

**TERMAL OTEL İŞLETMELERİNDE  
KATI ATIK YÖNETİMİ: ÖN BÜRO  
DEPARTMANINDAKİ  
UYGULAMALARA YÖNELİK BİR  
ARAŞTIRMA**

Özgür KIZILDEMİR

Yüksek Lisans Tezi

Danışman: Yrd. Doç. Dr. Mustafa SANDIKCI

Mayıs, 2012

Afyonkarahisar

**T.C.**  
**AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANABİLİM DALI**  
**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**TERMAL OTEL İŞLETMELERİNDE KATI ATIK**  
**YÖNETİMİ: ÖN BÜRO DEPARTMANINDAKİ**  
**UYGULAMALARA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**

**Hazırlayan**  
**Özgür KIZILDEMİR**

**Danışman**  
**Yrd. Doç. Dr. Mustafa SANDIKCI**

**AFYONKARAHİSAR 2013**

## YEMİN METNİ

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “**Termal Otel İşletmelerinde Katı Atık Yönetimi: Ön Büro Departmanındaki Uygulamalara Yönelik Bir Araştırma**” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilen eserlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

30.05.2013

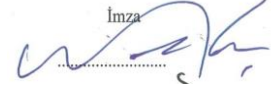
Özgür KIZILDEMİR

## TEZ JÜRİSİ KARARI VE ENSTİTÜ ONAYI

### JÜRİ ÜYELERİ

İmza

Tez Danışmanı : Yrd. Doç. Dr. Mustafa SANDIKCI

İmza  


Jüri Üyeleri : Prof. Dr. Şuayip ÖZDEMİR



: Yrd. Doç. Dr. Arzu YAKAR



Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı tezli yüksek lisans öğrencisi Özgür KIZILDEMİR' in “**Termal Otel İşletmelerinde Katı Atık Yönetimi: Ön Büro Departmanındaki Uygulamalara Yönelik Bir Araştırma**” başlıklı tezini değerlendirmek üzere 30.05.2013 tarihinde saat 11.00'da Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Sınav Yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca, yukarıda isim ve imzaları bulunan jüri üyeleri tarafından değerlendirilerek kabul edilmiştir.

**Prof. Dr. Selçuk AKÇAY**

**MÜDÜR**

## ÖZET

### TERMAL OTEL İŞLETMELERİNDE KATI ATIK YÖNETİMİ: ÖN BÜRO DEPARTMANINDAKİ UYGULAMALARA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Özgür KIZILDEMİR

AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANABİLİM DALI  
YÜKSEK LİSANS TEZİ

MAYIS 2013

**Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Mustafa SANDIKCI**

Otel işletmelerinde Katı Atık Yönetim (KAY) diğer endüstrilere göre daha yeni uygulamalardır. Diğer endüstri dalları çevreyi olumsuz yönde etkileyen atıkların yönetilmesi gerektiğinin farkına daha önceden varmasına rağmen, otel işletmeleri bu alanda yavaş kalmıştır. Otel işletmelerinin KAY uygulamasında yavaş kalmasının nedeni ise genel olarak otel işletmelerinin doğal çevre kaynaklarını olumsuz yönde etkilediğini düşünmemesidir. Ancak otel işletmesinde oluşan katı atıklar da doğal çevre açısından kaynakların azalmasına sebep olmaktadır. Bu nedenle otel işletmelerinde de KAY uygulamaları 21. y.y.' in ilk yarısından itibaren önem kazanmıştır. Bununla beraber otel işletmeleri KAY uygulamalarının hem doğal çevrenin sürdürülebilirliği hem de maliyetler açısından da faydalı olduğunun farkına varmıştır.

Bu çalışmanın amacı, Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinin ön büro departmanlarındaki KAY'ın uygulanıp uygulanmadığı uygulanıyorsa hangi çeşit KAY faaliyet göstermekte olduğunu araştırmaktır. Bu doğrultu da Afyonkarahisar' da faaliyet gösteren sekiz adet beş yıldızlı otellerin ön

büro departmanı ile nitel araştırma yöntemlerinden olan mülakat yöntemi ve gözlem yöntemiyle araştırma yapılmıştır. Araştırma ile ilgili nitel araştırma yapılmasının sebebi araştırma konusu ile ilgili daha önce yapılan çalışmaların kısıtlı olmasıdır. Bu açıdan mülakat soruları ise iki kısımdan oluşturulmuştur. İlk kısım işletme ile ilgili genel bilgiler, ikinci kısım ise KAY uygulamalarının incelenmesini içeren sorulardan oluşmaktadır. Amaca ulaşmak için ise, literatür taraması olarak çevre, katı atık ve yönetimi ile ilgili kaynaklar incelenmiş, otel işletmelerindeki uygulamalar aktarılmıştır.

Araştırmanın sonuçlarına göre otel işletmelerinin ön büro departmanının da katı atık yönetiminin bazı maliyetler çerçevesinde kısmen uygulandığı görülmüştür. KAY'ın uygulanmaya çalışıldığı oteller genellikle kurumsallaşmış, eğitilmiş yönetici ve personele sahip kişilerden oluşmaktadır. Bazı otomasyon sistemlerinin ön büro da birçok katı atık oluşumunun engellemesi yönünde etkili olduğu görülmüş olup bazı maliyetler gerektiğinden dolayı tüm otel işletmeleri uygulayamamaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Ön Büro, Atık, Katı Atık, Katı Atık Yönetimi.

## **ABSTRACT**

### **SOLID WASTE MANAGEMENT IN THERMAL HOTEL ENTERPRISES: A RESEARCH ON APPLICATIONS AT FRONT OFFICE DEPARTMENT**

**Özgür KIZILDEMİR**

**AFYON KOCATEPE UNIVERSITY  
THE INSTITUTE of SOCIAL SCIENCE  
DEPARTMENT of TOURISM and HOTEL MANAGEMENT**

**May 2013**

**Advisor: Ass. Prof. Dr. Mustafa SANDIKCI**

Hotel establishments Solid Waste Management (SWM) new applications than other industries. Other branches of industry waste management realized that adversely affect the environment amid the earlier, hotels in this area fell slowly. The reasons for the slow implementation of the SWM hotel companies in general hotel management hotel management aware of the negative effects of the natural environment resources might not have arrived. Solid wastes consisting of, but the hotel operation causes the reduction of resources in terms of the natural environment. For this reason, the SWM practices in hotel management 21 century' has gained importance in the first half. However, the sustainability of the natural environment as well as hotel management SWM practices was recognized as beneficial in terms of costs.

The purpose of this study, the five star hotels in Afyonkarahisar front office departments Solid Waste Management has been performed, is applied to investigate what kind of operating in SWM. Afyonkarahisar in this direction at the front desk department, which operates eight five-star hotels and the interview method and the method of observation technique of qualitative research methods were investigated. Main reason for the qualitative research related to the research on the subject of

research is the limited number of studies done before. In this respect, the two parts of the interview questions were created. General information about the company first part, the second part consists of questions, including examination of the SWM practices. Literature as well as to achieve the purpose of the environment, resources for the management of solid waste and studied hotel management were transferred to the applications.

According to the results of the research department at the front desk of hotel operations partly within the framework of the solid waste management practices is having some of the costs. Attempted implementation of solid waste management in hotels often institutionalized, composed of people who have trained managers and staff. Some of the front office automation systems have proved to be effective to prevent a lot of solid waste and require some costs, but can not apply all the hotel facilities.

**Keywords:** Front Office, Waste, Solid Waste, Solid Waste Management.



## ÖNSÖZ

Çalışmanın hazırlama sürecinde bana yol gösteren ve yardımlarını esirgemeyen tez danışmanım Sayın Yrd. Doç. Dr. Mustafa SANDIKCI'ya, çalışmanın uygulama aşamasında ve elde edilen verilerin analizlerinde yapmış olduğu katkılardan dolayı yardımlarını esirgemeyen Arş. Grv. Özcan ZORLU'ya ve Arş. Grv. Fatih GÜNAY'a teşekkürlerimi sunarım.

Lisansüstü eğitim sürecinde bilgi, birikimlerini ve desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen, Prof. Dr. Orhan BATMAN, Prof. Dr. Şuayip ÖZDEMİR, Doç. Dr. Mehmet SARIŞIK, Yrd. Doç. Dr. H. Hüseyin SOYBALI, Prof. Dr. İsmet Doğan, Yrd. Doç. Dr. Elbeyi PELİT, Yrd. Doç. Dr. Sabri ÇELİK ve Yrd. Doç. Dr. Ahmet BAYTOK hocalarıma saygılarımı ve teşekkürlerimi sunarım.

Lisansüstü eğitimim süresince değerli görüşlerini benimle paylaşan Zerrin ERDİL ve Arş. Grv. Ali AVAN'a teşekkür ederim.

Bütün eğitim hayatım boyunca maddi ve manevi desteklerini esirgemeyen anneme, babama, teyzem Sebahat Hanım'a ve kardeşime sonsuz şükranlarımı sunarım.

Özgür KIZILDEMİR

## İÇİNDEKİLER

|   |      |
|---|------|
| YEMİN METNİ .....                       | İ    |
| TEZ JÜRİSİ KARARI VE ENSTİTÜ ONAYI..... | İİ   |
| ÖZET.....                               | İİİ  |
| ABSTRACT .....                          | V    |
| ÖNSÖZ.....                              | Vİİ  |
| İÇİNDEKİLER .....                       | Vİİİ |
| TABLolar LİSTESİ.....                   | Xİ   |
| ŞEKİLLER LİSTESİ.....                   | Xİİ  |
| KISALTMALAR DİZİNİ .....                | Xİİİ |
| <br>                                    |      |
| GİRİŞ .....                             | 1    |

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### OTEL İŞLETMELERİ ÖN BÜRO DEPARTMANI

|  |    |
|--|----|
| 1. ÖN BÜRONUN TANIMI VE ÖNEMİ.....                                     | 3  |
| 2. ÖN BÜRONUN GÖREVLERİ.....   | 4  |
| 3. OTEL İŞLETMELERİNDE ÖN BÜRO ORGANİZASYONU.....                      | 5  |
| 4. ÖN BÜRO PERSONEL GÖREV VE SORUMLULUKLARI .....                      | 6  |
| 4.1. ÖN BÜRO MÜDÜRÜ (FRONT OFFICE MANAGER) .....                       | 6  |
| 4.2.ÖN BÜRO MÜDÜR YARDIMCISI (ASSISTANT FRONT OFFICE<br>MANAGER) ..... | 9  |
| 4.3. RESEPSİYON MEMURU (RECEPTIONİST) .....                            | 10 |
| 4.4. REZERVASYON MEMURU (REZERVATION CLERK).....                       | 12 |
| 4.5. GECE SORUMLUSU (NİGHT AUDITOR).....                               | 12 |
| 4.6. CONCIERGE ŞEFİ/ BELKAPTAN (BELL CAPTAIN).....                     | 13 |
| 4.7. SANTRAL ŞEFİ (SWITCH BOARD CHEF) .....                            | 14 |

## İKİNCİ BÖLÜM

### KATI ATIK YÖNETİMİ

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. KATI ATIK TANIMI VE SINIFLANDIRILMASI</b> .....                           | <b>16</b> |
| 1.1. KATI ATIK TANIMI .....   | 16        |
| 1.1.1. Evsel Atıklar .....  | 17        |
| 1.1.2. Endüstriyel Atıklar .....  | 17        |
| 1.1.3. Açık Alanlardan Kaynaklanan Atıklar.....                                 | 17        |
| 1.1.4. Tıbbi Atıklar .....  | 18        |
| 1.1.5. Zirai Atıklar .....  | 18        |
| 1.1.6. Radyoaktif Atıklar .....   | 18        |
| <b>2. KATI ATIK YÖNETİMİ</b> .....  | <b>19</b> |
| 2.1. DÜZENLİ DEPOLAMA .....   | 19        |
| 2.2. DÜZENSİZ DEPOLAMA .....  | 20        |
| 2.3. KOMPOSTLAŞTIRMA .....  | 20        |
| 2.4. TEKRAR KULLANIM.....   | 21        |
| 2.5. GERİ KAZANIM (RECOVERY) .....  | 21        |
| 2.6. GERİ DÖNÜŞÜM .....   | 22        |
| 2.7. YAKMA.....   | 22        |
| <b>3. OTEL İŞLETMELERİ KATI ATIK YÖNETİMİ İLE İLGİLİ YASAL MEVZUATLAR</b> ..... | <b>23</b> |
| 3.1. KATI ATIKLARIN KONTROLÜ YÖNETMELİĞİ.....                                   | 24        |
| 3.2. ÇEVRE DENETİM YÖNETMELİĞİ .....  | 25        |
| 3.3. OZON TABAKASINI İNCELTEEN MADDELERİN AZALTILMASINA DAİR YÖNETMELİK .....   | 25        |
| 3.4. HAVA KALİTESİ DEĞERLENDİRME VE YÖNETİMİ YÖNETMELİĞİ .....                  | 25        |
| 3.5. GÜRÜLTÜ KONTROL YÖNETMELİĞİ.....   | 26        |
| 3.6. ATIK YAĞLARIN KONTROLÜ YÖNETMELİĞİ.....                                    | 26        |
| 3.7. HAFRİYAT TOPRAĞI, İNŞAAT VE YIKINTI ATIKLARININ KONTROLÜ YÖNETMELİĞİ ..... | 27        |
| 3.8. ATIK PİL VE AKÜMÜLATÖRLERİN KONTROLÜ YÖNETMELİĞİ .....                     | 27        |

|   |           |
|---|-----------|
| 3.9. AMBALAJ VE AMBALAJ ATIKLARI KONTROLÜ YÖNETMELİĞİ           | 28        |
| .....   | 28        |
| <b>4. BÜYÜK ÖLÇEKLİ OTEL İŞLETMELERİNDE KATI ATIK YÖNETİMİ.</b> | <b>29</b> |
| .....   | <b>29</b> |
| 4.1. OTEL İŞLETMELERİNDE KATI ATIK YÖNETİMİ PROGRAMI            |           |
| AŞAMALARI .....   | 35        |
| 4.1.1. Hazırlık Aşaması .....                                   | 35        |
| 4.1.2. Uygulama Aşaması .....                                   | 36        |
| 4.1.3. Değerlendirme Aşaması .....                              | 38        |
| <b>5. OTEL İŞLETMELERİNDE KATI ATIKLARIN YARATTIĞI SORUNLAR</b> | <b>40</b> |
| .....   | <b>40</b> |
| <b>6. ÖN BÜRO DEPARTMANINDA ORTAYA ÇIKAN KATI ATIKLAR .....</b> | <b>41</b> |
| <b>7. ÖN BÜRO DEPARTMANINDAKİ KATI ATIKLARIN YÖNETİMİ.....</b>  | <b>42</b> |

### ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

#### TERMAL OTEL İŞLETMELERİNİN ÖN BÜRO DEPARTMANLARINDA KATI ATIK YÖNETİMİ UYGULAMALARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

|  |    |
|--|----|
| 1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ .....   | 45 |
| 2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE YÖNTEMİ..... | 46 |
| 3. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI.....    | 47 |
| 4. BULGULAR VE TARTIŞMA.....           | 47 |
| <br>                                   |    |
| SONUÇ VE ÖNERİLER.....                 | 69 |
| KAYNAKÇA .....                         | 73 |
| EKLER.....                             | 80 |

## TABLÖLÄR LİSTESİ

|  |    |
|--|----|
| <b>Tablo 1.</b> Araştırmanın Yapıldığı Ön Büro Departmanlarında KAY Uygulamaları..<br>.....                              | 66 |
| <b>Tablo 2.</b> Araştırmanın Yapıldığı Otel İşletmelerinin Ön Büro Departmanlarındaki<br>Geri Dönüşüm Faaliyetleri ..... | 68 |

## ŞEKİLLER LİSTESİ

|   |    |
|---|----|
| <b>Şekil 1.</b> Büyük Ölçekli Otel İşletmelerinde Ön büro Organizasyon Şeması ..... | 5  |
| <b>Şekil 2.</b> Büyük Ölçekli Otel İşletmesinin Girdi ve Çıktıları .....            | 31 |
| <b>Şekil 3.</b> Katı Atık Yönetim Hiyerarşisi .....                                 | 32 |

## KISALTMALAR DİZİNİ

|      |                               |
|------|-------------------------------|
| Akt. | : Aktaran                     |
| b.t. | : Bilinmeyen Tarih            |
| ÇED  | : Çevresel Etki Değerlendirme |
| dB.  | : Desibel                     |
| KAY  | : Katı Atık Yönetimi          |
| KPS  | : Kimlik Paylaşım Sistemi     |
| s.   | : Sayfa                       |
| TL   | : Türk Lirası                 |
| vb.  | : Ve benzeri                  |
| vd.  | : Ve diğerleri                |
| Vol. | : Cilt                        |
| %    | : Yüzde                       |

## GİRİŞ

İnsanoğlu doğayla beraber yaşamak zorunda olan bir varlıktır. Ancak doğa insanoğlu tarafından geçmişten günümüze kadar doğa sürekli tahrip edilmiştir. Sanayi devrimiyle seri üretime geçilmiş doğaya verilen zarar daha çok artmış ve daha fazla atık çıkmaya başlamıştır. 1950'li yıllara kadar çıkan bu atıklar ülkeler tarafından umursanmamaktaydı. Fakat bu yıllardan sonra ülkeler atıklar konusunda bilinçlenip çeşitli kanun ve düzenlemeler getirmişlerdir.

lkeler tarafından çevreyi koruma faaliyetlerinin amacı, insanlar için temiz koşullar sağlamak ve doğadan zarar görmemektir. Bu amaçları gerçekleştirmek için ülkemizde de tüm endüstri dallarına olduğu gibi turizm sektörüne de hukuki düzenlemeler getirilmiştir. Önceden turizm sektörü, atık çıkartma konusunda ağır sanayi dallarına göre daha etkisizmiş gibi görünse de, 21. yy. itibari ile bunun farkına varılmıştır. Bu nedenle turizm sektörü için ülkemizde çevreyi korumaya yönelik hukuki düzenlemeler getirilmiştir. Turizm sektörü varlığını sürdürebilmek için aslında doğayı koruması gerekli olup, atıklarını hukuki düzenlemeler çerçevesinde değerlendirmelidir. Turizm sektörü, daha önceleri turizm sektörünün uyguladığı gibi atıklarını denizlere boşaltmamalı, teknolojik gelişmeleri yakından takip etmelidir. Eğer bu uygulamaları yaparsa varlığını doğadan aldığı bu çevreyi tüketmemiş olur.

Turizm sektörünün en önemli dallarından olan otel işletmeleri, atık konusunda tüm endüstri dalları gibi gerekeni doğal evre ortamı için yapmalıdır. Otel işletmelerinin uygulayacağı atık yönetimi, turizm endüstrisinin atıklarını büyük lde azaltma etkisinde yararlı olacaktır. Katı Atık Yönetimi (KAY) için otel işletmelerinin en önemli departmanı olan n büroda, yapılan uygulamalar ise de genel atık miktarlarını azaltarak, turizm sektörünün sürdürebilirliği için katkıda bulunmuş olacaktır. Yapılan bu çalışmada, büyük ölçekli otel işletmelerin n büro departmanlarının çıkardıkları katı atıklar incelenmiş ve bununla ilgili KAY faaliyetlerine bakılmıştır.

Bu alışma üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, n büro kavramı, n büronun tanımı ve önemi, n büronun görevleri, n büro organizasyon yapısı, n büro personel görev ve sorumlulukları detaylı bir şekilde incelenmiştir. Çalışmanın



ön büro departmanlarını içermesi nedeniyle ön büro departmanının anlaşılması bakımından incelenmiştir.

Çalışmanın ikinci bölümünde ise, katı atık tanımı ve sınıflandırılması, katı atık yönetimi (KAY), otel işletmelerinde atık yönetimi ile ilgili mevzuatlar, büyük ölçekli otel işletmelerinde katı atık yönetimi, otel işletmelerinde katı atıkların yarattığı sorunlar, ön büro departmanında çıkan katı atıklar ve ön büro departmanındaki katı atıkların yönetimi incelenmiştir. Çalışmanın anlaşılması açısından önemli bir bölüm olup, otel işletmeleri ve ön büro departmanının KAY uygulamaları bu bölümde detaylı bir biçimde örneklendirerek açıklanmıştır.

Çalışmanın üçüncü bölümünde yöntem başlığı altında; verilerin toplanması, evren-örneklem ve verilerin analizine ilişkin bilgiler yer almaktadır. Afyonkarahisar'da bulunan beş yıldızlı termal otellerin bilgilerine bu bölümde yer verilmiştir. Ön büro departmanı yöneticileri ile yapılan mülakat ve araştırmacının gözlem aşamasında KAY faaliyetleri incelenmiş olup bu bölümde bunların açıklanması sunulmuştur. Sonra ön büroda yapılan KAY faaliyetleri açıklamaları ile verilip, daha sonra sonuç ve öneriler kısmına geçilmiştir.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### OTEL İŞLETMELERİ ÖN BÜRO DEPARTMANI

#### 1. ÖN BÜRONUN TANIMI VE ÖNEMİ

Otel işletmelerinde ön büro, konukların işletmeye gelmeden önce rezervasyon yaptırma aşamasında iken ilişki içinde buldukları ve otelde kaldıkları zaman süresince bekledikleri hizmetlerin sunulmasında önemli bir rol oynayan bölümdür (Şener, 2001: 21).

Ön büro, otelin doğrudan ana merkezi gibidir. Ön büro misafirlerin otele girişinden çıkışına kadar iletişimde (bagajlarına yardımcı olmak, kayıtlarını yapmak, her türlü sorularına cevap vermek vb.) oldukları departmandır (Gray ve Liguori, 2003: 114).

Kantarcı (2004: 45) ise ön büroyu, konaklama işletmesi ile müşteri arasındaki ana ilişki noktasıdır. İşletmenin kapısından girenlerin ilk gördükleri, çıkanların da son gördükleri departmandır.

Foster (1992: 75)' a göre ise ön büro, müşteri ile otel arasındaki bağı sağlayan departman olarak tanımlamaktadır.

Diğer bir tanıma göre ise ön büro, otel işletmelerinin beyni ve müşterinin karşılandığı, ağırlandığı ve uğurlandığı yerdir (Zengin, Çayır ve Demirtaş, 2001: 60).

Literatürde bulunan bazı tanımlar yapıldıktan sonra, ön büronun önemi, müşteri ile otel arasındaki bağı sağlayan departmandır. Müşteri ilk izlenimini ön bürodan alır ve ilk izlenim son derece önemli olup müşterinin genel yargısını büyük ölçüde etkiler. Müşteriyle ilk temas noktası olan ön büronun vereceği hizmetlerle bağlantılı olarak otel hakkında bilgi sahibi olur (Zengin vd., 2001:60). İşte otel hakkında olumlu ve olumsuz izlenimi ön büro personelinin bu esnadaki davranışları belirleyecektir. Ayrıca, hizmet sunumunun dışında ön büronun fiziki yapısı da önemlidir. Fiziki yapısından kasıt, konumu, lobinin genişliği, tefrişi ve otelin atmosferi de büyük önem taşımaktadır (Şener, 2001: 22).

Otel organizasyonunda ön büro, yönetim bölümü de dahil olmak üzere ve tüm müşteri servisleri arasında koordinasyonu sağlayan bir noktadır. Ayrıca, müşteri ile

departmanlar arasında iletişimi de sağlayan önemli bir geçiş noktasıdır. Konaklama işletmelerinde otelin giriş kapısına, asansör ve merdivenlere tamamen hakim, bir banko ile lobiden ayrılmış, banko arkasında ise arka ofis çalışmalarının rahatça yapılabileceği şekilde tasarlanmalıdır (Zengin vd.,2001:59).

Ön büro, otel işletmelerindeki faaliyetlerin başlangıç ve koordinasyon noktasıdır. İstekler, bilgiler, belgeler burada toplanır ve ilgili yerlere dağıtılır. Ön büro, müşteri işletmeye gelmeden önce faaliyetlerine başlar rezervasyon, karşılama, konaklama, ayrılma ve ayrılma sonrası işlemlerle devam eder. Ön büronun bu aşamalardaki başarısı sadece kendisini değil, işletmenin tüm faaliyetlerini etkileyebilir (Kantarıcı, 2004: 45).

Ön büro departmanının otel organizasyonundaki yeri ve önemi açıkladıktan sonra ön büro departmanının başlıca görevlerinden bahsedilecektir.

## **2. ÖN BÜRONUN GÖREVLERİ**

Otel işletmesinin büyüklüğu ne olursa olsun ön büronun görevleri çok fazladır. Bunları kısaca sıralamak gerekirse (Mısırlı, 2003: 39; Kantarıcı, 2004: 45-46);

1. Müşterilerin karşılanması,
2. Misafirlerin taleplerine göre oda satışını gerçekleştirmek,
3. Rezervasyonların uygun şekilde yapılması ve depozitoların takip edilmesini sağlamak,
4. Misafirlerin isteklerini yerine getirmek (uçak bileti, araç kiralama v.b.),
5. Misafir hesaplarını düzenli şekilde tutmak ve tahsilini sağlamak,
6. Günlük gelen-giden müşteri listelerini hazırlayarak ve ilgili departmanlara göndermek,
7. Müşteri listelerini kontrol ederek, VIP müşterileri belirleyip, onlar için oda tespit etmek,
8. Müşterilere gelen mesajların ve postaların zamanında iletilmesini sağlayarak, müşterilerin iletişim araçları ile görüşmelerini sağlamak,
9. Müşterilerin kambiyo işlemlerinin yapılmasını sağlamak,

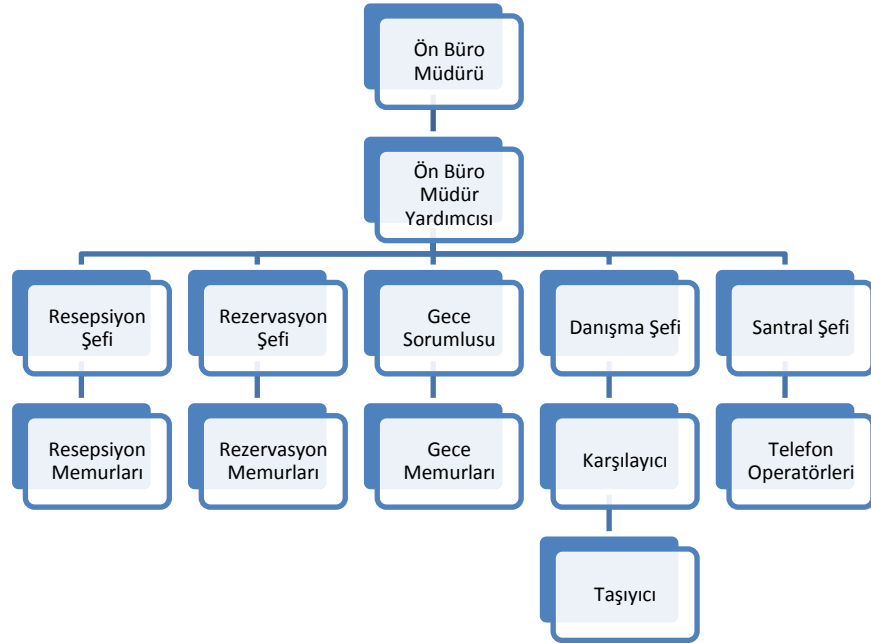
10. Müşterilere bölge ve otel hakkında her türlü bilgilerin verilmesini sağlayarak, müşterilerden gelecek olan dilek ve şikayetlerin dinlenerek, çözümünün en kısa zamanda yerine getirilmesini sağlamak,
11. Oda anahtarlarının sürekli kontrol edilmesini sağlamak,
12. Diğer departmanlarla işbirliği içerisinde çalışmak,
13. Misafirlerin otelden memnun bir şekilde ayrılmaları için çaba göstermek.

Ön büro departmanının kısaca görevleri bu şekildedir. Gerekli açıklamalardan sonra ön büro departmanının organizasyon yapısı incelenecektir.

### 3. OTEL İŞLETMELERİNDE ÖN BÜRO ORGANİZASYONU

Ön büroda organizasyon yapısı, işletmenin büyüklüğüne, sınıfına, müşteri devir hızına ve işletmenin politikasına göre değişebilir. Bu yüzden ön büro organizasyonu yapısında standart bir model yoktur. Büyük bir işletme de organizasyon yapısı aşağıda Şekil 1’ de Fakat genel kabul görmüş organizasyon şemaları vardır (Kantarıcı,2004: 47, Gökdeniz, 1999: 20);

**Şekil 1.** *Büyük Ölçekli Otel İşletmelerinde Ön büro Organizasyon Şeması*



Kaynak: Kantaracı 2004, s.46. Konaklama İşletmelerinde Ön Büro İşlemleri ve Yönetimi'nden uyarlanmıştır.

Büyük ölçekli otel işletmelerinde yoğunluk daha fazla olduğundan organizasyon şeması da genişlemektedir (Zengin, vd.,2001:62). Ön büro genel olarak fonksiyonel bölümler halinde organize edilmektedir. Bazı otel işletmeleri ön büro da yürütülen her fonksiyon için farklı bölümler oluştururken; bazı oteller ise tüm ön büro fonksiyonlarının yürütülmesinden sorumlu olan yalnızca bir ya da birkaç bölüm oluştururlar. Küçük ve orta ölçekli otel işletmelerinde ise şema daha çok daralarak görev ve sorumluluklar daha çok resepsiyon da toplanmaktadır (Kasavana, 1987: 17).

Otel işletmelerinde ön büro organizasyon yapısı genel olarak Şekil 1' deki gibidir. Ön büro departmanının da çalışan personelin de çeşitli sahip olduğu görev ve sorumlulukları vardır. Aşağıdaki konu başlığı altında bunlar açıklanacaktır.

#### **4. ÖN BÜRO PERSONEL GÖREV VE SORUMLULUKLARI**

Görevleri sayılamayacak kadar çok çeşitli olan ön büro personeli, görev gereği önemli ve kibar bir konumda bulunduğundan, fizyolojik ve psikolojik yönden üstün vasıflara sahip kişiler olmalıdır (Kutkan, 1992: 11).

Otel işletmelerinde faaliyetlerin merkezi olan ön büro bölümü ancak; mesleğini ve işini seven, konusuna ilgili, bilgi ve deneyim sahibi, hizmet sunmada yeterli olabilen, görünümü ve davranışları açısından üstün özelliklere sahip personeli ile işlevlerini etkin ve verimli biçimde yerine getirecektir (Kozak, 1998: 42).

Büyük ölçekli otel işletmeleri göz önüne alındığında ön büro çalışanları ve görevleri şu şekildedir :

##### **4.1. ÖN BÜRO MÜDÜRÜ (FRONT OFFICE MANAGER)**

Bir ön büro müdürü, ön büro kadrosunun organize edilmesinden, yetiştirilmesinden ve idare edilmesinden sorumludur. Ön büro yöneticisi, ön büronun tüm faaliyetlerini takip eder ve yönetir (Kozak, 1998: 44; Foster,1992: 80).

Bir ön büro müdürünün taşıması gereken özellikler ve görev tanımları (Zengin, vd.,2001:72; Şener, 2001: 32; Kozak, 1998: 44; Foster, 1992:80);

- Kuvvetli bir hafızaya sahip olmak.
- En az 2-3 yabancı dili akıcı bir şekilde konuşabilmek.
- Seçkin bir hal ve değişik durumlara uyum özelliği gösterebilmek.

- Psikolojik sezgi ve ikna kabiliyetine sahip olmak.
- Mesleki formasyona ve geniş bir genel kültüre sahip olmak.
- Seçkin davranışı ile emrindekilere örnek olmalı.
- Yöneticilik vasıflarına sahip olmak.

Görev tanımları (Şener, 2001: 32; Kozak, 1998: 44; Foster, 1992: 80; Gray ve Liguori, 2003: 114-115; Gökdeniz, 1999: 35-36; Kantarcı, 2004: 47-48);

1. Ön büro bölümündeki iş görenlerin organizasyonunu, kontrolünü ve yönetimini yapmak,
2. Ön büro çalışanlarının görevlendirilmesi, terfisi ve bunlara bağıntılı konularda yönetime görüşünü bildirmek,
3. Ön büro bölümünde görev dağılımı ve yeni düzenlemeler yapmak ve iş planı hazırlamak,
4. Ön büro çalışanlarını zaman zaman işbaşında eğitmek, kılık kıyafet ve davranışlarını kontrol etmek,
5. Ön büro ile diğer bölüm personelleri arasında ilişkilerin ileri derecede ve devamlı olmasını sağlamak,
6. Ön büro bölümünde çalışanların moralini yükseltmek ve çalışanları yüksek seviyede sorumluluğa ve çevresinde gurur duymaya teşvik eden bir ortam yaratılmasını sağlamak,
7. Ön büro bölümünde meydana gelebilecek acil durumlara çözüm getirmek,
8. Ön büro alanı içinde bütün donanım ve malzemelerden sorumlu olmak ve bakım ihtiyaçlarını, iş alanındaki tehlikeleri bildirmek ve tanımlamak, hatayı sifira indirmek için gerekli önlemleri almak,
9. Ön büro bölümünün diğer bölümlerle, özellikle kat hizmetleri bölümü ile olan çalışmalarını koordine etmek,
10. Ön büro bölümünün istatistik çalışma raporların hazırlamak,
11. Otelde uygulanacak oda fiyatları konusunda periyodik çalışmalar yapılması, diğer otellerin fiyatlarını da inceleyerek uygulanacak fiyatların tespiti konusunda satış bölümü ile koordinasyon içinde çalışılması,
12. Özel fiyat teklifinde bulunmak,
13. Oda satışları ve gelirinin en yüksek seviyeye çıkartılabilmesini ve kontrolünü mümkün kılacak satış yöntemi tekniklerinin oluşturulması,

14. Otel ve seyahat acentesi arasında iş imkanlarında ve iletişimde yüksek performans elde etmek ve sürekliliğini sağlamak,
15. Ön büro konuk ilişkilerinin yüksek standartta olmasının sürekli hale getirilmesinin sağlanması,
16. Konuklardan gelen, odalarla ilgili anket sonuçlarına göre gerekli önlemlerin alınması ve gerekli uyarıların yapılması,
17. Oda durum raporunun hazırlanması, görülen aksaklıkların kat hizmetleri bölümüne bildirilerek takibinin sağlanması,
18. Günlük gelen ve giden konuk listelerinin hazırlanması ve gerekli bölümlere (Genel Müdürlük, Yiyecek-içecek Müdürlüğü) gönderilmesinin sağlanması,
19. Mevsimsel, politik, ekonomik ve sosyal olayları göz önüne alarak önceden tespit etmeye çalışmak ve buna paralel olarak optimum karlılık getirecek konuk profilini (grup, bireysel v.b.) hazırlamak,
20. Rezervasyonlarla ilgili yapılan planlamaları kontrol etmek, rezervasyon depozitolarının takibini sağlamak. Rezervasyon ofisine gelen konuklar, iptaller dikkate alınarak olabilecek oda boşlukları konusunda bilgi verilmesini sağlamak,
21. Önceden belirlenmiş olan performans hedefi ile ilgili riskler ve fırsatlar hakkında bilgilendirilmesi,
22. Kredi kabul etme yetkisine sahip olmak ve kredili satışlarda, satış müdürünün yetkisine sahip olmak,
23. VIP konuklar listesini incelemek, VIP konuklar için oda numaralarını tespit etmek, VIP karşılama formu hazırlatarak (Ön büro, Oda servisi, kat hizmetleri ve yiyecek-içecek bölümünün) ilgili birimlerine yazılı olarak bilgi vermek. VIP konukların odasını konuk gelmeden önce kontrol etmek, eksiklikleri veya aksaklıkları gerekli bölümlere (Kat Hizmetleri, Teknik Servis) bildirilmesini sağlamak, VIP konuk geldiğinde otel giriş kapısında karşılamak ve konuğu kalacağı odaya kadar bizzat refakat etmek,
24. Yangın, sağlık, güvenlik ve izin için yasal ihtiyaçları yerine getirmek ve bu bölümde çalışanların yasal haklardan haberdar olmasını ve yasalara uygun çalışmalarını sağlamak,

25. Ön büro bölümünün yıllık bütçe çalışmalarının yapılması, bütçe ile ilgili sapmaların araştırılması ve tedbir alınmasını sağlamaktır.

#### 4.2.ÖN BÜRO MÜDÜR YARDIMCISI (ASSISTANT FRONT OFFICE MANAGER)

Tüm ön büro operasyonunda ön büro müdürüne yardımcı olur. Ön büro müdürünün olmadığı zamanlarda operasyondan sorumlu olan kişidir. Misafirlere kaldıkları zaman içerisinde mümkün olan en yüksek hizmet kalitesinin sunulmasını sağlar (Kantarıcı, 2004: 48).

Ön büro müdür yardımcısının taşıması gereken özellikler, ön büro müdürünün yokluğunda tüm yetki ve sorumluluğa sahip olduğu için, ön büro müdürünün taşıması gereken tüm özellikleri taşıması gereklidir.

Görev tanımları (Zengin, vd., 2001: 75; Foster, 1992: 81);

1. Ön büro müdürüne yardımcı olmak,
2. Ön büro müdürünün yokluğunda tüm operasyondan sorumlu olmak,
3. Göreve her zaman vaktinde, kılık kıyafeti düzgün olarak başlamak. Diğer ön büro çalışanlarının da aynı şekilde olmasını sağlamak ve olmayanları müdürüne bildirmek,
4. Ön büro çalışanlarının çalışmalarını, davranışlarını yakından takip etmek ve aksaklıkları önlemek,
5. Desk'e gelen şikayetlerle ilgilenmek ve çözüm yolları aramak,
6. Bölümün çalışma programını yaparak ön büro müdürüne sunmak,
7. Rezervasyonları gözden geçirip, uygun odaların verilip verilmediğini kontrol etmek, VIP konuklara dikkat ederek odalarına ikram gönderilip gönderilmediğini kontrol etmek,
8. Günlük housekeeper raporunu kontrol ederek yanlışlıklar varsa düzeltmek,
9. Münferit folio'ları ve grup dosyaları kontrol etmek. Grup aktiviteleri diğer departmanlarla görüşmek,
10. Her an satılabilecek odaları bilmek. Arızalı odaların satışa hazır hale gelmesi için housekeeping ve teknik servis departmanlarıyla irtibat halinde olmak,
11. Kredi kontrol sisteminin dağıtımını yaparak ön büro müdürüne bilgi vermek,



12. Gerektiğinde resepsiyon memurlarının tüm görevlerini üstlenmek, resepsiyon memurlarını denetlemek, gerektiğinde eğitmek ve raporlarını onaylamak,
13. Resepsiyonu organize etmek, ahenkli bir çalışma ortamı yaratmak, oda gelirlerinin ve otel doluluk oranının artması için çaba sarf etmek, aksi durumların olmaması için gerekli önlemleri almak.
14. Rezervasyon bölümünün çıkardığı forecast'ları takip etmek varsa yanlışlıkları düzeltme,
15. Grup giriş ve çıkışlarını organize etmek (Gökdeniz, 1999: 38).
16. Gelmeyen rezervasyonları ve no show'ları kontrol etmek ve ön büro müdürüne bildirmek.

#### 4.3. RESEPSİYON MEMURU (RECEPTIONİST)

Taşıması gereken özellikleri Kozak (1998: 45)' a göre aşağıdaki gibi sıralayabiliriz;

- **Reliable** (Güvenilir)
- **Experienced** (Deneyimli)
- **Capable** (Yetenekli)
- **Enthusiastic** (Gayretli)
- **Professional** (Uzman)
- **Tactful** (Anlayışlı)
- **Intelligent** (Zeki)
- **Organised** (Düzenli)
- **Neat** (Temiz)
- **Interesting** (İlginç)
- **Sophisticated** (Kültürlü)
- **Talented** (Hünerli)

Görev tanımları (Gökdeniz, 1999: 38-39);

1. Göreve başlarken "RACK Kontrolü" yapmak, dolu oda sayısını her an takip etmek, "WALK IN" e açık oda sayısını saptamak,
2. Otelin dolu olduğu günlerde boş otelleri tespit etmek, boş olduğu günlerde otellere müşteri gönderebilecekleri konusunda bilgi vermek,

3. Günün çalışmalarını, yerlerini ve saatlerini öğrenmek,
4. Resepsiyon mesaj defterine bir önceki shift' de yazılmış olan notları takip etmek, çözümlenemeyenleri bir sonraki shift'e devretmek üzere not almak,
5. Giriş holü ve Lobby'nin temiz ve düzenli tutulmasını denetlemek, aksaklık ve eksiklikleri ilgili departmanlara bildirmek,
6. Otele misafir kabulü/misafirin otelle ilişkisinin kesilmesi,
7. Gelecek rezervasyonları kontrol etmek, gerekli oda blokajlarını yapmak, rezervasyonların fiyatlarını grup rezervasyonların kahvaltı ve yemek kartlarını kontrol etmek. Rezervasyon form ve sliplerini birbirleriyle karşılaştırmak. Rezervasyonlardaki misafir özel isteklerini değerlendirmek,
8. Grup oda blokajlarını yapmak, grup dosyalarını kontrol etmek eksiklikleri gidermek,
9. C/out odaların okeylenmesiyle (odanın kullanıma hazır olması) ilgili olarak Katlar Şefi ile devamlı ilişki halinde olmak. O.K. odaları anında öğrenmek ve rackde O.K. durumuna getirmek,
10. Register kartların kendisiyle ilgili bölümlerini doldurmak, folio ve slip açtırmak, folio ve slipleri kontrol etmek,
11. Oda Rack'i ve İsim Rack'i karşılaştırması yapmak,
12. Rack- dökümünü yapmak, "Oda Hasılat ve İstatistik Raporu" düzenlemek,
13. Günlük Gelen-,Giden lisesinin düzenlenmesini sağlamak,
14. Katlar ve Rack Karşılaştırma Raporunu düzenlemek,
15. Gerekli durumlarda oda değişimleri ( R/C) yapmak,
16. "Kredi Kontrol Sistemi'nin yürütülmesini sağlamak,
17. Shift devrederken "Gelen-Giden-Rack balansını yapmak,
18. Önceden belirlenen günlerde Oda Durum Raporu düzenlemek,
19. Dolu oda kayıtlarının açılmasından önkasayı haberdar etmek,
20. Otele gelen misafirlerle ilgili 'Walk-in' kalış süresini uzatan misafirlerle ilgili 'Extension'; önceden bildirdiği ayrılış tarihinden önce otelden ayrılan misafirlerle ilgili 'Early check-out' (Erken çıkış) raporu düzenlemek,
21. Housekeeper raporlarını kontrol etmek.

#### 4.4. REZERVASYON MEMURU (REZERVATION CLERK)

Taşıması gereken özellikler (Zengin, vd., 2001: 82);

- Planlama yeteneğine sahip olmak.
- Kendi dilinde ve yabancı dildeki yazışma kurallarını bilmek.
- Sorumluluk duygusuna sahip olmak.
- Akıcı bir konuşma yeteneğine ve iyi bir ses tonuna sahip olmak.

Görev tanımları (Kozak, vd., 1998: 35);

1. Ön büro müdürünün direktifleri doğrultusunda rezervasyonları kabul eder ve bu konuda gerekli yazışmaları yapar,
2. Rezervasyon bölümünde kullanılan belgeleri doldurur ve bunları dosyalar,
3. Günlük rezervasyon listesini hazırlayarak ilgili bölümlere gönderir.

#### 4.5. GECE SORUMLUSU (NIGHT AUDITOR)

Taşıması gereken özellikler (Zengin, vd., 2001:73);

- Sağduyu sahibi olmak,
- Belli başlı dilleri konuşmak,
- Uyanık bir yapıya sahip olmak,
- Çabuk karar verebilme yeteneğine sahip olmak,

Görev tanımları (Foster, 1992: 83; Çolak, 2012: 60);

1. Ön büroda gün boyu yapılan hesap kayıtlarının doğruluğunu kontrol etmek,
2. Giriş-çıkış işlemlerini kontrol etmek ve uyuşmazlıkları çözmek,
3. Odaların fiyat kontrollerini yaparak misafirlerin folyolarına işlemek,
4. Kimlik bildirimini yapmak,
5. Gün sonu işlemini gerçekleştirerek, yönetimin istediği raporları düzenleyip hazırlamak,
6. Gece resepsiyon memuru çalışmıyorsa onun da görevlerini yerine getirmek,
7. Gece shiftinde misafirlerden gelen şikayetlerle ilgilenmek,
8. Olağanüstü durumlarda genel müdüre haber vererek gerekli önlemleri almaktır.

#### 4.6. CONCIERGE ŞEFİ/ BELKAPTAN (BELL CAPTAIN)

Concierge (üniformalı personel)'de çalışanların şefidir. Hizmetlerin düzenli ve eksiksiz olması için çaba gösterir. Genellikle doorman ve bellboylardan oluşur (Mısırlı, 2003: 33).

Taşıması gereken özellikler (Kozak, vd., 1998:36);

- Sorun çözebilme becerisine sahip olmak,
- Personeline söz geçirebilir olmak,
- Genel kültürü ve hafızası iyi olmak,
- Güvenilir olmak.

Görev tanımları (Şener, 2010: 193; Çolak, 2012: 61);

1. Kendi personelini iyi bir şekilde yönetmek ve yönlendirmek,
2. Personeline işbaşı eğitimi vermek,
3. Bölümü ile ilgili şikayetlerle ilgilenmek,
4. Oteli ile ilgili hizmetlerin bilgilerini misafirlere vermek,
5. Otelin çevresindeki sosyal faaliyetler hakkında misafirlere bilgi vermek,
6. Misafirlere gelen mektup, faks, paket, vs. almak,
7. Misafir valizlerinin odalarına ulaşmasını sağlamak,
8. Misafir valizlerinin geçici süreyle muhafazasına yardımcı olmak,
9. Misafirlerin talep ettiği malzemelerin bedellerini ödemek ve paid out olarak hesaplarına işlemlerini sağlamak,
10. Otel girişinin, lobinin, bagaj odasının temiz ve düzenli tutulmasını sağlamak,
11. Danışma personelinin görev dağılımını, izlerini ve kılık kıyafetlerini ve kılık kıyafetlerinin düzgün olup olmadığını kontrol etmektir.

#### **Doorman (Karşılıyıcı);**

Doorman, genellikle otelin giriş kapısı önünde durmaktadır (Kozak, vd., 1998: 36). Misafirleri otelin kapısında karşılar ve otomobillerini park etmelerine yardımcı olur. Genel olarak görevleri (Mısırlı, 2003: 34);

1. Otelin giriş kapısını açarak girişlerinde misafirlere yardımcı olmak,
2. Araçlardan misafirlerin bagajlarının indirip bindirmede yardımcı olmak,
3. Konukları resepsiyona yönlendirmek,

4. Araç trafik akışını kontrol etmek ve emniyeti sağlamak,
5. Misafirlere taksi çağırmak.

#### **Bellboy (Taşıyıcı);**

Bellboy, otel işletmesinin tanıtımında misafirlerin ilk karşı karşıya geldikleri kişiler oldukları için önemli personellerdir.

Görevleri (Şener, 2001: 38-39);

1. Konuk bagajlarını önce otel girişinden resepsiyon lobisine kadar getirir ve şüpheli bir durum varsa Concierge Şefine ve resepsiyona bilgi verir,
2. Misafirin kayıt işlemlerinden sonra, misafir anahtarını alır ve bagajlarını odasına çıkarır,
3. Konuğa oda ile ilgili teknik bilgi verir, konuğun sorularına kısa ve net cevaplar verir ve konuğa başka bir istek veya arzusunun olup olmadığını sorarak odadan ayrılır,
4. Konuk otelden ayrılma durumunda (Check-Out) bagajlarını odadan alarak resepsiyona indirir veya arzu edilirse emanet bagaj kartı doldurularak bagaj odasına alınır,
5. Concierge Şefinin vereceği diğer işleri yapmak.

#### **4.7. SANTRAL ŞEFİ (SWITCH BOARD CHEF)**

Telefon santralinin yönetiminden sorumludur. Ön büro müdürüne bağlı olarak görev yapar (Mısırlı, 2003: 37).

Görevleri (Gökdeniz, 1999: 42-43; Emeksiz ve Yolal, 2007: 9);

1. Santral memurlarının shiftini yapmak,
2. Santral memurlarının çalışmalarını izlemek,
3. Santral memurlarından izinli olanların yerine bakmak (gece shift'i hariç),
4. Günlük gelen gruplar ve rutin çalışmaları takip etmek, bu konularda santral memurlarına bilgi vermek,
5. Santral ile ilgili istatistik raporlar düzenlemek. Günlük hasılat raporları ve istatistik raporları dosyalamak,
6. Telefon santralinin aksamadan çalışması için gerekli bakımları rutin olarak yaptırmak,

7. Telefon hatları ile ilgili arızaların giderilmesini sağlamak. (PTT ile iyi iletişim kurarak arızaların giderilme sürelerini minimuma indirmek.)

**Santral Memuru (Telefon Operatörleri);**

Santral şefine bağlı olarak görev yapar.

Görevleri (Kantarıcı, 2004: 53);

- Dışardan gelen ve dışarıya giden haberleşmeleri sağlar,
- Telefonla belli bir konuşma tekniğini uygular. Ses tonu ve telaffuzu düzgün olmalıdır,
- Gelen mesajları ilgili birimlere ulaştırır,
- Uyandırma cetvelini doldurur ve uyandırmaları sağlar.

Sonuç olarak ön büro departmanın organizasyon içerisindeki görevleri, yeri ve önemi, çalışan personelin yetki ve sorumlulukları bu bölümde açıklanmıştır. Bu aşamadan sonra ön büro departmanı ile beraber katı atık yönetimi aşağıdaki konu başlığında açıklanacaktır.

## İKİNCİ BÖLÜM

### KATI ATIK YÖNETİMİ

#### 1. KATI ATIK TANIMI VE SINIFLANDIRILMASI

Çalışmanın bu bölümünde katı atık tanımı, sınıflandırılması, otel işletmelerindeki uygulamalar açıklanmaya çalışılacaktır. Ayrıca çalışmanın en önemli bölümü olan, ön büro departmanında katı atık yönetiminin (KAY) nasıl uygulandığı açıklanmaya çalışılmıştır.

##### 1.1. KATI ATIK TANIMI

Katı atık, sahibinin istemediği fakat ekonomik değeri olan ve toplumun yararı gereği toplanıp fen ve sanat kurallarına, bilimsel esaslara, mühendislik prensiplerine göre bertaraf edilmesi gereken katı şeyler olarak tanımlanmaktadır (Armağan vd., 2006: 16).

Yönetmeliğe göre katı atıklar; Üreticisi tarafından atılmak istenen ve toplumun huzuru ile özellikle çevrenin korunması bakımından, düzenli bir şekilde bertaraf edilmesi gereken katı maddeler ve arıtma çamuru olarak tanımlanmaktadır ( Katı Atık Kontrolü Yönetmeliği).

Başka bir tanıma göre ise; insanların sosyal ve ekonomik faaliyetleri sonucunda işe yaramaz hale gelen ve akıcı olabilecek kadar sıvı içermeyen her tür madde ve malzemeyi katı atık olarak tanımlamak mümkündür (MGEP, 2009: 11).

Katı atık, en sade anlatımıyla evsel, ticari ve endüstriyel işlevler sonucu oluşan ve tüketicisi tarafından artık işe yaramadığı gerekçesiyle atılan ancak insan ve çevre sağlığı yanında diğer toplumsal faydalar nedeniyle düzenli biçimde uzaklaştırılması gereken maddeler olarak tanımlamak mümkündür. (Clayton ve Huie, 1973: 1).

Literatürde genel olarak bulunan tanımlar yapıldıktan sonra katı atıkların sınıflandırılması altı şekilde yapılabilmektedir (Toprak, 1998: 1);

1. Evsel atıklar,

2. Endüstriyel atıklar,
3. Açık alanlardan kaynaklanan atıklar,
4. Tıbbi atıklar,
5. Zirai atıklar,
6. Radyoaktif atıklar.

Bu katı atık çeşitlerini kısaca açıklayacak olursak;

#### **1.1.1. Evsel Atıklar**

14.03 1991 tarih 20814 sayılı Resmi Gazete’ de yayımlanarak yürürlüğe giren Katı Atıkların Kontrolü Yönetmeliği’ne göre evsel katı atık, “Konutlardan atılan, tehlikeli ve zararlı katı atık kavramına girmeyen, bahçe, park ve piknik alanları gibi yerlerden gelen katı atıklar” şeklinde tanımlanmıştır. Bu atıklar; mutfak çöpleri, süprüntüler, pazar yeri atıkları, evsel atıksu arıtma çamurları, ticari ve kurumsal katı atıklarıdır.

#### **1.1.2. Endüstriyel Atıklar**

Her türlü endüstri tesislerinde açığa çıkan istenmeyen nitelikteki katı madde ve arıtma çamurları endüstriyel katı atık kapsamına girmektedir. Bu tür atıklar kaynaklarına göre iki grup altında incelenebilir (MGEP, 2009: 14);

- Endüstriyel birim, işlem ve süreçlerden kaynaklanmayan atıklar
- Endüstriyel işlemler sonucu ortaya çıkan atıklar.

Genelde cam, kâğıt, tahta ve metal gibi çeşitli ambalaj atıklarıyla inşaat ve moloz atıkları birinci gruba dâhildir. Endüstriyel işlem veya süreçler sonucunda oluşan ve çamur niteliğinde olan katı atıklar ise “zararlı atıklar” olarak tanımlanmaktadır. Tehlike yaratabilecek özellikler taşıyan her türlü biyolojik, kimyasal, toksik, yanıcı, patlayıcı ve radyoaktif katı atıklar ile kirletici etkisi olan eden bazı küller ise endüstriyel işlemler sonucu ortaya çıkan atıklar grubuna girmektedir (Türkiye Çevre Vakfı, 1995: 446-457).

#### **1.1.3. Açık Alanlardan Kaynaklanan Atıklar**

Açık alanlardan kaynaklanan atıklar, parklar, bahçeler, oyun sahaları, plajlar, rekreasyon amacı ile kullanılan yerlerde oluşan atıklar genelde, bitki atıklarını, zemin



süprüntülerini, insanlar tarafından çevreye atılan yiyecek, kağıt ve benzeri atıkları, hayvan dışkılarını içerir (Toprak, 1998: 2).

#### **1.1.4. Tıbbi Atıklar**

Tıbbi atıklar patalojik, jinekolojik, toksik, enfeksiyonlarla ilgili, krozif, yanıcı kesici vb. özelliklere sahip olan veya hasta ile temas etmiş malzemelerden oluşan atıklar olarak tanımlanmaktadır. Bu tıbbi atıkların kaynakları; tıp, veteriner hekimliği, diş hekimliği eğitimi veren ve araştırma yapan kurum ve kuruluşlar, kan bankaları, tıbbi tahlil laboratuvarları, sağlık ocakları, poliklinikler, seyyar sağlık birimleri, eczane ve ilaç depolarıdır (Kokulu, 2001: 2).

#### **1.1.5. Zirai Atıklar**

Tarımla ilgili çalışmalar sonucu toprakta kalan atıklar zirai atıkları oluşturmaktadır. Bu atıklar, haşaretle ve yabancı otlarla mücadele için kullanılan tarım ilaçlarının kalıntıları, ağaçtan yere düşmüş mahsüller, yapraklar ve dallardan oluşmaktadır. Zirai atıklar genel olarak şehir merkezinden ziyade kırsal kesimlerde meydana gelmektedir (Özgen, 2005: 23).

#### **1.1.6. Radyoaktif Atıklar**

Vücut doku ve sıvılarının invitro analizleri, vücut ve organ görüntülemesi, tümör lokalizasyonu veya tedavi amacıyla, çeşitli araştırmalarda kullanılan katı, sıvı ve gaz atıklardır. Türkiye’de her türlü radyoaktif maddenin ithalat ve kullanımı Türkiye Atom Enerjisi Kurumu (TAEK) denetimindedir (Tenikler, 2007: 23).

Bu tip atıklar kanserojen, yüksek dozlarda ise öldürücü nitelikte olduklarından dolayı özel yöntemler kullanılarak bertaraf edilmelidir. (Toprak, 1998: 3).

Sonuç olarak, katı atık çeşitlerinin büyük bir bölümü çevreye zararlıdır. Bu yüzden katı atıkların düzenli şekilde toplanıp uygun yöntemlerle bertaraf edilmesi gereklidir. Katı atık yönetimi bu uygun yöntem ve analizlerle yetkili birimlerce uygulanması çevremiz ve geleceğimiz için önemli olacaktır.

## 2. KATI ATIK YÖNETİMİ

Teknolojik gelişmeler ve sanayileşme ile paralel olarak yaşanan nüfus artışı ve hızlı kentleşme, tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de insan ve işletme faaliyetlerinin çevre üzerindeki etkisini hızla artırmaktadır. Sonsuz olan insan ihtiyaçlarının teknoloji yardımı ile gitgide daha üst düzeylerde karşılanması, gerek doğal kaynakların daha çok bozulması ve gerekse üretilen her ürünün nihai olarak atığa dönüşmesi nedeniyle, çevre ve insan sağlığının ciddi tehditlerle karşı karşıya kalmasını kaçınılmaz kılmaktadır (Atık Yönetim Eylem Planı, 2008: 1)

İlk olarak ülkemizde atık yönetimi 1930’lu yıllarda gündeme gelerek ilgili yasa ve yönetmelikler hazırlanmıştır. Atık yönetimi Shamshiry ve diğerlerine göre (2011), atıkların kontrol edilmesi ve atıkların çevreye verebileceği ya da verdiği zararların azaltılması için alınan önlemler olarak tanımlanmaktadır.

Buna bağlı olarak katı atık yönetimi (KAY), katı atıkların oluşumu, geçici depolanması, toplanması, taşınması, işlenmesi ve sistemli şekilde bertarafını içeren bir süreçtir (Aydın, 2007: 15).

KAY, kuruluş içinde çalışan herkesin sorumluluğundadır. Satın alma yoluyla doğrudan alakalıdır. Atık azaltma da üretim ile bağlantılıdır. Bu azaltma ise satın alma aşamasında işletmeyi gereksiz maliyetlerden koruyacaktır (Kirk, 1996: 103).

İnsan faaliyetleri sonucu oluşan katı atık sorununun giderilmesinde kullanılan yöntemleri düzenli depolama, düzensiz depolama, kompostlaştırma, tekrar kullanım, geri dönüşüm, geri kazanım ve yakma şeklinde sınıflandırmak mümkündür (Palabıyık, 2001: 30):

### 2.1. DÜZENLİ DEPOLAMA

Düzenli depolama, katı atıkların çevreye zarar veremeyecek ve insan sağlığına zarar vermeyecek bir şekilde, özenle seçilmiş ve hazırlanmış bir alana, sistemli olarak yayılıp, toprakla örtülmesinden oluşan bir depolama sistemidir (Küçükgül ve Akça, 2001: 38).

Düzenli depolamada amaç mekanik, kimyasal ve biyolojik işlemlerle değerlendirilmesi ekonomik bir şekilde mümkün olmayan veya bu işlemler sonucu açığa çıkan ve insan sağlığını tehdit eden, diğer canlılara çeşitli şekillerde zarar

verebilen, çevre estetiğini bozan katı atıkların yerleşim yerlerinden uzaklaştırılıp zararlarının önlenmesidir. Depo alanlarının yerleşim bölgelerinden uzakta seçilmesiyle çıkan koku ile haşaratın olumsuz etkileri azaltılıp giderilebilir. Çevreye zarar vermemek için depolama alanının etrafı çit vb. şeyler ile çevrilmelidir. Depo kapasitesi bitmiş olan alanlarda daha önceden planlandığı şekilde arazinin geri kazanılması çalışmalarına hemen başlanması halinde düzenli depolamayla ortaya çıkabilecek olumsuz çevre etkilerinin en aza indirilmesi mümkün olabilir (Uluatam vd., 2008: 70).

## 2.2. DÜZENSİZ DEPOLAMA

Düzensiz depolama, katı atıkların, yerleşim alanı dışında açık alan veya deniz ve ırmaklara hiçbir önlem alınmadan rastgele biçimde atılarak insan yaşam çevresinden uzaklaştırılmasıdır. Düzensiz depolama, katı atıkların çevresel ve ekonomik uygun koşullarda kabul edilebilir uzaklaştırılması yönteminden çok, toplumların katı atıkları algılamasında ilk evreyi oluşturan gözden uzak olsun anlayışıyla davrandıkları eski ve orta çağlarda kullanılmış, günümüzde ise kalkınmamış veya kalkınmakta olan ülkelerde uygulanan, ancak insan ve çevre sağlığı ile diğer ekonomik sosyal olumsuzlukları nedeniyle terk edilmesi gereken uygulamalar olarak değerlendirilmelidir (Palabıyık ve Altunbaş, 2004: 8).

Türkiye’de de atıklar genellikle kontrolsüz bir şekilde düzensiz depolama alanlarına götürülmekle beraber hızla düzenli depolama alanları inşa edilmekte ve işletmeye alınmaktadır. Halen toplam 2000 küçük ölçekli ve 50 büyük ölçekli düzensiz depolama sahası bulunmaktadır (Atık Yönetimi Eylem Planı, 2008: 8).

## 2.3. KOMPOSTLAŞTIRMA

Kompostlaştırma, katı atıkların içindeki organik kısımların (sebze, meyve, selüloz, yemek atıkları, her türlü bahçe atıkları) biyokimyasal süreçten geçirilmesi sonucu stabilize edilmiş, mineralize olmuş, humusa benzer yapıdaki maddeye dönüştürülmesi işlemidir (Kompostlaştırma Nedir?, b.t.:1) Kompostlaştırma sırasında, sıvı ve katı atıklar içindeki organik maddeler, çeşitli mikroorganizmalar ile daha basit bileşkelere (karbondioksit, su v.b.) dönüşür (Kim ve Tolay, 1997: 709).

Kompostlaştırma süreci, düzenli depolamaya gidecek katı atık miktarının azalmasını sağlaması bakımından da, bütün dünyada çevre dostu bir katı atık yönetim sistemi olarak kabul edilmektedir (Arıkan ve Öztürk: 2010: 1).

Kompostun öncelikli hedefi toprağı organik madde açısından zengin hale getirmektir. Ancak kentsel atık metal ve toksik kimyasallar içeriyorsa, bu maddeler beslenme zinciri yoluyla canlıların vücutlarında akümülyasyona uğramaktadır. Bu açıdan kompostun çevresel açıdan en riskli olduğu husus budur. Bu riski elimine etmek için, kurşun, kadmiyum, çinko gibi metal konsantrasyonları kompostta bulunduğu takdirde kaynakta ayırım işlemi yapılarak önemli ölçüde elimine edilmelidir. Ancak uygulamada ağır metallerin atıklardan ayrılma işlemi zordur (Tayan, 2007: 86).

#### 2.4. TEKRAR KULLANIM

McGrath (2001)' e göre tekrar kullanım tekniğıyle katı atığı elden çıkarma maliyeti ortadan kalkar, ayrıca geri dönüşüm ile katı atık hammaddeye dönüştürüleceğinden satın alınacak hammadde miktarı azalır ve dolayısıyla da maliyet azaltılır.

Katı atıklar hiçbir değeri olmadığı düşünülerek yok edilen, gerçekte içinde çeşitli ekonomik değerler bulunan maddelerdir. Evlerden, turizm tesislerinden, endüstriden, tarım alanlarından kaynaklanan ve depolama alanlarında bertaraf edilen katı atıkların azaltılmasında en önemli yöntem, atıkların ayrıştırılması ile geri dönüştürülerek tekrar kullanımının sağlandığı, katı atık geri kazanım programlarıdır (Özden vd., 2003: 254).

#### 2.5. GERİ KAZANIM (RECOVERY)

Literatürde geri kazanım (recovery) ve geri dönüşüm (recycling) kavramları çoğu kez aynı kullanılsa da birbirinden farklı anlamlardadır. Bu açıdan geri kazanım ve geri dönüşüm farklı başlıklar altında çalışmada ele alınacaktır.

Buna göre geri kazanım, geri dönüşüm ve geri kazanım kavramlarını da kapsayan atıkların özelliklerine göre içindeki bileşmelerin enerjiye veya başka ürünlere çevrilmesidir (Palabıyık, 2001: 36). Geri kazanımın amaçları (Aydın, 2007: 21);

- Çevreyi koruma,
- Doğal kaynakların korunması,
- Enerji tasarrufu sağlamak,
- Yer tasarrufu sağlamak, olarak sıralanabilir.

Geri kazanım çalışmalarının başarı elde edebilmesi için kamu ve özel sektörün işbirliği yapması gerekmektedir. Çalışma safhasında 7-10 yıl için tahminler yapılarak bir bütçe düzenlenmelidir (Baghçi, 2004: 120).

## 2.6. GERİ DÖNÜŞÜM

Geri dönüşüm atıkların bir üretim prosedürüne tabi tutularak, orijinal amaçlı ya da enerji geri kazanımı hariç olmak üzere, organik geri dönüşüm dâhil diğer amaçlar için yeniden işlenmesine denir (Katı Atıkların Kontrolü Yönetmeliği, 2002).

Geri dönüşüm hususunda katı atıkların çalışanlar tarafından ayrıştırılmasında yaşanan sorunların aşılabilmesi için bu hususta gereken düzey ve içerikte verilecek olan eğitim önemlidir (Mındıkoğlu, 2007: 284). Buna bağlı olarak otel işletmelerinde çalışanların gerekli olan eğitim ile daha çok bilinçlendirilmesi gerekmektedir. Otel işletmelerinde plastik, metal, cam, kâğıt ve yiyecek katı atıklarını geri dönüşüm amacıyla ayıklaması ve sınıflandırması doğal çevrenin korunması açısından büyük önem arz etmektedir. Geri dönüşümde verimliliğin sağlanabilmesi için program geliştirilmeli, personelin ve müşterinin katılımı sağlanmalıdır (Enz ve Siguav, 1999: 74).

## 2.7. YAKMA

Yakma, katı artık teknolojisi bakımından bir hacim küçültme işlemidir ve % 80–90'lık bir azalma sağlanmaktadır. Çöplerin çok heterojen bir yapıya sahip olmaları ve çok değişik maddeleri ihtiva etmeleri sebebi ile yakılmaları çok ileri teknoloji gerektirmektedir (Aydın, 2007: 22; Durmaz, 1995: 8; Kaçar, 1999: 2).

Yakma katı atık yönetim sistemi içerisinde çevresel nedenlerden dolayı yakma her zaman bir alternatif olarak bulundurulmalıdır (Tayan, 2007: 73).

Sonuç olarak her katı atık kontrol yönteminin olumlu veya olumsuz taraflarının olduğu görülmüştür. Buna bağlı olarak katı atık kontrol yöntemlerinin hangisinin daha çok olumlu olduğunu söylemek mümkün değildir. Ama en olumsuz

yöntemin depolama olduğunu söylemek mümkündür. Çünkü depolama nihai bir katı atık kontrol yöntemidir (Özgen, 2005: 43).

### **3. OTEL İŞLETMELERİ KATI ATIK YÖNETİMİ İLE İLGİLİ YASAL MEVZUATLAR**

Doğal çevrenin korunmasına yönelik yasalar, yönetmelikler ve uluslararası antlaşmalar daha çok sanayi malları üreten endüstriler üzerinde dururken, turizm endüstrisi ile ilgili yasalar henüz gelişme aşamasındadır. Uluslararası sivil girişimler, bu açığı kapatmaya yönelik programlar ve yönetmelikler geliştirmektedir ancak bunların uygulamada yetersiz kaldığı görülmektedir. Turizm endüstrisinin ana arz faktörlerinden biri olan konaklama sektörü için de, aynı durum söz konusudur (Gil, Jimenez ve Lorente, 2001: 459).

Katı atık ile ilgili hukuki düzenlemeler Türkiye’de 1930’lu yıllara uzanmaktadır. Katı atık ile ilgili bu hukuki düzenlemeler 21. yy ‘ın ilk yarısına geldiğimiz bu günler de günümüz ihtiyaçlarına göre kanun ve yönetmelikler çıkartılarak gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Katı atığı doğrudan ve ya dolaylı şekilde etkileyen kanunlar ve yayınlandığı tarihler şu şekildedir:

- |  |            |
|--|------------|
| • 1580 Sayılı Belediye Kanunu          | 03.04.1930 |
| • 1593 Sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanunu | 06.05.1930 |
| • 2872 Çevre Kanunu                    | 09.08.1983 |
| • 3621 Sayılı Kıyı Kanunu              | 17.04.1990 |
| • 5216 Büyükşehir Belediyesi Kanunu    | 10.07.2004 |
| • 5237 Türk Ceza Kanunu (TCK)          | 26.09.2004 |
| • 5393 Sayılı Belediye Kanunu          | 13.07.2005 |

Genel olarak katı atık konusunu ve çevreyi korumaya yönelik kanunlar bu şekildedir. Çevre ve katı atık yönetimi ile ilgili kanunlarda yer alan hükümlerin uygulamaları ile ilgili yönetmelikler aracılığı ile belirtilmektedir. Otel işletmelerini doğrudan veya dolaylı şekilde etkileyen katı atıklar ile ilgili yönetmelikler (Özgen, 2005: 61):

- Katı Atıkların Kontrolü Yönetmeliği
- Çevre Denetim Yönetmeliği

- Ozon Tabakasını İncelten Maddelerin Azaltılmasına Dair Yönetmelik
- Hava Kalitesi Değerlendirme ve Yönetimi Yönetmeliği
- Gürültü Kontrol Yönetmeliği
- Atık Yağların Kontrolü Yönetmeliği
- Hafriyat Toprağı, İnşaat ve Yıkıntı Atıklarının Kontrolü Yönetmeliği
- Atık Pil ve Akümülatörlerin Kontrolü Yönetmeliği
- Ambalaj ve Ambalaj Atıkları Kontrolü Yönetmeliği

### 3.1. KATI ATIKLARIN KONTROLÜ YÖNETMELİĞİ

Katı atıkları kontrolü yönetmeliği, 1991 yılında 20814 sayılı resmi gazetede yayınlanmış olup son 2005 yılında ki düzeltmeler ile son halini almıştır.

Bu yönetmeliğin amacı; her türlü atık ve artığın çevreye zarar verecek şekilde, doğrudan veya dolaylı bir biçimde alıcı ortama verilmesi, depolanması, taşınması, uzaklaştırılması ve benzeri faaliyetlerin yasaklanması, çevreyi olumsuz yönde etkileyebilecek olan tüketim maddelerinin idaresini belli bir disiplin altına alarak, havada, suda ve toprakta kalıcı etki gösteren kirleticilerin hayvan ve bitki nesillerini, doğal zenginlikleri ve ekolojik dengeyi bozmasının önlenmesi ile buna yönelik prensip, politika ve programların belirlenmesi, uygulanması ve geliştirilmesi ile ilgilidir (Katı Atıkların Kontrolü Yönetmeliği, 2013)

Yönetmelik genellikle evsel atıkları ele almaktadır. Evsel atıkların en fazla olduğu işletmelerden birisi de konaklama işletmeleridir. Konaklama işletmelerinin önemli bir parçası olan otel işletmeleri bu yönetmeliğe göre, atıklarını kaynağında ayırması gereklidir. Bunu da yapabilmek için personeline konu ile ilgili eğitim vermek zorundadır. Örneğin, oda temizliğinde çalışan bir personelin odayı temizlerken atıkları çeşitlerine göre ayırmalıdır. Çıkan atık bir pili normal geri dönüşümü olmayan atıklarla karıştırmamalıdır.

Sonuç olarak, otel işletmeleri bu bağlamda katı atık kontrolü yönetmeliğince atıklarını kaynağında ayırmalı, düzenli bir şekilde depolanmasını sağlamalı ve en son olan aşama da atıklarını belediye aktarmalı veya katı atık tesisi işleten bir işletme ile anlaşması zorunludur.

### 3.2. ÇEVRE DENETİM YÖNETMELİĞİ

Çevre denetim yönetmeliği, 2008 yılında 27061 sayılı resmi gazete de yayınlanmıştır.

Bu yönetmeliğin amacı, çevrenin korunması için tesis veya faaliyetin çalışmaya başlamasından sona erdirilmesine kadar olan süreçte çevre denetiminin usul ve esaslarını, denetim yapacak personelin, çevre yönetim birimi/çevre görevlisinin, çevre hizmeti konusunda yetkilendirilmiş firmaların nitelikleri ile yükümlülüklerini ayarlayıp düzenlemektir (Çevre Denetim Yönetmeliği, 2013)

Yönetmeliğe göre tesis, Çevre ve Orman Bakanlığı'na çevre denetim formunu düzenleyip her sene vermekle yükümlüdür (Özgen, 2005: 58). Buna bağlı olarak büyük ölçekli otel işletmeleri de kurulma aşamasından faaliyet aşamasına kadar bu yönetmeliğe uymakla yükümlüdür. Örneğin, bir otel işletmesi çevre denetimini her yıl düzenli bir şekilde yapmalı ve konuyla ilgili görevli bir rapor hazırlayıp ilgili bakanlığa sunmakla yükümlüdür.

### 3.3. OZON TABAKASINI İNCELTEN MADDELERİN AZALTILMASINA DAİR YÖNETMELİK

Bu yönetmelik 2008 yılında 27052 sayılı resmi gazete ile yürürlüğe girmiştir. Bu yönetmeliğin amacı, ülkemizin taraf olduğu Ozon Tabakasını İncelten Maddelere Dair Montreal Protokolü ve değişiklikleri ile kontrol altına alınan maddelerin kullanılmasına ve bazılarının tüketiminin bir takvim çerçevesinde azaltılarak kullanımdan kaldırılmasına ilişkin usul ve esasları belirlemektir

Yönetmeliğe göre otel işletmeleri kullanacakları her türlü gaz çıkartabilen materyalleri (soğutucuları klimaları, ısıtıcıları, vb.) ozon tabakasına zarar vermeyecek şekilde satın almalıdır (Ozon Tabakasını İncelten Maddelerin Azaltılmasına Dair Yönetmelik, 2013).

Sonuç olarak otel işletmeleri bu yönetmeliğin esaslarına uymak için satın alacağı gaz ile ilgili materyalleri özenle seçmelidir.

### 3.4. HAVA KALİTESİ DEĞERLENDİRME VE YÖNETİMİ YÖNETMELİĞİ

Bu yönetmelik 2008 yılında 26898 sayılı resmi gazete ile yürürlüğe girmiştir. Bu yönetmeliğin amacı; hava kirliliğinin çevre ve insan sağlığı üzerindeki zararlı



etkilerini önlemek veya azaltmak için hava kalitesi hedeflerini tanımlamak ve oluşturmak, tanımlanmış metotları ve kriterleri esas alarak hava kalitesini değerlendirmek, hava kalitesinin iyi olduğu yerlerde mevcut durumu korumak ve diğer durumlarda iyileştirmek, hava kalitesi ile ilgili yeterli bilgi toplamak ve uyarı eşikleri aracılığı ile halkın bilgilendirilmesini sağlamaktır (Hava Kalitesi Değerlendirme ve Yönetimi Yönetmeliği, 2013).

Yönetmeliğe göre otel işletmelerinin de hava kalitesini korumak için, tesiste çıkabilecek baca dumanlarının emisyonlarını düzenli bir şekilde ölçülmesini sağlamalıdır. Ayrıca otel işletmeleri bu yönetmelik gereğince tesisten çıkabilecek dumanların en aza indirgeyerek gerekli olan filtreleri kullanmakla yükümlüdür.

### 3.5. GÜRÜLTÜ KONTROL YÖNETMELİĞİ

Bu yönetmeliğin amacı, kişilerin huzur ve sükûnunu beden ve ruh sağlığını gürültü ile bozmayacak bir çevrenin geliştirilmesini sağlamaktır. Bu amaca uygun olarak gürültü ile ilgili terimlerin tarifi ile gürültü kontrolünün uygulanacağı sınırların belirlenmesi esaslarını kapsar.

Yönetmeliğe göre konaklama işletmelerini ilgilendiren bölümlerde ses düzeyleri; otel yatak odalarında 30 dB, otel restoranlarında 35 dB, otel konferans salonlarında 30dB şeklinde olmalıdır (Gürültü Kontrol Yönetmeliği, 2013).

Sonuç olarak otel işletmesi çevreye zarar vermeyecek şekilde faaliyetlerini gerçekleştirmelidir. Çevreye zarar vermemek için ise de bu yönetmeliğin esaslarına uymakla yükümlüdür.

### 3.6. ATIK YAĞLARIN KONTROLÜ YÖNETMELİĞİ

Bu yönetmeliğin amacı, atık yağların üretiminden bertarafına kadar olan sürede; çevreye zarar verecek şekilde doğrudan veya dolaylı bir biçimde alıcı ortama verilmesinin önlenmesine, çevre ve insan sağlığına zarar vermeden geçici depolanmasına, taşınmasına, bertaraf edilmesine, atık yağların yönetiminde gerekli teknik ve idari standartların oluşturulmasına, geçici depolama, işleme ve bertaraf tesislerinin kurulması ile bu tesislerin çevreyle uyumlu yönetimi amacıyla gerekli prensip ve programların belirlenmesine dair usul ve esasları belirlemektir (Atık Yağların Kontrolü Yönetmeliği, 2013).

Yönetmeliğe göre otel işletmelerinde meydana gelen atık yağlar (mutfaktan çıkan atık yağlar, otel içinde çeşitli yerlerde kullanılan motorlardan çıkan yağlar vb.) hiçbir şekilde çevreye zarar verecek şekilde boşaltılmamalıdır. Bu açıdan otel işletmeleri atık yağlarını özelliklerine göre ayırmalı ve uygun biçimde depolayarak lisanslı taşımacılar vasıtasıyla göndererek, bertarafı için gerekli işlemleri gerçekleştirmelidir.

### 3.7. HAFRİYAT TOPRAĞI, İNŞAAT VE YIKINTI ATIKLARININ KONTROLÜ YÖNETMELİĞİ

Yönetmelik, 2004 yılında 25406 sayılı resmi gazete ile yürürlüğe girmiştir. Bu yönetmeliğin amacı; hafriyat toprağı ile inşaat ve yıkıntı atıklarının çevreye zarar vermeyecek şekilde öncelikle kaynaktan azaltılması, toplanması, geçici biriktirilmesi, taşınması, geri kazanılması, değerlendirilmesi ve bertaraf edilmesine ilişkin teknik ve idari hususlar ile uyulması gereken genel kuralları düzenlemektir (Hafriyat Toprağı, İnşaat Ve Yıkıntı Atıklarının Kontrolü Yönetmeliğı, 2013).

Bu yönetmeliğe göre otel işletmelerinin kuruluş aşamasından yapı, tadilat vb. gibi inşaat sırasında çıkabilecek her türlü atıktan maddi olarak sorumludur. Yani atıkların çıkabileceğı inşaat durumlarında otel işletmeleri bu atıkların, biriktirilmesi, toplanması, ayrıştırılması, geri dönüşüme gönderilmesi, taşınması gibi her türlü atık yönetiminden sorumludur.

Otel işletmeleri kurulum aşamasından faaliyet aşamasına kadar tesisten inşaat ve tadilat durumlarında çıkabilecek her türlü atıkların yönetimiyle maddi olarak yönetmelik gereğince sorumludur.

### 3.8. ATIK PİL VE AKÜMÜLATÖRLERİN KONTROLÜ YÖNETMELİĞİ

2004 yılında 25569 sayılı resmi gazete ile yürürlüğe giren bu yönetmeliğin amacı; pil ve akümülatörlerin üretiminden başlayarak nihai bertarafına kadar;

a) Çevresel açıdan belirli kriter, temel koşul ve özelliklere sahip pil ve akümülatörlerin üretiminin sağlanmasına,

b) İnsan sağlığına ve çevreye zarar verecek şekilde doğrudan veya dolaylı olarak alıcı ortama verilmesinin önlenmesine,

c) Etiketleme ve işaretleme ile pil ve akümülatör ürünlerinin kalite kontrolünün, ithalatının kontrolünün ve içerdiği zararlı madde miktarının kontrolünün sağlanmasına,

d) İthalat, ihracat ve transit geçişlerine ilişkin esasların belirlenmesine,

e) Yönetiminde gerekli teknik ve idari standartların sağlanmasına,

f) Zararlı madde içeren pil ve akümülatörlerin üretilmesinin, ihracatının, ithalatının ve satışının önlenmesine,

g) Atık pil ve akümülatörlerin geri kazanım veya nihai bertarafı için toplama sisteminin kurulmasına ve yönetim planının oluşturulmasına, yönelik prensip, politika ve programların belirlenmesi için hukuki ve teknik esasları düzenlemektir (Atık Pil Ve Akümülatörlerin Kontrolü Yönetmeliği, 2013)

Yönetmeliğe bağlı olarak otel işletmeleri, çıkan atık pil ve akümülatörlerini diğer atıklarından ayırarak farklı yerlerde depolamalarıdır. Ayrıca otel işletmeleri çevreye zarar verebilecek nitelikte olan pil akümülatörlerin satın alınmasında dikkatli olmalıdır. Çıkan atık pil vb. maddelerin atık yönetim hususlarınca kontrolü sağlanmalıdır. Bu çıkan pil ve akümülatörleri bertaraf eden firmalarla anlaşıp düzenli bir şekilde otel işletmesinden alınmasını yönetmelik gereğince sağlamakla yükümlüdür.

### 3.9. AMBALAJ VE AMBALAJ ATIKLARI KONTROLÜ YÖNETMELİĞİ

2004 yılında yürürlüğe giren ve 2011 yılında 28035 sayılı resmi gazete ile yayınlanıp son düzenlemeleri yapılan bu yönetmeliğin amacı; çevresel açıdan belirli ölçütlere, temel şart ve özelliklere sahip ambalajların üretimine, ambalaj atıklarının oluşumunun önlenmesi, önlenemeyen ambalaj atıklarının tekrar kullanım, geri dönüşüm ve geri kazanım yolu ile bertaraf edilecek miktarının azaltılmasına, ambalaj atıklarının çevreye zarar verecek şekilde doğrudan ve dolaylı olarak alıcı ortama verilmesinin önlenmesine, ambalaj atıklarının belirli bir yönetim sistemi içinde, kaynağında ayrı toplanması, taşınması, ayrılmasına ilişkin teknik ve idari standartların oluşturulmasına, yönelik prensip, politika ve programlar ile hukuki, idari ve teknik esasların belirlenmesidir (Ambalaj ve Ambalaj Atıkları Kontrolü Yönetmeliği, 2013).

Bu yönetmelik otel işletmelerini çok fazla ilgilendirmektedir. Çünkü otel işletmeleri çok fazla tüketim yapmaktadır ve buna bağlı olarak ambalaj atıklarının sayısında yükselmektedir. Otel işletmelerinde her çeşit ambalaj atığı olacağından çeşitlerine göre ayrıştırılmalıdır. Cam ambalajları, plastik ambalajlar ve kağıt ambalajlar otel işletmelerinden en fazla çıkabilecek ambalaj atıklarındandır. Örneğin, otel işletmesinde en çok tüketimi olabilecek olan yumurta ve yumurtanın ambalajı kağıt içermektedir. Buna bağlı olarak bu ambalajlar düzenli bir şekilde biriktirilerek tekrar kazanımı için gerekli firmalara teslim edilmelidir. Cam ambalajlar ise geri dönüşümü olanlar geri dönüşüme teslim edilmeli olmayanlar ise tekrar kazanım için ilgili firmalara teslim edilmelidir. Plastik ambalajlı ürünler otel işletmesinde çok fazla tercih edilmemelidir. Çünkü plastik ambalajların doğada çözünbilmesi uzun sürmektedir. Bu sebeple otel işletmesi zorunlu kalmadığı sürece plastik ambalajları ürünleri kullanmamalı kullanımı mecburi ise de düzenli bir şekilde diğer ambalaj türlerinde ayırarak gerekli yerlere bertarafı için teslim etmelidir.

Konuyla ilgili otel işletmeleri burada açıklanan yönetmeliğe göre çıkan ambalaj atıklarını diğer atıklardan ayrıştırmalı ve ilgili yerlerde toplanması ve bertarafı için teslim etmekle sorumludur. Otel işletmelerini doğrudan ve dolaylı şekilde etkileyen ve sorumlu yapan yukarıda açıkladığımız yönetmelikler, otel işletmelerinin uygulamak zorunda olduğu yükümlülüklerdir. Bu açıdan yükümlülükler yerine getirilmeli ve çevremizi tehlike sınırına yaklaştırmamalıyız. Ayrıca sürdürülebilir turizm açısından çevremize ne kadar iyi bakarsak bunun sonucunu hep olumlu olarak alabiliriz.

#### **4. BÜYÜK ÖLÇEKLİ OTEL İŞLETMELERİNDE KATI ATIK YÖNETİMİ**

21. yy'ın ilk yarısına geldiğimiz bu günlerde büyük ölçekli otel işletmeleri turizm endüstrisi bakımından önemli yer işgal etmektedir. Bu açıdan, "Dünyanın en büyük endüstrilerinden biri olan turizm endüstrisi, hizmet üretmesine rağmen doğal çevreye zarar vermektedir. Bu durumda, ortaya büyük bir ikilem çıkmaktadır: Doğal güzellikler olmaksızın turizm endüstrisinin var olması imkânsızdır" (Emeksiz, 2007: 142). Turizm endüstrisinin en önemli faaliyet alanı olan otel işletmeleri turizm ve seyahat açısından çevreyi ve kaynakları koruma ilgileri büyük yer işgal etmektedir (APAT, 2002: 28; Mensah, 2004: 1; Trung and Kumar, 2005: 111).

Kaynakların korunması ve kullanımı otel işletmeleri açısından ele alındığında iki durumdan bahsedebiliriz. Birincisi turizmin sermayesi ve yenilenemeyen bir kaynak olarak çevrenin korunması, ikincisi ise işletmenin faaliyetine devam edebilmesi için parasal kaynaklarını etkin bir şekilde kullanmasıdır (Özgen, 2005: 93).

Fakat 1990'lu yıllarda otel işletmelerinin katı atıklarını azaltmaya yönelik programları uygulamalarına yanıtlar olumsuz olmuştur. Çünkü işgücü maliyetleri ve ekipman maliyetleri nedeniyle işletmeye ek maliyetler çıkacağına inanılmaktadır (Wilco vd., 2001: 372). Aslında otel işletmeleri açısından katı atık yönetimi hem otelin parasal faaliyetleri açısından (katı atıkların en aza indirilmesi, geri dönüşüm ve kazanımı vb.) hem de çevresel kirliliğin azalması ile turizmin sürdürülebilirliği bakımından ve çevredeki toplumun sağlığı açısından (Shamshiry vd., 2011: 4) faydalı olduğunu söyleyebiliriz.

Fakat 1990'lu yıllarda otel işletmelerinin katı atıklarını azaltmaya yanıtları olumsuz olmuştur. Çünkü işgücü maliyetleri ve ekipman maliyetleri nedeniyle işletmeye ek maliyetler çıkacağına inanılmaktadır.

Büyük ölçekli otel işletmelerinde diğer ölçekli otel işletmelerine göre çıkan katı atık miktarı fazla olduğundan dolayı buradaki atık yönetimi daha kapsamlı olmaktadır. Buna bağlı olarak Özgen (2005)' e göre otel işletmelerinde atık yönetimi, "atık oluşumunu engelleme, çıkan atık miktarını en az düzeye indirme gibi, amaçlara ulaşmak için otel işletmesi personelinin, parasal kaynaklarının, donanımının ve atıkları değerlendirebilecek firma ve kuruluşlar gibi dış çevre elemanlarının, uyumlu, verimli ve etkin bir şekilde çalışmasını sağlayacak kararlar alınması, bu kararların uygulanması ve sonuçlarının değerlendirilmesi süreçlerinin toplamıdır" olarak tanımlanmıştır.

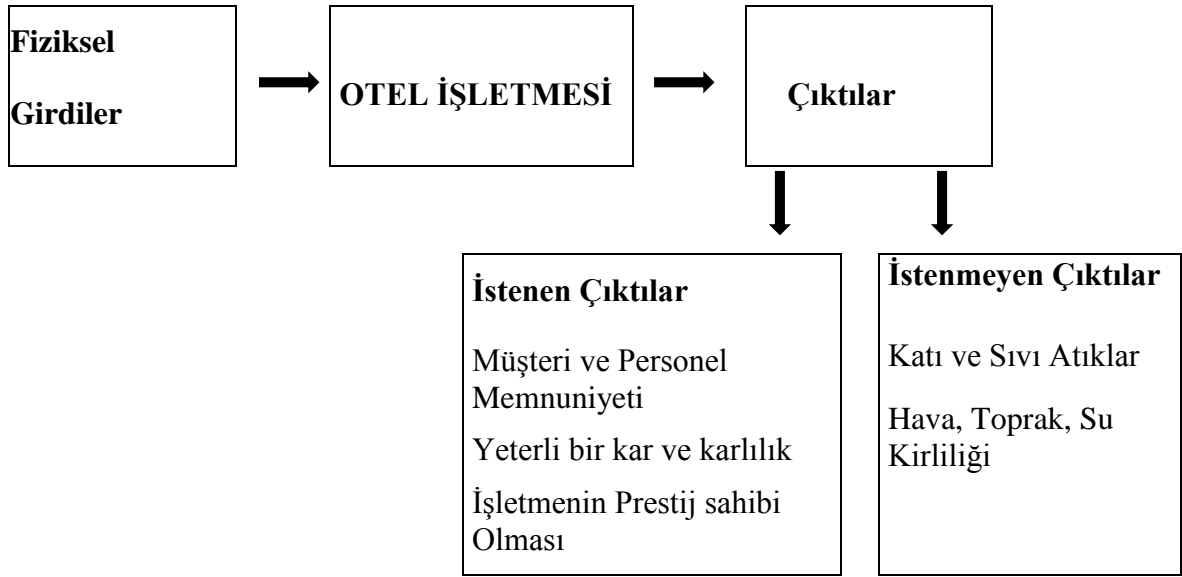
Otel işletmelerinde ki atık yönetimi Kirk (1996)' e göre dört ana nedenden dolayı yapılmaktadır. Bunlar; yasal mevzuat ve yönetmeliklerden kaynaklanan nedenler, çevreyi koruma bilincine sahip müşteri sayısının artması, eko-turizmin gelişmesi ve tasarruflardan kaynaklanan işletme avantajları olarak sıralayabiliriz.

Bu nedenlerden dolayı otel işletmesi atık yönetimi konusunda daha dikkatli durmalıdır. Çünkü eğer bir otel atıklarını kaynağında ayırmadan rastgele depolayıp

sonra bu şekilde belediyeye teslim ediyorsa bunun cezai bir yaptırımı vardır. Bu da otel işletmesinin maliyetlerini yükseltir. Bu duruma maruz kalmamak için otel işletmesi atığını kaynağında ayırıp atık yönetimi uygularsa hem yasal yükümlülüklerini yerine getirmiş olur hem de cezanın maliyetlerinden kurtulmuş olur (Ramachandra, 2006: 4; Cummings ve Cummings, 1991 akt. Radvan vd., 2009: 176).

Oteller işletmelerinden açığa çıkan katı atıklar aşağıda verilen büyük ölçekli otel işletmelerinin girdi ve çıktıları Şekil 2’ de verilmiştir. Çalışma konumuz olan katı atık yönetimi istenmeyen atıklar kategorisine girmektedir.

**Şekil 2. Büyük Ölçekli Otel İşletmesinin Girdi ve Çıktıları**



Kaynak: Ilmaki, Melanen akt. Özgen, 2005: 96

Şekil 2’ de otel işletmelerine öncelik olarak fiziksel girdilerin girdiği görülmektedir. Sonra otel işletmesinde bu fiziksel girdiler bir şekilde işlenerek çıktılar elde etmektedir. Bu çıktılar da istenen ve istenmeyen çıktılar olarak iki bölümde incelenmiştir. Örneğin, bir otel işletmesine müşteri gelir, konaklamaya başlar. Bu esnada memnuniyet veya memnuniyetsizlik oluşur ve ayrıca müşteri katı atıkları (atık kâğıt vb.) oluşur. Bunlarda müşterinin istenen ve istenmeyen çıktılarıdır. Çalışmaya göre katı atık yönetimi istenmeyen çıktılar olarak otellerde karşılaşılmaktadır. Buna bağlı olarak katı atık yönetim hiyerarşisi Şekil 3’ de gösterilmiştir.

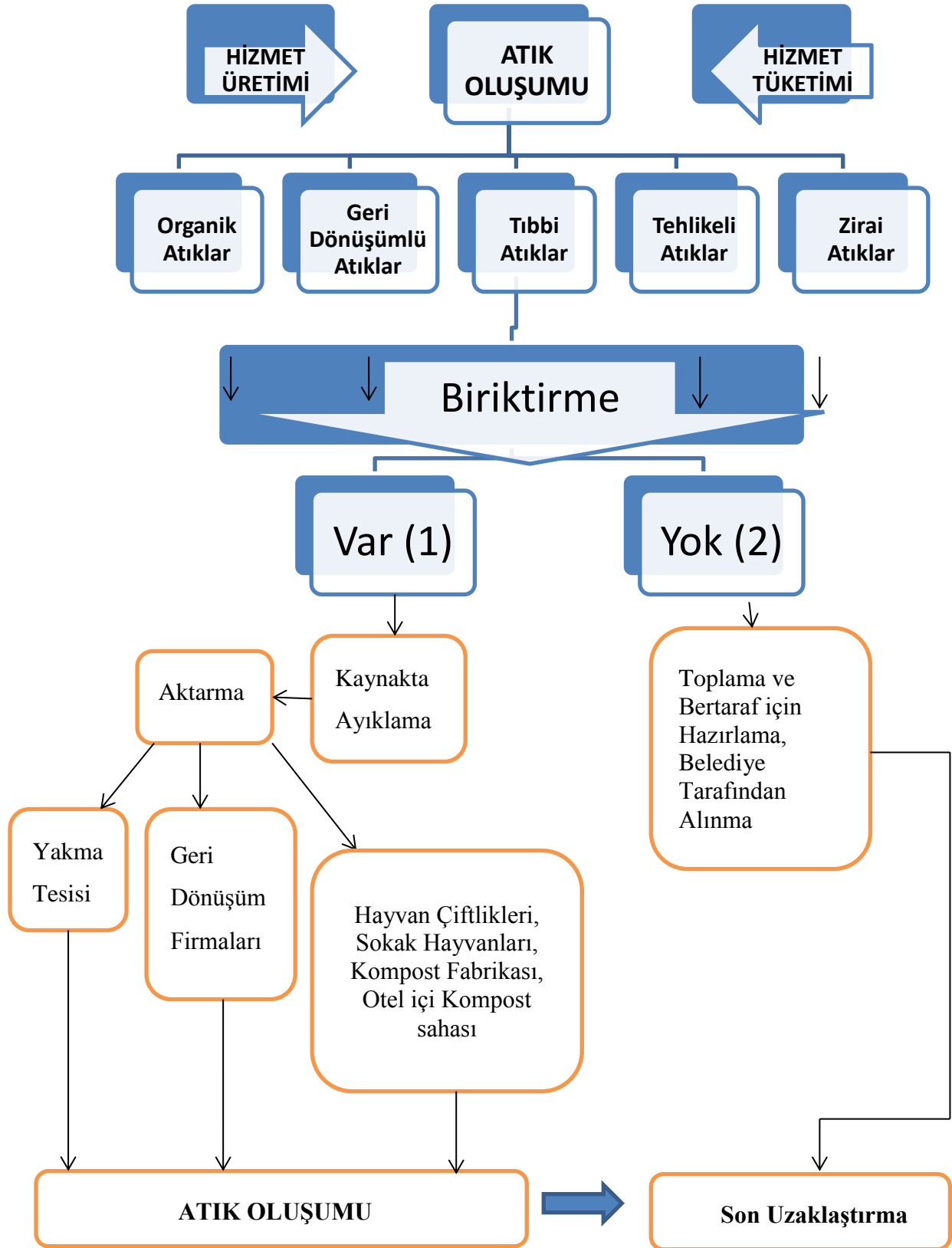
**Şekil 3. Katı Atık Yönetim Hiyerarşisi**



Kaynak: Tayan, 2007: 65

Büyük ölçekli otel işletmesinde atıkların azaltılması, değerlendirilmesi uygulaması güç olan bir çalışma gerektirir. En önemlisi de en azından ilk olarak bir çevresel yönetim programı aşamaları uygulanarak daha fazla kaynak verimliliği ile maliyetleri azaltabilir (Iwanowski and Rushmore, 1994: 8). Bu çalışmada en önemli faktör personeldir. İlk aşama olan atık azaltımı personel ve yöneticiler tarafından uygulanması ile otel işletmesine fayda sağlayabilir. İkinci ve üçüncü aşama olan tekrar kullanım ve geri kazanım atıkların düzenli bir şekilde kaynağından ayırarak gerekli yerlere teslimatı ile gerçekleşir. Yakma ve düzenli depolama çoğunluklu olarak tesisin birlikte çalıştığı katı atık tesislerinin yapacağı bir iştir. Atık toplama, ayıklama, atık yaratmama konusunda personelin göstereceği hassasiyet programın başarısını etkiler. Personelin bilinçli olması veya bilincin sonradan kazanılması eğitim vermeye sağlanabilir. Gerekli eğitim verildikten sonra otel işletmelerinden çıkan atıkların ilk önce önlenmesi daha sonra ayırma aşamasında atık çeşitlerine göre ayrılması sağlanmalıdır. Buna bağlı olarak Özgen (2005)'e göre otel işletmelerinden çıkan atıklar Şekil 4'de verilmiştir:

Şekil.4. Büyük Ölçekli Otel İşletmelerinde Çıkan Atık Türlerinin Akış Şeması



Kaynak: Özgen akt., Özgen, 2005: 98.



Şekil 4’de gösterilen Var (1)’in anlamı, otel işletmesinde atık değerlendirme programının olması durumudur. Yok (2)’un anlamı ise otel işletmesinde atık değerlendirme programının olmaması durumudur.

Şekil 4’e göre otel işletmeleri atıkları beş şekilde incelenmiştir. Bu atıklardan ilki organik atıklardır. Organik atıklar otel işletmelerinde genellikle mutfaklardan çıkabilen atıklar olup yiyecekler hazırlanma aşamasında hammaddelerin çıkardığı atıklardır. Örneğin karpuz kesildikten sonra ki çıkan kabuk bu atıklara örnek verilebilir.

Geri dönüşümlü atıklar otel işletmelerinden çıkan bir diğer atık türüdür. Otel işletmelerinin, plastik, metal, cam, kâğıt ve yiyecek katı atıklarını geri dönüşüm amacıyla ayırması ve sınıflandırması doğal çevrenin korunması için büyük önem arz etmektedir. Geri dönüşümde etkinliğin sağlanabilmesi için program geliştirilmeli ve buna bağlı olarak personelin ve müşterinin katılımı sağlanmalıdır (Enz ve Siguav, 1999: 74). Örneğin, otellerin barlarından çıkan cam şişeler, resepsiyondan çıkan atık kağıtlar veya eskiyen çarşaflar geri dönüşümlü atıklardandır.

Üçüncü tür atık tıbbi atıklar olup otel işletmelerin genellikle revirlerinden çıkan atık şırıngalar ilaç kapsülleri vb. dir. Bu tıbbi atıkların prosedürlere uygun muhafaza edilip ve konu ile ilgili tıbbi atık toplayan firmalara transferi sağlanmalıdır.

Otel işletmelerinden çıkan diğer bir atık türü olan tehlikeli atıklar, boya türü maddeler, kimyasal atıklar, piller tehlikeli atıklar kategorisine örnek verilebilir. Bu tür katı atıklar da yasa ve yükümlülükler göre depolanıp yetkili veya sorumlu yerlere doğal çevrenin korunması ve turizmin sürdürülebilirliği için ilgili yerlere teslimatı sağlanmalıdır.

Son olarak zirai atıklar otel işletmelerin genellikle bahçe ve peyzaj aşamasında çıkan atıklarıdır. Bunlara örnek verecek olursak, bahçe ilaçlamasında kullanılan kimyasallar, otların biçildikten sonraki aşamasında çıkan yeşillikler vb. olabilmektedir.

Sonuç olarak otel işletmelerinden çıkabilecek katı atıkların işletmeye maliyetinin az olması ve işletmenin gerekli olan yasa ve yükümlülükler uyması açısından atık değerlendirme programını izlemesi menfaatine olacaktır.

#### 4.1. OTEL İŞLETMELERİNDE KATI ATIK YÖNETİMİ PROGRAMI AŞAMALARI

Çalışmanın bu bölümünde otel işletmelerinin KAY programı aşamaları açıklanacaktır. KAY programı aşamaları, hazırlık aşaması, uygulama aşaması ve değerlendirme aşamasıdır.

##### 4.1.1. Hazırlık Aşaması

Otel işletmelerinde KAY programının ilk aşamasıdır. Öncelikle üst yönetiminin KAY programını otelde uygulama kararının alınmasıyla başlar. Karar alındıktan sonra ise ön çalışma yapılır ve üst yönetime bildirilir. Bu aşamada üst yönetim maliyetleri ve getirileri hesaplar ve bundan sonra programın uygulanıp uygulanmayacağı kararını üst yönetim alır (Kirk, 1996: 119; Trung ve Kumar, 2003: 113; Özgen, 2005: 99).

Bu açıdan ön çalışma çok önemli bir aşama olup uzman kişiler veya kurumlar tarafından yapılması gereklidir. Yapılacak olan ön çalışmada sorulması gereken sorular (Özgen, 2005: 102; Keiser vd., 2000: 423):

1. Katı atık azaltma ve değerlendirme çalışmaları bölüm yöneticileri ve personeller tarafından desteklenecek midir?
2. Otel işletmesi katı atık miktarı ve bu atıkların dağılımı ne şekildedir?
3. Toplanan atıkların satılabileceği ya da gönderilebileceği yer var mıdır?
4. Toplanan atıkların otel içerisinde geçici olarak depolanabileceği yer var mıdır?
5. Katı atık yönetiminin otel işletmesine maliyetleri veya sağlayacağı getiriler nelerdir?

Yukarıdaki sorular ile programın öncelikle otel işletmesinin üst yönetimi ve personel tarafından desteklenmesi gereklidir. Personel, atıkların nereden ve ne şekilde oluştuğunu en iyi bilen kimsedir. Personelin duruma hakim olması nedeni ile personelin görüşleri alınması hem uygulama açısından hem de iyi sonuçlar açısından önemlidir.

#### 4.1.2. Uygulama Aşaması

Otel işletmesinde uygulama aşamaları aşağıdaki sıra ile ayrıntılı şekilde incelenebilir (Atık Yönetimi: 2013):

**1- Yetkili / Sorumlu Belirlemek:** Atığa ait işlemlerin tek elden ve sorunsuzca yürütülebilmesi için üst yönetim tarafından, ilk adım olarak bu konuda bir sorumlu belirlenmeli ve bu kişi tarafından yeterli sayıda personelden oluşan bir çevre birimi oluşturulmalıdır. Sorumlu tarafından atık toplamakla/ayırıştırmakla görevli personeller, atık geçici depolama alanı sorumlusu gibi diğer görev paylaşımları da yapılmalıdır.

**2- Atığın Tanımlanması:** Otel işletmesinde ortaya çıkan tüm atıklar ilk önce tanımlanmalı ve kaynakları belirlenmelidir. İlk olarak belediye tarafından alınan evsel nitelikli katı atıklar, ambalaj atıkları ve endüstriyel nitelikli atıklar (tehlikeli atıklar, atık yağlar, kontamine (herhangi bir tehlikeli atık/atık yağ bulaşmış) ambalaj atıkları belirlenmelidir. Bunların oluşum sıklığı ve miktarları tespit edilmelidir. Bu atıkların hangi mevzuata tabi olduğu, nasıl toplanması, taşınması, geçici depolanması gerektiği, maksimum depolama süresi gibi hususlar belirlenmelidir.

**3. Kaynağında Ayrı Toplama:** Tüm atıkların kaynağında ayrı toplanması için bu atıkların oluştuğu alanlara yeterli büyüklükte ve sayıda atığın türüne ve niteliğine uygun konteynırlar konmalıdır. Kaynağında ayrı toplama otel işletmelerinde her bir departmanın kendi bünyesinde atık çeşitlerini ayırması ile mümkündür. Örneğin ön büro departmanından çıkabilecek katı atıklara göre gerekli konteynırlar (kâğıt konteynırı, plastik konteynırı) konulmalıdır. (Tehlikeli atıklar için kapalı konteynırlar kullanılmalıdır. Her bir konteynırlar üzerine, içerisine atılacak atığın türünü belirten bilgi ve uyarı etiketleri yazılmalıdır. Eğer mümkünse farklı atıklar için farklı renklerde konteynırlar da kullanılabilir. Bu şekilde bir uyulama atıkların kaynağına ayrı toplanmasındaki başarıyı yükseltecektir).

**4. Personel Eğitimi:** Gerek atık yönetiminden sorumlu ekibe, gerekse tüm personele atık yönetimi konusunda eğitim/bilgi verilmeli, herkesin üzerine düşen vazifeler bildirilmeli ve atıkların ayrı toplanması konusunda herkesin hassasiyet göstermesi hususları hatırlatılmalıdır.

**5. Geçici Atık Depolama Sahası Kurulması:** Kaynağında farklı konteynırlarla ayrı olarak toplanan atıkların tesis içerisinde güvenli ve mevzuata uygun şekilde geçi depolanması için bir “Geçici atık Depolama Alanı” kurulmalıdır. Tehlikeli atıklar, ambalaj atıkları ve evsel atıklar için farklı depolama sahaları kurulabilir. Tehlikeli atıkların geçici depolanacağı alan; tesis sahası içerisinde, sızdırmaz beton zeminli, üzeri kapalı, dökülme ve sızıntılara karşı önlem alınmış, farklı atıklar için farklı bölümler oluşturulmuş ve farklı atıkların bu bölümlerde ayrı olarak uygun şekilde (gerektiğinde konteynır içerisinde) depolanacağı bir alan olmalıdır. Bu alandaki bölümlerde depolanan atıkların isimleri yazılır. Bölümlere ve atık depolanması için eğer konteynır kullanılıyorsa konteynır üzerine atığın kodu, depolama tarihi gibi bilgiler yazılır. Bu bölüme yetkisiz kişilerin girişlerine karşı önlem alınır. Ayrıca bu sahada yangına ve acil durumlara karşı tedbir alınır.

Aynı şekilde ambalaj atıkları ve evsel atıklar için kullanılan alanda yağmur, rüzgâr gibi etkenlerle atıkların etrafa dağılmasına karşı önlem alınmalıdır.

**6. Ön İşlem:** Ambalaj atıkları, tehlikeli atık ile kontamine olmuş ambalajlar (yumurta kapları) depolanırken ve taşınması esnasında daha az yer kaplaması için mümkünse sıkıştırılmalıdır. Sulu atıklar ise mümkün olduğunca suyunun sızdırılması gereklidir. Bu önlemler ağırlık ve maliyet açısından otel işletmesine önemli ekonomik avantaj sağlamaktadır.

**7. Atıkların Bertaraf / Geri Kazanıma Gönderilmesi:** Geçici depolama alanındaki atıkların bertaraf/geri kazanımı için araştırma yapılmalı bu konuda lisanslı tesislerle görüşme yapılarak atığı alacak yetkili tesis seçilmelidir.

**8. Kayıtların Tutulması:** Yapılan tüm işlemlere ait kayıtların düzenli olarak tutulması gerekir. Bu da atık beyan formlarının düzenlenmesinde, atık yönetim planlarının hazırlanmasında ve olası revizyonlarda otel işletmesine önemli ölçüde kolaylık sağlar.

Otel işletmesi hazırlık aşamasında ön çalışmasını yaptıktan sonra uygulama aşamasına geçer. Uygulamanın ilk aşaması konu ile ilgili sorumlu belirlemektir. Sorumlu belli özelliklerde kendisine bir takım kurar. Takım kurmasındaki amaç personelin ilgi ve duyarlılığını artırmaktır. Kurulacak takım otel işletmesinin ana departmanlarından birer temsilci olarak kurulursa tüm departmanlara hâkimiyet

sağlanmış olunur (Ön büro, yiyecek-içecek, kat hizmetleri, muhasebe, insan kaynakları, satın alma, bilgi-işlem, teknik servis). Takımın üzerinde çalışacağı konular; katı atıkların önlenmesi, azaltılması, daha az katı atık üreten ürünlerin satın alınması, geri dönüşümü olan katı atıkların kullanılması, otel işletmesinin müşterilerine katı atık yönetiminin tanıtımı olarak sayılabilir. Sonraki aşaması ise otel işletmesinden çıkabilecek katı atıkların belirlenmesidir. Otel işletmesinden çıkabilecek katı atıklar, organik atıklar, kâğıt atıkları, ambalaj atıkları, plastik ambalajlı atıklar, metal ambalajlı atıklar, cam ve cam ambalajlı atıklar, tehlikeli atıklar olarak genel bir şekilde sayabiliriz. Otel işletmesinden çıkabilecek olan bu katı atıklar daha sonra ki aşamada her departmana göre kayıtlar ayrıntılı bir şekilde tutulmalı ve otel işletmesi satın alma yaparken daha dikkatli politikalar belirlemelidir. Daha sonra çıkabilecek bu atıklar kaynağında ayrılmalı, bu düzene göre depolanmalı ve daha sonra ilgili kurum ve kuruluşlara teslim edilecek olanlar teslim etmelidir (Özgen, 2005: 110-137; Roffman ve Stipnaouk, 1996: 237-238; Kirk, 1996: 55-57; Özmen, 1994: 55; Gillepe vd., 2002: 123-125; Crampton, 1998: 4; Murray, 2000: 41).

#### **4.1.3. Değerlendirme Aşaması**

Bu aşamada otel işletmesi katı atık programının sonuçlarının değerlendirilmesi çalışmanın olumlu ve olumsuz yönlerinin göz önüne serilmesi açısından önemlidir. Değerlendirme aşamasında katı atık kayıtları ve belirlenen hedefler karşılaştırılmalı, bu hedeflere ulaşıp ulaşılmadığı eğer sonuç ulaşılmadı ise nedenleri incelenmelidir. Kayıtların düzgün tutulması değerlendirmenin en önemli unsuru olup, değerlendirmenin ne kadar sıklıkta yapılacağı otel yönetiminin kararıdır. Değerlendirme aylık veya yıllık yapılabilir. Yapılan değerlendirmeler sonucunda otel işletmesi bir önceki senenin verilerine göre eğer daha fazla katı atık çıkartmış olsa bile program başarısız olarak değerlendirmemek gerekir. Bunların nedenleri kontrol edilmelidir. Nedenleri ise örneğin geçen seneye göre otel işletmesinin yıllık ortalama doluluk oranı %50'den %70'e çıkarmış olabilir. İkinci bir neden otel işletmesi yeni bir faaliyet alanı açmış olabilir (Havuz bar yaptırması gibi). Üçüncü bir neden otel pansiyon tipini değiştirmiş olabilir (oda kahvaltıdan herşey dâhil sistemine geçiş gibi). Dördüncü bir neden konaklayan müşteri tipi değişmiş olabilir (otele gelen çocuklu ailelerin artış göstermesi gibi). Son olarak

başka bir neden ise otel işletmesi oda sayısı kapasitesini artırmış olabilir (Özgen, 2005: 138; Kirk, 1996: 108).

Otel işletmesi değerlendirme aşamasında program da önceden tespit edilen maliyetler ile programın uygulanmasından hemen sonraki maliyetlerin karşılaştırılmasını yapabilmektedir. Ayrıca katı atık programı harcama tutarı ile programın uygulanması sonucunda elde edilen tasarrufları karşılaştırmış olur. Bu değerlendirmelerin sonucunda otel işletmesi genel müdürü şu kararlara varabilir (Özgen, 2005: 139):

- Raporda belirtilen öneriler doğrultusunda programın mevcut halinin geliştirilmesi,
- Programa olduğu gibi devam edilmesi,
- Maliyet kaygıları nedeni ile programın belli bir kısmının uygulanması,
- Programdan vazgeçilmesi.

Genel müdür yukarıda saydığımız dört kararı da uygulayabilir. Bu kararlardan ilk olanı “*Raporda belirtilen öneriler doğrultusunda programın mevcut halinin geliştirilmesi*” uygulanacak olursa otel işletmesinin yöneticileri uygulama sonucu oluşan hatalar ve eksikleri raporlar doğrultusunda düzelterek kararı uygulayacaktır. İkinci karar olan “*Programa olduğu gibi devam edilmesi*” kararı ise programın otel işletmesine yararlı olduğunu gösterir ve otel işletmesinin bu karar çerçevesinde aynı programı aynı şekilde uygulamasıdır. Üçüncü karar “*Maliyet kaygıları nedeni ile programın belli bir kısmının uygulanması*” kararı da otel işletmesinin bazı maliyetlerden dolayı programın hepsini uygulamamaya karar vermesidir. Örneğin otel işletmesi katı atıklarını kaynaktan ayırırken hem zaman açısından hem de işgücü açısından maliyetler yükseliyor ise otel işletmesi kaynaktan ayırmayı uygulamayabilmektedir. Son karar olan “*Programdan vazgeçilmesi*” kararını da verebilir işletme. Çünkü otel işletmesi katı atık yönetimini uygularken kazanacağı tasarruflarından daha fazla maliyete katlanıyor ise karardan vazgeçilebilir. Ancak otel işletmesi bu kararı vermemesi kendi faydasına olacaktır. Çünkü KAY uygulamada gerekli yatırımların bir kısmı yapılmış olup, programı uygulamaktan vazgeçilirse bazı maliyetler çöpe atılmış olur ve o ana kadar oluşan otel işletmesinin imajı müşterilere karşı ters tepki uyandırabilir.

## 5. OTEL İŞLETMELERİNDE KATI ATIKLARIN YARATTIĞI SORUNLAR

Çalışmanın bu kısmında otel işletmelerinden çıkan katı atıkların yarattığı veya uzun vadede yaratabileceği sorunlar açıklanmaya çalışılacaktır.

Turizm sektörünün sağladığı sosyal ve ekonomik faydaların bir bedeli bulunmaktadır (Usta, 2001: 154). Yani bu hem doğal çevrenin ve bireylerin ödeyeceği bedeldir. Otel işletmeleri turizm endüstrisinin en önemli bir faaliyet alanı olduğundan dolayı, otel işletmelerinden çıkan katı atıklar öncelikle çevreye ve daha sonra uzun vadede turizm endüstrisine olumsuz etkiler yaratmaktadır. Otel işletmelerinden çıkan katı atıkların doğrudan veya dolaylı bir şekilde yaratabileceği sorunlar:

- Otel işletmelerinin inşaat veya tadilat aşamasındayken çıkan moloz vb. katı atıklar ile bölgenin jeolojik yapısını değiştirmesi (Özgen, 2005: 92),
- Otel işletmesine gelen misafirlerin tarafından oluşan katı atıkların çevreye zarar vermesi,
- Otel işletmesinin peyzaj alanını korumak ve güzel göstermek için atılan ilaçların toprağı kirletmesi (gübreleme vb.),
- Otel işletmesinin misafirlerine yiyecek-içecek hizmetini sunarken çıkan katı atıkların tehlikeli veya geri dönüşümünün uzun olmasından dolayı ekolojik düzeni etkilemesi,
- Misafirler için tutulan her türlü kayıtların çıkardığı katı atıkların, yönetmelikler gereği belli bir süre otel işletmesinde bekletilmesi ve bu sebeple kâğıt israfı,
- Elektronik kart (plastik) sistemi ile çalışan otel işletmelerinin aşırı plastik kullanımı nedeni ile doğal çevrenin tahribatı,
- Otel işletmesinde çalışan personellerin çıkardığı katı atıklar nedeni ile doğal çevrenin kirlenmesi,
- Pil vb. tehlikeli katı atıkların önlemi alınmadığı takdirde toprağı ve doğal çevre düzenini kirletmesi.

Sonuç olarak otel işletmeleri doğrudan veya dolaylı bir şekilde çevreye zarar vermektedir. Bu nedenle her bir otel işletmesi kendine has KAY programı

uygulayarak hem doğal çevrenin tahribatını engeller hem de turizm sektörünün iyi bir gelir getirisi sağladığından uzun süre ülke ekonomisine katkı sağlamış olur.

## **6. ÖN BÜRO DEPARTMANINDA ORTAYA ÇIKAN KATI ATIKLAR**

Çalışmanın ana konusu olan ön büro da katı atık yönetimi, literatür de fazla kaynak bulunmamasıyla birlikte daha çok ön büro yöneticilerinin, araştırmacının gözlemlerinin ve Özgen (2005)'in yazdığı doktora tezi ışığında ön büro departmanından çıkan katı atıklar:

- Müşteri giriş (check-in) kartları (Bu kartlar genellikle ince bir kartondan yapılıdır ve müşteri bu kartı doldurduktan sonra buradaki bilgiler bilgisayara aktarılır, bu kartlar otelin politikasına göre belli bir süre elde tutulur daha sonra geri dönüşüme veya kâğıt öğütücüden geçirilerek atılır)
- Müşteri check-in zarfları (Bu zarf içerisinde müşteri oda anahtarı ve bilgi kâğıtları bulunur. Her otel işletmesinde uygulanmayabilir)
- Müşteri mesaj kâğıtları (Otellerin bazılarında telefonlara mesaj olarak bırakabildiği için her otel işletmesi bu kâğıtları bünyesinde bulundurmaz)
- Müşteri oda anahtarları (Yeni otel işletmelerinde anahtar yerine manyetik bir kart verilmektedir. Bu kart bazı otellerde geri alınarak yeniden kullanılabilir bazı otellerde ise tek kullanım şeklinde olabilmektedir. Kart plastik ya da pvc materyali içermektedir)
- Oda durum raporu (Bu rapor bazı otellerde bilgisayar aracılığı ile ön büroya geçilmektedir. Housekeeper tarafından temiz bulunan odalar telefon ile kodlanarak ön büro bilgisayarında görülebilmektedir.)
- Odalar ile ilgili tüm raporlar çıktı alınarak her bir departmana gönderilmektedir. Bu hem yazıcı kartuş veya toner atığı hem de kâğıt atığı çıkartmaktadır.)
- Ön büro da kullanılan diğer ofis materyalleri (Oda mesaj kartları, taşıyıcı (Bellboy) bagaj kartları, araç kartları ve bagaj etiketleri, oda değişim kartları, müşterinin ödemeyi yaptıktan sonra aldığı fatura ve slipler, otopark kartları, rezervasyon kâğıtları, ataç, zımba telleri, notların yazıldığı kâğıtlar, fotokopi



kâğıdı faks kâğıdı, saman kâğıdı, yapıştırıcılar, pil, lastikler, kurşun ve tükenmez kalemler)

- Ön büro departmanı personellerinin çıkardığı atıklar (Tek kullanımlık plastik bardaklar, yiyecek-içecek atıkları, ambalaj atıkları)
- Ön büro departmanı Concierge bölümünün taşıyıcı (Bellboy) arabaları (Eskiyen metal arabalar çöpe atılmakta veya hurdaya verilmektedir.)
- Bagaj odasındaki veya emanet odasındaki raflar (metal veya ağaç)

Ön büro departmanında ortaya çıkan katı atıklar büyük ölçekli otel işletmelerinde genellikle yukarıda sayıldığı gibidir. Bazı büyük ölçekli otel işletmelerinin teknolojik açıdan ileride olması durumunda katı atıklar değişim gösterebilmektedir.

## **7. ÖN BÜRO DEPARTMANINDAKİ KATI ATIKLARIN YÖNETİMİ**

Ön büro departmanı otel işletmesinin merkezi durumundadır (Foster, 1992: 75). Bu nedenle ön büro otel işletmesinin her bir departmanı ile bağlantılı olmak zorunda olduğu bir bölümdür (Gray ve Liguori, 2003: 114). Her bir departman ile bağlantılı olduğundan dolayı tüm kayıtlar ön büro departmanından diğer departmanlara dağılmakta olup ayrıca diğer departmanların bilgisi ön büro da toplandığından dolayı bir çok kağıtla ilgili belge ve raporlar da burada toplanmaktadır.

Ön büro departmanı yukarıda sayıldığı üzere daha çok katı atıkların çıktığı bir departmandır. Bu nedenle katı atıkların yönetimi ön büro departmanında ne kadar iyi ve düzenli yapılırsa otel bazı maliyetlerden kurtulmuş olur ve ayrıca doğal çevre için daha az kâğıt israf edilmiş olur. Ön büro departmanı daha az katı atık çıkartması için personelin de bilinçli olması gerekir. Gerekirse personele eğitim verilerek bu bakış açısı kazandırılabilir. Örneğin bir resepsiyonist arkası boş işe yaramayan bir kâğıdı atmamalı gerektiğinde kendisinin hatırlaması gereken küçük notları buraya almalıdır.

Büyük ölçekli otel işletmelerinden olan ve on iki ay boyunca İzmir Çeşme de faaliyet gösteren Sheraton Çeşme Hotel Resort & Spa ön büro müdüründen alınan bilgiler doğrultusunda KAY faaliyetleri bu otel işletmesinde de uygulanmaktadır. Örneğin rezervasyon işlerinde veya diğer yazışmalarda en çok kullanılan yöntem olan faks bu otel işletmesinde dijital ortamda mail yoluyla gelmektedir ve bunun

sonucunda faks kâğıtlarının kullanımı hiçbir katı atık oluşturmamaktadır. Otel işletmesi de yaklaşık olarak yıllık iki-üç bin Türk Lirası ödeme yapmaktan kurtulmaktadır. Bu otel de uygulanan diğer bir yöntem ise fotokopi işleminin hemen hemen hiç kullanılmıyor olmasıdır. Çünkü otel işletmesi misafirlerin kimliklerinin fotokopilerini, pasaportlarını tarama (scanner) işi ile gerçekleştirmektedir. Otel işletmesi böyle bir politika izleyerek hem fotokopi neticesinde çıkabilecek atık kâğıtları engellemiş olmakta hem de fotokopi kâğıtlarının kaybolma gibi bir ihtimalini tarama işlemi ile dijital ortama aktararak ortadan kaldırmaktadır. Yine bu otel işletmesi misafirlerle çok karşılaştıkları bir olay neticesinde değişik bir uygulama gerçekleştirmiştir. Misafirler genellikle hesaplarını çıkış yapmadan bir gün önce ayrıntılı bir şekilde görmek istemektedirler. Bunun neticesinde bu otel işletmesi misafirlerin odasında bulunan TV'lere hesaplarını inceleyebildiği bir teknoloji getirmişlerdir. Bu teknoloji misafirlerin otel içerisinde yapmış olduğu harcamaların ayrıntısını görme şansı tanımaktadır. Her misafir, otel işletmesi içerisinde yapmış olduğu harcamayı kendi odasında bulunan TV'lerde görebilmektedir. Böylelikle otel işletmesi her bir misafire aşırı bir istek olmadıkça hesaplarının bulunduğu folyoyu kâğıt olarak vermemekte ve misafirlerin her istediği anda kendi odasında hesaplarını inceleme şansı tanımaktadır. Bunun sonucunda ise misafir ile otel işletmesi arasında hem memnuniyet ve güven ilişkisi artmakta hem de otel işletmesi kâğıt atıklarını fazlasıyla önlemektedir. Yine bu otel işletmesinin uyguladığı KAY programlarından birisi de, ön büroda çıkan tek yüzü dolu olan kâğıtların diğer değerlendirilmesidir. Ön büroda çıkan bu tek yüzü dolu olan kâğıtlar belli bir sayıya ulaşıncaya kadar belli bir yerde biriktirilmektedir. Belli sayıya ulaşıldıktan sonra ise ihtiyacı olan diğer departmanlara dağıtımını sağlanmaktadır. Örneğin, kat hizmetleri ve insan kaynakları departmanlarında bu tür kâğıtlara fazlasıyla ihtiyaç duyulduğu için genellikle bu departmanlara kâğıtlar verilmektedir ve böylece otel işletmesi kâğıt kullanımını en az düzeye indirgemektedir (Ü. Sarıbaş, kişisel iletişim, 27 Mart 2013).

Sonuç olarak büyük ölçekli otel işletmeleri KAY' ın ne kadar önemli olduğunu ve bu KAY' ı uygulayarak otel işletmesinin kara geçeceğini görmüşlerdir. Birçok büyük ölçekli otel işletmesi ön büro bölümünden oluşan katı atıklarını önleme politikalarını günümüz teknolojisiyle engellemeye çalışmaktadırlar. Her bir otel

işletmesi bu tür katı atıklarınđ engellemek için bazı programlar geliştirmekte olup, çıkan bu katı atıkların değerlendirilmesinin binincine varmışlardır.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### TERMAL OTEL İŞLETMELERİNİN ÖN BÜRO DEPARTMANLARINDA KATI ATIK YÖNETİMİ UYGULAMALARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Araştırmanın bu bölümünde uygulaması yapılan çalışmayla ilgili amaç ve önem, evren ve örneklem, araştırmanın sınırlılıkları açıklanmış daha sonra veri toplama tekniğinden bahsedilerek verilerin analizinde kullanılan yöntemler açıklanmıştır. Araştırmanın sonucunda elde edilen bulgulardan ortaya çıkan sonuçlara yer verilmiş ve konuyla ilgili öneriler geliştirilmiştir.

#### 1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bu çalışmanın amacı, Afyonkarahisar'daki termal otellerin ön büro bölümlerinin katı atık yönetimi kapsamında ne gibi çalışmalar gerçekleştirildiğini araştırmak, işletme için avantajları dezavantajlarını ve işletme için ne kadar yararlı olduğunu görebilmektir. Çalışmanın sonuçlarının, konaklama işletmelerinin ön büro bölümlerinde uyguladıkları atık yönetimi yöntemlerini diğer otellerle karşılaştırma olanağı sağlayacak ve henüz uygulamayan otel var ise bunun ne kadar işletme açısından önemli olduğunu gösterebilmektir. Katı atık yönetiminin çoğu alanda incelenmiş olduğu görülmektedir ancak bu konuyu konaklama işletmelerinin ön büro bölümlerinde nasıl uygulandığını araştırmak, bu alandaki literatüre de katkı sağlanması amaçlanmaktadır.

İşletmeler açısından maliyet çok önemli bir kavramdır. Sonuçta işletmelerin varoluş nedeni kar amaçlıdır. Aynı şekilde konaklama işletmelerinin de amacı kaliteli hizmeti en düşük maliyetler çerçevesinde üreterek kişilere sunmaktır. Ancak kar için maliyet kavramı konaklama sektöründeki var olan otellerde de çok önemli bir unsurdur. Bu sebeple katı atık yönetimini, otellerin tüm bölümlerinde uygulaması gereklidir. Ancak ön büro bölümü diğer bölümlere göre daha fazla katı atık çıkartan bölüm olduğu için katı atık yönetimi bu bölümde incelenecektir.

Dünya genelinde turizm gelişme gösterdiğinden dolayı birçok yeni konaklama işletmeleri açılmaktadır ve bunun sonucunda atıklar çoğalmaktadır.

Atıkların artmasından dolayı konaklama işletmelerinin atık yönetimine hem işletme maliyetleri hem de doğayı korumak adına dikkat etmesi gerekmektedir.

Konaklama işletmeleri içerisinde bulunan termal otellerin ön büro bölümlerinde atık yönetimi kapsamında ne gibi çalışmalar gerçekleştirildiğini konu alan bu çalışma, mevcut durumun ortaya konulmasına, otel işletmelerinin uygulamalarına ve konuyla ilgili literatüre katkı sağlaması açısından önemlidir.

## **2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE YÖNTEMİ**

Araştırmanın evrenini Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı termal otel işletmeleri ön büro departmanı yöneticilerini oluşturmaktadır. Araştırmanın yapıldığı 2013 yılında Afyonkarahisar merkezde beş, Sandıklı ilçesinde iki ve Gazlıgöl'de bir adet olmak üzere toplamda sekiz adet beş yıldızlı otel işletmesi faaliyet göstermektedir. Bu araştırmada, öncelikle otellerin ön büro bölümlerindeki atık yönetimi kapsamında ne gibi çalışmalar gerçekleştirildiğine ilişkin literatür taraması yapılarak elde edilecek sonuçlar doğrultusunda araştırmanın kavramsal çerçevesi oluşturulacaktır.

Tez önerisi hazırlanmadan önce gerçekleştirilen literatür taramasında, atık yönetimini konu eden geçmiş çalışmalarda veri toplama aracı olarak görüşme ve gözlem yönteminin tercih edildiği belirlenmiştir. Bu nedenle nitel araştırma yöntemlerinden olan ve betimsel bir nitelik taşıyan, araştırmacıya da katılımcı rol yüklemesi yönüyle de (Yıldırım ve Şimşek, 2000: 21) araştırmada veri toplama yöntemi olarak görüşme ve gözlem tekniğinden yararlanılmıştır.

Görüşmeler, Yarı-Biçimsel Mülakat ve gözlem yoluyla gerçekleştirilecektir. Bu kapsamda, bir yol haritası belirlenerek, katılımcıların ilgi alanlarına ve bilgi düzeylerine göre farklı sorular sorularak konunun derinlemesine anlaşılması sağlanacaktır. Literatür taraması sonucu oluşturulacak olan mülakat formu, belirlenmiş olan evrendeki konaklama işletmelerinin ön büro bölümlerinin yöneticilerine uygulanmıştır. Mülakat formunun iki bölümden oluşturulması planlanmaktadır. Birinci bölümde, araştırmanın evrenini oluşturan konaklama işletmeleri ile ilgili tanımlayıcı bilgiler oluşturulmuştur. İkinci bölümde ise, otellerin ön büro bölümlerinde uygulanan atık yönetimi ile ilgili ne gibi çalışmalar yapıldığını bulmaya yönelik sorulardan oluşturulmuştur.

### 3. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Araştırma kapsamında uygulamanın, Afyonkarahisar ili termal turizm bölgesinde bulunan termal otellerin ön büro bölümlerinde yapılacak olması ve belirlenen evrenin dışında kalan işletmelerin araştırmanın kapsamı dışında tutulması bir sınırlılık oluşturmaktadır. Bu çalışmanın belirli bir süre içinde gerçekleştirilmesi gerektiğinden zaman unsuru da araştırmanın sınırlılıkları arasında yer almaktadır. Diğer bir sınırlılık olarak ise maliyet unsuru karşımıza çıkmaktadır. Ayrıca, araştırmada veri toplama tekniği olarak görüşme ve gözlem tekniğinin uygulanacak olması ve sadece Afyonkarahisar ili termal turizm bölgesinde bulunan termal otellerin ön büro bölümlerinde yapılacak olması ise başka bir sınırlılıktır.

### 4. BULGULAR VE TARTIŞMA

Araştırma çerçevesinde Afyonkarahisar’ da faaliyet gösteren beş yıldızlı termal otellerin ön büro müdürleriyle önceden hazırlanan mülakat soruları ile görüşmeler yapılmıştır. Yapılan bu görüşmeler sonucunda otellerin KAY uygulamaları ve bu yöndeki politikaları aşağıdaki gibidir ancak otel isimleri işletmelerin genel isteği üzere verilmeyip onları temsilen harflerle ifadelendirilmiştir;

*A Otel*i araştırmacının ön büro müdürü ile görüşmenin yapıldığı ilk oteldir. Görüşmeye göre öncelikle otelin genel bilgileri; beş yıldızlı termal tesis olup oda sayısı 190’ dir. Yatak sayısının 574 olduğu bu otelde toplamda 145, ön büro departmanında 12 personel çalışmaktadır. Otel işletmesi; herşey dahil sistemi dışında tüm pansiyon türlerini isteğe bağlı misafirine sunmaktadır. Otelin 2012 yılı doluluk oranı %78 olup, 2013 yılında bu rakamı %85 civarına çıkarmayı hedeflemektedir.

*A Otel*i’nin ön büro müdürü’ nün mülakat sorularının ikinci kısmı olan KAY uygulamalarına yönelik araştırmalar sonucunda ise, ön büroda çıkan katı atıklar, müşteri giriş kartları, müşteri mesaj kartları, müşteri oda anahtarlarının konulduğu kartlar, çok az sayı da olsa tekrar kullanılabilen müşteri oda anahtarları, odalar ile ilgili raporlar, ön büro personelinin çıkardığı atıklar (plastik bardak, yiyecek vb.), kullanılan diğer kırtasiye malzemeleri, müşteri hesap folyoları ve faturalar olarak sıralanmıştır.

Yukarıda sınıflandırılan bu katı atıkların yıllar itibari ile miktarları belli değildir. Ancak otel işletmesinin verilerine göre çıkan kâğıt atıkların belli kısımları hesaplanılmıştır. Verilere göre otel işletmesi 2012 yılında 163.400 gecelemeye sahiptir. Bununla beraber bir kişinin otel işletmesinde kalma ortalaması 3 gündür. Yani otel işletmesinde yaklaşık 34.000 register formu kullanılmaktadır. Bu formların bir tanesinin ağırlığı 3gr'dır. Ortalama 100 kg civarında kâğıt atığı bu departmandan çıkmıştır. Bu departmanın yıllık 100 kg çıkardığı kâğıt atığın maddi anlamda karşılığı 25 TL civarındadır. Ayrıca diğer katı atıkların hesaplanması bu otel işletmesinde mümkün olmadığından yaklaşık beş yıldızlı bir otelin ön büro departmanının çıkardığı ortalama miktar 1 ton olarak varsayılabilir.

Bu otelin ön büro departmanının diğer departmanlarla olan iç yazışmaları genel olarak mail ortamı ile yapılmaktadır ancak zorunlu durumlarda yazılı iletişim kanalları kullanılmaktadır. Bu nedenle otel işletmesi iletişimde genel olarak mail kanalını kullandığı için katı atığını en aza indirmiştir. Dış görüşmelerde ise %80 oranında bilgisayar iletişim aracı kullanıldığından dolayı katı atık sayısı azalmaktadır.

Faks cihazına sahip olan bu departman faks gönderirken antetli kâğıt kullanmakta ayrıca bir sayfaya da giriş sayfası yazmaktadır. Böylece hem antetli kâğıdın yapılması aşamasında normal kâğıtlara göre daha fazla çevreye zarar vermesi hem de ilaveten bir giriş sayfasının yazılması departmanın katı atık miktarını çoğaltmaktadır. Ön büroda en çok kullanılan diğer bir cihaz olan fotokopi makinalarından bu otel işletmesinde kullanılanı arkalı-önlü (duplex) özelliğe sahiptir. Bu sayede kâğıtların tek yönünü kullanıp atmadan çift yönlü kullanılmasına olanak sağlamaktadır ve böylece kâğıt atıklarının azalmasına katkı sağlamaktadır. Otelin sahip olduğu bu fotokopi cihazının tonerleri tekrar doldurulabilir özellikte olup doğal çevre açısından zararlı katı atıkları önlemektedir. Ön büro departmanın satın alımlarında malzemenin geri dönüşümlü olmasına %80 oranında önem gösterilmektedir. Ayrıca bu departmandan yazıcı vasıtasıyla alınan çıktılar toner tasarruf seçeneğinde alınmaktadır ve bu açıdan %30 oranında toner veya kartuşlardan tasarruf edilmektedir. Otelin bazı yazıcılarında toner yerine kartuş kullanılmaktadır ve bu kartuşlar da tonerler gibi tekrar doldurulabilir özelliktedir. Ön büro departmanında KAY uygulamalarının en önemli aşamalarından birisi de katı

atıklar için ayrı çöp kutularının olmasıdır. Bu çöp kutuları araştırmacının da gördüğü şekliyle üç adettir. Bunlar, kâğıt, plastik ve pil için ayrı çöp kutularına sahiptir. Ayrıca tüm departmanların da bu çöp kutularına sahip olduğu görüşmeci tarafından belirtilmektedir. Bunun sonucunda ise departman ve otel olarak çevreye duyarlı çalışılmakta olduğu görülmektedir.

Başka soru başlığı altında görüşmeci ile konuşulan diğer bir konu ise, ön büro departmanında ortaya çıkan katı atıkların depolanması ve bertarafı için herhangi bir kurum veya kuruluş ile anlaşmalarının olup olmadığıdır. Görüşmecinin yanıtına göre, belli bir zaman arşivlenmekte ve depolanmakta daha sonra otel işletmesinin kendi imkânları ile imha edilmektedir.

Ön büro departmanında kullanılan katı atık yaratabilecek diğer materyaller (bilgisayarlar, yazıcılar, tarayıcılar, kartuş/tonerler, mobilyalar, bellboy arabaları, emanet odasındaki demir veya ahşap raflar, personel kıyafetleri), eskidiğinde ne gibi işlemler geçirildiği öğrenilmek için sorulan sorunun sonucunda ise, otel işletmesi henüz 2010 yılında kurulduğu için herhangi bir eskimenin gerçekleşmediği ve bundan sonra olan eskimeler hakkında ise de herhangi bir görüş belirtilmemiştir. Ayrıca ön büro departmanının geri dönüşümlü katı atıklar çerçevesinde elde ettiği bir kazancın olduğu ancak miktarının bilinmediği öğrenilmiştir.

Görüşmecinin, kendi departmanın da katı atıkların değerlendirilmesinin yapılması ile ilgili konuya yeterince özen gösterilmediği, bu konuyla ilgili gelişme göstermek istediklerini söylemektedir. Ayrıca ön büro evraklarının riskli olduğunu söyleyerek geri dönüşüme vermek istemediklerini belirtmektedir.

Son bölümde görüşülen diğer bir konu katı atıkların değerlendirilmesine yönelik öneriler çerçevesindedir. Bu konu hakkında görüşleri, otelin müşteri portföyünün yeterince bilgisayar kullanma alışkanlıklarının olmayışı nedeniyle hep yazılı evrakları çıktı olarak vermeleri kendileri için fazlasıyla katı atık oluşturmaktadır. Otel işletmesinin yönetim merkezi farklı bir ilde olduğu için faturayı ve ayrıntılı harcama listesini faturanın arka tarafına zımbalayarak göndermek zorunda olması yine ön büro departmanının katı atık miktarını çoğaltmaktadır. Görüşmeciye Sheraton Çeşme Hotel Resort & Spa 'nın KAY uygulamaları araştırmacı tarafından anlatıldığında, yapılan bu uygulamalarının bazılarının



maliyetlerini kendilerinin için fazla olduğunu, bazı işlemlerin de buldukları bölge itibari ile alt yapının yetersiz olduğundan dolayı uygulamalarının çok zor olduğunu belirtmiştir. Sonuç olarak ön büro müdürü, kendi departmanında kesinlikle önemli bir evrak değil ise kağıtların arka kısımlarını kullanmakta olduğunu, ayrıca personelini bu konularda uyardığı gözlenmiştir. Ön büro departmanında katı atıkların azaltılması, önlenmesi ve değerlendirilmesi konusunda personele kesinlikle uzman kişiler tarafından eğitim verilmesinin gerekli olduğunu belirtmiştir.

*B oteli* araştırmanın yapıldığı ikinci otel işletmesidir. *B oteli*'nin ön büro müdürü ile görüşme yapılmıştır. Mülakat kısmının ilk aşaması olan otel işletmesi ile ilgili genel bilgiler alınmıştır. Öncelikle otel işletmesinin sınıfı beş yıldızlı termal otel tesisidir. Otel işletmesinin oda sayısı 352 olup, 782 yatak kapasitesine sahiptir. Toplamda 210 personelin çalıştığı işletmede, 14 kişi ön büro departmanında görev yapmaktadır. İşletmenin pansiyon türü ise herşey dahil sistemi dışında tüm pansiyon türlerini misafirlerine seçenek olarak sunmaktadır. Yıllık doluluk oranı 2012 yılı itibariyle %80 (120.000 geceleme)' dir.

*B Oteli*'nin ön büro müdürü' nün mülakat sorularının ikinci kısmı olan KAY uygulamalarına yönelik araştırmalar sonucunda ise, ön büro departmanında çıkan katı atıklar; müşteri giriş kartları, müşteri oda anahtarlarının konulduğu kartlar, müşteri oda anahtarları, odalar ile ilgili raporlar, ön büro personelinin çıkardığı atıklar (plastik bardak, yiyecek vb.), kullanılan diğer kırtasiye malzemeleri ve bagaj kartları olarak bu şekilde sıralanmıştır.

Sınıflandırılan bu katı atıkların yıllar itibariyle miktarları belli değildir. Ancak otel işletmesinin verilerine göre register(check-in) formlarının 2012 yılında yaklaşık kaç kg kağıt atığı oluşturulduğu hesaplanılmaya çalışılmıştır. Verilere göre, 228.344 gecelemeye sahip olan bu işletme de 3,5 gün bir kişinin ortalama otel işletmesinde kalış süresidir. Buna göre yaklaşık 40.770 register form kullanılmıştır. Bu formların boyutu A4 kağıdı boyutunda ağırlığı ise 3gr'dır. Yani otel işletmesi yaklaşık 122 kg 2012 yılında katı atık çıkartmıştır. Bu atığın maddi karşılığı 30 TL' dir. Bununla beraber diğer katı atıkların miktarları belli değildir ancak araştırmanın diğer sonuçlarına göre ortalama çıkabilecek olan miktar ortalama 1 ton varsayılabilir.

*B Otel*'nin ön büro departmanında iç yazışmalarda %90 oranında elektronik iletişim kanalları kullanılmaktadır. Ancak % 10 durumunda da yazılı materyallerin kullanımı söz konusu olduğu için katı atık olarak oluşabilmektedir. Ön büro departmanının dış yazışmalarında bilgisayarı genellikle iletişim aracı olarak kullanmadıklarını sözlü veya telefon gibi iletişim kanallarını tercih ettikleri belirtilmiştir.

Faks cihazına sahip olan bu departman faks gönderirken ek olarak bir sayfa giriş sayfası yazarak (stamp kullanmayarak), her faks gönderiminde bir kağıt fazla olarak katı atık oluşmaktadır. Fotokopi makinasına sahip olan ve arkalı-önlü (Duplex) yazdırma özelliği bulunmayan bu ön büro departmanında, kâğıtların tek yüzünü kullanarak daha fazla katı atık çıkmasına neden olmaktadır. Bu fotokopi cihazının tonerleri tekrar doldurulabilir özellikte olduğu için doğal çevreye zararlı katı atıkların oluşmasına izin vermemektedir.

*B otel* işletmesinin görüşmecisi, ön büro departmanına satın alınacak ürünler konusunda malzemenin geri dönüşüm onayı almış olmasına çok dikkat edildiği vurgulanmaktadır.

Diğer bir görüşme konusu olan “ Ön büro departmanında çıktı alınırken tasarruflu çıktı (%30 toner tasarrufu sağlar) alınmasına personel tarafından dikkat ediliyor mu?” sorusuna görüşmecinin kesinlikle çıktı alınırken bu konuya dikkat edildiği ve bu konu da personeli sık sık uyardığı yönündedir. Bu amaçla doğal çevreye zararlı olan atık tonerlerin, ön büro departmanında oluşabilecek bu atıkların dikkat edilerek daha az miktara düşürülmesi çevre açısından da çok önemli bir konudur. Yine bu ön büro departmanında kartuşla çalışan cihazlar kullanılmakta olup, tekrar doldurulabilir özelliktedir. Bu sayede çevreye zararlı kimyasalların oluşumunu büyük oranda engellemektedirler.

*B otel* işletmesinin ön büro departmanında araştırmacı tarafından da görülen geri dönüşümlü katı atıklar için ayrı çöp kutuları vardır. Bu çöp kutuları, plastik ve kâğıt atıklardan oluşmaktadır. Plastik ve kâğıtların ayrımı, geri dönüşüm açısından çok önemli bir konu olmasının bilincinde olan bu ön büro bölümü, tehlikeli atıklar çerçevesinde bulunan pil atıkları için ayrı bir çöp kutusu koymayarak, farkında olmadan doğaya aşırı zarar vermektedir.

*B otel* işletmesinin ön büro departmanında ortaya çıkan katı atıkların depolanması ve bertarafı için bir kuruluşla anlaşması vardır. Ancak herhangi bir bedel ödenip ödenmemesi hakkında görüşmecinin bir fikri bulunmamaktadır. Ayrıca ön büro departmanında kullanılan diğer materyaller eskidiğinde nasıl değerlendirilebilir veya değerlendirilecektir konusundaki araştırmacının görüşleri, otel işletmesinin 2011 yılının son ayında faaliyete geçmesinden dolayı böyle bir gereklilik düşünülmemiştir. Ancak çeşitli alanlarda kullanımını sağlanabilir veya geri dönüşüme verilebilir konusunda önerileri bulunmaktadır. Ön büro departmanının geri dönüşümlü katı atıklar çerçevesinde elde ettiği herhangi bir kazancın olmadığı da görüşmeci tarafından belirtilmektedir.

*B Oteli*'nin ön büro departmanında katı atıkların değerlendirilmesi yeteri kadar yapılması söz konusunda görüşmecinin görüşleri, tam olarak yapılamadığı, kendi departmanında bile kâğıtların çöp kutusu ayrı olmasına rağmen çok az sayıda kâğıt çöplerinin bu kutulara atıldığı belirtilmektedir. Sonuç olarak, ön büroda KAY uygulamalarına yönelik görüşmecinin önerileri, maliyetler düşünülmeyle otomasyon sistemlerinin kurulması yönündedir. Bu otomasyon sistemleri kâğıt kullanımını en aza indirgeyerek doğal çevre açısından yararlı olacağı düşünülmektedir. Kendi departmanında da görüşmecinin uyguladığı, kâğıtların arka kısımları boş ise, atmaya musvedde olarak kullanması veya gerekli departmanlara göndererek diğer departmanların musvedde ihtiyacını gidermesi katı atık miktarını azaltmaktadır.

*C Oteli* araştırmacının ön büro müdürü ile görüşmenin yapıldığı üçüncü oteldir. Görüşmeye göre öncelikle otelin genel bilgileri; beş yıldızlı termal tesis olup oda sayısı 284 adettir. Yatak sayısının 800 olduğu bu otelin ön büro departmanında 12 personel çalışmaktadır. Otel işletmesi; tüm pansiyon türlerini isteğe bağlı misafirine sunmaktadır. Otelin 2012 yılı doluluk oranı %55 civarındadır.

*C Oteli*'nin ön büro departmanının KAY uygulamalarına yönelik araştırmanın ikinci kısmın da ise ilk olarak bu departmandan ortaya çıkan katı atıkların neler olduğuna yöneliktir. Bunları sıralamak gerekirse, müşteri giriş kartları, oda anahtarları (karton), personellerin çıkardığı atıklar, kullanılan diğer ofis materyalleri ve müşteri hesap folyoları. Odalar ile ilgili durum raporları günlük olarak

araştırmanın yapıldığı diğer otel işletmelerinde alınmaktadır ve ön büro da çıkan katı atıkların sayısını ciddi rakamlar olarak artırmaktadır. Ancak bu otel işletmesinin ön büro departmanında odalar ile ilgili durum raporları çıktı olarak alınmamaktadır. Bunun yerine bilgisayar aracılığı ile kontrol edilmektedir.

Yukarıda görüşmeci tarafından sınıflandırılan katı atıkların miktarları yıllar itibariyle belli değildir. Ancak otel işletmesinin geceleme sayısından ne kadar register formun yıllık katı atık olarak oluştuğu ortalama olarak hesaplanılmıştır. Otel işletmesi 2012 yılı verilerine göre 60.600 geceleme sahiptir ve bu geceleme sayısına 100.400 (100 kg) civarında register form kullanılmıştır. Bu register formların maddi olarak değeri 25 TL civarındadır. Ayrıca ön büro departmanlarında 2 adet kâğıt çöp kutuları vardır ve günlük 3 kg civarında katı atık oluşmaktadır. Sonuç olarak toplamda 1 ton civarı katı atık çıkaran bu departmanın, çıkardığı katı atığın maddi değeri 250-300 TL civarındadır.

*C Otel'i'nin* ön büro departmanının iç yazışmalarında kullandığı elektronik iletişim kanalı ile oluşabilecek katı atıkların önüne geçilmektedir. Dış görüşmelerde ise bilgisayarı iletişim aracı olarak kullanmakta olup yine katı atık miktarını işletme içinde en aza indirmeyi hedeflemektedirler.

Faks cihazına sahip olan bu departman faks gönderirken ek olarak bir sayfa giriş sayfası yazmayarak (stamp kullanılmaktadır), böylece her faks gönderiminde bir kâğıt fazla olarak katı atık oluşmasını önlemektedir. Yine arkalı-önlü (duplex) özelliğine sahip olmayan, fotokopi cihazı kullanan bu departman, bu cihazın tonerlerini doldurulabilir olarak seçerek doğal çevreye zarar verebilecek katı atıkların oluşmasını engelleme düşüncesindedir.

*C Otel'i*, ön büro departmanına malzeme satın alımlarında genellikle geri dönüşümlü ürünleri tercih etmektedir. Bu sayede ürünlerin katı atıkları geri dönüşüme gönderilerek çevrenin tahribatı engellenmektedir.

Ön büro departmanında personel tarafından alınan çıktılar toner tasarruf seçeneğinde alınarak, kartuş ve tonerlerin daha uzun ömürlü olmasını sağlamakla kimyasal katı atıkların çıkmasını en aza indirmektedirler. Bu departmanda bulunan bazı cihazlar kartuşla çalışmakta olup bunların kartuşları kullan-at şeklindedir. Bu sebeple tehlikeli katı atık oluşturmaktadır.

*C Otel*'nin ön büro departmanında geri dönüşümlü katı atıklar için kâğıt dışında ayrı çöp kutuları bulunmamaktadır. Böylece plastik ve pil atıkları tehlikeli atıkları olması nedeniyle ve ön büroda oluşabilecek katı atıklar içerisinde bulunması nedeni ile doğal çevremiz açısından olumsuz sonuçlar ortaya çıkarabilecektir. Bu tür katı atıkların sadece ön büro departmanında değil tüm departmanlarda ayrılması gerekmektedir. Eğer kaynağında ayırma gerçekleştirebilirsek diğer katı atık türlerinden ayırırız ve tehlikeli katı atıklar çerçevesinde işlem görmesini sağlamış oluruz.

*C Otel*'nin ön büro departmanında ortaya çıkan katı atıkların depolanması ve bertarafı için bir kuruluş ile anlaşmaları bulunmaktadır. Herhangi bir ödeme yapılmamaktadır ancak bunun karşılığında oluşan geri dönüşümlü katı atıkların gelirlerini otel işletmesi istememektedir.

Ön büro departmanında kullanılan katı atık yaratabilecek diğer materyaller (bilgisayarlar, yazıcılar, tarayıcılar, kartuş/tonerler, mobilyalar, bellboy arabaları, emanet odasındaki demir veya ahşap raflar, personel kıyafetleri), eskidiğinde tamirat görmekte ve daha sonra kullanılamayacak dereceye geldiklerinde çöpe atılmaktadır.

*C Otel* işletmesinin görüşmecisi katı atıkları kendi departmanında yeterince değerlendirdikleri görüşündedir. Özellikle kâğıt atıkların en iyi şekilde değerlendirildiğini belirtmektedir. Bunun yanı sıra ne gibi KAY uygulamaları yapılabileceği hakkındaki görüşleri arkası boş olan kâğıtların müsvedde olarak kullanılması ve otomasyon sistemlerinin kurulması şeklindedir. Ayrıca yıllık olarak personel ile bu konu üzerine eğitim verilmeli olduğu görüşündedir.

*D Otel* işletmesi, araştırmanın yapıldığı dördüncü oteldir. Otelin ön büro müdürü ile yapılan görüşmeye göre öncelikle otelin genel bilgileri; beş yıldızlı termal tesis olup oda sayısı 428 adettir. Yatak sayısının 1128 olduğu bu otel işletmesinde toplamda 250, ön büro departmanında 19 personel çalışmaktadır. Otel işletmesi; tüm pansiyon türlerini isteğe bağlı misafirine sunmaktadır. Otelin 2012 yılı doluluk oranı %55 civarındadır.

*D Otel*'nin ön büro müdürü' nün mülakat sorularının ikinci kısmı olan KAY uygulamalarına yönelik araştırmalar sonucunda ise, ön büroda çıkan katı atıklar, müşteri giriş kartları, müşteri mesaj kartları, müşteri oda anahtarlarının konulduğu

kartlar, çok az sayı da olsa tekrar kullanılabilen müşteri oda anahtarları, odalar ile ilgili raporlar, ön büro personelinin çıkardığı atıklar (plastik bardak, yiyecek vb.), kullanılan diğer kırtasiye malzemeleri, müşteri hesap folioları, faturalar ve müşterilerin bebeklerinin uyuduğuna dair odasının kapısına astığı kâğıtlar olarak sıralanmıştır.

Bu çıkan katı atıkların miktarları yıllar itibariyle belli değildir. Ancak geceleme sayısından regsiter formların oluşturduğu katı atık miktarına ulaşılmıştır. 2012 yılında yaklaşık 226.440 gecelemeyle sahip bu otel işletmesinde 70.700 civarında register form kullanılmıştır. Yani yaklaşık olarak 70 kg'dır. Bununla beraber ön büro departmanında bulunan 2 adet kâğıt çöp kutusundan 1 kg kâğıt atığı çıkmaktadır. Yıllık toplam olarak 450 kg civarında katı atık çıkaran bu otel işletmesi diğer otel işletmelerine göre en az katı atığı çıkaran otel işletmesidir. Çıkan bu katı atığın maddi olarak değeri ise de 115 TL civarındadır.

*D Otel*'nin ön büro departmanının diğer departmanlar ile yaptığı iç yazışmalar, VIP sınıflandırma formu dışında elektronik iletişim ile gerçekleştirilmektedir. Dış yazışmalarda veya görüşmelerde ise resmi yazışmalar dışında, genellikle bilgisayar iletişim aracı olarak kullanılmakta bu sayede devamlı kâğıt yazışmalarını engelleyerek katı atık miktarının azaltılmasını sağlamaktadırlar.

Faks cihazına sahip olan bu departman, faks gönderirken giriş sayfası yazmaktadır ve antetli kâğıtlar kullanmaktadır. Bu nedenle her bir faks gönderiminde fazladan bir kâğıt kullanıldığı için katı atık oluşturmaktadır. Ayrıca antetli kâğıtların yapımı doğal çevre açısından daha zararlı olduğundan dolayı çevreyi kirletmeye sebebiyet vermektedir. Fotokopi makinasının sık kullanıldığı bu departmanda, cihazın arkalı-önlü (duplex) çekme özelliği bulunması kâğıtların arka kısımlarının da kullanılmadan atılmasını önlemektedir. Böylece katı atık miktarını genel olarak düşürmektedir. Fotokopi makinasının tonerleri kullan-at şeklindedir. Kullan-at şeklinde kullanmalarının sebebi, doldurma tonerlere göre daha verimli ve kullanışlı olduğunun düşünülmesidir. Ancak devamlı olarak tonerlerin tehlikeli katı atık olarak ortaya çıkması doğal çevremizin sürdürülebilirliği açısından olumsuz etkilenecektir.

Bir başka konu olan ön büro departmanına satın alımlarda, ürünlerin geri dönüşümlü özelliğe olup olmamasına dikkat edilmesi konusundan görüşmecinin

düşüncesi ön büro departmanının genellikle bu konu ile ilgilenmemesi yönündedir. Ancak katı atıkların en çok oluştuğu departmanlardan olan ön büro da bu konuya daha çok özen gösterilmesi gerekmektedir.

*D Otel* işletmesinin ön büro departmanında alınan çıktılar genellikle tasarruf seçeneğinde alınmaktadır. Bunun sonucunda ise de tonerlerin ömrü uzamaktadır ve tonerlerin çevreye vereceği zararlar engellenmektedir. Bazı kartuşlu cihazlara sahip olan bu departman yine kartuşlarını da kullan-at şeklinde kullanmaktadır. Tehlikeli katı atık olan kartuşlarda tek bir seferde atıldığında çok fazla katı atık oluşturacaktır.

*D Otel* işletmesi geri dönüşümlü katı atıklar için ön büro departmanında kâğıt, pil ve evsel atıkların çöp kutularını ayırmıştır. Çöp kutularının kaynağında ayrılması tehlikeli atıkların ve evsel katı atıkların farklı işlem görmesini sağlar ve böylece çevreye zarar veren tehlikeli katı atıklar doğaya zarar vermeden bertaraf edilmiş olur.

Bir başka konu olan, ön büro departmanında çıkan katı atıkların depolanması ve bertarafı için bir kuruluş ile anlaşmalarının olup olmadığıdır. Herhangi bir kuruluş ile anlaşması olan bu departman herhangi bir bedel ödememektedir. Ayrıca geri dönüşümlü katı atıklardan elde edilen kazançlar oluşmaktadır. Bu kazançları hayır kurumlarına bağış yaparak sosyal sorumluluk açısından da önemli bir iş yapmaktadır.

*D Otel* işletmesinin ön büro departmanından çıkan veya çıkabilecek diğer materyaller (bilgisayarlar, yazıcılar, tarayıcılar, kartuş/tonerler, mobilyalar, bellboy arabaları, emanet odasındaki demir veya ahşap raflar, personel kıyafetleri), henüz yeni faaliyete geçmesi nedeni ile eskimiş bir materyaller bulunmamaktadır. Ancak eğer ileriki zamanda eskimeler olursa diğer departmanlara kullanılması için verilebileceği önerisini görüşmeci sunmaktadır.

Katı atıkların değerlendirilmesi konusunda dikkatli olduğunu belirten görüşmeci, bu konu ile ilgili sürekli olarak personelini uyardığını belirtmektedir. Tasarruflu kullanım gerekliliğini savunan ve hem maddi hem de doğal çevrenin tahribatı konusunda tasarruflu olmayı gerektirdiğini önermektedir.

*D otel* işletmesinin sonuç olarak görüşmecisi, ön bürodaki katı atıkların önlenmesi konusunda ise tek yüzü boş kâğıtların atılmaması gerektiğini ve giyotin (kâğıt kesme cihazı) ile keserek notblok olarak kullanılması gerektiğini, oda kart

kılıflarının üzerine stiker kullanarak başka odalar için de kullanılmasını sağlamak gerektiğini, kırtasiye malzemesinin kaliteli olarak seçilmesi gerektiğini ve böylece uzun süre kullanımını sağlamayı, müşterinin kimlik fotokopisi yerine sisteme direk girişini sağlamayı, talep gelmediği müddetçe misafire hesap folyosunun çıktısını verilmemesinin KAY uygulamaları açısından önemli ve gerekliliğini belirtmektedir.

*E Otel* işletmesi, araştırmanın yapıldığı beşinci oteldir. Otelin ön büro müdürü ile yapılan görüşmeye göre öncelikle otelin genel bilgileri; beş yıldızlı termal&SPA tesis olup oda sayısı 178 adettir. Yatak sayısının 330 olduğu bu otel işletmesinde toplamda 110, ön büro departmanında 11 personel çalışmaktadır. Otel işletmesi; tüm pansiyon türlerini isteğe bağlı misafire sunmaktadır. Otelin 2012 yılı doluluk oranı %57-60 civarındadır.

*E Otel* işletmesinin ön büro departmanında oluşan katı atıklar, müşteri giriş kartları, müşteri mesaj kartları, oda kartları ve oda kartının konulduğu karton koruyucular, odalar ile ilgili durum raporları, personelin çıkardığı atıklar, kullanılan diğer ofis materyalleri ve müşteri hesap folyolarıdır. Ön bürodan çıkan bu atık çeşitlerinin yıllar itibari ile miktarları tam olarak belli değildir ancak, bir gün içerisinde 500 adet A4 kâğıt kullanılmaktadır. Bu da yaklaşık olarak 182.500 (yaklaşık 1 ton) adet yıllık A4 kullanımına ve katı atık oluşturmaya sebebiyet vermektedir. Diğer bir katı atık oluşturan register formları geceleme sayısından yaklaşık olarak hesaplanılmıştır. Verilere göre, otel işletmesi 72.270 geceleme sahiptir ve yaklaşık 22.600 register form(yaklaşık 45 kg) atık olarak oluşmuştur. Bununla beraber görüşmecinin belirttiği diğer bir konu ise, ön büro departmanı olarak 4 adet kağıt atık çöp kutuları vardır ve toplamda 3 kg civarı günlük kağıt atığı oluşmaktadır. Yani yıllık 1 ton katı atık çöp kutularına atılmaktadır. Ön büro departmanının yaklaşık olarak 2 ton civarı 2012 yılında kağıt atığı oluşmuştur. Bu atıkların maddi olarak değeri 300 TL civarındadır.

*E Otel* işletmesinin ön büro departmanı iç yazışmalarda hem yazılı hem de elektronik iletişim çeşitlerini kullanmaktadır. Bunun sebebi ise zorunlu olan evrakların yazılı olması gerektiğinden kaynaklanmaktadır. Bunun sonucunda departmanda oluşan katı atıkların miktarı artmaktadır. Departman olarak dış



görüşmelerde bilgisayarı iletişim aracı olarak çok sık bir şekilde kullanıldığı ifade edilmektedir. Bu sayede de katı atıkların oluşunun engellendiği görülmektedir.

*E Otel* işletmesinin ön büro departmanı faks cihazına sahiptir ve faks gönderirken fazladan giriş sayfası yazmamaktadır. Bunun sonucunda ise giriş sayfasının yazımı ile oluşabilecek katı atık büyük ölçüde engellenmektedir. Ayrıca fotokopi makinasını çok sık kullandığını ifade eden görüşmeci, bu cihazın arkalı-önlü (duplex) özelliğinin olduğunu belirtmiştir. Bunun sonucunda ön büro departmanı olarak kâğıtların tek taraflı kullanılıp atılmasını engellemiş bulunmaktadırlar. Fotokopi cihazının tonerleri ise kullan-at şeklindedir. Bu şekilde kullanım tehlikeli katı atık oluşumunu artırmakta ve doğal çevrenin tahribatına neden olmaktadır.

*E Otel* işletmesinin ön büro departmanı KAY uygulamalarına yönelik bir başka konu ise de, satın alınan ürünlerin geri dönüşümlü özelliğine dikkat edilip edilmemesi konusu üzerinedir. Ancak görüşmeci ön büroya alınan malzemelerin genellikle geri dönüşümlü olduğunu söyleyerek buna dikkat edilmemesi gerektiğini ifade etmektedir.

*E Otel* işletmesinin ön büro departmanı personelleri çıktı alırken tasarruflu çıktı alma seçeneğini kullanmaktadırlar. Bu sayede toner veya kartuşların ömrü uzamakta ve tehlikeli katı atık oluşumunu engellemektedirler.

*E Otel* işletmesinin ön büro departmanı geri dönüşümlü katı atıklar için ayrı çöp kutularına sahiptir. Bunlar, pil, kâğıt ve plastik çöp kutularıdır. Bu departmandan ortaya çıkan katı atıkların depolanması ve bertarafı için bir kuruluş ile anlaşmaları vardır ve bu kuruluşa herhangi bedel ödenmemektedir.

*E Otel* işletmesinin ön büro departmanından çıkan veya çıkabilecek diğer materyaller (bilgisayarlar, yazıcılar, tarayıcılar, kartuş/tonerler, mobilyalar, bellboy arabaları, emanet odasındaki demir veya ahşap raflar, personel kıyafetleri) çeşitli şekillerde işlem görmektedir. Eskiyen yazıcıların muhafaza edildiği, diğer materyallerin ise geri dönüşüme gönderildiği görüşmeci tarafından belirtilmektedir. Bu geri dönüşümler çerçevesinde herhangi bir gelir elde edilmemektedir.

*E Otel* işletmesi görüşmecisi ile yapılan diğer bir önemli konu ise kendi departmanında katı atıkların değerlendirilmesi yeterince yapılıp yapılmadığı

konusudur. Görüşmecinin açıklamalarına göre, kendi departmanında hatta otel departmanların hepsinde uygulandığı yönündedir. Ayrıca Türkiye çapında bu uygulamaların yapılması gerektiğini belirtmekle birlikte, şu an için eğitim ile bunu artırmamız gerektiğini ifade etmektedir. Bunun yanı sıra KAY uygulamaları hakkında kendi önerileri, otomasyon sistemlerinin geliştirilmesi, faks-modemlerin (faks gelirken direkt olarak çıktı olarak gelmeyip mail olarak gelmesi) yaygınlaştırılması, kesinlikle tek tarafı boş olan kâğıtların diğer taraflarının kullanılmadan çöpe atılmaması, eğitim ile personelin bilinçlendirilmesi, genellikle örgüt içi ve dışında mail sisteminin uygulanması gerektiğini belirtmektedir.

*F Otel* işletmesi, araştırmanın yapıldığı altıncı oteldir. Otelin ön büro müdürü ile yapılan görüşmeye göre öncelikle otelin genel bilgileri; beş yıldızlı termal tesis olup oda sayısı 130 adettir. Yatak sayısının 350 olduğu bu otelin ön büro departmanında 8 personel çalışmaktadır. Otel işletmesi; tüm pansiyon türlerini isteğe bağlı misafirine sunmaktadır. Otelin 2012 yılı doluluk oranı %60 civarındadır.

*F Oteli'nin* ön büro müdürü'nün mülakat sorularının ikinci kısmı olan KAY uygulamalarına yönelik araştırmalar sonucunda ise, ön büroda çıkan katı atıklar, müşteri giriş kartları, müşteri mesaj kartları, müşteri oda anahtarlarının konulduğu kartlar, çok az sayı da olsa tekrar kullanılabilen müşteri oda anahtarları, odalar ile ilgili raporlar, ön büro personelinin çıkardığı atıklar (plastik bardak, yiyecek vb.), kullanılan diğer kırtasiye malzemeleri, müşteri hesap folyoları ve faturalar olarak sıralanmıştır. Ancak müşteri hesap folyoları isteğe göre çıkartılmaktadır.

Sınıflandırılan bu katı atıkların yıllar itibari ile miktarları belli değildir. Ancak otel işletmesinin verilerine göre register formlarının yıllık olarak oluşturduğu miktar hesaplanılmaya çalışılmıştır. Verilere göre otel işletmesi 2012 yılında 76.650 geceleme sahiptir ve yaklaşık olarak 16.000 register form kullanılmıştır. Bu formların boyutu A5 boyutunda olup tanesi 2 gr'dır. Yani otel işletmesi 2012 yılında 32 kg kâğıt atığı çıkartmıştır ve maddi olarak karşılığı 8 TL'dir. Otel işletmesinin görüşmecisi tarafından belirtilen diğer bir bilgi ise, ön büro departmanında oluşan diğer kâğıt çöplerin ağırlığıdır. Görüşmecinin ölçümüne göre günlük 3 kg civarında kâğıt çöp boşaltılmaktadır. Yani yıllık ortalama bir ton civarında kâğıt atığı oluşmaktadır ve bunun maddi karşılığı 250 TL'dir.

*F Oteli'nin* ön büro departmanının diğer departmanlar ile iç yazışmaları genellikle yazılı gerçekleştirilmektedir. Elektronik iletişim kanalı çok tercih edilmemektedir ve bunun sonucunda oluşan katı atıkların miktarları artmaktadır. Dış görüşmelerde ise bilgisayarı genel olarak iletişim aracı kullandıklarından dolayı bu çerçevede harcanabilecek kâğıtların sayısı azaltılmış olunacaktır.

*F Oteli'nin* ön büro departmanının da faks cihazı vardır ve faks gönderimlerinde çoğunlukla giriş sayfası yazılmaktadır. Bu giriş sayfaları katı atık oluşmasına neden olmaktadır. Fotokopi cihazının arkalı-önlü (duplex) özelliği olan bu departmanda, kâğıtların tek taraflı kullanıldıktan sonra atılmasına engel olunmaktadır. Bu cihazlar toner veya kartuşla çalışmakta olup bunlar tekrar doldurulabilir özelliktedir. Bu açıdan tehlikeli atık oluşumu en aza indirgenmiştir.

Bu departmanda alınan çıktılar tasarruf seçeneğinde gerçekleştirilmektedir. Bu sayede ise tonerlerin ve kartuşların ömrü uzamaktadır.

*F Oteli'nin* ön büro departmanı geri dönüşümlü katı atıklar için ayrı çöp kutularına sahiptir. Bunlar, plastik, cam, kâğıt, pil çöp kutularıdır. Oluşan bu katı atıkların kaynağında ayırdıktan sonra, depolanması ve bertarafı için bir kuruluş ile anlaşmalarının olduğu görüşmeci tarafından belirtilmekte ve herhangi bir bedel ödenmediği ifade edilmektedir.

*F Oteli'nin* ön büro departmanında kullanılan diğer materyaller (bilgisayarlar, yazıcılar, tarayıcılar, kartuş/tonerler, mobilyalar, bellboy arabaları, emanet odasındaki demir veya ahşap raflar, personel kıyafetleri) otel işletmesinin 2012 yılında faaliyete geçmesinden dolayı herhangi bir eskime görülmediği ifade edilmiştir, ancak ileriki zaman ile ilgili önerileri, tamirat yaptırılabilmesi ve en son çare çöpe atılması gerektiği görüşmeci tarafından belirtilmiştir. Ön büro departmanının geri dönüşümlü katı atıklar çerçevesinde herhangi bir gelirin olmadığı da belirtilmiştir.

*F Oteli'nin* ön büro yöneticisinin kendi departmanı hakkında katı atıkların değerlendirilmesinin tam anlamı ile yapılamadığı ifade edilmiştir. Ancak Türkiye kapsamında KAY uygulamalarının otel işletmelerinde ve özellikle katı atık açısından ön büro departmanlarında yapılması gerektiğini düşünmektedir. Görüşmecinin KAY uygulamalarına ilişkin önerileri kâğıtların arka kısımların kesinlikle kullanılması,

personel eğitimi ve maliyetlerin düşünülmeyip gerekli otomasyon sistemlerinin kurulmasına yöneliktir.

*G Otel* işletmesi, araştırmanın yapıldığı yedinci oteldir. Otelin ön büro müdürü ile yapılan görüşmeye göre öncelikle otelin genel bilgileri; beş yıldızlı termal tesis olup oda sayısı 306 adettir. Yatak sayısının 750 olduğu bu otelde toplamda 315, ön büro departmanında 17 personel çalışmaktadır. Otel işletmesi; tüm pansiyon türlerini isteğe bağlı misafirine sunmaktadır. Otelin 2012 yılı doluluk oranı %75 civarındadır.

*G Oteli'nin* ön büro müdürü'nün mülakat sorularının ikinci kısmı olan KAY uygulamalarına yönelik araştırmalar sonucunda ise, ön büroda çıkan katı atıklar, müşteri giriş kartları, müşteri mesaj kartları, müşteri oda anahtarlarının konulduğu kartlar, çok az sayı da olsa tekrar kullanılabilen müşteri oda anahtarları, odalar ile ilgili raporlar, ön büro personelinin çıkardığı atıklar (plastik bardak, yiyecek vb.), kullanılan diğer kırtasiye malzemeleri, müşteri hesap folyoları ve faturalar olarak görüşmeci tarafından sıralanmıştır. Fakat oluşan katı atıkların yıllar itibariyle miktarları belli değildir.

Ön büro departmanı, diğer departmanlar ile iç yazışmalarında elektronik iletişim kanalını kullandıklarını ifade etmiştir. Dış yazışmalarda ise bilgisayarı genel olarak iletişim aracı olarak kullandıklarından dolayı oluşabilecek katı atıkları miktar olarak azaltmaktadırlar.

Faks gönderilirken antetli kâğıt kullanıldığı görülen ön büro departmanının giriş sayfasının yazılmadığı ifade edilmiştir. Antetli kâğıtların, doğal çevreye verdiği zarar diğer kâğıtlara göre biraz daha fazladır. Ancak giriş sayfası yazılmaması da bu ön büro departmanında oluşabilecek katı atık miktarının azalmasını sağlamaktadır. Fotokopi makinasının çok fazla kullanıldığı ifade edilen bu departmanda, cihazın arkalı-önlü (duplex) özelliğinin olduğu belirtilmiştir. Bu sayede ise kâğıtların tek taraflı kullanılıp atılması engellenmiş olmaktadır. Ayrıca bu cihazın tonerleri kullanılmayıp tekrar kullanılabilen özelliktedir. Bunun sonucunda doğaya en çok zarar veren tehlikeli atıkların oluşumunu bu departman büyük ölçüde engellemektedir.

Ön büro departmanına malzeme satın alımlarında ise ürünlerin geri dönüşüm özelliğine sahip olmasına dikkat edildiği görüşmeci tarafından belirtilmiştir.

Departman içerisinde alınan tüm çıktılar, toner tasarruf seçeneğinde alınmakta ve bu sayede tonerlerin veya kartuşların ömrü uzamaktadır. Bunun sonucunda ise de hem maddi olarak hem de çevreye zarar veren kimyasal atıkların oluşumunu en aza indirgenmiş olur. Aynı zamanda kartuşlu cihazlarının da oluşunu belirten görüşmeci bunlarında tekrar kullanılabilir özellikte olduğunu belirtmiştir.

*G Oteli'nin* ön büro departmanında geri dönüşümlü katı atıklar için ayrı çöp kutularına sahiptir. Bunlar, pil, cam, kâğıt ve plastik çöp kutuları olarak ayrılmıştır. Bu nedenle departmanın geri dönüşüme önem verdiğini anlamaktayız.

*G Otel* işletmesi katı atıklarının depolanması ve bertarafı için hem belediye hem de özel şirket ile anlaşmalıdır. Ancak bu kurum ve kuruluşa bir bedel ödendiği konusunda görüşmecinin herhangi bir bilgisi bulunmamaktadır.

*G Oteli'nin* ön büro departmanında kullanılan diğer materyaller (bilgisayarlar, yazıcılar, tarayıcılar, kartuş/tonerler, mobilyalar, bellboy arabaları, emanet odasındaki demir veya ahşap raflar, personel kıyafetleri) eskidiği zaman geri dönüşüme verildiği görüşmeci tarafından ifade edilmiştir. Ancak bazı cihazların (bilgisayar ve yazıcı) çeşitli hayır kurumlarına bağışlandığı belirtilmiştir. Ön büro departmanın geri dönüşümlü katı atıklar çerçevesinde elde ettiği bir kazanç bulunmamaktadır.

*G Oteli'nin* görüşmecisine göre kendi ön büro departmanında katı atıkların değerlendirilmesi konusuna çok fazla dikkat edildiği belirtilmiştir. Türkiye genelinde ise bu konunun henüz yeni olduğu zamanla ve eğitim ile yavaş yavaş önem gösterilmeye başlanacağı görüşmecinin düşünceleridir. Sonuç olarak görüşmecinin katı atıkların değerlendirilmesine, KAY hakkında uygulamaları ve önerileri konusunda kendi departmanı olarak kimlik fotokopisi çekilmediği, direk giriş yapıldığı veya tarama işleminin yapıldığı, kâğıtların boş olan arka yüzeylerini kesinlikle kullanmadan atmadıklarını, personelleri ile uzun süredir çalıştıklarından dolayı artık uyardıktan onların bilinçli olduğunu, gerekli teknolojiyi yakaladıklarını, tüm otel departmanları olarak bilinçli olduklarını belirtmiştir. Ancak KAY uygulamalarının yaygınlaşması için öncelikle personel eğitiminin gerekli olduğunu görüşmeci ifade etmiştir.

*H Otel* işletmesi, araştırmanın yapıldığı sekizinci ve son otel işletmesidir. Otelin ön büro müdürü ile yapılan görüşmeye göre öncelikle otelin genel bilgileri; beş yıldızlı termal tesis olup oda sayısı 329 adettir. Yatak sayısının 1000 olduğu bu otel işletmesinde toplamda 270, ön büro departmanında 14 personel çalışmaktadır. Otel işletmesi; tüm pansiyon türlerini isteğe bağlı misafirine sunmaktadır. Otelin 2012 yılı doluluk oranı %73 civarındadır.

*H Oteli'nin* ön büro müdürü'nün mülakat sorularının ikinci kısmı olan KAY uygulamalarına yönelik araştırmalar sonucunda ise, ön büroda çıkan katı atıklar, müşteri giriş kartları, müşteri mesaj kartları, müşteri oda anahtarlarının konulduğu kartlar, çok az sayı da olsa tekrar kullanılabilen müşteri oda anahtarları, odalar ile ilgili raporlar, ön büro personelinin çıkardığı atıklar (plastik bardak, yiyecek vb.), kullanılan diğer kırtasiye malzemeleri, müşteri hesap folyoları ve faturalar olarak görüşmeci tarafından sıralanmıştır. Oluşan katı atıkların yıllar itibariyle hepsinin miktarı belli değildir ancak müşteri giriş kartları yıllık 490 kg, müşteri oda anahtarları ise 140 kg civarı katı atık oluşturmaktadır. Odalar ile ilgili durum raporları ise de 20 kg civarı katı atık oluşturduğu görüşmeci tarafından ifade edilmektedir. Müşteri folyolarının oluşturduğu katı atık miktarı ise 350 kg civarındadır (2012 verilerine göre). Ayrıca kâğıt çöp kutularından günlük 6 kg kâğıt atığı çıkmaktadır. Yani yıllık 2 ton civarı da çöp kutularından kâğıt çıkmaktadır. Bu verilerin sonucunda ise sadece yönetici tarafından ölçülen katı atıkların çıkardığı çöp yaklaşık 3 ton civarındadır. Sadece bir departmandan yaklaşık bu kadar fazla katı atık oluşturması diğer departmanlar ile düşünüldüğünde ve ayrıca tüm Türkiye çapında düşünüldüğünde inanılmaz rakamlar oluşturacaktır.

Görüşmeci ile konuşulan diğer bir konu ise iç yazışmalarda elektronik mi yazılı mı iletişim kanallarının gerçekleştiğidir. Ön büro departmanının diğer departmanlar ile yaptığı yazışmaların yaklaşık %90 oranında elektronik ortamda yaptığı ancak bazı zorunlu durumlarda yazılı materyallerin kullanıldığı ifade edilmiştir. Yine ön büro departmanının dış görüşmelerinde bilgisayarlı genellikle bir iletişim aracı olarak kullanması oluşabilecek katı atık miktarını en aza indirmektedir.

Ön büro departmanı faks gönderirken otelin bilgilerinin bulunduğu bir giriş sayfasını yazmakta böylece her gönderilen faksta fazladan bir kâğıdın katı atık olarak oluşmasına neden olmaktadır. Fotokopi cihazının sık kullanıldığı ifade edilen bu departmanda özellik olarak arkalı-önlü (duplex) yazmaya sahiptir. Ancak tonerleri tekrar kullanılabilir özellikte değil, kullan-at şeklinde olduğundan dolayı doğal çevreye çok fazla zarar verilmektedir.

Ön büro departmanına malzeme satın alımlarında ürünlerin genel olarak geri dönüşümlü olarak seçtiklerini, özellikle yazıcı satın alınırken geri dönüşümlü olmasına dikkat ettiklerini görüşmeci belirtmiştir.

Ön büro departmanında tüm çıktılar personel tarafından tasarruf veya ekonomik seçeneğinde alınmakta böylece toner veya kartuşların ömrü uzamaktadır. Ayrıca bazı kartuşlu cihazların da bulunduğunu ifade eden görüşmeci, bu kartuşların tekrar kullanılabilir özellikte olduğunu belirtmiştir. Bunların sonucunda ise tehlikeli katı atık miktarının oluşumu azaltılmaktadır.

Departman içerisinde geri dönüşümlü katı atıklar için pil, cam, plastik ve kağıt çöp kutuları olarak ayrılmıştır. Doğal çevreye geri dönüşüm açısından bu katı atıkların ayrılması, farklı işlem görmesini sağlamaktadır. Çünkü piller tehlikeli katı atık olduğundan dolayı evsel veya kağıt atıklarına göre daha farklı işlem ile geri dönüşümü sağlanmaktadır.

Yukarıda, ön büro departmanında oluşan bu katı atıkların depolanması ve bertarafı için bir kuruluş ile anlaşma bulunmaktadır. Bu kuruluşa herhangi bedel ödenmemektedir.

*H Otel*'nin ön büro departmanında kullanılan diğer materyaller (bilgisayarlar, yazıcılar, tarayıcılar, kartuş/tonerler, mobilyalar, bellboy arabaları, emanet odasındaki demir veya ahşap raflar, personel kıyafetleri) eskidiği zaman geri dönüşüme verildiği görüşmeci tarafından ifade edilmiştir. Ancak bazı cihazların (bilgisayar ve yazıcı) eskidiği zaman ön planda olmayan departmanlara verildiği görüşmeci tarafından bildirilmiştir. Özellikle bellboy arabaları, diğer departmanların işine yaradığından dolayı eskidiği veya yıprandığı zaman oralara verilmektedir. Ön büro departmanının geri dönüşümlü katı atıklar çerçevesinde kazandığı herhangi bir bedel yoktur.

*H Otel* işletmesinin görüşmecisiyle konuşulan diğer bir konuda katı atıkların değerlendirilmesinin yeterince yapıp yapılmadığı konusundadır. Tüm Türkiye otel işletmelerinde ve kendi otel işletmesinde KAY uygulamalarının tam anlamıyla yapıldığı yönündedir. Kendi departmanında ve diğer departmanlarında ayrı ayrı çöp kutularının ve genel olarak çöp konteynirlerinin olduğunu ifade etmiştir. Sonuç olarak görüşmeciye kendi departmanında uyguladığı KAY programları ve önerileri sorulmuştur. Bu çerçevede görüşmeci, Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS)' ni kullanmaktadır. Böylece misafir kimliklerini fotokopi çekmek zorunda olmadıklarını belirtmektedir. Bu sistemi diğer otel işletmelerinin de alması gerektiğini çevre açısından israf olan kâğıtların engel olunacağını ifade etmektedir. Kırtasiye malzemelerini kendisinin ve personelinin dikkatli harcadığını belirterek herkesin bu konuda hassas olması gerektiğini, kâğıtların boş olan diğer taraflarını not almak için kullandıklarını veya diğer departmanlara verdiklerini, müşteri folyolarının arka kısımlarını tekrar kullandıklarını, geri dönüşümlü malzeme kullanmaya çalıştıklarını, oda anahtarlarının konulduğu karton föylerin genellikle tekrar kullanmaya çalıştıklarını ve personele katı atık ile ilgili eğitim verildiğini KAY uygulamalarını anlattıklarını ifade etmektedir. Tüm bu KAY uygulamalarını kendileri gibi diğer otel işletmelerinin de uygulaması halinde katı atıkların fazladan oluşumu engellenecek ve doğal çevreye tekrar kazanımı gerçekleşecektir.

Araştırmanın yapıldığı sekiz otel işletmesinin ön büro departmanlarının KAY uygulamalarından bazılarını yaptığı görülmüştür. Bu yapılan KAY uygulamalarının araştırma yapılan departmanda daha iyi görülmesi için tablo oluşturulmuştur.



**Tablo 1.** Araştırmanın Yapıldığı Ön Büro Departmanlarında KAY Uygulamaları

| Oteller | Otomasyon Sistemi | KPS Sistemi | Tonerlerin/ Kartuşların tekrar kullanımı | KAY Eğitimi | Yazışmalarda elektronik kullanımı (% olarak) | Kâğıtların arka kısımlarının kullanımı |
|---------|-------------------|-------------|--|-------------|--|--|
| A Oteli | Yok               | Yok         | Var                                      | Yok         | %80  | Var                                    |
| B Oteli | Var               | Yok         | Var                                      | Yok         | %90  | Var                                    |
| C Oteli | Yok               | Yok         | Yok                                      | Yok         | %100   | Var                                    |
| D Oteli | Yok               | Var         | Yok                                      | Var         | %90  | Var                                    |
| E Oteli | Yok               | Yok         | Var                                      | Yok         | %80  | Var                                    |
| F Oteli | Yok               | Yok         | Var                                      | Yok         | %70  | Var                                    |
| G Oteli | Yok               | Var         | Var                                      | Var         | %100   | Var                                    |
| H Oteli | Yok               | Var         | Yok                                      | Var         | %90  | Var                                    |

Yukarıda ki tabloda araştırma yapılan otellerin ön büro departmanındaki bazı KAY uygulamalarının olup olmadığı açıklanmıştır. Tabloya göre otomasyon sistemi sadece B Oteline mevcuttur. Ön büro departmanında en çok katı atık oluşmasını engelleyen otomasyon sisteminin sadece bir otelde uygulanmasının sebebi maliyetler ile ilgilidir. Böyle bir otomasyon sistemini, otel işletmelerinin görüşmecileri fazla maliyetli olduğu için uygulayamadıklarını araştırma esnasında belirtmişlerdir. KPS sistemine, yani kimliklerin fotokopi çekmeden direkt kontrolünü sağladığı devlet sistemine araştırma yapılan sekiz otelden üç tanesi sahiptir. Diğer otel işletmelerinde bulunmama sebebi KPS'nin alınmasının zor olduğunu (prosedürler fazla) görüşmeciler belirtmişlerdir. İç işleri bakanlığı KPS'yi bu nedenle tüm otel işletmelerine sağlamamaktadır. Ancak ön büroda kimlik fotokopi işleminin her

misafirde uygulanması nedeniyle katı atık oluşumunu doğrudan etkilemektedir. KPS ile katı atık oluşumu engellenmektedir. Yine araştırmanın sonuçlarına göre tabloda da belirtildiği gibi, toner/kartuşların tekrar kullanılabilir özellikte olan beş otel işletmesinin ön büro departmanıdır. Tehlikeli katı atık olan toner veya kartuşların tekrar kullanılabilirliği doğal çevrenin korunması açısından çok önemlidir. KAY uygulamalarının en önemli kısmı olan personel eğitimi, araştırmanın yapıldığı otel işletmelerinin sadece üç tanesinde bulunmaktadır. Görüşmecilerin hepsi kendi personelini katı atık konusunda uarmaktadır ancak uzman kişiler tarafından eğitim veren ön büro departmanı sadece üç adettir. İç ve dış yazışmalarının çok fazla olduğu ön büro departmanlarının hepsinde yazışmalarını yazılı materyaller yerine ortalama %80-85 oranında elektronik ortamlardan yapmaktadırlar. Bunun sonucunda ise departmanlar hep maddi hem de çevreye daha fazla katı atık çıkartmadan katkı sağlamaktadırlar. Yine tabloya göre, araştırmanın yapıldığı tüm ön büro departmanlarında tek yüzü boş olan kağıtların kullanımının yapıldığı görülmektedir. Ön büro departmanlarında çok fazla kağıt kullanımı olduğundan dolayı kağıtların arka kısımlarının boş olarak atılmaması KAY en iyi uygulamaları olduğunun göstergesidir.

Sonuç olarak araştırmanın yapıldığı ön büro departmanlarının hepsi kısmen de olsa KAY faaliyetleri uygulamaktadır.

**Tablo 2.** Araştırmanın Yapıldığı Otel İşletmelerinin Ön Büro Departmanlarındaki Geri Dönüşüm Faaliyetleri

| Oteller | Kâğıt Çöp Kutusu | Plastik Çöp Kutusu | Cam Çöp Kutusu | Pil Çöp Kutusu |
|---------|------------------|--------------------|----------------|----------------|
| A Oteli | Var              | Var                | Yok            | Var            |
| B Oteli | Var              | Var                | Yok            | Yok            |
| C Oteli | Var              | Yok                | Yok            | Yok            |
| D Oteli | Var              | Yok                | Yok            | Var            |
| E Oteli | Var              | Var                | Yok            | Var            |
| F Oteli | Var              | Var                | Var            | Var            |
| G Oteli | Var              | Var                | Var            | Var            |
| H Oteli | Var              | Var                | Var            | Var            |

Yukarıdaki tabloya göre geri dönüşüm açısından en önemli faaliyet olan ön büroda kâğıt atıkların atılabileceği çöp kutusu araştırmanın yapıldığı bütün otel işletmelerinde mevcuttur. Bunun sonucunda ise kâğıt atıkları toplandığı ve daha sonra geri dönüşüme ulaştırıldığı görülmektedir. Plastik katı atıklarında ön büro departmanında sık sık oluşması muhtemeldir. Plastiğin doğada geç çözülmesinden dolayı doğaya verdiği zarar kâğıt atıklara göre daha fazladır. Araştırmanın yapıldığı departmanlarda, C ve D otel işletmesi hariç diğer hepsinde ayrı plastik çöp kutusu bulunmaktadır. Plastik katı atıkların kaynağında ayrışması çok önemli bir konudur. Cam ön büro departmanında sıkça rastlanmayan katı atık türüdür. Bu açıdan, araştırmanın yapıldığı otel işletmelerinin sadece üç tanesinde cam katı atığı için ayrı çöp kutuları bulunmaktadır. Doğaya en zararlı olan pil atıkları için araştırmanın yapıldığı altı otel işletmesinde pil atıkları için ayrı çöp kutusu bulunmaktadır. Bulundurmayan otel işletmelerinin de bunlar için ayrı çöp kutusu koyması önerilmektedir. Çünkü ön büro departmanında pil atığı çıkmaktadır.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Katı atık, tüm dünyayı ve tüm sektörleri etkileyen bir konudur. Ancak tüm sektörlerde turizmde olduğu gibi 21. y.y. da önem kazanmaya başlamıştır. İnsanın bulunduğu tüm alanlarda katı atık oluşmaktadır. Otel işletmeleri de emek yoğun çalıştıklarından ve devamlı olarak misafir ağırladıklarından dolayı, katı atık oluşturan en büyük sektörlerdendir.

Katı atık, otel işletmelerinde 21. y.y. da etkili olmaya başlamıştır. Çünkü daha önceden otel işletmelerinin ciddi derecede katı atık oluşturduğuna inanılmamaktaydı. Ancak, günümüzde otel işletmelerinin ilgilendiği ve çözüm aradığı konular içerisine girmektedir. Doğal çevrenin korunması, turizmin sürdürülebilirliğinin sağlanması açısından, katı atık önleme, azaltma ve değerlendirme faaliyetleri otel işletmelerinin ilgisi arasına girmelidir. Özellikle otel işletmelerinin ön büro departmanları katı atık oluşumunun en fazla olduğu departmanlardandır. Bu açıdan, ön büroda oluşan veya oluşabilecek katı atıkların önlenmesi, azaltılması ve oluşan katı atıkların doğal çevrenin korunması sebebiyle en iyi şekilde incelenmesi gerekmektedir.

Bu doğrultuda konuyla ilgili araştırma Afyonkarahisar ilindeki beş yıldızlı otel işletmelerinin ön büro departmanları yöneticileri üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın verileri Afyonkarahisar ilindeki 5 yıldızlı 8 otelden mülakat ve gözlem yoluyla toplanmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre, 8 otel işletmesinde en az %30-35 KAY uygulamaları görülmektedir. KAY uygulamalarını en fazladan en aza doğru Tablo 1 ve Tablo 2' ye göre gruplandırılacak olunursa;

**Birinci grup:** G Otel işletmesinde, otomasyon uygulaması dışında tüm KAY faaliyetleri görülmektedir. Bu açıdan G Otel işletmesi araştırmanın yapıldığı çevrede en iyi KAY uygulaması yapmaktadır.

**İkinci Grup:** B, D, H Otel işletmeleri, KAY uygulamalarının G Otel işletmesinden sonra en fazla yapıldığı söylenebilir.

**Üçüncü Grup:** A, E, F Otel işletmeleri KAY uygulamalarının en fazla yapıldığı üçüncü grupta yer almaktadır.

**Dördüncü Grup:** C Otel işletmesi ise KAY faaliyetlerini en az uygulayan ve en az ilgisiz olan otel işletmesidir.

Araştırmanın yapıldığı çevrede ön büro departmanlarının hepsi KAY faaliyetlerinden, bir yüzü boş olan kağıtların kullanımını çeşitli yerlerde ve şekillerde sağlamaktadırlar. İç ve dış yazışmalarında ortalama yaklaşık %80-85 civarı elektronik iletişim kanallarını tercih ederek oluşabilecek katı atıkları en aza indirmişlerdir. KAY eğitimi veren ön büro departmanları ortalama yaklaşık %40 civarındadır. Bu sonuç ile eğitimin de yavaş yavaş yapılmaya başlandığı görülmektedir. Ön büro departmanlarında en fazla tehlikeli katı atık oluşturan cihazların toner/kartuşlarını tekrar kullanabilir olarak tercih edenler %65 civarındadır. Doğal çevre açısından ve sürdürülebilirlik açısından önemli bir konu olan toner/kartuşların tekrar kullanılabilir olması oldukça önemlidir ve bunun %65 oranında araştırmanın yapıldığı çevrede uygulanması iyi bir sonuçtur. KPS misafirlerin kimlik kartlarının fotokopisini çekmeye gerek bırakmayan bir sistemdir. Bunu ortalama yaklaşık %40 oranında ön büro departmanı uygulamaktadır. KPS her otelin uygulayabileceği bir sistemdir. Ancak otel işletmelerinin bu sistemi uygulamamalarının sebebi, çok fazla prosedürün İç İşleri Bakanlığı tarafından uygulandığı gerekçesiyledir. En önemli konulardan birisi de ön büro departmanının otomasyon sistemi ile katı atıklarının en az seviyeye indirgeyebileceğidir. Çünkü Sheraton Çeşme Hotel Resort & Spa' da uygulanan bu sistem aracılığıyla en büyük katı atık oluşumu engellenmiştir. Araştırmanın yapıldığı çevrede sadece bir otelin bu otomasyon programını uygulamasının en önemli nedeni ise maliyetinin fazla olmasından dolayıdır.

Araştırmanın sonuçlarına göre diğer bir konu ise, geri dönüşümlü katı atıkların değerlendirilmesi için ayrı çöp kutularının ön büro departmanların bulunup bulunmamasıyla ilgilidir. Araştırmanın sonuçlarına göre kâğıt çöp kutusu tüm otelerde bulunmaktadır. Plastik çöp kutusu da iki otel dışında tüm oteller sahiptir. Cam çöp kutusu altı otel işletmesinde bulunmamaktadır. Bunun nedeni ise görüşmecilerin ortak düşüncesi olan cam katı atıkların ön büro departmanında genel olarak çıkmamasındandır. Pil çöp kutuları altı otel işletmesinde bulunmaktadır. Bu sonuç, otel işletmelerinin büyük kısmının pil katı atığının tehlikeli olduğu konusunda bilinçli olduğu söylenebilir.

Araştırmanın bir başka sonucu ise, geri dönüşüme verilen katı atıklardan, iki otel işletmesinin gelir elde ettiğidir. Bu otel işletmeleri, elde etmiş olduğu bu gelirleri sosyal sorumluluk projesi çerçevesinde çeşitli hayır kurumlarına bağışlamaktadır.

Araştırmanın bulguları sonucunda elde edilen bilgiler neticesinde, araştırmacının ön büro departmanında oluşan veya oluşabilecek KAY uygulamalarına yönelik önerileri bu bağlamda şu şekildedir;

- Ön büro departmanları otomasyon sistemi kullanarak, müşterilerine devamlı olarak çıktı alma yükümlülüğünü büyük ölçüde azaltabilirler.
- Ön büro departmanının en fazla kullandığı cihazlardan olan faks, faks-modem şeklinde bilgisayar bağlantılı olmalıdır. Böylece faks çıktı olarak gelmeyecek, mail ortamında görülecektir. Geremediği müddetçe çıktı almaktan, yani katı atık oluşumuna engel olabilirler.
- Misafirlerin kimliklerinin bilinmesi için otel işletmesinde bir nüsha bekletilmelidir. Bu açıdan departman olarak ya tarama işlemi yapılarak saklanmalı ya da KPS'yi İç İşleri Bakanlığında müracaat yaparak almalıdırlar. Böylece katı atık oluşumunu engellemiş olurlar.
- Fotokopi işlemleri ön büroda yoğun olarak yapılmaktadır. Ancak gerekmedikçe fotokopi yapılmamalı tarama işlemi yapıldıktan sonra gerekli yerlere mail olarak gönderilmelidir.
- Toner/kartuşlar geri dönüşümlü ve tekrar kullanılabilir olarak satın alınmalıdır çünkü bunlar tehlikeli katı atık kategorisindedir.
- KAY faaliyetlerinin uygulanması için en önemli durum personelin bu konu ile ilgili bilgisinin olmasıdır. Bu açıdan personele bu konu ile ilgili eğitim verilmelidir.
- İç ve dış yazışmalarda zorunlu olmadığı sürece yazılı materyaller kullanılmamalı, elektronik iletişim kanalları tercih edilmelidir.
- Sadece tek tarafı kullanılan kâğıtların kesinlikle arka tarafları kullanılmadan atılmamalıdır.
- Katı atıkları önce önlenmeli sonra azaltılmalı ve daha sonra oluşanlar düzgün bir şekilde ayrıştırılarak (kâğıt, cam, plastik, pil) ayrı ayrı geri dönüşüme verilmelidir.

- İç İşleri Bakanlığı'na ait Çevre Hizmetleri Birliği otel işletmelerine atıkları konusunda gerekli hizmeti sağlamaktadırlar.
- Sanayi sicil belgesi olan otel işletmeleri katı atıklarını maddi kazançla verebildiklerinden dolayı otel bütçelerine katkıda bulunabilirler.

Bu araştırma, yöneticilerin katı atık yönetmeye yönelik çalışanların görüşlerini kapsadığından, söz konusu işletmelerde bundan sonra yapılacak çalışmalar için ön büroda KAY araştırılarak farklılıklar ortaya konulabilir. Söz konusu bu çalışma Afyonkarahisar'daki uygulamacılar ve konuyla ilgilenen araştırmacılara önemli bir takım ipuçları ve öneriler verebilir. Özellikle diğer destinasyonlarda yapılabilecek ön büroda KAY ile bu çalışmanın sonuçları karşılaştırılabilir.

Sonuç olarak, konaklama işletmelerinin en önemli faaliyet alanı olan otellerin ön büro departmanlarında ortaya çıkan katı atıkların öncelikle olarak engellenmesi, azaltılması ve daha sonra uygun şekillerde geri dönüşüme verilmesi gerekmektedir. Doğal çevrenin korunması ve sürdürülebilirliği açısından KAY uygulamaları ön büro departmanlarında uygulanması gerekmektedir. Doğal çevrenin korunması turizm sektörünün de var olmasını sağlayacağından dolayı KAY uygulamaları öncelikle personel eğitimi verilerek yaygınlaştırılmalıdır. Ön büro departmanlarının bazı maliyetleri fazla görmesinden dolayı uygulayamadığı otomasyon sistemleri, oluşan katı atıkların miktarını artırmakta olup çevreye zarar vermektedir. İşletmeler maliyetleri çok fazla düşünmemeli, doğal çevrenin sürdürülebilirliğini kendi işletmesinin oluşumu açısından desteklemelidir.

## KAYNAKÇA

- Amalendu, B. (2004). *Design of Landfill and Integrated Solid Waste Management*. Wiley& Sons.
- Ambalaj Atıklarının Kontrolü Yönetmeliği. (2011). Erişim Tarihi:03.03.2013. <http://mevzuat.basbakanlik.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=7.5.15220&sourceXmlSearch=&MevzuatIliski=0>
- APAT (2002). Italian National Agency for the Protection of the Environment and for Technical Services (APAT). Tourist accommodation EU eco-label award scheme-Final Report. (p. 28). Rome, Erişim Tarihi: 26.03.2013 [http://www.apat.gov.it/certificazioni/site/\\_contentfiles/01378500/1378595\\_TouristAccomodation\\_FinalReport.pdfS](http://www.apat.gov.it/certificazioni/site/_contentfiles/01378500/1378595_TouristAccomodation_FinalReport.pdfS).
- Arıkan, O., A., Öztürk, İ. (2010). *Aritma Çamuru Kompostlaştırılmasında Organik Evsel Katı Atık İlavesinin Etkisi*. İstanbul Teknik Üniversitesi Dergisi.
- Armağan, B., Demir, İ., Demir, Ö., Gök, N. (2006). *Katı Atıkların Ekonomide Değerlendirilmesi*, İstanbul Ticaret Odası. Yayın No: 2006-23, İstanbul.
- Atık Pil ve Akümülatörlerin Kontrolü Yönetmeliği. (2004). Erişim Tarihi: 03.03.2013. <http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/html/21791.html>
- Atık Yönetimi Eylem Planı*, (2008). Çevre ve Orman Bakanlığı. Ankara. Erişim Tarihi:09.03.2013.[atikyonetimi.cevreorman.gov.tr/atikyonetimi/Files/.../atikeylemplani.pdf](http://atikyonetimi.cevreorman.gov.tr/atikyonetimi/Files/.../atikeylemplani.pdf)
- Aydın, N. (2007). *Katı Atık Yönetiminde Optimal Planlama İçin Bulanık Doğrusal Programlama Yaklaşımı*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- Clayton, K. C. ve Huie, J. M., (1973). *Solid Wastes Management The Regional Approach*. Cambridge: Ballinger Publisher Company.
- Crampton, N., Crampton, N., J. (1998). *Preventing Waste at the Source*. Lewis Publishings.



- Cummings, L.E., & Cummings, W.T. (1991). Food Service And Solid Waste Policies: A View in Three Dimensions. *Hospitality Research Journal*, 14 (2), 71–163.
- Çevre Koruma Katı Atık Toplama, (2009). Milli Eğitim Bakanlığı (MEGEP). Ankara. Erişim Tarihi: 03.03.2013. [hbogm.meb.gov.tr/.../cevrekoruma/moduller/kati\\_atik\\_toplama.pdf](http://hbogm.meb.gov.tr/.../cevrekoruma/moduller/kati_atik_toplama.pdf)
- Çevresel Gürültünün Değerlendirilmesi ve Yönetimi Yönetmeliği. (2010). Erişim Tarihi: 03.03.2013. <http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Asp?MevzuatKod=7.5.14012&MevzuatIlski=0&sourceXmlSearch=>
- Çolak, G. (2012). *Ön Büro Hizmetleri*. (1. Baskı). Ankara: Murathan Yayınevi.
- Durmaz, Y. (1995). *Mersin' de Katı Atık Bertaraf Uygulaması Sorunları ve Öneriler*. *Yayınlanmamış Bitirme Tezi*, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir
- Emeksiz, M. (2007). *Küçük Otel İşletmeler ve Çevre Yönetimi*. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt 10 Sayı 18 Aralık 2007 ss.141-156.
- Emeksiz, M. Ve Yolal, M. (2007). *Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Yönetimi*. (2. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Enz, C., A., Siguaw, J., A. (1999). *Best Hotel Environmental Practices, Cornell Hotel and Restaurant Administration*. Quarterly, 72-77.
- Ilomaki, M., Melanen, M. (2001). Waste Minimization in Small and Medium Sized Enterprises- Do Environmental Management Systems Help?. *Journal of Cleaner Production*. Vol:9. Akt. Özgen, I. (2005). *Büyük Ölçekli Otel İşletmelerinde Atık Yönetimi ve İber Otel Sarıgerme Park Örneği*. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Foster, D. (1992). *An Introduction to Hospitality*. (1. Baskı). Macmillan: McGraw-Hill International Editions.
- Gil, M.J.A., Jimenez, J.B. ve Lorente, J.J.C. (2001). *An Analysis of Environmental Management, Organizational Context and Performance of Spanish Hotels*. *Omega The International Journal of Management Science*, 29, 457-471.

- Gillespie, C., Foskett, D., Cousins, J. (2002). *Food and Beverage Management*. Prentice, Essex.
- Gökdeniz, A. (1999). *Otel İşletmelerinde Ön Büro Yönetimi*. (3. Baskı). Ankara: Gim Matbaası.
- Gray, W. ve Liguori, S. (2003). *Hotel and Motel Management and Operations* (4. Baskı). New Jersey: Pearson Education.
- Hafriyat Toprağı, İnşaat ve Yıkıntı Atıklarının Kontrolü Yönetmeliği. (2004). Erişim Tarihi: 03.03.2013. <http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/html/21791.html>
- Hatem, R.I., Radwan, Jones, E., Minoli, D. (2010). *Managing Solid Waste In Small Hotels, Journal Of Sustainable Tourism*. Vol. 18, No. 2, March , 175–190.
- Hava Kalitesi Değerlendirme ve Yönetimi Yönetmeliği. (2008). Erişim Tarihi: 03.03.2013.  
<http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=7.5.12188&sourceXmlSearch=havakalitesi&MevzuatIliski=0>
- Iwanowski, K., Rushmore, C. (1994). *Introducing the Eco-Friendly Hotel*. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly 35 (1), 34-8.
- Kaçar, Y. (1999). Eysel Katı Atıklardan Yakma Projesi İle Enerji Eldesi. 3. *Ulusal Çevre Mühendisliği Kongresi Bildiriler Kitabı*. 25-26 Kasım, İzmir.
- Kantarıcı, K. (2004). *Konaklama İşletmelerinde Ön Büro İşlemleri ve Yönetimi*. (1. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kasavana, L., M. (1978). *Hotel Information Systems*. Boston: CBL Publishing Company, Inc.
- Keiser, J., De Micco, F. J., Grimes, R. N. (2000). *Contemporary Management Theory, Controlling and Analyzing Costs in Foodservice Operations*. Prentice Hall. New Jersey.
- Kirk, D. (1996). *Environmental Management For Hotels*, Butterworth-Heinemann, Oxford.
- Kokulu, E., D. (2001). Tıbbi Atık ve Mevzuattaki Yeri. 1. *Ulusal Katı Atık Kongresi Bildiriler Kitabı*. 18-21 Nisan. İzmir. 4. Oturum.

- Kozak, N. (Ed.). (1998). *Otel İşletmeciliği*. (2. Baskı). Ankara: Ender Matbaası.
- Kozak, S. (1998). *Otel İşletmelerinde Ön Büro Yönetimi*. (2. Baskı). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Kutkan, S. (1992). *Konaklama Tesislerinde Ön büro*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını Eğitim Merkezi Turizm Eğitim Sertifika Programı.
- Küçükgül, O., Akça, L. (2001). Katı Atık Düzenli Depolama Sahaları Sızıntı Suyu Karakterizasyonunun Zamanla Değişimi. *1. Ulusal Katı Atık Kongresi Bildiriler Kitabı*. 18-21 Nisan, İzmir.
- McGrath, C. (2001). *Resources Conservation and Recycling, Waste Minimisation in Practice*. Chamni Publising: Hong Kong.
- Mensah, I. (2005). Environmental Management Practices Among Hotels in The Greater Accra Region. *International Journal of Hospitality Management*. 10.1016
- Mındıkoğlu, B. (2007). Iso 14001 Çys Standardı: *İşletmelerin Karşılaştıkları Problem ve Zorluklar Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Mısırlı, İ. (2003). *Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Teknikleri ve Uygulamaları*. (2. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Murray, J., G. (2000). *Effects of a Green Purchasing Strategy: The Case of Belfast City Council*. *Supply Chain Management: An International Journal*, Vol 5 (1).
- Ozon Tabakasını İncelten Maddelerin Azaltılmasına Dair Yönetmelik. (2008). Erişim Tarihi: 03.03.2013. <http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/html/28053.html>
- Özden, B., D., Erdoğan, N., Demirtola, Ö. (2003). Katı Atıkların Geri Kazanımı Ve Özel Çevre Koruma Bölgelerinde Yapılan Uygulamalar. *V. Ulusal Çevre Mühendisliği Kongresi*.
- Özgen, I. (2003). Otel İşletmelerinde Atık Yönetimi. *2. Ulusal Katı Atık Kongresi*. 7-9 Mayıs, İzmir akt. Özgen, I. (2005). *Büyük Ölçekli Otel İşletmelerinde Atık*

- Yönetimi ve İber Otel Sarıgerme Park Örneği*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Özgen, I. (2005). *Büyük Ölçekli Otel İşletmelerinde Atık Yönetimi ve İber Otel Sarıgerme Park Örneği*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Özmen, Ö. (1994). *Yiyecek Yönetiminde Temel İlkeler*. Birlik Matbaası: Eskişehir.
- Palabıyık, H. (2001). *Belediyelerde Kentsel Katı Atık Yönetimi: İzmir Büyükşehir Belediyesi Örneği*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Palabıyık, H., D. Altunbaş. (2004). *Kentsel Katı Atıklar ve Yönetimi. Çevre Sorunlarına Çağdaş Yaklaşımlar: Ekolojik, Ekonomik, Politik ve Yönetimsel Perspektifler*. C. Marin, U. Yıldırım (Ed.), 103-124, Beta: İstanbul.
- Ramachandra, T. V. (2006). *Management of Solid Waste*. Capital Publishing Company, Centre for ecological Science. Indian Institute of Science, Bangalore, India.
- Roffmann, H., Stipanuk M. D. (1996). *Facilities Management*. Ah&ma Publishings. East Lansing.
- Shamshiry, E., Nadi, B., BinMokhtar, M., Komoo, I., Saadiahashim, H., Yahaya, N. (2011). *Integrated Models for Solid Waste Management in Tourism Regions: Langkawi Island, Malaysia*. Hindawi Publishing Corporation *Journal of Environmental and Public Health*. 5 pages.
- Spears, M. C. (2000). *Food Service Organizations A Managerial and Systems Approach*. (4 th. Edition). Prentice Hall. New Jersey.
- Şener, B. (2001). *Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Yönetimi*. (1. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Şimşek, H., Yıldırım, A. (2000). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Seçkin Yayınları: Ankara.

- Tayan, M. (2007). *Bursa'da Katı Atık Sorunu Ve Sürdürülebilir Kalkınma Açısından Çözüm Önerileri*, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi, Bursa.
- Trung, D. N., & Kumar, S. (2005). Resource Use and Waste Management in Vietnam Hotel Industry. *Journal of Cleaner Production*, 13, 109–116.
- Trung, D. N., Kumar, S. (2003), *Resource Use And Waste Management In Vietnam Hotel Industry*. Asian Institute of Technology, Science Direct.
- Türkiye'de Atık Yönetimi.*, (2007). Sayıştay Başkanlığı. Erişim Tarihi: 05.04.2013.  
[www.sayistay.gov.tr/rapor/rapor4.asp?id=72](http://www.sayistay.gov.tr/rapor/rapor4.asp?id=72)
- Türkiye'nin Çevre Sorunları.* (1995). Türkiye Çevre Vakfı. Ankara.
- Uluatam, S. S., Özkan, M. Y., Wasti Y. (2008). *Düzenli Katı Atık Depolanması Ve Eski Alanların Düzenlenmesi İle İlgili Bir İnceleme*. Dizayn Konstrüksiyon, Aralık 2008/276.
- Usta, Ö., *Genel Turizm*. Anadolu Matbaacılık: İzmir.
- Wilco, W., Lam, C., J. (2001). Environmental Accounting of Municipal Solid Waste Originating from Rooms and Restaurants in the Hong Kong Hotel Industry, *Journal of Hospitality & Tourism Research* 25: 371, published Sage.
- Zengin, B. (Ed.). (2001). *Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Yönetimi ve Otomasyon Sistemleri*. (1. Baskı). Sakarya: Değişim Yayınları.
- Ilomaki, M., Melanen, M. (2001). Waste Minimization in Small and Medium Sized Enterprises- Do Environmental Management Systems Help?. *Journal of Cleaner Production*. Vol:9. Akt. Özgen, I. (2005). *Büyük Ölçekli Otel İşletmelerinde Atık Yönetimi ve İber Otel Sarıgerme Park Örneği*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- 5216 Büyükşehir Belediye Kanunu, (2004). Erişim Tarihi: 08.02.2013.  
<http://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k5216.html>
- 2872 Çevre Kanunu, (1983). Erişim Tarihi: 08.02.2013.  
<http://izindenetim.cevreorman.gov.tr/izin/AnaSayfa/Mevzuat/kanun/cevreKanunu.aspx?sflang=tr>

- 1580 Sayılı Belediye Kanunu, (1930). Erişim Tarihi: 01.03.2013.  
[http://www.spo.org.tr/mevzuat/mevzuat\\_detay.php?kod=180](http://www.spo.org.tr/mevzuat/mevzuat_detay.php?kod=180)
- Kompostlaştırma Nedir?*, (b.t.). Erişim Tarihi: 01.03.2013.  
<http://www.ibb.gov.tr/sites/atikyonetimi/Documents/pdf/kompost-nedir.pdf>
- Atık Yağların Kontrolü Yönetmeliği. (2008). Erişim Tarihi: 03.03.2013.  
<http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Asp?MevzuatKod=7.5.12290&MevzuatIli ski=0&sourceXmlSearch=>
- Çevre Denetim Yönetmeliği. (2008). Erişim Tarihi: 03.03.2013.  
<http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Asp?MevzuatKod=7.5.12611&MevzuatIli ski=0&sourceXmlSearch=>
- 5237 Türk Ceza Kanunu, (2004). Erişim Tarihi: 08.03.2013.  
<http://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k5237.html>
- 5393 Belediye Kanunu, (2005). Erişim Tarihi: 08.03.2013.  
<http://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k5393.html>
- Atık Yönetimi Nedir?, (b.t.). Erişim Tarihi: 15.03.2013.  
<http://www.cevreonline.com/atik2/atikyonedir.htm>.
- Katı Atık Kontrol Yönetmeliği. (1991). Erişim Tarihi: 15.03.2013.  
<http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Asp?MevzuatKod=7.5.8132&sourceXmlS earch=&MevzuatIli ski=0>

## **EKLER**

**Ek-1:** Termal Otel İşletmelerinde Katı Atık Yönetimi: Ön Büro Departmanındaki Uygulamalara Yönelik Bir Araştırma Mülakat Formu

### **AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ**

#### **Sosyal Bilimler Enstitüsü**

#### **Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı**

### **I. BÖLÜM**

#### **İŞLETMEYE DAİR DEMOGRAFİK BİLGİLER**

- 1- Otel işletmesinin sınıfı?
- 2- Otelinizin oda sayısı?
- 3- Otelinizin yatak sayısı kaçtır?
- 4- Otelinizde çalışan personel sayısı?
- 5- Otel işletmesinin pansiyon türü?
- 6- Yıllık doluluk oranınız?

### **II. BÖLÜM**

#### **KAY UYGULAMALARI ve FAALİYETLERİ**

- 1- Aşağıdaki katı atıklardan hangisi veya hangileri ön büro departmanında oluşmaktadır?

Müşteri giriş kartları

Müşteri mesaj kâğıtları

Müşteri oda anahtarları/kartları

Odalar ile ilgili raporlar

Personellerinin çıkardığı atıklar

Kullanılan diğer ofis materyalleri

Müşteri hesap folioları

Diğer.....

- 2- Sınıflandırdığınız katı atıkların yıllar itibariyle miktarları belli midir?
- Müşteri giriş kartları
  - Müşteri mesaj kâğıtları
  - Müşteri oda anahtarları/kartları
  - Odalar ile ilgili raporlar
  - Personellerinin çıkardığı atıklar
  - Kullanılan diğer ofis materyalleri
  - Müşteri hesap folioları
- 3- İç yazışmalarda yazılı materyaller (memorandumlar vb.) mi yoksa elektronik iletişim kanalları mı kullanılmaktadır?
- 4- Dış görüşmelerde bilgisayarı iletişim aracı olarak kullanıyor musunuz?
- 5- Ön büro departmanında faks cihazına sahip misiniz?
- 6- Faks gönderirken giriş sayfası yazıyor musunuz?(Stamp kullanılabilir)
- 7- Ön büro departmanında fotokopi makinası kullanıyor musunuz?
- 8- Fotokopi makinanızın arkalı-önlü(duplex) özelliği var mı?
- 9- Fotokopi makinanızın tonerleri tekrar kullanılabilir özellikte midir?
- 10- Satın alımlarda malzemenin geri dönüşüm özelliğine sahip olmasına dikkat ediliyor mu?



11- Bilgisayar çıktıları alınırken (toner tasarrufuna dikkat edilmekte midir) econofast (%30 toner veya kartuş tasarrufu) çıktı alınmakta mıdır? (Bu şekilde alınan çıktılar sayesinde kartuş ömrü uzamaktadır)

12- Kartuşlar tekrar kullanılmakta mıdır?

13- Ön büro da geri dönüşümlü katı atıklar için ayrı çöp kutuları var mıdır?

14- Ön büro departmanında ortaya çıkan katı atıkların depolanması ve bertarafı için herhangi bir kurum/kuruluşla anlaşmanız var mı?

15- Var ise herhangi bir bedel ödüyor musunuz?

16- Ön büroda kullanılan diğer materyaller eskidiğinde nasıl değerlendirilmektedir?

Bilgisayarlar

Yazıcılar

Tarayıcılar

Kartuş/tonerler

Mobilyalar

Bellboy arabaları

Emanet odasındaki demir veya ahşap raflar

Personel kıyafetleri

17- Ön büronun geri dönüşümlü katı atıklar çerçevesinde elde ettiği kazanç varsa yıllık kaç lira tutarındadır?

18- Size göre ön büro da katı atıkların değerlendirilmesi yeterince yapılmakta mıdır? Yapılmıyorsa sebebi nedir?

19- Ön büro da katı atıkların değerlendirilmesine ilişkin önerileriniz nelerdir?