental Management* A.K. (Ed.) içinde: *Facility Management: Theory and Practice* London: Spon Press.
- Delmas, M, (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
- Deste, M, Binbaşıoğlu, H, Türk, M, (2018), 'Konaklama İşletmelerinde Atık Yönetimi ve Geri Dönüşüm: İnönü Üniversitesi Kale Göl Otel Örneği', *Anemon, Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 2018 6(2) 225–234
- Erdem, B, Tetik, N. (2013). "An Environmentally – Sensitive Approach in The Hotel Industry: Ecolodges", *International Journal for Responsible Tourism*, Spring 2013 Volume 2 Issue 2, Bucharest 2013, pp.22-40
- Firmani, R. and Katz, N, (2003), *Eco-labeling Strategies for Sustainable Lodging*, Ucla Institute of the Environment, Santa Monica, California, p.p.1-37
- Gökdeniz, A., Çetin, İ. (2006), "Değişen Tüketici Eğilimleri Çerçevesinde Eko Turizm ve Eko Turizmde Pazarlama Stratejileri", *Turizm ve Mimarlık Sempozyumu*, 28-29 Haziran 2006, Antalya, s-164-170.
- Gökdeniz, A. (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.
- Gökdeniz, A. (2017), 'Konaklama Sektöründe Yeşil Yönetim Kavramı, Eko Etiket ve Yeşil Yönetim Sertifikaları ve Otellerde Yeşil Yönetim Uygulama Örnekleri', *International Journal of Social and Economic Sciences Uluslararası Sosyal ve Ekonomik Bilimler Dergisi*, E-ISSN: 2146-0078, 7 (1): 70-77.
- Güneş, S., Yılmaz, B.S. (2010), "Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Konaklama İşletmelerinde yeşil Pazarlama; Calista Luxury Resort Hotel", *İşletme Fakültesi Dergisi*, Cilt 11, Sayı 1, 2010, s.51-74
- Güneş, G. (2011). "Konaklama Sektöründe Çevre Dostu Yönetimin Önemi", *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 13(20), 45-51.
- Hamele, H. and Eckardt, S, (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
- Kahraman, N., Türkay, O. (2006), *Turizm ve Çevre*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kapiki, S. (2012)," Implementing Sustainable Practices in Greek Eco-Friendly Hotels", *Journal of Environmental Protection and Ecology* 13, No 2A, pp.1117–1123
- Lim, W., Mun M. E, (2007), "Elucidating the Aesthetic and Operational Characteristics of UK Boutique Hotels", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 21(1), 38-51.
- Mandy, A. (2007). What Has Influenced Growth in The UK's Boutique Hotel Sector? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol. 19(2), p.171.

- Marie, S., Hammer, J, and Townsend, M. (1993). "EcoPurchasing Guide for Hotels and Motels", Fall, Copyright, 1993 *University of Florida, Printed on Recycled Paper*, pp.6-50
- Peršić M, Janković, S. and Vlašić D. (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
- Polat, D. D, Harputluoğlu, D. D. (2017), Sürdürülebilirlik Kapsamında Ekolojik Oteller: Narköy Ekolojik Otel ve Eğitim Merkezi, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi/ Journal of Travel and Hospitality Management* 14 (2), 2017, 31-46.
- Romppanen J. (2010), "Increasing Environmental Awareness of Hotel Customers, Case; A Turkish Eco Hotel", *Saimaa University of Applied Sciences, Imatra Unit of Tourism, Degree Programme in Tourism*, pp. 1-48
- Seyhan, G., Yılmaz, B. S. (2010), "Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Konaklama İşletmelerinde Yeşil Pazarlama; Calista Luxury Resort Hotel", *İşletme Fakültesi Dergisi*, Cilt 11, Sayı 1, 2010, 51-74
- Yıldırım, A., Şimsek, H. (2000). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, Ankara: Seçkin Yayınları., s.21-29