

T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÖNETİM VE ORGANİZASYON BİLİM DALI

**OTEL İŞLETMECİLİĞİNDE
ÇEVRE YÖNETİM SİSTEMİ UYGULAMALARI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DANIŞMAN
Yrd. Doç. Dr. Hüsnü Serdar ÖGE

HAZIRLAYAN
Ramazan USTA

KONYA 2007

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	İİ
KISALTMALAR	VI
TABLolar.....	VIII
EKİLLER	IX
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. İŞLETME	4
1.2. YÖNETİM.....	6
1.3. YEŞİL İŞLETMECİLİK VE YEŞİL YÖNETİM	11
1.3.1. Yeşil İşletmecilik (Çevreye Duyarlı İşletmecilik).....	11
1.3.1.1. Yeşil İşletmecilik Anlayışının Gelişimi	12
1.3.1.2. İşletmeleri Çevreye Duyarlı Olmaya İten Sebepler.....	14
1.3.2. Yeşil Yönetim (Çevreye Duyarlı Yönetim).....	15
1.3.2.1. Yeşil Yönetim Anlayışının Gelişimi	17
1.4. ÇEVRE	18
1.4.1. Organizasyon Teorisi açısından Çevre	20
1.4.2. Stratejik Yönetim Açısından Çevre	21
1.4.3. Sosyal Sorumluluk Açısından Çevre	22
1.5. ÇEVRE BOYUTU.....	22
1.6. ÇEVRESEL SORUNLAR (ÇEVRESEL ETKİ)	25
1.6.1. Hava Kirliliği	28
1.6.2. Su Kirliliği	30
1.6.3. Toprak Kirliliği	32
1.6.4. Gürültü Kirliliği	34
1.6.5. Flora ve Fauna	35
1.6.6. Görüntü Kirliliği	36
1.6.7. Doğal ve Kültürel Alanların Tahribi	36
1.7. ÇEVRESEL ETKİLERİN (SORUNLARIN) NEDENLERİ.....	37
1.7.1. Nüfus Artışı	37
1.7.2. Sanayileşme	38
1.7.3. Kentleşme	39
1.7.4. Tarım	40
1.7.5. Enerji	40
1.7.6. Katı Atıklar	41
1.8. ATIK YÖNETİMİ	42
1.8.1. Azaltma.....	43
1.8.2. Yeniden kullanım	44
1.8.3. Geri dönüşüm	44
1.8.4. Geri kazanma	44
1.8.5. Atık Bertarafı	44
1.8.6. Rehabilitasyon	45

1.9.	ÇEVRE YÖNETİM SİSTEMİ	45
1.10.	ÇEVRE PERFORMANSI	45
1.11.	SÜREKLİ İYİLEŞTİRME	45
1.12.	HİZMET KALİTESİ	45
1.13.	HİZMET KALİTESİNİN BOYUTLARI	46
1.14.	SOSYAL SORUMLULUK	48
1.15.	TURİZM İŞLETMESİ	49
1.16.	OTEL VE OTEL İŞLETMECİLİĞİ	50

İKİNCİ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDE ÇEVRE YÖNETİM SİSTEMİ (ÇYS)

2.1.	OTEL İŞLETMELERİ	52
2.2.	OTEL İŞLETMELERİNİN SINIFLANDIRILMASI	53
2.2.1.	Amerika’da Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması	54
2.2.1.1.	Ticari Oteller	55
2.2.1.2.	Havaalanı Otelleri	55
2.2.1.3.	Kongre Merkezleri	55
2.2.1.4.	Ekonomik Oteller	56
2.2.1.5.	Suit Oteller	56
2.2.1.6.	Uzun Süreli Konaklama Yapılan Oteller	56
2.2.1.7.	Casino Otelleri	57
2.2.1.8.	Resort Oteller	57
2.2.1.9.	Yatak ve Kahvaltı Otelleri	58
2.2.2.	Avrupa’da Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması	58
2.2.3.	Türkiye’de Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması	59
2.2.3.1.	Bir Yıldızlı Oteller	60
2.2.3.2.	İki Yıldızlı Oteller	61
2.2.3.3.	Üç Yıldızlı Oteller	61
2.2.3.4.	Dört yıldızlı oteller	61
2.2.3.5.	Beş yıldızlı oteller	62
2.3.	OTELLERDE MAVİ BAYRAK UYGULAMALARI	63
2.3.1.	Mavi Bayrak Başvurusu	65
2.3.2.	Mavi Bayrak Ödülünün Süresi ve Kapsamı	66
2.3.3.	Mavi Bayrak Ödüllü Plaj ve Marinaların Denetimi	66
2.3.4.	Mavi Bayrak Kriterleri	66
2.3.4.1.	Plajlar için Mavi Bayrak Kriterleri	66
2.3.4.2.	Marinalar İçin Mavi Bayrak Kriterleri	67
2.4.	ÇEVRE YÖNETİM STANDARTLARI	68
2.4.1.	Çevre Yönetimi Standartlarının Gelişimi	68
2.4.2.	Çevre Yönetiminin Arkasındaki İtici Kuvvetler	76
2.4.2.1.	Yasalar ve Uygulamalar	76
2.4.2.2.	İlgili Tarafların Baskısı, Bilinç, İmaj ve İtibar	77
2.4.2.3.	Rekabet edebilirlik	79
2.4.2.4.	Finans	81
2.4.2.5.	Sosyal Sorumluluk Anlayışı	82
2.4.3.	Çevre Yönetiminde Kullanılan Araçlar	83
2.4.3.1.	Çevre Yönetim Sistemi Standartları	83

2.4.3.2.	Eko-Yönetim ve Denetim Planı (EMAS).....	87
2.4.3.3.	AB Çevre Etiketleri (Eco-Label).....	89
2.4.3.4.	Eko-Audit Sistemi (İşletmelerin Ekolojik Yönden Teftişi).....	89
2.4.3.5.	Çevresel Etki Değerlemesi (ÇED).....	90
2.5.	ÇEVRE YÖNETİM SİSTEMİ MODELİ	91
2.6.	ÇEVRE YÖNETİM SİSTEMİ STANDARTININ GEREKLİLİKLERİ	93
2.6.1.	Genel Şartlar	93
2.6.2.	Çevre Politikası	94
2.6.3.	Planlama	96
2.6.3.1.	Çevre Boyutları.....	97
2.6.3.2.	Yasal ve Diğer Şartlar.....	99
2.6.3.3.	Amaçlar, Hedefler ve Program/Programlar	101
2.6.4.	Uygulama ve Faaliyetler.....	103
2.6.4.1.	Kaynaklar, Görevler, Sorumluluk ve Yetki.....	103
2.6.4.2.	Uzmanlık, Eğitim ve Farkında Olma.....	105
2.6.4.3.	İletişim.....	106
2.6.4.4.	Dokümantasyon.....	107
2.6.4.5.	Dokümanların Kontrolü.....	108
2.6.4.6.	Faaliyetlerin Kontrolü	109
2.6.4.7.	Acil Duruma Hazır Olma ve Müdahale.....	110
2.6.5.	Kontrol Etme	112
2.6.5.1.	İzleme ve ölçme.....	112
2.6.5.2.	Uygunluğun Değerlendirilmesi	112
2.6.5.3.	Uygunsuzluk, Düzeltici Faaliyet ve Önleyici Faaliyet.....	113
2.6.5.4.	Kayıtların Kontrolü	115
2.6.5.5.	İç Tetkik.....	116
2.6.6.	Yönetimin Gözden Geçirmesi	117

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

OTEL İŞLETMECİLİĞİNDE ÇEVRE YÖNETİM SİSTEMİ UYGULAMALARI ÜZERİNE AMPİRİK BİR ÇALIŞMA

3.1.	ARAŞTIRMANIN AMACI	119
3.2.	ARAŞTIRMANIN KAPSAMI.....	119
3.3.	ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	120
3.4.	ARAŞTIRMANIN TAŞIDIĞI SINIRLILIKLAR.....	121
3.5.	ARAŞTIRMA BULGULARININ DEĞERLENDİRİLMESİ	122
3.5.1.	Otellerle İlgili Genel Nitelikli Bulgular	122
3.5.2.	Otellerin ÇYS ve Çevresel Duyarlılık Kapsamındaki Faaliyetleri İle İlgili Elde Edilen Bulgular.....	125
3.5.2.1.	ÇYS Belgelendirme Süreci.....	125
3.5.2.2.	Mavi Bayrak Uygulaması.....	128
3.5.2.3.	ÇYS Alınmasını Etkileyen Faktörler.....	129
3.5.2.4.	ÇYS'nin Organizasyon Yapısındaki Yeri	130
3.5.2.5.	ÇYS Sürecini Zorlaştıran ve Kolaylaştıran Unsurlar	131
3.5.2.6.	ÇYS'nin Etkinliğini Artıran Unsurlar	132
3.5.2.7.	ÇYS'ne İlişkin Maliyet ve Bütçeleme.....	133

3.5.2.8.	Çevreye Duyarlı Bir İşletme Kültürü Oluşturulmasında Tepe Yönetimin Rolü ve Motivasyon Araçları.....	134
3.5.2.9.	Tedarikçilerle Olan İlişkiler.....	136
3.5.2.10.	Çevresel Sorunlar	137
3.5.2.11.	ÇYS Planlaması.....	139
3.5.2.12.	Yeşil İşletme ve Yönetim Uygulamaları	140
3.5.2.13.	Belgelendirmenin Olumlu ve Olumsuz Yönleri.....	143
3.5.2.14.	Çevre Alanındaki Farklı Uygulamalar ve Ödüller	145
SONUÇ.....		147
KAYNAKÇA		158
EKLER		169
EK-1 : SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA İŞ BİLDİRİSİ		169
EK-2 : CERES PRENSİPLERİ		171
EK-3 : ARAŞTIRMADA UYGULANAN SORULAR.....		173

KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış bazı kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

Kısaltmalar	Açıklama
AB	Avrupa Birliği
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
BS	British Standards (İngiliz Standartları)
BSI	British Standards Institutions (İngiliz Standartlar Kuruluşu)
CD	Commity Draft (Komite Taslağı)
CEN	European Committee for Standardization (Avrupa Standardizasyon Komitesi)
CO2	Karbondiyoksit
ÇED	Çevre Etki Değerlemesi
ÇEK	Çevre El Kitabı
ÇPD	Çevre Performans Değerlendirme
ÇYS	Çevre Yönetim Sistemi
ÇYP	Çevre Yönetim Programı
DÇKK	Dünya Çevre ve Kalkınma Komisyonu
EMAS	Eco-Management and Audit Scheme (Eko Yönetim ve Denetim Programı)
EMS	Enviromental Management System (Çevre Yönetim Sistemleri)
EPA	Environmental Protection Agency (Çevre Koruma Acentası)
EU	European Union (Avrupa Birliği)

EUCC	European Union for Coastal Conservation (Avrupa Birliği Kıyı Koruma)
FEE	Foundation for Environmental Education (Uluslararası Çevre Eğitim Vakfı)
HBD	Hayat Boyu Değerlendirme
ICC	International Chamber of Commerce (Uluslararası Ticaret Odası)
IEC	International Electric Commity (Uluslararası Elektrik Komitesi)
ISO	International Organization for Standardization (Uluslar arası Standardizasyon Örgütü)
IUCN	Uluslararası Doğa ve Doğal Kaynakları Koruma Birliği
İSG	İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği
KYS	Kalite Yönetim Sistemi
PUKÖ	Planla – Uygula – Kontrol et – Önlem al
SAGE	Strategic Advisory Group on the Environment (Çevre Üzerine Stratejik Tavsiye Grubu)
SC	Sub Committee (Alt Komite)
T.C.	Türkiye Cumhuriyeti
TÇV	Türkiye Çevre Vakfı
TÇSV	Türkiye Çevre Sorunları Vakfı
TSE	Türk Standardları Enstitüsü
TURÇEV	Türkiye Çevre Eğitim Vakfı
UNEP	United Nations Environment Programme (Birleşmiş Milletler Çevre Programı)
WG	Work Group (Çalışma Grubu)
WWR	Dünya Doğa Forumu

TABLÖLAR

Tablo 1.1: Atık Yönetimindeki Adımlar.....	43
Tablo 2.1: Amerikan Otelciliğinde Farklı Kriterlere Göre Otel İşletmeleri Sınıflandırması.....	54
Tablo 2.2: Otel İşletmelerinin Farklı Kriterlere Göre Sınıflandırılması.....	59
Tablo 2.3: Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği Uyarınca Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması.....	59
Tablo 2.4: Örnek Politika, Amaç ve Hedefler.....	99
Tablo 2.5: Örnek Politika, Amaç ve Hedefler.....	103
Tablo 3.1: Otellerin Açılış Tarihleri.....	123
Tablo 3.2: Otellerin Yıldız Sayıları.....	123
Tablo 3.3: Otellerin Yatak Kapasiteleri.....	123
Tablo 3.4: Otellerin Çalışan Personel Sayıları.....	124
Tablo 3.5: Otellerin Sahip Olduğu Belgeler ve Alındığı Yıl Dağılımları.....	125

ŞEKİLLER

Şekil 1.1: Yönetim Faaliyetinin Temel Görüntüsü.....	7
Şekil 1.2 : Etkinlik ve Verimliliğin Dengelenmesi.....	9
Şekil 1.3: Çevre boyut ve etkileri arasındaki ilişki	27
Şekil 1.4: Üretim zincirindeki yaklaşım çeşitleri.....	43
Şekil 2.1: ÇYS Modeli.....	91
Şekil 2.2: TS EN ISO 14001 Standart Maddelerinin PUKÖ Döngüsüne Göre Dağılımı.....	94

GİRİŞ

Dünyadaki bütün canlılar var oldu olalı, temel gereksinimlerini, doğayla yaptıkları mücadeleler sonucunda elde ederek doğa kaynaklarını cömertçe kullanarak gelişimlerini sürdürmüşlerdir. Dolayısıyla doğadaki büyük, küçük hiçbir canlı tek başına bulunmaz. Diğer hiçbir canlının bulunmadığı, belli fiziksel-kimyasal koşulların karşılanmadığı bir ortamda var olamaz. Canlının bulunduğu yerdeki fiziksel-kimyasal koşullar ve diğer canlılar o canlının çevresini oluşturur. Ekolojik anlamda çevre sözcüğü, bireyle ilişkili canlı cansız her şeyi kapsar .

Organizmayla aynı fiziksel alanı paylaşan ve organizmayı doğrudan doğruya ya da dolaylı olarak etkileyen tüm türler, canlı çevreyi oluşturur. Örneğin, gölde yaşayan bir balığın canlı çevresi yalnız diğer balıklardan oluşmaz. Göldeki çeşitli bitki türleri, küçük, büyük hayvan türleri, mikroorganizmalar ve de o gölde avlanan balıkçı, hep o balığın canlı çevresi kapsamına girer.

Organizmanın cansız çevresi, genel anlamda kara, su gibi canlının içinde ya da üzerinde yaşadığı somut (maddesel) bir ortamdan oluşur. Bunun dışında hava koşulları, toprak ve suyun fiziksel-kimyasal özellikleri, gün ışığının mevsimsel değişimi, hep cansız çevreyi oluşturan koşullar arasındadır.

Organizmalar hem cansız çevrelerinden etkilenirler, hem de varlıklarıyla cansız çevrelerini etkilerler. Bitkilerin büyüebilmek için ortamdan nitrat, fosfat gibi besleyici mineralleri (gübre) almaları, endüstri artıklarından zehirlenmeler, kuraklıktan bitkilerin ölmeleri organizma cansız çevre ilişkisine birer örnektirler. Bir başka örnekte, bir bölgedeki bitki örtüsü değişmesiyle, cansız çevre koşullarının değişmesidir. Bitki örtüsü azaldıkça, yağış azalır, erozyon başlar, erozyondan toprağın üzerinde yaşayan canlılar zarar görür, düzeni bozulur, yaşamı son bulur. Dolayısıyla çevre, bu ve benzeri sorunları, üzerinde yaşayan canlı ve cansız organizmalardan alır.

Tüm canlılar arasında, bulunduğu ortamı en çok etkileyen ve sorun oluşturan şüphesiz ki, insandır. İnsandan başka hiçbir canlı geniş alanların bitki örtüsünü kaldırarak, kendine toplu barınak yerleri yapıp, tarım alanları açamaz. Madenleri cansız ortamdan çıkaramaz ya da insan yapısı (sentetik) kimyasal maddeler üreterek ortama ekleyemez. Ürettikleriyle, kurduğu büyük küçük sanayi, enerji vb. tesislerle, kullandığı çeşitli

kimyasallarla ve makinelerle canlı-cansız çevrenin çok hızla ve düzensiz biçimde değişmesinin, sorunlu hale gelmesinin sorumluluğunu yüklenmiş durumdadır.

Ormanların tahribi ve erozyon sorunu, hızlı nüfus artışı, düzensiz şehirleşme ve yeşil alanların eksikliği, kıyıların bozulması, sanayide kullanılan kimyasal maddelerin insan sağlığına etkisi, nükleer enerji ve termik santraller ve benzerleri ile ilgili insan-çevre sorunları dünyanın pek çok ülkesinde güncel yaşama iyice girmiş ve çözümleri aranan sorunlar haline gelmiştir. Çevre sorunlarının hızla çoğalması ve üretim kaynaklarının yetersiz hale gelmesi nedeniyle artık bütün dünyada çevre konusunda olumlu gelişmeler yaşanmaya başlanmış, çevrenin ve ekosistemin korunması ülkelerin ortak sorunu haline gelmiştir. Bunun bir sonucu olarak da, her ülkenin başta gelen sorumluluklarından birisi, kalkınma ve gelişmelerini “sürdürülebilir” ve ekolojik açıdan kabul edilebilir bir esasa dayandırmak olmuştur.

Kirlenmenin yayılma özelliği ve kaynakların ortak kullanım zorunluluğu ülkeleri birlikte önlem almaya zorlayarak, sürekli ve dengeli kalkınmanın etkin çevre politikalarına bağlı olduğu görüşü ülkeler arasındaki dayanışmayı artırmıştır. Bu nedenle çevre konusu giderek küresel bir boyut kazanmış ve çevre bozulmasının önlenmesi için her ülkenin koruma kararlarına katılması gereğini ortaya koymuştur.

Günümüzün serbest piyasa ekonomilerinde de, çevrenin korunması ortak ve yönetsel bir sorumluluk olarak kabul edilmekte ve rekabet, sürekli olarak firmaları, hammaddeyi ve enerjiyi korumaya ve verimli kullanmaya zorlamaktadır. Artık tüketicilerinde yavaş yavaş çevre konusunda bilinçlenmekte olmaları çevre dostu ürünlerin talebini artırmaktadır. Bu durumda firmaların temel amacı, kaynakları akılcı kullanarak tasarruf sağlayıcı tedbirler almak ve çevreyi kirlletmeyen teknolojiler seçerek çevre boyutunu, iş stratejilerine ve planlarına almak olmalıdır.

İşletmeler açısından gelinen bu nokta; çevre faktörünün ve çevresel unsurların etkin kullanımını ön plana çıkarmıştır. Böylece, çevre yönetimi olgusu, genel işletme yönetiminin içinde ağırlıklı bir konu haline gelmiştir. Çevreyi daha iyi korumak, çevreye faydalı olmak ya da çevreye daha az zarar vererek kalkınmak anlamı ifade eden bu eylem, dünyada olduğu gibi ülkemizde de ISO 14000 adı altında toplanan çevre yönetim sistemi standartlarına dönüştürülmüştür.

Uluslar arası platformda büyük bir geçerlilik kazanan ISO 14000 serisi standartları, bu kapsamda geliştirilen Çevre Yönetim Sistemi (ÇYS) standartlarından birisidir.

Belgelendirmede esas alınan standart ise bu serinin bir parçası olan “ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemleri-Özellikler ve Kullanım kılavuzu”dur.

Günümüzde çevre artık herkesin sorumluluğundadır. Bireyler, şirketler, hükümetler, ülkeler üzerlerine düşen sorumluluklarının bilinciyle hareket etmek zorundadır. Bu bilinçle bu çalışmada çevre yönetimi ve TS EN ISO 14001 ÇYS Standardı çerçevesinde Otel İşletmeciliğinde çevre yönetim sistemi ele alınmış olup bu sistemin ilk ortaya çıkışından günümüze kadar geçirdiği evreler incelenmiştir.

Otel İşletmeciliğinde ÇYS uygulayan otellerin çevreyle olan etkileşimi, çevreye sağladığı fayda ve zararlar üzerinde durulmuş, Çevreyi daha iyi korumak, çevreye faydalı olmak ya da çevreye daha az zarar vermek için neler yaptığı incelenmiş ve bütün dünya tarafından geçerlilik kazanan TS EN ISO 14001 ÇYS standardının bu otellerde nasıl kurulduğu, uygulandığı ve belgelendirildiği incelenmeye çalışılmıştır.

Çalışmanın birinci bölümü konuyla ilgili kavramların tanımlarını içermekte olup takip eden bölümlere temel oluşturacak kavramsal bir çerçeve çizmektedir. Bu bağlamda asıl konuya geçmeden önce temel bazı kavramlar açıklanmış ve ileriki bölümlerde bu kavramların ayrıntılarına yer verilmiştir.

Çalışmanın ikinci bölümünde, otel işletmeciliği anlatılmaya çalışılmıştır. Otel işletmeciliğinin tanımı, sınıflandırılması, otellerde mavi bayrak uygulamalarına yer verilmiştir. Bunun yanında bu bölümde çevre yönetimi, çevre yönetiminin arkasındaki itici kuvvetler, ISO 14000 ÇYS Standartlarına yer verilmiş olup Çevre Yönetiminde kullanılan araçların neler olduğu da belirtilmiştir. Ayrıca bu bölümde TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi standardı ele alınmış ve çevre yönetim sistemi gereklerinin her bir aşaması ayrıntılı bir şekilde anlatılmaya çalışılmıştır.

Üçüncü bölümde, TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemini (ÇYS) uygulayan otellere yönelik görüşme yöntemiyle yapılan araştırma sonuçlarına yer verilmiş, sonuçlar değerlendirilmiş ve elde edilen bulgular yorumlanmıştır. Otellerle yapılan bu görüşmelerde otellerin çevresel duyarlılık kapsamındaki faaliyetleri sorgulanmaya çalışılmış, ÇYS’ni uygulayan otellerin avantaj ve dezavantajları, tedarikçilerle olan ilişkilerindeki ÇYS etkisi, çevresel sorunları ve bu sorunların çözüm önerileri, mavi bayrak uygulamaları ve denetimleri hakkında bilgiler alınmaya çalışılmış ve elde edilen bulgular analiz edilmiştir.

Son bölümde, bu çalışmada elde edilen bulgular değerlendirilerek bir takım sonuçlar çıkarılmış ve bazı önerilerde bulunulmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. İŞLETME

İşletme, insan gereksinimlerinin sonucu olarak oluşturulan bir olgudur. İşletmeler, insanların isteği veya gereksinim duyduğu mal ve hizmetlerden doğada serbestçe bulunamayan, başka bir deyişle iktisadi olanları üretmek ve/veya pazarlamak görev yada rolünü üstlenen kuruluşlardır. İşletmeler, üstlendikleri bu rollerini yerine getirebilmek için bünyelerindeki üretim faktörlerini bir araya getirmek zorundadırlar (Cemalcılar ve diğ.,1985: 3)

Üretim faktörlerinin sayısı ve nelerden oluştuğu çeşitli kaynaklarda farklı olmakla birlikte hemen hepsinde temel üretim faktörleri olarak kabul edilen doğa, emek ve sermaye bulunmaktadır (Karakoç,1996:7). Günümüzde bir işletmenin çalışması için doğal kaynaklar, emek, sermaye, girişimci ile yönetim ve organizasyon olmak üzere en az beş üretim faktörünün bir arada bulunması gerekli görülmektedir.

İşletmeler genellikle kâr sağlamak amacıyla kurulmaktadır (Cemalcılar ve diğ., 1985:3). Buna göre işletme, kâr sağlamak amacıyla, insanların gereksinimlerini karşılayan mal ve hizmetlerin üretim ve dağıtımına ilişkin faaliyetler toplamıdır (Keith ve Gubellini, 1971:4), biçiminde tanımlanabilir. Kâr amacı yanında sosyal veya politik gibi başka amaçlara sahip işletmeler olabileceği gibi, kâr amacı gütmeksizin, etkin veya tam olarak karşılanamayan gereksinimleri “hizmet” amacıyla yerine getiren işletmelerde vardır (Bittel, 1980:16). Bu türdeki yapılanmalar “kâr amaçsız işletme“ kavramı ile ifade edilebilir (Cemalcılar ve diğ., 1985:3).

İşletme, bir olaylar ve olgular dizisi olarak ele alındığında, işletmenin değişik yönlerini vurgulayan aşağıdaki tanımlar yapılabilir (Aşkun, 1973:4):

- i. İşletme, iktisadi mal veya hizmet üretme ve/veya pazarlama faaliyetlerini yerine getiren kuruluştur.
- ii. İşletme, insanların gereksinim duyduğu çeşitli mal ve hizmetin üretimini sağlayan ekonomik bir olay yada olgudur.
- iii. İşletme, mal veya hizmetin üretilmesi için gerekli olan makine, araç, gereç, işlem ve çalışmalardan oluşan teknik bir olgudur.
- iv. İşletme, insanların hep birlikte veya başka bir anlatım ile toplum yaşamının bir gereği olarak ortaya çıkan sosyal bir olgudur.
- v. İşletme, gerek kendi elemanlarının, gerek işletme dışında bulunan çeşitli kişi yada gurupların çıkar ilişkilerinin düğümlendiği politik bir olaydır.
- vi. İşletme, çalışma biçimine, amaçlarına ve içinde bulunduğu toplumun yasalarına göre saptanmış hukuki bir olgudur.

İşletme, insanların gereksinim duyduğu mal ve/veya hizmetlerin üretimi ve/veya pazarlaması için gerekli tüm kaynakların en uygun biçimde etkileşimini sağlayarak, gerek işletmedeki gerek işletme dışındaki kişi yada guruplara çıkarlar sunan bir kuruluştur. Bu tanımlamadan aşağıdaki sonuçları çıkarmak mümkündür (Karakoç, 1996:9)

- i. İşletmenin amacı, insanların gereksinimlerini giderecek mal ve/veya hizmetleri üretmek ve/veya pazarlamaktır.
- ii. İşletmenin amacına erişebilmesi için, işletme içinde ve dışındaki kişi yada guruplara tatmin edici çıkarlar sağlaması gerekmektedir. Başka deyişle işletme, ürettiği mal ve hizmetin fiyatı ve kalitesi ile tüketiciyi; emeğinin karşılığında yeter düzeyde ücret, sermayeye faiz, girişimciye kar, tedarikçiye fiyat ile üretimde rolü olan faktörleri tatmin edebilmelidir.
- iii. İşletmenin çeşitli tarafları tatmin edecek şekilde çalışabilmesi, üretim için gerekli tüm kaynakların en uygun biçimde etkileşim durumunda olmasını gerektirmektedir. Söz konusu en uygun etkileşimi belirleyecek etken ise “zaman”dır. Çünkü işletmedeki kaynaklar arasında en uygun etkileşimin sağlanması, tüm kaynakların, en uygun zamanlama ve en uygun sürelerle kullanılmasını gerektirmektedir.
- iii. Sonuç olarak işletmenin amaçlarına erişebilmesi için zaman kaynağını çok iyi biçimde kullanabilmesi gerekmektedir.

1.2. YÖNETİM

Yönetim, insanların işbirliğini sağlama ve onları bu amaca doğru yürütme iş ve çabalarının toplamıdır. Başka bir deyişle, başkalarının aracılığı ile amaçlara ulaşma veya başkalarına iş gördürme faaliyetlerinin toplamı yönetim sürecini oluşturur (Tosun, 1987:161).

Bu tanımlamadan anlaşılacağı gibi, yönetim belirli amaçlara yönelmiş insan ve toplumsal bir süreçtir. Yönetim sürecinde rol alan, yani ortak çaba ve çalışmalara katılan bireyler, işgören ve iş gördüren, yönetilen ve yöneten, ast ve üst, memur ve amir gibi çeşitli terimlerle anılan toplumsal farklılaşmaya uğrarlar. Gerçekten, yönetim süreci ve olaylarının var olduğu durumlarda, emir verenler ve emir alanlar vardır. Böylece, oluşan emir-komuta zincirinde yer alan kişiler, astlarına göre üst, üstlerine göre ast olurlar ve kendilerinde hem astlık, hem üstlük sıfat ve işlevlerini toplamış olurlar (Karakoç, 1996:9).

Yönetim faaliyetinin başarılı bir şekilde yürütülmesi için yapılmasında bazı yeteneklere gereksinim gösterir (İnan, 1993:5). Bir kişi çok iyi bir mühendis veya muhasebeci olabilir, fakat bir işletmeyi yönetecek yeteneklere sahip olmayabilir. İşletme başarısızlıklarının çoğu girişimcinin yetersiz olmasından değil kötü bir yönetici olmasından ortaya çıktığı bilinmektedir. Örneğin, çok büyük icatlar yapan Thomas Edison kurduğu işletmeyi başarılı bir şekilde yürütememiştir. Yönetim, insanların amaçlarını etkin bir şekilde başaracakları bir ortamın oluşturulması olarak ele alınmaktadır. Bu ortam amaçlara ulaşmak için beşeri, finansal ve doğal kaynakların bütünsel kullanılması gerekir (Albenese, 1975:5). Endüstriyel toplumlarda yönetim olgusu meslek haline gelerek profesyonelleşmiş ve “sermaye ve işgücü” olarak değil “yönetim ve işgücü” olarak ele alınmaya başlanmıştır.

Yönetim ile ilgili diğer tanımlar kısaca şöyle sıralanabilir;

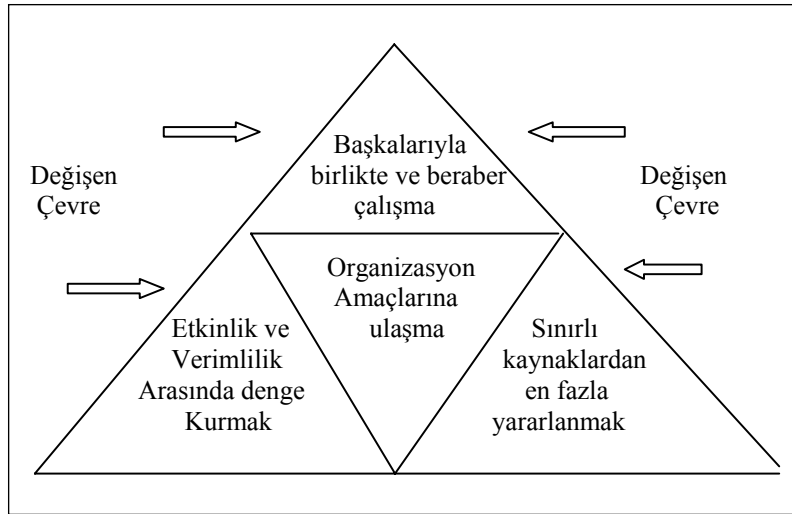
- i. Yönetim, başkaları aracılığıyla iş görmektir (Drucker, 1979:14)
- ii. Yönetim, organizasyon amaçlarına ulaşmak için birey ve grup faaliyetlerinin uyumlaştırıldığı bir süreçtir (Simon, 1957:8)
- iii. Yönetim, insanların işbirliğini sağlama ve onları bir amaca doğru yürütme iş ve çabalarının toplamıdır (Duncan, 1987:7)

- iv. Yönetim; örgütteki görevlilerin çok yönlü güçlerinin örgüte kazandırılma biliminin adıdır¹.
- v. Yönetim, değişen çevrede sınırlı kaynakları verimli şekilde kullanarak organizasyon amaçlarına etkin bir şekilde ulaşmak için başkalarıyla işbirliği yapmaktır (Kreitner,1983:8).

Kreitner tarafından yapılan bu son tanıma göre yönetim olgusunun odaklandığı temel dinamik aşağıdaki gibi sıralanabilir (Kreitner,1983; 8)

- i. Başkalarıyla birlikte ve beraber çalışma,
- ii. Organizasyon amaçlarına ulaşma,
- iii. Etkinlik ve verimlilik arasında denge kurma,
- iv. Sınırlı kaynaklar,
- v. Değişen çevre.

Bu beş önemli özellik Şekil 1.1’de daha ayrıntılı olarak görülmektedir (Kreitner, 1983:8);



Şekil 1.1: Yönetim Faaliyetinin Temel Görüntüsü

Kaynak : Krettner, Robert, (1983), Management, Houghton Mifflin Book Co., Boston, s.8.

Süreç olarak yönetim; “örgüt amaçlarına ulaşmak için yerine getirilmesi gereken çalışmaların planlanması, örgütlenmesi, yürütülmesi, uyumlaştırılması ve denetlenmesi sürecinin başarılanması” (Karakoç, 1996:191) olarak tanımlanabilir. Bu süreçteki iş yada iş

¹ Bu tanım, 1998 yılında Eskişehir’de, Sn Prof. Dr. İnal Cem AŞKUN ile yaptığım ikili görüşme sırasında kendileri tarafından sözlü olarak ifade edilmiştir.

grupları, sürekli olarak değişen bir çevrede işgörenler tarafından yerine getirildiğinde, yukarıdaki tanımın, yönetimdeki pek çok özelliği vurguladığı görülür. Bu tanım, yönetimin vurgulanmayan diğer özelliklerini de içine alacak biçimde genişletilebileceği gibi yönetimin tek bir özelliğini belirtecek kadar da daraltılabilir. Nitekim yönetim konusunda yazılan çeşitli kaynaklarda, yazarların içinde bulundukları dönemin koşullarında yönetimin hangi özelliğini ön plana çıkarmak istiyorlarsa yada yönetimi hangi yönüyle ele alacaklarsa buna göre bir yönetim tanımı yaptıkları görülmektedir (Baransel,1979:124).

Yönetim sürecinde sınırlı olan zamana çok şey sığdırmak ve en az girdi ya da çabayla büyük sonuçlara ulaşmak ussallığın (rasyonelliğin) başta gelen ilkesidir (Cemalcılar ve diğ., 1985:98). Yönetimin başarı ölçüleri, etkinlik ve verimlilik olarak ikiye ayrılabilir. Etkinlik; yönetimde, istenen amaca ulaşma oranını belirleyen bir kavramdır. Verimlilik; çeşitli mal ve hizmetlerin üretimindeki kaynakların (emek, sermaye, arazi, malzeme, enerji ve bilgi) etken kullanımıdır. Bu ilişki basit bir anlatımla;

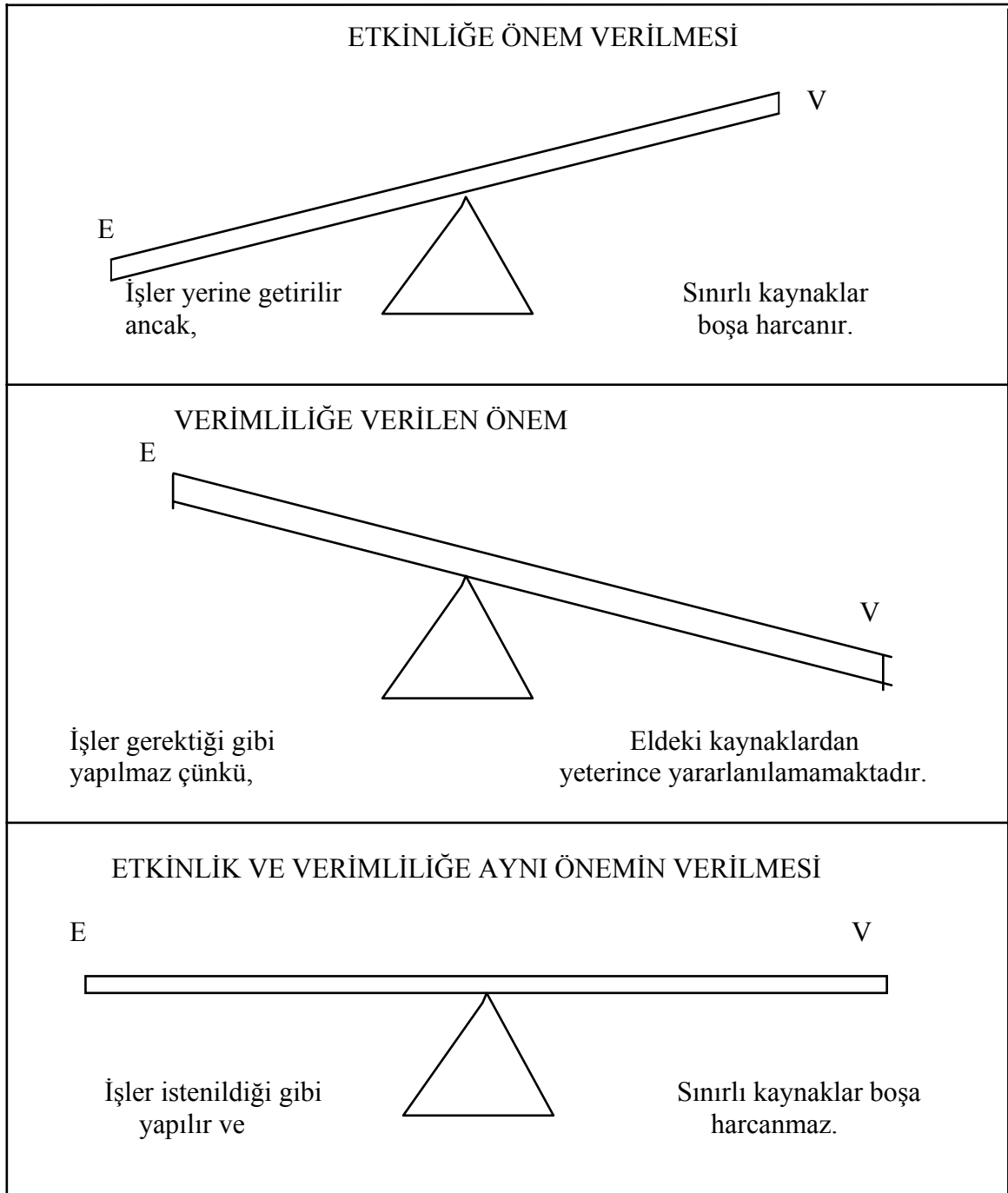
$$\text{Verimlilik} = \text{Çıktı} / \text{Girdi}$$

olarak formüle edilebilir. Verimlilik aynı zamanda sonuçlarla bu sonucu elde etmek için harcanan zaman arasındaki ilişki olarak da tanımlanabilir (Türkmen, 1996:42).

Yukarıdaki tanımlara göre yönetim, birden çok insanın etrafında toplanabileceği bir amaç oluşturarak, bu amacın verimli ve etkili bir biçimde gerçekleştirilmesi için yerine getirilecek çalışmaların planlanması, örgütlenmesi, yürütülmesi, uyumlaştırılması, denetlenmesi ile yönetici yetiştirilmesi sürecini sağlayan enerjidir. Bu süreçteki iş yada iş grupları, sürekli olarak değişen bir çevredeki işgörenler tarafından yerine getirilir (Karakoç, 1996:192).

Kreitner'ın yönetim tanımında da vurgulandığı gibi yönetim, örgüt amaçlarına erişmede kıt kaynaklardan yararlanmak zorundadır. Yönetimin en önemli görevlerinden birisi yararlandığı bu kıt kaynakların verimliliğini ve etkinliğini dengeli olarak sağlamaktır. Söz konusu dengenin sağlanamaması durumunda ortaya çıkabilecek sonuçlar Şekil 1.2 yardımıyla gösterilebilir (Kreitner, 1983:10). Şekil 1.2'ye göre, yönetimin etkinliğe daha fazla önem vermesi durumunda, kıt kaynakların boşa harcanma olasılığı artmaktadır. Tam tersine, verimliliğe ağırlık verilmesi durumunda da kaynaklardan yeterince yararlanmama olasılığı arttığından işler amaca uygun yapılamamaktadır. Verimliliğe yeterince önem vermeyen işletmelerde yöneticiler sermaye, nitelikli işçi, elverişli hammadde gibi kıt kaynakları bulmakta zorlanacaklar ve bu kaynakların pahalılığı karşısında, verimliliğe

gereken önemi vermek zorunda kalacaklardır. Çünkü işletmenin yaşamı tehlikeye girecektir (Hinrichs, 1976:44).



Şekil 1.2 : Etkinlik ve Verimliliğin Dengelenmesi

Kaynak : KREITNER Robert, Management, Houghton Mifflin Book Co., Boston, 1983, s.8.

Ancak verimliliğin sağlanması için öncelikle, yönetimin yararlandığı kıt kaynaklar arasında, zamanın eşsiz ve değerli bir konumu bulunduğunun anlaşılması gerekmektedir. Çünkü herhangi bir üretimle ilgili çıktının sınırlarını üretimde yararlanılan en kıt kaynak

belirlemektedir ve zaman bütün süreçlerde yararlanılan en kıt kaynak durumundadır (Harper, 1980:27).

Yönetim, örgütü var eden ve yaşamasını sağlayan etkin bir güç yada enerjidir. Örgütün çeşitli basamaklarında çalışan yöneticiler ise, bu enerjinin kaynaklarıdır (Drucker, 1988:49). Dolayısıyla yönetici bir örgütü oluşturup, işleyişi sırasında sürekli denetleyerek uyumu bozan öğelerde değişiklik yapabilmektedir.

Yönetici en yalın biçimi ile başkaları aracılığıyla iş gören yada başkalarının aracılığıyla amaçlara ulaşan kişi olarak tanımlanabilir (Koçel, 1995:12).

Örgüt oluşturulduktan sonra, örgüt amaçları dışında bireysel amaçlar da ortaya çıkmaktadır. Örgütün yaşaması bu iki türdeki amaçların en iyi biçimde tatmin edilmesine bağlıdır. Buna göre yönetici, örgüt amaçları ile bireysel amaçları dengeli biçimde tatmin etme görevini üstlenen kişi olarak da tanımlanabilir (Karakoç, 1996:277).

Yönetimin özelliklerine ve işlevlerine uygun olarak yöneticide bulunması gereken çeşitli niteliklerin vurgulandığı pek çok yönetici tanımı yapılabilir. Bunlardan bir kaç tipik örnek aşağıya çıkarılmıştır (Karakoç, 1996:277):

- i. Yönetici, karar alan ve uygulayan kişidir.
- ii. Yönetici, sınırlı kaynaklardan en iyi şekilde yararlanmasını bilen kimsedir.
- iii. Yönetici, örgütte arabulucu yada uzlaştırıcı bir kişidir.
- iv. Yönetici, yönetim bilgileri ve tekniklerini örgüt amaçlarına ulaşma yolunda en uygun biçimde kullanabilen sanatçıdır.

Bir yöneticinin başarısı büyük ölçüde başkalarına bağlıdır (Rosemary, 1972:118) Oysa başarısızlığı, pek çok kişi ve grubu etkiler. Bunun içindir ki yöneticinin zamanını planlı, etkin ve verimli kullanma zorunluluğu daha da önemlidir. Organizasyonu başarıya veya başarısızlığa ulaştıracak olan kişi yöneticidir. Şayet yönetici zamanı iyi kullanabiliyorsa, az zamanda çok iş başarabiliyorsa buna paralel olarak çeşitli kademelerdeki işgöreni de doğru yöneterek başarı sağlayabilir. Esasında yönetici çok çeşitli kaynaklardan gelen arzu, istek, baskı ve zorlamalar altında çalışan bir kişidir (Stephens, 1970:71).

Bir yöneticinin işletme içi ve işletme dışı çok çeşitli kaynaklardan gelen arzu, istek baskı ve zorlamalara karşı duyarlı olması gerekmektedir. Bu duyarlılığın sonucu olarak yönetici bu unsurlarla bazen mücadele etmek, bazen yardımlaşmak, bazen de pazarlık

etmek vb. gibi şekillerle ilişki kuracaktır. Bütün bunları yaparken de otorite yanında sahip olduğu güç kaynaklarını kullanacaktır (Kotter, 1997:128).

Gerçekten de bir yönetici örgüt içinde, çalışanlar, makineler ve malzemeler arasında iş birliği ve uyumu dikkate alıp onları etkili ve verimli bir şekilde çalıştırırken örgütün faaliyette bulunduğu yalın ve genel çevre koşullarını göz önünde bulundurmalı, faaliyetlerin olumlu ve olumsuz etkilerini sürekli olarak gözden geçirmelidir (Eren, 1993:6).

1.3. YEŞİL İŞLETMECİLİK VE YEŞİL YÖNETİM

1.3.1. Yeşil İşletmecilik (Çevreye Duyarlı İşletmecilik)

Geçmişte çevre dendiğinde işletme yöneticileri için sadece rekabet çevresi, ya da daha geniş anlamda sosyal, politik, kültürel ve teknolojik çevre söz konusuysen, bu gün artık sürdürülebilir kalkınma amacının benimsenmesiyle birlikte yeşil çevre yani, doğal çevre de işletmeler açısından hak ettiği önemi kazanmaktadır (Bhargava ve Welford, 1996:28).

Yeşil işletmecilik (Çevreye duyarlı işletmecilik), ekolojik çevreyi karar alma süreçlerinde önemli bir unsur olarak dikkate alan, faaliyetlerinde çevreye verilen zararı minimuma indirmeyi veya tamamen ortadan kaldırmayı amaç edinen, bu çerçevede, ürünlerinin tasarımını ve paketlemesini, üretim süreçlerini değiştiren, ekolojik çevrenin korunması felsefesini işletme, kültürüne yerleştirmek için çabalayan, sosyal sorumluluk kapsamında topluma karşı görevlerini yerine getiren işletmelerin benimsediği bir anlayıştır. Yeşil işletmecilik, işletmelerin faaliyet ve stratejilerinde küçük değişiklikler yapmanın çok ötesinde, iş yapma biçimlerinde radikal bir değişim demektir (Carson ve Moulden, 1991:175). Bu ise, işletmenin genel müdüründen, en alt kademede çalışanlara kadar herkesin karar verme ve iş yapma biçimini değiştirmesini gerektirir. Bu yöndeki bir değişim hızla gerçekleşmektedir. İşletmelerin tepe yöneticilerinin çevrecilerle düzenli olarak yaptıkları toplantılar, çevreye verilen zararı sadece azaltmakla kalmayıp tamamen ortadan kaldıran yeni mamullerin üretimi, çevre dostu paketleme uygulamaları, temiz üretim teknolojileri gibi yenilikler bu değişimin göstergeleri olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bu değişimin gerisindeki en önemli kavram ise sürdürülebilir kalkınmadır. Vizyon sahibi yeşil şirket liderleri, sürdürülebilir kalkınmayı geleceğin ekonomik gerçeği olarak görmekte, "Şirket bilançolarının doğanın bilançosundan ayrı tutulamayacağını" fark

etmektedirler (Carson ve Moulden, 1991:176). Çevre konusundaki yenilikleri pazara taşımak için mümkün olduğu kadar hızlı çalışmakta, bunun yanında çocuklarına daha iri bir dünya bırakma sorumluluğunu da üstlenmektedirler.

Welford'un ifade ettiği gibi: "Sürdürülebilirlik hedefi, hepimizin iş yapma biçimlerimizi değiştirmemizi gerektirmektedir. Bunun anlamı da, iş yerlerimizi organize etme biçimimizi, çalışanların ihtiyaçlarına cevap verme tarzımızı ve işletmelerle toplumun geri kalanı arasındaki ilişkiyi gözden geçirmemiz gerektiğidir. Buradaki yeşillenme süreci, iki düzeyde incelenmelidir (Welford, 1995:21): Birincisi, işletmenin bakış açısını, amaçlarını ve davranışını değiştirmesi için gerekli kültür değişimi sağlanmalıdır. İkincisi de, etkin sürdürülebilir stratejiler belirlemek ve çevresel iyileştirmeleri başarabilmek yolunda rekabet etmekten ziyade, işbirliği yapmanın yararları görülmelidir."

Sürdürülebilir kalkınma hedefine ulaşmada en önemli rollerden biri de, işletmeler yanında tüketicilere düşmektedir. "Gelişmiş ülkelerde gittikçe daha fazla doğal kaynak kullanımına yol açan sınırsız tüketim trendiyle, gelişmekte olan ülkelerdeki hızlı nüfus artışı sürdürülebilir kalkınmayı zorlaştırmak konusunda birbirleriyle yarışmaktadırlar" (Lozada ve Mintu-Wimsatt,1996:72). Toplum, yani tüketiciler, atık ve çöp üretmeyi durdurmadıkları sürece, "kullan ve/at" mantığı sonsuza dek sürecektir. Dolayısıyla sürdürülebilir kalkınma hedefine ulaşabilmek için tüketici davranışlarının kökten değişmesi gerekmektedir.

Gelişmiş ülkelerde bireyler, kendi tüketim tarzlarının sonucu olarak ortaya çıkan çevresel etkilerin gittikçe daha fazla farkına varmaktadırlar. Bu tüketim hızının ve kalkınma çabasının, uzun vadede dünya nüfusunun ihtiyaçlarını karşılamakta yetersiz kalacağı açık biçimde görülmektedir (Elliot, 1994:1).

Sürdürülebilirlik tek tek işletmelerin bireysel çabalarıyla başarabilecekleri bir amaç değildir, ancak küresel anlamda işletmeler, hükümetler, sivil toplum örgütleri ve tüketicilerin işbirliği ile sürdürülebilirlik hedefine ulaşılabilir (Lamming ve diğerleri, 1999:179). Yeşil olmak, bir felsefedir ve sürdürülebilir kalkınma anlayışının temelini oluşturmaktadır. "Çevreye duyarlı her türlü faaliyet, önce, insanların çevreye duyarlı bir yaşam felsefesi geliştirmelerine bağlıdır (Düren, 1999:72)."

1.3.1.1. Yeşil İşletmecilik Anlayışının Gelişimi

1970'lerden beri, çevreci hareket, toplumsal, ahlaki ve politik açılardan güç kazanarak, ekonomiyi ve işletmeleri önemli ölçüde etkiler hale gelmiştir. Özellikle üretim

yapan işletmeler, üretim sürecine girdi olarak katılan doğal kaynakların korunması ve atıkların yönetimi konusunda daha hassas davranmaya başlamışlardır. Çevreyi daha az kirleten teknolojiler ve çevre dostu ürünlere müşterilerden gelen talep de giderek artmaktadır.

Özellikle 1980'lerin ikinci yansından itibaren, işletmeler, çevresel sorunlar konusunda toplumdaki endişelerin arttığını daha fazla hissetmeye başladılar. Bu endişelerin gelişmesinde, çeşitli kitap, rapor, konferans ve kuruluşlar yanında, o dönemde meydana gelen üç büyük kazanın önemli rolü oldu. Bunlardan birincisi, 1984 yılında Hindistan'ın Bhopal kentinde bulunan Union Carbide Şirketi fabrikasından zehirli gaz sızmasıyla ortaya çıkmıştır (Cato, 1993:16). 3.500 civarında kişinin olay sırasında ölümüne, binlerce kişinin de daha sonra erken ölümüne yol açan bu kaza, özellikle Amerika Birleşik Devletleri'nde kimya sektöründe panik dalgalarının yayılmasına sebep oldu (Smith, 1993:2).

Bu dönemdeki ikinci kaza ise, 1986 yılında Sovyet Sosyalist Cumhuriyetler Birliği'nde Çernobil'de meydana gelen ve çevreye büyük miktarda radyoaktif maddenin yayılmasına sebep olan kazadır. Bu radyoaktif bulut dalgası Batı Avrupa'nın büyük bir bölümüne yayılmış, SSCB'nde olay sonrasında 10.000 ölüme sebep olmuş ve Avrupa'da da kanser hastalığı dolayısıyla pek çok erken ölüme yol açmıştır (Smith, 1993:2).

24 Mart 1989 tarihinde Exxon Şirketine ait tankerlerden birinden Alaska kıyılarına 11 milyon galon ham petrol akması ise o dönemde meydana gelen üçüncü büyük kazaydı. Exxon Valdez kazası olarak bilinen bu kaza Alaska'da pekçok bitki ve hayvan türünün yok olmasına sebep olmuş, kıyı temizliği çalışmaları 1992 yılına kadar sürmüştü (Nemli, 2000:72).

Büyük çapta çevre kirliliğine yol açan böyle kazalar, çevrenin korunmasının gerekliliğini vurgulayan çeşitli yayınlar ve ortak Geleceğimiz Raporu'yla ön plana çıkan sürdürülebilir kalkınma olgusu toplumun, işletmelerin ve bireylerin çevre konusundaki hassasiyetini arttırmaktadır. Gittikçe çevreye daha duyarlı hale gelen böyle bir ortamda, işletme yöneticilerinin de işi zorlaşmaktadır. Yeşil yöneticiler, çevre dostu ürünlere olan talebi tahmin etmek, daha güvenli, sağlıklı ve daha az kirleten ürünler ve paketleme yöntemleri geliştirmek, daha az kirleten üretim süreçleri tasarlamak, tehlikeli atıkları minimize etmek, teknolojik riskleri yönetmek, yenilenemeyen doğal kaynakları korumak ve çalışanlarının ve toplumun sağlığını korumak zorundadırlar (Shrivastava, 1993:27).

1.3.1.2. İşletmeleri Çevreye Duyarlı Olmaya İten Sebepler

İşletmelerin çevre, sağlık ve güvenlik konularında yeni stratejik yaklaşımlar geliştirmelerine yol açan belli başlı faktörler aşağıdaki gibi özetlenebilir (Greeno ve Robinson, 1992:ss.223-224):

- **Sürdürülebilir kalkınmanın gereklerini yerine getirmek:** Sürdürülebilir kalkınma konusundaki toplumsal baskılar, işletmeleri faaliyetlerinin ve ürünlerinin çevre üzerindeki etkilerini ölçme; bu etkileri azaltmak üzere gerekli iyileştirmeleri yapma ve çevreye ile insan sağlığına verilen zararı minimuma indirerek mal ve hizmet üretme ve karlılığı koruma alanlarında çalışmaya zorlamaktadır.
- **Rekabetin değişen koşullarına uyum sağlamak:** Bazı şirketler çevre konusuna "yeterli" olandan daha fazla fon ayırmanın mantığını hala anlamamakla beraber, kendilerine rakip işletmelerin çevreyi bir rekabet unsuru olarak ele aldıklarını fark etmektedirler. Bu konuda zamanlama çok önemlidir; işletme lider rolünü üstlenme ya da tedbirli davranarak geride kalma arasında bir seçim yapılmalıdır .
- **Gittikçe daha da sıkılaştan yasal düzenlemelerin gereklerini yerine getirmek:** Çevre, insan sağlığı ve güvenliği konularındaki yasal düzenlemeler Amerika Birleşik Devletleri'nde, Avrupa Birliği'nde ve Asya ülkelerinde her geçen gün artmaktadır. Tüm dünyada şirketlerin çevreye verdikleri zararlardan sorumlu tutulmaları anlayışı gittikçe yaygınlaşmakta ve yasal düzenlemeler de buna paralel olarak artmaktadır.
- **Akvaryumda yönetmek:** İşletmeleri, çevresel performanslarını ölçmeye, dokümanete etmeye ve açıklamaya zorlayan talepler her geçen gün atmaktadır. Çalışanlardan, toplumdan, çevreye ilgili baskı gruplarından gelen bu tip talepler, şirketlerin değerlendirilmesinde finansal göstergeler yanında çevresel performansın da dikkate alınmakta olduğunu ortaya koymaktadır.

Cairncross ise işletmelerin çevreye karşı tutumlarını değiştiren faktörleri şu şekilde sıralamaktadır (Cairncross, 1995:179):

- **Yöneticilerin istediği:** Özellikle Stockholm Konferansı'ndan sonra yetişen yöneticiler; şirketlerinin çevre performansından gurur duymak istemektedirler, bazıları bunun yönetimin kalitesini de artırdığını düşünmektedirler.

- **Çalışanların isteği:** Pek çok şirkette çevreye karşı sorumlu bir politikanın benimsenmesi yönündeki baskı, çalışanlardan gelmektedir.
- **Tüketici tercihleri:** Tüketiciler artan oranda satın aldıkları ürünlerin çevreye verdikleri zararlı etkiler konusuna daha fazla önem vermektedirler
- **Toplumla ilişkilerin iyileştirilmesi:** Şirketler çevreye karşı sorumlu davranışların toplumdaki imajlarını olumlu yönde etkilediğini görmeye başlamışlardır.
- **Çevreye bırakılan atıklar yüzünden ödenmek zorunda kalınan cezalar:** Yasal düzenlemeler arttıkça, cezalardan kaynaklanan maliyetler de artmaktadır.
- **Tasarruf:** Şirketler hammadde ve enerji kullanımını, üretim sonucunda ortaya çıkan atık miktarını azalttıkça bunlardan önemli miktarlarda tasarruf sağlamaktadırlar.

Literatürde ağırlıklı olarak, diğer faktörler yanında, çevre ile ilgili yasal düzenlemelerin işletme yöneticilerini ekolojik çevre konusunda harekete geçiren en önemli faktör olduğu görüşü yer almaktadır. Bu hipotez, HENRIQUES ve SADORSKY tarafından 1996 'da Kanada'da yapılan bir araştırmayla test edilmiştir (Henrique And Sadorsky, pp.381-395). Tüketicilerden ortaklardan, toplumdan gelen baskılar vb. diğer faktörler işletmenin ekolojik çevre ile ilgili planlarının geliştirilmesinde önemli rol oynamakla birlikte, hükümetin getirdiği yasal düzenlemeler, şirketleri çevre konusunda önlem almaya zorlayan en önemli unsur olmaya devam etmektedir (Rugman and Verbeke, 1998:363).

1.3.2. Yeşil Yönetim (Çevreye Duyarlı Yönetim)

Ekonomik gelişmenin, refahın artmasının ve insan yaşamının temeli olarak kabul edilen işletmelere çevre sorunlarının çözümünde büyük sorumluluk düşmektedir. İşletmelerin, insanlığın geleceği ve gezegenin yaşanabilirliği açısından çok büyük önem taşıyan bu sorumluluğu yerine getirebilmeleri ise yeşile (çevreye) duyarlı bir yönetim anlayışına sahip olmalarına ve bu anlayışla fonksiyonlarını icra etmelerine, yani işletmecilik uygulamaları itibarı ile de çevreye duyarlı davranmalarına bağlıdır. Bir başka ifade ile işletmenin vizyonundan, stratejisine, muhasebesinden, pazarlamasına kadar çevreyi temel alan bir anlayışla çalışabilmesi çevreye duyarlı bir yönetimin göstergesidir (Akdoğan, 2003:92).

Yeşil Yönetim felsefesi çevreyle ilgili etkinlikleri, Pazar payları ve yeşil ürün anlayışının ötesine geçiren ve “eco business”, yani “ekolojik iş” anlayışı durumuna getiren bir yaklaşımdır. Bu yaklaşıma göre işletme, kendini çevre alanında başlıca etkinliklerden sorumlu sayar ve bütçesinde çevre etkinliklerine bağımsız bir pay ayırır. Çevre konusunu ciddiye alan işletmeler, artık sadece ürünlerini ve süreçlerini ekolojik odaklı olarak iyileştirmekle kalmamakta, aynı zamanda yönetsel olarak genel kaliteyi arttırmayı da amaçlamaktadır. Çevreyle ilgili iyileştirmeler, kaliteyi doğrudan olumlu yönde etkilemektedir. Bu bağlamda, Toplam Kalite Yönetimiyle çevreye duyarlılığın sonucu olarak ortaya çıkan yeşil kalite kavramı çakışmaktadır. Öncelikle ABD’de giderek gelişen ve yaygınlaşan “Toplam Ekolojik Kalite” anlayışı, işletmelerin bu çerçevede, “sıfır zehirli atık - sıfır ekolojik kaza - sıfır kirlenme” gibi hedefler oluşturmalarını gerektirmiştir. Bu yaklaşım, temel anlayış olarak, Toplam kalite yönetiminin mükemmeli yakalama stratejileriyle birleşmekte ve sonuçta işletmenin çevre sorumluluğu, Toplam Kalite felsefesinin bir ayağı durumuna gelmektedir. Kalite, müşteri beklentilerine uygunluk biçiminde ifade edilirken, yeşil kalite ise, aynı biçimde, “ekolojik dengenin korunması gereklerine uygunluk” olarak tanımlanmaktadır. Yeşil yönetim, işletmelerin yönetim kurullarının ve buna bağlı olarak tepe yöneticilerinin tamamı tarafından, yeşil ilkelerin oluşturulmasıyla başlar. Yeşil ilkeler, daha sonra işletme içindeki her kademeye ve etkinliğe yaygınlaştırılır, sürekli olarak geliştirilir ve denetlenir. Yeşil yönetimin temel ilkelerini şu şekilde sıralamak mümkündür (Ertürk, 2000:126);

- Yenilenebilir kaynakların kullanımını yaygınlaştırmak,
- Çevreye duyarlı temiz teknolojilere yatırım yapmak,
- Atıkları azaltmak,
- Geri kazanım ve dönüşüm süreçlerini ve yönetimlerini geliştirmek,
- Yeşil denetim, yeşil pazarlama, yeşil iş yeri ve çalışma ortamı oluşturmak.

Sharat (1995), çevreye duyarlı yönetimi her tür işletme ve organizasyonun çevresel performansını yönetme olarak ifade etmiştir (Banerjee, 2002:111). Banerjee, şirket çevreciliği olarak da adlandırdığı çevreye duyarlı yönetimi, çevreyle ilgili konuların firmaca anlaşılması ve bu konuların karar alma süreci ile bütünleştirilmesi (Shrivastava, 1995:936) olarak tanımlamaktadır. Aynı yaklaşıma sahip Shrivastava (Judge ve Douglas, 1998:241), Judge ve Douglas (Welford, 1994:21) gibi yazarlar da çevreye duyarlı yönetimi, çevreyle ilgili konuların stratejik planlama ve strateji oluşturma süreciyle

bütünleştirilmesi olarak kabul etmektedirler. Welford ise çevreye duyarlı yönetimi, daha geniş manada işletmenin bakış açısını, amaçlarını ve davranışlarını sürdürülebilirliği sağlamak amacıyla değiştirmesi ile bu doğrultuda etkin stratejiler oluşturabilmesi olarak ifade etmektedir. Düren ise yeşil yönetim olarak isimlendirdiği bu anlayışı, işletmenin rekabet edebilirliğini ekolojik çevreyi dikkate alarak yeniden tanımlaması olarak açıklamaktadır (Düren, 1999:202). Konuyu rekabet açısından değerlendiren Porter ise yeşile duyarlı yönetimin en önemli göstergesi olarak, ekolojik çevrenin sürdürülebilirliğinin, bir rekabet anlayışı olarak kabulünü göstermektedir (Porter ve Linde, 1995:130). Sonuç olarak, çevreye duyarlı yönetim firmanın faaliyetleriyle çevrede sebep olduğu olumsuz etkiyi azaltmayı amaçlayan teknik ve organizasyonel faaliyetlerden (Alvarez ve diğ., 2001:458), ekolojik çevreyi karar almanın merkezi haline getiren yeni bir felsefe-teori (Polansky ve Rosenberger, 2001:21)' ye kadar geniş bir yelpazede farklı açılardan tanımları yapılan bir kavramdır. İster teknik olarak uygulanan bir program, ister bir rekabet aracı, isterse de yeni bir teori-felsefe olarak kabul edilsin, bu kavram ekolojik çevrenin işletmenin merkezinde yer alması gereğini ifade etmekte ve bütüncül bir yaklaşımla, bu anlayışın tüm işletme faaliyetlerinde kullanılması gereğine işaret etmektedir (Akdoğan, 2003:95).

1.3.2.1. Yeşil Yönetim Anlayışının Gelişimi

Çevreyle ilgili akımların gelişmesi 1970'li yıllara dayanmaktadır. Geçen yüzyılın ortalarında çevre kavramı, sadece doğanın korunması anlamına gelmekteydi. Ancak 1970'li yıllardan günümüze kadar geçen süre içerisinde, çevre kavramı, sürekli artan bir bilinçlenme ile, gelecek nesillere kaşı öncelikli bir sorumluluk ve faaliyet alanı haline gelmiştir. Çevre bilinci, en genel anlamıyla “daha iyi bir yaşam biçiminin olduğuna inanmak” şeklinde ifade edilebilir. Bu bağlamda yaşamın vazgeçilmez bir parçası olan doğal çevrenin (eko-sistemin) korunması, daha iyi bir yaşam biçimi için kaçınılmaz hale gelmiştir (Alpugan ve diğ., 1995:138).

1970'li yıllarda yayınlanan raporlarda, insanlığın geleceğini tehdit eden çeşitli çevre sorunlarına dünya kamuoyunun dikkati çekilerek bir çevre hareketi başlatılmıştır. Bu raporların belli başlıları; Roma kulübü'nün 1972'de yayınlanan “Ekonomik Büyümenin Sınırları”, aynı kulübün 1978'de yayınlanan “Dönüm Noktasındaki İnsanlık” ve ABD'deki Worldwatch Enstitüsünün 1978'de hazırladığı “29. Gün –Dünya Kaynakları Karşısında İnsan İhtiyaçları” konulu çalışmalarıdır (Alpugan ve diğ., 1995:138).

Çevreci hareketin 1970’li yıllarda politika sahasında da faaliyetini artırdığı görülmektedir. Bu yıllarda Fransa, Almanya, İsviçre, İtalya, İsveç ve ABD gibi ülkelerde Yeşil Partiler kurularak parlamentoya girmek için çaba harcamışlar, bu çerçevede % 10’lara varan oy almışlardır. Bu bağlamda Alman Yeşiller Partisi Avrupa parlamentosuna girmeye hak kazanmıştır. Bu partilerin programları bazı farklılıklar gösterse de, genel olarak geliştirmeğe çaba gösterdikleri yaklaşım; ekolojiyle sosyal, ekonomik ve siyasi yaşam arasında yakın ilişki kurulması ve kalkınma için sürdürülebilir seçenekler oluşturulması gereğini kavramaktadır (Alpugan ve diğ., 1995:138).

Çevre hareketini bugünkü temel ilgi odağı durumuna getiren diğer bir gelişmede, 1980’li yıllarda, sivil toplum kuruluşlarının çevre konusunda artan duyarlılığıdır. Bu dönemde, genel çevre sorunlarının yanında, yerel sorunlarla uğraşmak amacıyla, dünyanın bir çok yerinde, çeşitli örgütlenmeler meydana gelmiş ve bu kuruluşlar adeta birer çevre savaşçısı kimliği kazanmışlardır (Ertürk, 2000:126).

Günümüzde dünya kamuoyunda gelişen bu çevre bilinci ve duyarlılığı, her kuruma olduğu gibi işletmelere de büyük sorumluluklar yüklemektedir. Buna göre, 21.yüzyılda işletmeler yeşil olmayı (çevreciliği) bir felsefe, hatta bir hayat tarzı biçimine getirmekten ve gelecek nesillere yaşanılabilir bir dünya bırakmaktan öncelikle sorumlu olacaklardır. Bu gelişmeler, 21. yüzyıl işletmeciliğinin, küresel gerçeğe yönelik, yalın, esnek, bilgiye ve sürekli değişime dayalı çok yönlü özelliklerini birleştiren ve kendi gelişim ve değişim evrelerini kendisi hazırlayan bir işletmecilik biçimi olacağını tanımlamaktadır. Yeşil yönetim tarzına geçiş ihtiyacı, bir bakıma 20. yüzyılın bitişiyle, sürdürülebilir olmayan işletmecilik etkinliklerinin de sonunun geldiğinin göstergesidir. Sürdürülebilir olmayan işletme faaliyetlerinin sonu, 21. yüzyıl için yeni bir şans, yeni bir başlangıç vaat etmektedir. Ekolojik dengeyi yeniden oluşturma zorunluluğu, işletmeleri, doğayı örnek alarak, dönüşüm süreçlerini, yeniden kullanım ve geri kazanım yöntemleri geliştirerek, sil baştan düzenlemek durumunda bırakmaktadır (Ertürk, 2000:126).

1.4. ÇEVRE

Tüm canlılar kendilerine hayat veren bir çevre içinde yaşarlar. Çevre çok geniş anlamlar taşıyan bir kavram olarak, farklı kişilerce ve farklı bakış açıları ile tanımlanmıştır. Çevreye farklı anlamlar yüklenmiştir. En geniş anlamıyla çevre insanı kuşatan, çevreleyen canlı cansız her şeydir (UNDP, 1993:5). Altuğ’un tanımına göre çevre, insan ve diğer tüm canlı varlıkları ile birlikte doğanın ve doğadaki insan yapısı öğelerin bütünüdür (Altuğ,

1990:9). Keleş ve Harmancı'ya göre çevre; “insan faaliyetleri ve canlı varlıklar üzerinde hemen ya da zaman içinde, dolaylı ya da dolaysız bir etkide bulunabilecek fiziksel, kimyasal, biyolojik ve toplumsal etkenlerin belirli bir zamandaki toplamı” (Keleş ve Harmancı, 1998:25) olarak tanımlanmaktadır. TS EN ISO 14001 standardında çevre, bir kuruluşun, faaliyetlerini yürüttüğü hava, su, toprak, doğal kaynaklar, flora, fauna ile insanları da ihtiva eden ortam ve bunlar arasındaki ilişki olarak tanımlanmakta olup bu çerçevede ortam, kuruluştan başlayarak küresel sisteme kadar genişletilebilmektedir (TSE, 2005:8).

Çoğaltılabilecek olan bütün bu tanımlarda canlı ve cansız varlıklar, bunların içinde bulundukları ortam ve bunların arasında meydana gelen etkileşim ortak hususlardır. Çevre denildiğinde kapsam olarak insanın oluşumuna katkıda bulunmadığı doğal çevreden, insanın bizzat ürettiği yapay çevreye ve düşüncelerin eseri olan ekonomik ve siyasal çevreye kadar pek çok alan ve düzey anlaşılmaktadır (Akdoğan, 2003:17).

İşletme biliminin bakış açısıyla çevre tanımına gelince; geniş bir bakış açısıyla, işletmenin dışındaki herkes ve her şey olarak tanımlanmıştır (Lynch, 1997:9). Daha dar bir bakış açısıyla çevre, işletmenin kendi dışındaki fakat kendisiyle doğrudan ve/veya dolaylı olarak ilgili olan faktörler (Akdoğan, 2003:17) olarak tanımlanmıştır. Robbins, çevreyi organizasyonun dışında yer alan ve performansını etkileyen kurumlar veya güçler (Robbins, 1991:77) olarak ifade etmiştir. Belirli bir bakış açısıyla işletmeler, çevreyi daha dar manada anlamakta ve çevreyle ilgili olarak işletmenin içinde yaşadığı ortam ve özellikle de bu ortamın işletmenin performansına etkisi ile ilgilenmelidirler (Akdoğan, 2003:17).

Çevre kavramının yönetim anlayışı içindeki yeri ve gelişmesine göz atacak olursak; Klasik ve Neoklasik organizasyon teorilerinde, kapalı sistem yaklaşımıyla reddedilen (yok varsayılan) çevre yönetim düşüncesinde yerini sistem yaklaşımı ile almıştır. Genel sistem teorisinin yönetimde kabulü ile ortaya çıkan yaklaşım işletmeleri açık sistem olarak kabul etmektedir. Sistem yaklaşımına göre, her sistem bir çevrede faaliyette bulunur. Kendisinde sistem olarak kabul edilen işletme ile onun faaliyette bulunduğu dış çevre arasında enerji, bilgi ve metaryal alışverişi varsa bu sistemler, açık sistemler olarak adlandırılırlar (Koçel, 2005:245). İşletmenin açık sistem olarak kabulü, aynı zamanda yönetim düşüncesinde çevrenin kabulü anlamını da taşımaktadır. İşletme çevreden aldığı girdileri kullanarak kendisini yaşatacak dinamik bir dengeye ulaşır ve olumsuz özelliklerden kurtulur (Akdoğan, 2003:18).

Durumsallık yaklaşımı, kendinden önceki teorilerin evrensellik iddiasına karşın, belirli bir durumdaki yönetim uygulamalarının koşullara bağlı olduğunu savunan bir teoridir (Koçel, 2005:267). Evrensel bir uygulama yerine, en iyi olarak nitelendirilecek duruma ve koşullara dayalı, yani çevre şartlarına bağlı bir yönetim anlayışının uygunluğunu kabul eden bu teoride; çevre, işletmeyi yönlendiren en önemli unsur olarak kabul edilmiştir. Bu bakımdan yalnız çevre değil, çevre içersinde yer alan teknoloji vb. faktörlerle, işletme arasındaki etkileşim üzerinde durulmuştur (Akdoğan, 2003:19).

Post-modern yaklaşım olarak anılan dönemde de, çevre ve organizasyon arasındaki ilişki başta kabul edilmiş ve başarı için, nasıl bir uyum sorusuna cevap aranmıştır. Hatta bu teoriler arasında, popülasyon ekolojisi gibi teoriler, çevrenin, işletmenin yaşantısını sürdürmesi ve başarılı olabilmesinde temel belirleyici unsur olduğunu iddia etmişlerdir. Çevre istediği organizasyonların hayatta kalmalarına izin vermekte, bazılarının ise yok olmalarına sebep olmaktadır (Robbins, 1990:215).

Yukarda kısaca özetlenmeye çalışıldığı gibi, Klasik ve Neoklasik yaklaşımlarda işletme kapalı bir sistem olarak ele alınıp çevre ile ilişkisi olmadığı varsayılmaktaydı. Modern yaklaşımda açık sistem anlayışıyla birlikte, işletmeyle dış çevre arasındaki ilişkilerin önem kazanmaya ve inceleme konusu olmaya başladığı görülmektedir. Özellikle Durumsallık Yaklaşımında organizasyonla çevre arasındaki ilişkiyi inceleyen çok sayıda çalışma vardır. Modern sonrası yaklaşımlarda da organizasyonun çevreye nasıl uyum sağladığı yine en fazla araştırılan konulardan biri olmuştur (Nemli, 2000:13).

Çevre olgusu 1960'ların başından beri, hem teorik çalışmalarda, hem de pratiğe yönelik araştırmalarda, işletmelerin davranışını ve performansını belirleyen önemli bir etken olarak ortaya konmaktadır. Modern anlamda yönetim uygulamalarının başlangıcından beri çevre var olmuş ve işletmenin etkinliğini belirleyen önemli bir unsur olma özelliğini korumuştur. Belirsiz, hızla değişen çevre koşullarında işletmenin varlığını nasıl sürdüreceği ve amaçlarına nasıl ulaşacağı konusunu araştıran çok çeşitli çalışmalar mevcuttur. Bu araştırmaların çevre kavramına bakış açılarını üç ana grupta incelemek mümkündür (Nemli, 2000:13):

1.4.1. Organizasyon Teorisi açısından Çevre

Örgüt teorisyenleri başlangıçta sistem teorisinden gelen açık sistem yaklaşımını kullanarak örgüt çevresini incelemekteydiler. Bu çerçevede çevre, örgütün dışında kalan ve performansını etkileyen bütün faktörler olarak tanımlanmaktaydı (Robbins, 1988:70). Karmaşık açık sistemler olarak işletmeler veya örgütler pek çok dış faktörle karşılıklı ilişki

içindedirler. Teorik olarak bu dış faktörlerden biri de ekolojik faktördür. Bununla birlikte, yabancı kaynaklı literatürde en fazla vurgulanan çevresel faktörler ekonomik ve sosyal faktörler olmakta, ekolojik çevreden çoğu zaman hiç bahsedilmemektedir (Shrivastava, 1994:709).

Literatürde örgütleri ilgilendiren iki tip çevrenin varlığından söz edilmektedir. Bunlardan birincisi iş çevresi, diğeri ise genel çevredir. İş çevresi; tüketiciler, rakipler, satıcılar, finansman kuruluşları, sendikalar vb. gruplardan oluşmaktadır. Buna karşılık genel çevre ise; teknolojik, sosyo-kültürel, ekonomik, hukuki-politik çevre koşullarından meydana gelmektedir (Nemli, 2000:13). Ekolojik çevre yakın zamana kadar örgüt teorisiyle ilgili araştırmalarda ele alınmayan bir çevre faktörüydü (Shrivastava, 1994:710).

1990’larda yazılmış Türkçe yönetim-organizasyon kitapları incelendiğinde ise, doğal çevrenin işletmeyi etkileyen çevre koşullarından biri olarak ele alınmakla birlikte, daha çok, su, hava, toprak, iklim ya da doğal kaynaklar gibi faktörlerin işletmenin kuruluş yeri, büyüklüğü ve fiziksel dağıtım kanalları gibi unsurlara olan etkilerinden bahsedildiği görülmektedir (Tosun, 1992:115-118).

1.4.2. Stratejik Yönetim Açısından Çevre

Stratejik yönetim alanında çevrenin çok boyutlu bir kavram olduğu, sosyal, politik, kültürel ve teknolojik faktörlerden oluştuğu kabul edilmektedir. Bununla birlikte, en fazla önem, ekonomik çevreye ve sektör çevresine verilmektedir (Shrivastava, 1994:710).

Bu alanda yapılan Porter’ın çalışmasında ekolojik çevreyi dikkate almamakta, rekabet çevresinin tedarikçiler, alıcılar, rakipler vb. lerinden oluştuğunu ifade edilmektedir. Porter’ın analizinden başka, çevreye sadece ekonomik ve Pazar değişkenleri açısından ele alan çalışmalar da vardır (Shrivastava, 1994:710). Stratejik yönetim alanındaki araştırmalar daha çok serbest piyasa ekonomisinde firmanın rekabet gücünün belirlenmesiyle ilgilenmektedirler. Ekolojik çevrenin ise genellikle rekabet gücünün etkileyen önemli bir faktör olmadığı varsayılmaktaydı (Nemli, 2000:15).

Özellikle 1990’lı yılların başından itibaren, işletmelerde stratejik yönetim sürecinin ekolojik çevreyle ilgili baskılardan etkilenmeye başladığı görülmektedir. Sosyal paydaşların çevreyle ilgili taleplerinin artışı ve çevreye duyarlı olmanın maliyetlerin azalması ve Pazar payının artması suretiyle karlılığı artırdığı inancı, işletme stratejilerine önemli değişiklikler getirmiştir. İşletme stratejileri alanındaki mevcut teoriler çevresel

problemleri ve sürdürülebilir kalkınma prensiplerini dikkate alacak şekilde genişlemektedir (Bhargava ve Welford, 1996:13).

1.4.3. Sosyal Sorumluluk Açısından Çevre

İşletmenin sosyal paydaşları yaklaşımı, firma üzerinde çevrenin etkilerini açıklamaya çalışan yaklaşımlardan biridir. Sosyal paydaşlar, firmanın performansını etkileyen veya performansından etkilenen bireyler, gruplar veya kurumlardır. Bu perspektifte, işletmenin sosyal paydaşları, tüketiciler, tedarikçiler, hükümet, rakipler, toplum, çalışanlar ve ortaklardan oluşmaktadır (Buchholz, 1998:13).

Bu bakış açısına sahip bir çok araştırmacı, işletme faaliyetlerinden kaynaklanan ekolojik çevreyle ilgili problemlerin farkına varmışlardır. Doğayı işletme çevresinin bir unsuru olarak ele almakta ve işletmelerin doğal çevreye zarar veren önemli yan etkileri olduğunu kabul etmektedirler. Bu etkilerin minimize edilmesi için işletmelerin üretim sistemlerini, ürünlerini ve atık yönetim süreçlerini yenilemeleri gerektiğini belirtmektedirler (Shrivastava, 1994:711).

Burada kısaca açıklanmaya çalışılan yaklaşımlar doğrultusunda, ekolojik çevre, özellikle 1990'ların başından beri, işletmelerin karşılıklı ilişkide bulunduğu genel çevrenin önemli bir parçası olarak, stratejik kararlarda dikkate alınması gereken bir unsur haline gelmektedir. 1980'lerden beri yönetim düşüncesini etkileyen mükemmeli arayış, bilgi toplumu, küreselleşme, toplam kalite felsefesi gibi etkenlerle ortaya çıkan çağdaş yaklaşımlar da işletmelerin ekolojik çevrenin korunması konusunda bilinçlenmesini hızlandırmıştır.

1.5. ÇEVRE BOYUTU

Etkin bir çevre yönetim sistemi bir kuruluşun çevre ile nasıl bir etkileşim içinde olabileceğinin anlaşılması ile başlar. Kuruluşun çevre ile etkileşim içinde bulunan faaliyetlerinin ürünlerinin ve hizmetlerinin unsurları çevre boyutları olarak adlandırılır. Bir boşaltma, bir emisyon, bir malzemenin tüketilmesi veya yeniden kullanılması veya gürültü oluşturulması bunlara örnek olarak verilebilir. Ayrıca TS ISO 14004 standardında çevre yönetim sistemi uygulayan bir kuruluşun, kontrol edebileceği çevre boyutlarını ve bunlardan hangilerini etkileyebileceklerini belirlemesi gerektiği belirtilmektedir (TSE, TS ISO 14004, 2006:10).

TS EN ISO 14001 standardında çevre boyutu, kuruluşun, karşılıklı olarak, çevreyle etkileşen faaliyet, ürün ve hizmetlerinin unsurlarıdır şeklinde tanımlanmaktadır (TSE, TS EN ISO 14001, 2005; 8). Bu tanıma göre, çevre boyutları ürün, hizmet ve faaliyet olmak üzere üç kategoride değerlendirilmektedir (TSE, ÇYS Temel Eğitim Kitabı, 2005:9).

Ürünle ilgili çevre boyutlarına; üretim prosesinin elemanları, girdi malzeme, atık malzeme, yan ürünler, ürün ambalajının bertarafı, ürünün amaçlanan ya da amaç dışı kullanımından kaynaklanan çevre boyutları (gürültü, emisyon, enerji kullanımı) örnek olarak verilebilir (TSE, ÇYS Temel Eğitim Kitabı, 2005:10).

Faaliyetlerle ilgili çevre boyutlarına; kimyasalların depolanması, nakliye faaliyetleri, emisyonlar, atık su deşarjı, katı atıkların bertarafı, enerji tüketimi, gürültü, koku, yeraltı tankları, makinelerin kapatılması ve açılması gibi hususlar örnek olarak verilebilir. Ürünün üretilme faaliyetleri ayrı bir kategori olarak değerlendirilebilir veya ürünle ilgili çevre boyutları kapsamında yer alabilir (TSE, ÇYS Temel Eğitim Kitabı, 2005:10).

Hizmetle ilgili çevre boyutlarına; kullanılan yardımcı malzemeler (kağıt gibi), bakım ve temizlik faaliyetleri, enerji tüketimi (klima sistemi), nakliye gibi hususlar örnek olarak verilebilir (TSE, ÇYS Temel Eğitim Kitabı, 2005:10).

Bir kuruluş, kendi çevre yönetim sistemi kapsamında çevre boyutlarının ne olduğunu, halen ve geçmişte yürüttüğü faaliyetler, ürünler ve hizmetler, planlanmış veya yeni gelişmeler, yeni veya değiştirilmiş faaliyetler, ürünler ve hizmetlerle ilgili girdi ve çıktıları (istenen veya istenmeyen) dikkate alarak belirlemelidir. Bu işlem, mantıklı olarak öngörülebilir acil durumlar da dahil, normal ve normal olmayan işletme şartlarını, devreden çıkarma ve devreye alma şartlarını göz önünde bulundurmalıdır (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:12).

Kuruluşlar, her bir ürün, bileşen veya ham madde girdisini münferit olarak dikkate almak zorunda değildir. Kuruluşlar, kendi çevre boyutlarını belirlemek amacıyla, faaliyetlerin, ürünlerin ve hizmetlerin kategorilerini seçebilir.

Çevre boyutları kontrol edilebilirlik açısından, kuruluşların kendi kendilerine kontrol edebildikleri veya kontrol etmelerinin oldukça zor olduğu boyutlar olmak üzere iki grupta değerlendirilmektedir (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:ss.12-13). Bunlar;

a) Doğrudan Çevre Boyutları

Bir kuruluş çevre boyutlarını, geçmişteki, halihazırda devam eden ve planlanan faaliyetleri ürünleri ve hizmetleri ile ilişkili olan, kendi çevre yönetim sistemi kapsamı içinde belirlemelidir. Kuruluş her durumda işletmeye alma, durdurma, bakım ve acil durumlar ve kazalar da dahil olmak üzere normal ve normal olmayan işletme şartlarını dikkate almalıdır (TSE, TS ISO 14004, 2006:ss.11-12).

Bunlar; havaya verilen emisyonlar, suya bırakılan atıklar, toprağa atılan atıklar, ham maddelerin ve doğal kaynakların kullanımı, enerji kullanımı, ortama salınan ısı, ışıma, titreşim gibi enerji, Atık ve yan ürünler, boyut, şekil, renk, görünüm gibi fiziksel özellikler gibi bir kuruluşun faaliyetleri, ürünleri veya hizmetleri sonucunda doğrudan oluşan ve kuruluşun tam anlamıyla kontrol edebileceği boyutlardır (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:12).

b) Dolaylı Çevre Boyutları/Etkileri

Kuruluşun doğrudan kontrol edebileceği çevre boyutlarına ilâve olarak, kuruluş tarafından kullanılan ürün ve hizmetlere ilişkin çevre boyutları ve kuruluşun sağladığı ürün ve hizmetlere ilişkin çevre boyutları gibi doğrudan kontrol edemeyeceği fakat etkileyebileceği çevre boyutları da dikkate alınmalıdır (TSE, TS ISO 14004, 2006:11). Bunlar kuruluşun bulunduğu yerden farklı yerlerde ortaya çıkan ve kuruluşun kontrol etmesinin oldukça zor olduğu boyutlardır.

Kontrolü ve etkilemeyi değerlendirmeye dair kılavuz bilgilerin bazıları aşağıda verilmiştir. Ancak, her durumda, kontrol derecesini ve etkileyebildiği boyutları da belirleyen, kuruluşun bizzat kendisidir. Aşağıdaki hususlar gibi, kuruluşun faaliyetleri, ürünleri ve hizmetlerine ilişkin boyutlar değerlendirilmelidir (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:13).

- Tasarım ve geliştirme,
- İmalât işlemleri,
- Ambalajlama ve taşıma,
- Müteahhitlerin ve tedarikçilerin çevre performansları ve uygulamaları,
- Atık yönetimi,
- Ham maddelerin ve doğal kaynakların çıkarılması ve dağıtılması,

- Ürünlerin dağıtımı, kullanımı ve ömrü,
- Yaban hayatı ve biyo-çeşitlilik.

Bir kuruluş, bir faaliyete ürün ve hizmete ilişkin çevre boyutları etkileme kabiliyetini değerlendirirken, yasalara veya sözleşmelere dayanan yükümlülüklerini, politikalarını, yerel veya bölgesel sorunları ve ilgili taraflara karşı yükümlülük ve sorumluluklarını dikkate almalıdır. Kuruluş örnek olarak zararlı ve tehlikeli maddeler ihtiva eden ürünlerin satın alınması gibi, kendi çevre performansı üzerindeki etkileri de değerlendirmelidir. Bu değerlendirmelerin yapılabileceği durumlara örnek olarak yükleniciler ve alt yükleniciler tarafından yürütülen faaliyetler, ürünlerin ve hizmetlerin tasarımı, satın alınan ve kullanılan malzemeler veya ürünler, nakliye, piyasaya sürülen ürünlerin kullanılması, yeniden kullanılması veya dönüştürülmesi gibi durumlar verilebilir (TSE, TS ISO 14004, 2006:11).

1.6. ÇEVRESEL SORUNLAR (ÇEVRESEL ETKİ)

İnsan bir çevre içinde doğar, büyür ve yaşantısını tamamlar. İnsanın yaşam yolculuğunda çevre ile bağlantısı ilk nefesiyle başlar ve devam eder. İnsan ve çevresi arasında ilk insanın yaratılışından beri devam eden ilişkide özellikle son yüzyılda; üretim adına olağanüstü gelişmeler sağlanmış ve refah düzeyi artmıştır. Ancak yine özellikle son 50 yılda insan-doğa etkileşiminde denge doğal çevre aleyhine bozulmaya başlamış ve çevreyle ilgili kirlilik ve diğer sorunlar söz konusu olmaya başlamıştır (Akdoğan, 2003:21).

Sanayi Devriminden beri dünya nüfusundaki, buna paralel olarak da üretim ve tüketimdeki hızlı artış, dünyanın geleceğini tehdit edecek biçimde çevrenin kirlenmesine ve doğal kaynakların azalmasına yol açmıştır. Çevre kirliliği, dünyanın ekolojik dengesine kısa veya uzun dönemde zarar verecek ya da yaşam kalitesini düşürecek herhangi bir maddenin üretim ya da tüketim sonucu açığa çıkması olarak tanımlandığında, hava, su ve topraktaki kirlilik, ozon tabakasının incilmesi, biyolojik çeşitliliğin azalması gibi pek çok unsur, çevre kirliliğine katkıda bulunmakta ve Dünya üzerinde yaşayan bütün canlı türleri için yaşam kalitesinin gittikçe düşmesine sebep olmaktadır (Nemli, 2000:23).

Çevre sorunlarının ülkeler arasındaki sınırları tanımayan karakteri ve dünya ekonomisinin de gittikçe globalleşmesi, bu sorunların çözümünde uluslar arası işbirliğini zorunlu kılmaktadır. Dünyanın global ekonomiyi tehdit eden bir çevre krizinin eşliğinde olduğu açıkça görülmektedir. Besin temini için gerekli orman, yeşil alan, balıkçılık ve tahıl alanları gibi ana biyolojik sistemler endüstri için gerekli olan hammadde çeşitleri dünyanın

bir çok yerinde kaybolmaktadır. Çevre değerlerinin kapasitesinin göz önüne alınmaması ve gelişigüzel kullanılması, ileride kolay kolay altından kalkılamayacak daha başka ekonomik sıkıntılara yol açabilecektir. Ekonomik sistemin korunması isteniyorsa, öncelikle ekonomiyi besleyen çevre değerlerini korumak gerekmektedir (TÇSV-Türkiye Çevre Sorunları Vakfı, 1990:14).

Çevresel sorunlar, kuruluşların faaliyetleri, ürünleri veya hizmetleri sonucunda ortaya çıkan zararlı veya olumsuz her türlü değişiklikler olarak tanımlanmasına rağmen çevresel etki yararlı yani olumlu değişiklikleri de kapsamakta olup daha çok standart dilinde kullanılmaktadır.

Bunun yanında literatürde kullanılan çevre etkisi tanımı standardın çevre boyutu ve çevre etkisi kavramlarının her ikisini de içermektedir. Ancak TS EN ISO 14001 standardında çevre boyutu ve çevre etkisi tanımları ayrı ayrı verilmektedir. Standartta bu ayrımın yapılmasının amacı çevre boyutları ve etkileri arasındaki kaynak, hedef; neden, sonuç ilişkisini belirterek her ikisini de ayrı ele alınmasının sağlanmasıdır. Burada etki, toplam ve nihai etkidir. Örneğin SOx' lerin etkisi yakın çevreye veya global olabilmektedir, ayrıca asit yağmuru gibi ikincil kirlleticilerin etkilerini de içermektedir (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:10).

Buna göre TS EN ISO 14050-Terimler ve Tarifler standardında çevre etkisi bir kuruluşun faaliyetleri, ürünleri veya hizmetleri sonucunda çevrede kısmen veya tamamen meydana gelen olumlu veya olumsuz herhangi bir değişiklik olarak tanımlanmaktadır (TSE, TS EN ISO 14050, 2006:1). Burada, olumsuz çevre etkisine hava kirliliği, su kirliliği, gürültü kirliliği, doğal kaynak kullanımı, olumlu çevre etkisine ise toprak ve su kalitesini düzeltmek, atık çamurlarını gübre olarak kullanmak, örnek olarak verilebilir.

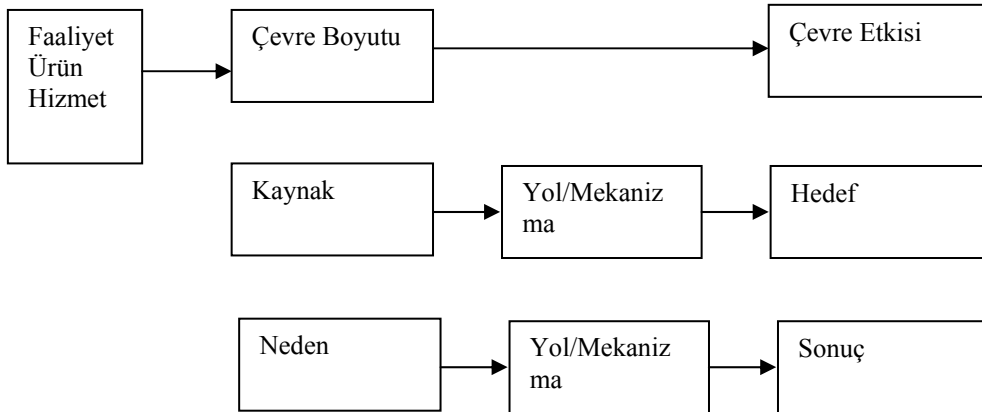
Çevre boyutlarının tanımlanmasında ve bunların önem derecesinin belirlenmesinde kuruluşun çevreye olan etkilerinin anlaşılması gereklidir. Kuruluş kullanılabilecek pek çok yaklaşım arasından kendi ihtiyaçlarına uygun birini seçmelidir. Bazı kuruluşlar için kuruluşun çevre boyutlarına ilişkin çevre etkilerinin tamamı hakkında elde mevcut olan bilgiler yeterli olabilir. Diğer kuruluşlar bu amaçla sebep ve sonuç diyagramlarını veya girdi, çıktı veya kütle enerji dengeleri veya çevre etki değerlendirmesi veya hayat boyu değerlendirme gibi diğer yaklaşımları tercih edebilir². Ancak Seçilen yaklaşım aşağıda belirtilen hususları ayırt edebilecek kapasitede olmalıdır (TSE, TS ISO 14004, 2006:12).

² Hayat boyu değerlendirmeye ilişkin geniş bilgi ISO 14040, ISO 14041, ISO 14042 ve ISO 14043

- Pozitif (olumlu) olduğu kadar negatif (olumsuz) çevre etkileri,
- Mevcut ve muhtemel çevre etkileri,
- Çevrenin, hava, su, toprak, flora, fauna kültürel miras vb. gibi etkilenebilecek kısımları,
- Etkinin büyüklüğünü etkileyebilecek olan yerel hava şartları, taban suyu seviyesinin yüksekliği, toprak türleri vb. gibi mahalli özellikler,
- Çevredeki değişikliğin yapısı (küresel vs, yerel konular, etkinin oluştuğu sürenin uzunluğu, zamanla etkinin artması veya kuvvetlenme ihtimali gibi).

Çevre boyutlarını belirleme faaliyeti sistematik bir metot içermelidir ve doğrulanabilir temel bir kaynağa bağı olmalıdır. Çevre boyutlarını belirleme sistemi yeni ortaya çıkan çevre boyutlarını ve çevre boyutlarındaki değişiklikleri değerlendirebilecek yeterlilikte olmalıdır. Değişiklikler, yeni bir proses ve ürün, çevremizdeki toprak kullanımdaki değişiklikler, çevre mevzuatlarındaki değişiklikler olabilir. Çevre yönetim sistemlerinde en çok karşılaşılan uygunsuzluklar, değişen şartların değerlendirilmemesi sonucu çevre boyutlarındaki değişikliğin göz ardı edilmesidir (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:10).

Çevre boyut ve etkileri arasındaki ilişki aşağıda Şekil 1.3’de verilmektedir.



Şekil 1.3 : Çevre boyut ve etkileri arasındaki ilişki

Kaynak: TSE, (2005), Çevre Yönetim Sistemi Temel Eğitim Kitabı, Ankara.

Şekil 1.3’de de görüleceği gibi boyut ve etki arasındaki ilişki sebep sonuç ilişkisidir. Çevre boyutu, kuruluşun faaliyet, ürün ve hizmetlerinde mevcut olan ve çevrede yararlı veya zararlı etkilere sebep olan bir unsura işaret eder. Bu unsur, bir çıktıyla (atık/emisyon v.b.), bir maddenin tüketimiyle veya tekrar kullanılmasıyla ilgili olabilir. Çevre etkisi, çevre boyutunun bir sonucu olarak çevrede ortaya çıkan bir değişikliğe, bir soruna işaret eder (TSE, TS ISO 14004, 2006:ss.12-13). Bu sorunlar veya etkiler aşağıda açıklanmaktadır.

1.6.1. Hava Kirliliği

Hava, dünyayı çepeçevre saran gaz tabakasıdır. Hava canlılar için çok önemli bir gaz karışımıdır. Havanın kirletilmesi ise bütün canlıların yok olması demektir. Hava kirliliği, havayı oluşturan gaz maddelerinin oranlarının değişmesi ve zehirli gazların aşırı birikmesi olayıdır. Hava kirliliğine yol açan beş temel madde; karbon monoksit, parçacık halindeki maddeler, kükürt asitleri, hidrokarbonlar ve azot oksitlerdir. Başlıca kirlilik kaynakları; motorlu taşıtların, enerji santrallerinin, sanayii tesislerinin, konut ısıtma sistemlerinin yakıt artıklarıdır. Ayrıca çöplerin, kömür atıklarının, tarıma elverişli toprak kazanmak amacıyla doğal çevrenin yakılması da benzer sorunlara yol açar (T.C. Çevre ve Orman Bakanlığı, 2006:1).

Hava, Canlıların yaşaması için gerekli olan oksijeni içermesi bakımından yaşam için temel kaynak olarak önemlidir. Belli bir kaynaktan atmosfere bırakılan kirleticilerin havanın doğal bileşimini bozarak onu, canlılara ve eşyaya zarar verecek bir yapıya dönüştürmesi, hava kirliliği olarak tanımlanabilir (Keleş ve Harmancı, 1998:91). Hava kirliliğine neden olan kirleticiler, birincil-ani ya da ikincil-dolaylı kimyasal reaksiyonlarla havanın kalitesini bozabilmektedir. Kirleticilerin havadaki miktarlarının belirli ölçülerin üstüne çıkması, bir başka ifadeyle havadaki oksijen oranının diğer zehirli gazlar (sülfür, nitrojen, karbon monoksit, metaller, gibi....) lehine azalması hava kirliliğine yol açmaktadır (Cunningham ve Saigo, 1997:386).

Hava kirliliğinin temel kaynağı yakma olayıdır. Dünya’da kullanılan enerjinin büyük kısmı (% 70) kömür, petrol, gaz veya sentetik türevlerinin yakılmasıyla elde edilmektedir. Yanma yüksek ısıda gerçekleşen ve ürün olarak da çeşitli zararlı gazlar ortaya çıkaran bir işlemdir; Ancak, enerji üretimin temeli olduğu için, vazgeçilmesi mümkün olmayan bir kaynaktır (T.C. Çevre Bakanlığı, 1998:11).

Hava kirliliğini yaratan temel etkenlerin başında sanayileşme ve kentleşme gelmektedir. Kentleşme, nüfusun bir arada yoğun olarak yaşamasıdır. Kentler, gerek ısınma, ulaşım ve atıklardan kaynaklanan, gerekse de yanlış yer seçimi ve yapılaşma gibi şehirleşme ile ilgili yapılan hatalardan dolayı, hava kirliliğine neden olmaktadır. Londra şehrinde 1952 yılında yaşanan, büyük ölçüde zehirlenmelere ve 4000 kişinin ölümüne yol açan kirlilik, bu konuda ilk çarpıcı örnektir. Yoğun yapılaşma sonucunda sis ve kirli havanın şehrin üzerini kapatması neticesinde yaşanan kirlilik, insanların zehirlenmesine ve ölümüne sebep olmuştur (Akdoğan, 2003:22). Kentsel bölgelerdeki hava kirliliğine yol açan bir başka önemli madde de kurşundur. Kurşun, sanayii tesislerinden, zararlı canlılarla mücadelede kullanılan kimyasal maddelerden çıkar. Kirleticiler dışında bazı doğal etkenler de hava kirlenmesine yol açar (Çevre ve Orman Bakanlığı, 2006:2).

Hava kirliliğine en fazla etkide bulunan bir neden de sanayileşmedir. Endüstri; hammadde üretiminden, hammaddenin değişim yoluyla ürüne çevrilmesi ve ürünlerin tüketilmesine kadar birçok aşamada çeşitli çevre sorunlarına neden olmaktadır (Yaşamış, 195:19). Sanayi, hem yer seçimiyle, hem de ihtiyaç duyduğu enerjiyi üretme anlamında hava kirliliğine katkıda bulunmaktadır.

Hava kirliliğine bir katkı da tarım sektöründen (Berberoğlu, 1982:231) gelmektedir. Tarımsal üretimde kullanılan hammaddeler, gübreleme ve tarımsal atıkların yakılması gibi hususlar kirliliği artırmaktadır.

Dış çevrede yaşanan hava kirliliğine son yıllarda kapalı mekanlarda yaşanan hava kirliliği de eklenmiştir (Cunningham ve Saigo, 1997:391). Yarattığı ciddi sorunlar dikkate alındığında bu konu çok daha fazla önem kazanmaktadır. Sigara, kullanılan ev araçları, deodorantlar, yapı malzemelerinin içerdiği Aspes, Kloroform gibi kimyasallardan kaynaklanan kirlilik, yarattığı kanserojen etkilerle çok daha ciddi hale gelmiştir. EPA (Environmental Protection Agency) bulgularına göre bazı kimyasallar, kapalı mekanlarda açık havaya göre 70 kat daha fazla (Cunningham ve Saigo, 1997:391) bulunmaktadır. Bu durum, insanların kapalı mekanlarda daha fazla zaman geçirmesinden dolayı önemli hastalıklara neden olabilmektedir, Bu tip kirliliğe maruz kalma durumu ülkeden ülkeye ve cinsiyete göre de farklılıklar göstermektedir. Az gelişmiş ülkelerde kullanılan yakıt ve temizlik koşulları gibi ev içi şartların yetersizliğine bağlı olarak bu tip kirlilik, daha çok kadınları etkilemektedir,

Güneş ışığındaki morötesi ışınlar hidrokarbonlarla ve azot oksitleriyle birleşerek fotokimyasal sis oluştururlar, ve bu da sıcaklık terselmesi³ dönemlerinde atmosfer durgunluğuna neden olur (Çevre ve Orman Bakanlığı, 2006:2).

Hava kirlenmesinden kaynaklanan ve 1980'lerin ortalarında gündeme gelen bir başka önemli tehlike de atmosferdeki ozon katmanının (tabakasının) incelmesidir. Havalandırma sistemlerinde, sprelerde, otomobillerde ve buzdolaplarında kullanılan kloroflorokarbon kökenli kimyasal maddelerin yol açtığı delinme, kutup bölgelerinde yoğunlaşmıştır. Yeryüzüne ulaşan morötesi ışınların zararlı etkilerini azaltan ozon tabakasının delinmesi, bazı uzmanlara göre 20-30 yıl içinde etkisini gösterecek, yeryüzünde 40 milyon dolayında insanın cilt kanseri olmasına ve yalnızca ABD'de yaklaşık 800 bin kişinin ölümüne yol açacaktır. Bazı uzmanlar bu tahminlerde büyük yanlışlığı payı olduğunu öne sürmekte ise de, ozon katmanının delinmesinin yeryüzü için büyük bir tehlike oluşturduğu üzerinde herkes aynı düşüncededir (Çevre ve Orman Bakanlığı, 2006:2).

1.6.2. Su Kirliliği

Hava kirliliği kadar önemli olan bir başka sorun suların kirlenmesidir. Su tüm canlıların yaşamını sürdürebilmesi için gereken temel maddelerden birisidir. Su yiyeceklerin vücutta kullanımını sağlayan, vücut ısını düzenleyen bir maddedir. Vücudumuzun % 70' inden fazlasını su oluşturmaktadır; İnsanlar suyu kullanır ve kullandıktan sonra yine aynı sisteme iade ederler. Bir başka ifadeyle insan-su ilişkisinde "suların kullanımı" esastır. Su kirliliği de bu açıdan açıklanabilir (Akdoğan, 2003:24).

Su kirliliği, su kaynağının belirli bir amaç için kullanılabilirliğinin azalması veya yok olması olarak tanımlanabilir (Gürpınar, 1992:82) Suyu bırakılan kirleticilerin aşırı artması suyun kendisini temizleme özelliğini etkilediğinden; kirlenme, çok daha büyük boyutlara ulaşmaktadır;

Su kirliliği, evsel ve endüstriyel atıkların su ortamına arıtmaksızın boşaltılmaları ve tarım ve toprakla ilgili, nedenlerle gerçekleşmektedir (TÇV, 1998:75). Suların kirlenmesine neden olan tarımsal faaliyetler erozyon, yapay gübre kullanımı ve tarımsal mücadele ilaçlarından kaynaklanan atıklarla ilgilidir. Hayvansal atıkların yağışlarla sulara

³ Özellikle kış günlerinde hava hareketlerinin olmadığı zamanlarda çevredeki soğuk hava çukur alanlara yığılır. Bu durumda, yere yakın kısımlarda hava soğuk, üst kısımlarda ise daha sıcaktır. Bu nedenle genel durumun tersine, yerden yükseldikçe hava sıcaklığı belli bir yüksekliğe kadar artar: İşte bu olaya sıcaklık terselmesi denir. Bu durumda, yere yakın alanlarda yoğunlaşan soğuk hava, bazen bir sis tabakası oluşturarak hava kirliliğinin artmasına sebep olur (Çevre ve Orman Bakanlığı, 2006:2).

karışması da kirliliği artıran nedenlerdendir. Sanayi ile ilgili kirliliğe gelince, sanayi su kullanımının dörtte birini gerçekleştirmektedir (Cunningham ve Saigo, 1997:421) ve çok çeşitli özellikte olan sanayi atıklarının; kimyasal, fiziksel, fizyolojik ve biyolojik manada suya yaptığı katkılardan dolayı sular kirlenmektedir.

Ayrıca nükleer denemeler sonucunda ortaya çıkan radyoaktif kirlilik de suların kalitesini bozmaktadır. Kentleşmeyle birlikte artan katı ve sıvı evsel atıklar, su kirliliğine etkiye bulunan diğer bir grup kirleticilerdir. Bir insanın yaşamını devam ettirebilmesi için yılda asgari 15 ton suya ihtiyacı olduğu, bunun da gelişmişlik düzeyine göre 500-1300 ton arasında değiştiği (Başol, 1983:ss.11-31) bilindiğinde, insan başta olmak üzere tüm canlıların yaşayabilmesi ve endüstrinin faaliyetlerine devamı için suyun önemi açıktır.

Eğer su tüketimi konusunda bugün söz konusu olan alışkanlıklar değişmezse, 2025 yılı itibarıyla dünyadaki her 3 insandan 2'sinin su sıkıntısı çekeceği tahmin edilmektedir (UNEP, Global Environmental Outlook 2000).

Kullanılmış suların, içerdiği bütün olumsuz maddelerle, herhangi bir İşleme tabi tutulmadan; deniz, göl, akarsu ve tüm yer altı su kaynaklarına karışması ile ortaya çıkan kirlilik, hem insan sağlığı açısından, hem de doğadaki diğer türlerin yaşaması açısından ciddi olumsuz etkiler yaratmaktadır. Suyu taşıyan bazı kirleticiler nedeniyle, suda oksijenin azalması ve bazı yosun türlerinin artması ile suyun renginde rastlanan kırmızılaşma (ötrofikasyon), günümüzde yaygın olarak görülen su kirlenmesi olaylarındandır. Kirlilik nedeniyle bir yandan kullanılabilir su miktarındaki azalmalar, diğer yandan ise suya olan talebin giderek artması, gelecek dönemlerde yaşanabilecek su kıtlığına işaret etmektedir. Su kirliliği ile ilgili acil önlemler alınması gerekmektedir (Akdoğan, 2003:25).

Su ile ilgili kirlilik dışında bir diğer sorun ise suyun eşit olmayan dağılımı ve dolayısıyla kullanımıdır. Örneğin sanayi ile ilgili su kullanımının büyük kısmı Avrupa ve Amerika'da gerçekleşirken, az gelişmiş ülkeler suyu çok daha az oranda tüketmektedirler. Ferdi kullanımda da buna benzer dengesiz bir dağılım söz konusudur (Cunningham ve Saigo, 1997:421).

Su kirliliğine sebep olan bir başka etken de atık ısıdır. Isıl kirlenme, biyolojik ve kimyasal tepkimeleri hızlandırır ve çözünmüş oksijen miktarının hızla azalmasına yol açar. Su sıcaklığı balıkların yaşamasına olanak vermeyecek düzeye yükselir. Bu durum, zararlı alglerin gelişmesine de ortam hazırlayarak, besleyici madde atıkları, deterjan, kimyasal gübre ve insan atıkları gibi kirleticilerin etkisini çoğaltır. Sonuçta, atık ısı,

göllerdeki ötrafikasyonu hızlandırır. Su kirliliğine yol açan etkenleri, kısaca şöyle sıralayabiliriz (T.C. Çevre ve Orman Bakanlığı, 2006:6);

- Tarımsal faaliyetlerin sonucu,
- Toprak erozyonundan, (doğal kayma ve yapay olgular sonucu)
- Bitkilerin çürümesinden kaynaklanan kirlenmeler,
- Hayvansal atıklar,
- Tarımsal mücadele ilaçlarından kaynaklanan kirlenme,
- Endüstriden kaynaklanan kirlenme,
- Kimyasal kirlilikler,
- Fizyolojik kirlilikler,
- Biyolojik kirlilikler,
- Atmosferik kirlilikler,
- Zehirli varil veya tehlikeli atıkların gizli gizli gömülmesi veya atılmasından kaynaklanan kirlenmeler,
- Yerleşim alanlarından gelen kirlenmeler,
- Rüzgarın etkisiyle taşınanlar,
- Endüstri ve evsel atıklar.

1.6.3. Toprak Kirliliği

Toprak, canlı türlerinin büyük bir bölümünün yaşam ortamı ve üretimin temel girdisi olması bakımından önemli bir diğer kaynaktır. Hava ve su ile birlikte toprak, canlı yaşam ve özellikle insan için vazgeçilmez bir öğedir. Toprak kirliliği, insan etkileri sonucunda toprağın fiziksel, kimyasal biyolojik ve jeolojik yapısının bozulmasıdır. Toprak ile ilgili kirlilik ve sorunlar doğrudan insan kullanımı ile ilgili olabildiği gibi, dolaylı olarak hava ve suyun kirlenmesi ile de ortaya çıkabilmektedir. Örneğin sanayileşme sonucu havaya verilen zehirli gazların, asit yağmurlarıyla toprağa ulaşması ve atık suların tarımsal sulama ve toprağa karışması gibi yollarla toprakta kirlenme söz konusu olmaktadır. Yine tarımsal mücadele ilaçları olarak kullanılan DDT gibi zehirli kimyasallar toprağın yapısını bozan ve

toprağın içinde ve üzerinde canlı yaşamını imkansız hale getiren kirleticiler olarak günümüzde kirlenmeyi artırmaktadır (Keleş ve Harmancı, Çevre Bilim, 1998:117).

Toprak kirliliği, bilindiği gibi temizlenmesi en zor, bazense hiç mümkün olmayan tehlikeli bir ortam yaratır. Hayvan dışkısı mezbahalardan ve her türlü ekin biçme etkinliğinden gelen atıklar, toprak kirlenmesinin en önemli kaynağıdır. Bilinçsizce yapılan ilaçlama ve gübreleme, kaliteli ve birinci sınıf toprakların yerleşim ve endüstri için kullanıma açılması, toprak kirliliğini hızlandırmıştır. Pek çok kimyasal madde içeren tarım ilaçlarının (örneğin böcek öldürücüler, ot öldürücüler, mantar ilaçları) su ve toprak kirlenmesinde önemli payı vardır. Toprağın yapısı bilinmeden yapılan gübreleme ve zararlılara karşı yapılan mücadelede kullanılan tarım ilaçlarının fazlası, bitki ve canlılara zarar verdiği gibi, yağmur suları ile içme ve kullanmayla yer altı su yastıklarına karışmakta hatta denizlere kadar sürüklenerek su kirliliğine neden olmaktadır. Erozyonla çok miktarda tarıma elverişli toprak kaybı söz konusudur. Verimli toprağın yok olmasından dolayı tarımsal üretimdeki düşüş, kalite bozulması, vitamin zincirindeki eksikliklerin yanı sıra erozyonla taşınan topraklar denizlerde ve akarsularda bulanıklık oluşturarak su içi ekolojik dengeyi de etkilemektedir (T.C. Çevre ve Orman Bakanlığı, 2006:5).

Toprağın kirliliğinin yanı sıra, toprağın yapısı ve özellikle aşırı kullanılmasından kaynaklanan sorunlar da söz konusudur. Toprağın taşlık, kayalık özellikler göstermesinden, erozyonla kaybına kadar; toprağı tanımadan yapılan gübrelemeden, toprağa dayalı endüstrilerin verimli toprak tabakasını tüketmesine kadar bir çok husus, toprak ile ilgili sorunlar olarak ifade edilebilir. Bir yandan toprağın yenilenme süresinin çok uzun zaman alması (2 cm kalınlığında humus örtüsü için 200-300 yıl), diğer yanda ise nüfus artışı, kentleşme sanayileşme ve sanayileşme sonucunda yararlanılabilir toprakların hızla azalması gelecek nesillerin beslenebilme imkanları ile ilgili ciddi sorunlar yaratmaktadır (TÇV, 1998:ss.254-255).

Arazinin iyi ağaçlandırılmaması ve ormanların kaçak olarak kesilerek tarım alanı haline getirilmesi erozyona sebep olmakta, bu da dolaylı yoldan su kirliliğini oluşturmaktadır. Bunların yanı sıra sağlık sorunlarının da ortaya çıkması canlı yaşam için ciddi problemler oluşturmaktadır. Ancak makro ölçeklere bakıldığı zaman, insanların hızlı bir şekilde yüzey şekilleri üzerinde değişikliklere sebep oldukları görülmektedir. Aşınma sonucu biriken tortular, toprağın bozulmasına yol açan bir başka etmendir. Endüstri devriminin hızlanması ile bölgeler üzerinde şu değişimler hızla meydana gelmiştir (T.C. Çevre ve Orman Bakanlığı, 2006:6);

- Bitki örtüsünün kalkması,
- Arazilerin yanlış kullanıma açılması,
- Ararsal yayılmalarının hızlanması,
- Erozyonun hızlanması,
- Flora ve faunada hızlı değişimler.

Kıtlık, gelecek için önemli bir tehlike olarak kabul edilebilir. Toprağın kirlenmesine yönelik çalışmalar çok gerekli, ancak uygulanması da bir o kadar zor olan bir konudur. Yapılan bazı araştırmalar bu sorunun çözümünün ancak toprak yönetimi (Haktanır, 1997:28) ile sağlanabileceğini belirtmektedir. Çünkü toprak karmaşık ve etkileşimli bir sistemdir, dolayısıyla toprağın sürdürülebilir biçimde kullanımı ve toprakla ilgili sorunların çözümü ancak tüm canlı çevresel kaynakların yönetimi ile mümkün olabilir.

1.6.4. Gürültü Kirliliği

İnsan çevresini ciddi bir şekilde tehdit eden önemli bir problem de “gürültü”dür. Gürültüyü arzu edilmeyen seslerin atmosfere yayılması şeklinde ele almak uygundur (Karpuzcu, 1988:15). Gürültü kirliliği ise; istenmeyen, rahatsız edici, insanlar üzerinde olumsuz fizyolojik ve psikolojik etkiler yaratan arzu edilmeyen sesler (R. Keleş ve C. Harmancı, 1998:100) olarak tanımlanmaktadır.

Gürültünün gerçek manada kirlilik oluşturması, belirli bir büyüklüğün üzerinde gerçekleşmesine bağlıdır⁴. Bu tür, insanı rahatsız edecek boyutla gerçekleşen gürültü, büyük ölçüde trafik ve kentleşmeye bağlı olarak ortaya çıkmaktadır. Özellikle, soruna fazla eğilmeyen gelişmekte olan ülkelerde, gürültü, alt yapı eksiklikleri, teknoloji kullanımında hatalar, büyük kentlerde nüfus artışı, eğitim eksiklikleri, kentsel düzenlemelerde problemler ve gürültü denetimi ile ilgili yetersiz kontrol gibi nedenlerle artan bir gelişme göstermektedir. Gürültü, gürültü kaynağında çalışanları ve o bölgede yaşayanları etkileyen önemli bir kirlenme durumudur. İnsan üzerinde fiziksel, psikolojik bakımdan yarattığı etkiler ve bunun performansa olan olumsuz yansıması ile gürültü, günümüzün önemli bir kirlilik kaynağıdır. Bu tür etkilere maruz kalan insanın, hayatının her yönü ile ilgili (iş ve özel hayat) ciddi performans problemleri ortaya çıkmakta ve yaşam kalitesi zarar

⁴ Gürültü seviyeleri ve bu konularda alınması gerekli tedbirler, Çalışma Bakanlığı tarafından 23 Aralık 2003 tarih ve 25325 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan Gürültü Yönetmeliğinde verilmektedir.

görmektedir. Gürültü birey ya da işletmenin özel çıkarları için yaptıkları maliyetler sonucunda ortaya çıkan ve diğer bireylere yüklenen bir maliyettir (TÇV, 1998:ss.438-439).

Gürültü ulaşımdan, endüstrinin kullandığı araç, gereç ve faaliyetlerden, yapım çalışmalarından, insan maliyetlerinden kaynaklanabilir. Hangi sebepten kaynaklanırsa kaynaklansın gürültü, sadece insanı etkileyen bir sorun değildir. Gürültülü ortamlar doğal hayatın dengesini de etkilemektedir. Örneğin, gürültü; bir çok hayvanın ürkmesine, davranış değiştirmesine ve hatta yerleşim alanlarını değiştirmelerine neden olmaktadır. Örneğin, bir rock grubunun müzik kayıtlarını yaptığı bir odada bazı kuş türlerinin yok olduğu belirlenmiştir. Aynı tür tecrübeler havaalanı çevrelerinde de yaşanmıştır (Akdoğan, 2003:30).

1.6.5. Flora ve Fauna

Belirli bir bölgeye ya da yöreye özgü bitki örtüsü flora, yabani hayvan topluluğu ya da fauna olarak adlandırılır (R. Keleş ve C. Harmancı, 1998:126). Dünya üzerindeki bitki örtüsü ve var olan her canlı aslında doğanın işleyişinde bir role sahiptir ve bir görevi yerine getirmektedir. Türlerin varlığı ve zenginliği ölçüsünde dünyadaki hayatın devamı mümkün olmaktadır.

Flora olarak tanımlanan bitki örtüsü ormanlar, çayır ve meralar, sulak alanlar ve endemik bitkilerden oluşmaktadır. Hava, su ve toprakla ilgili kirlilik, bitki örtüsü içinde kendini göstermektedir. Özellikle; kentlerin büyümesi sanayi işletmelerinin gelişimi ve tarımsal alan ihtiyacının artışı ile birlikte, ormanların yok olduğunu, bataklıkların kurutulduğunu görmekteyiz. Bu konuda söz konusu olan her olumsuz gelişme; ya doğrudan kirlilik artışından kaynaklanmakta ya da dolaylı olarak kurutulan alanların verimli olmaması, ormansızlaştırılan alanların tarıma elverişli olmaması gibi nedenler dolayısıyla ortaya çıkmaktadır. Yani, kısa vadeli sağlanan yararlarla rağmen, flora ile ilgili söz konusu olan olumsuz gelişmeler, (ormansızlaştırma, meraların yok edilmesi, sulak alanların kurutulması, gibi) uzun dönemde doğal dengenin bozulmasında önemli rol oynamakta ve önceden düşünülmeyen pek çok zarar yaratabilmektedir (Akdoğan, 2003:27).

Yerel çevre endüstriyel faaliyetler nedeniyle doğrudan etkilenmektedir. Özellikle, nehir, göl ve bataklık, yer altı su kaynakları ve akiferler gibi çevre açısından hassas alanlara yakın kuruluşların faaliyetlerinin ileride ortaya çıkabilecek çevre boyutlarının var olduğu kaçınılmaz bir gerçektir. Özellikle sıra dışı olan veya ender rastlanan bitki ve

hayvan cinslerinin yaşadığı habitatlar üzerine olabilecek zarar ve etkiler göz önünde tutulmalıdır (TSE, ÇYS Temel Eğitim Kitabı, 2005:10).

Bir yere özgü yaban hayvan türleri ile ilgili çevre sorunları da son yıllarda önemli bir sorun olmaya başlamıştır. Örneğin dünya da var olan 9600 kuş türünden üçte ikisinin sayıları son derece azalmış ve %11'i de yok olma tehdidiyle karşı karşıya kalmıştır (Özey, 2001:172). Diğer canlı türleri için de benzer bir trend söz konusudur. Aslında diğer hava, su, toprak gibi hususlarda meydana gelen kirlenme, büyük ölçüde hayvan türlerinin ölümüne ya da o bölgeyi terk etmesine neden olmaktadır. Ayrıca, bilinçsiz avcılık da hayvan türleri üzerinde olumsuz etkiler yaratmaktadır. Yöntemi ne olursa olsun bir bölgede söz konusu olan bu tür bir olumsuz gelişme, türlerin geleceği açısından son derece zararlı olmaktadır. Genetik kaynaklar tükendiğin de yine doğal çevrenin devamında problemler söz konusu olmaktadır (Akdoğan, 2003:28). Tükenmenin yanı sıra zararlı bitki ve hayvan türlerinin aşırı çoğalması da bu konuda bir başka problem alanıdır. Doğal hayata yapılan müdahaleler bazen tükenme, bazen de aşırı yayılma ile dengeleri bozmakta, sorunlar yaratmaktadır.

1.6.6. Görüntü Kirliliği

Dünyada gecekonduların hızla yayılmasından, radyo ve televizyon anten kulelerinden, alt yapı çalışmalarından, ticari tabela ve panolardan, cephelerdeki panjur, kepenk, anten, klima, vb. eklentilerden, basılı ve görsel basından, şehirlerdeki pankartlardan, atıkların hızla artmasından kaynaklanan çöp yığınlarına kadar bir çok konu görüntü kirliliği oluşturan, göze, akla, duyguya ve sağlığa dolayısıyla insan üzerinde olumsuz etkiler yaratan sorunlardır (TSE, ÇYS Temel Eğitim Kitabı, 2005:10).

1.6.7. Doğal ve Kültürel Alanların Tahribi

Bazen inşaat, bazen tarım alanı kazanmak gibi nedenlerle doğa bozulmaktadır. Ayrıca kültürel alanların tahribi ve tarihi eserlerin yurtdışına kaçırılması gibi nedenlerle yaşanan sorunlar da söz konusu olmaktadır. Bunların sonucunda hem doğal hayatın hem de o ülkenin kültürel mirasının yok olması, önemli çevre sorunlarına neden olmaktadır. Bu konuda; yasaların yeterli olmaması ve sit kavramına belediyelerin vatandaşla karşı karşıya kalmalarından dolayı sempatik bakmamaları (Keleş, 1997) da bu alandaki sorunlar her geçen gün artırmaktadır.

1.7. ÇEVRESEL ETKİLERİN (SORUNLARIN) NEDENLERİ

Dünyada hava kirlenmesinden su kirlenmesine ve gürültüden doğal kültürel değerlerin yok olmasına kadar bir çok çevresel sorun yaşanmaktadır. Çevre sorunlarının temelinde ise insan ve insanın oluşturduğu toplumların faaliyetleri bulunmaktadır. Kirliliğin nedenleri, farklı yaklaşımlara göre farklı biçimlerde sınıflandırılmaktadır. Gelişmekte olan ülkelerde ortaya çıkan çevresel sorunların nedenleri; demografik, ekonomik ve teknolojik yaklaşımlara göre açıklanmaktadır (Bilginoğlu, 1993:64). Ekonomi biliminin bakış açısıyla yapılan bu sınıflamada Çevre kirliliğinin nedenleri; nüfusun, üretimin ve buna bağlı olarak kaynak kullanımının artması, yanlış teknoloji kullanımı gibi faktörlere bağlı olarak açıklanmaktadır. Bu görüşe göre, üretim ve tüketim faaliyetlerinde çevre boyutunun tam olarak dikkate alınmaması çevre sorunlarına neden olmaktadır. Çevresel sorunların nedenleri bir başka sınıflamada, nüfus artışı, toplumun refah düzeyinin yükselmesi ve geliştirilen teknolojiler (Alpugan ve diğ., 1993:463) olmak üzere üç grupta açıklanmaktadır.

Her ülkede sorunlar aynı ölçüde yaşanmamakla birlikte, genel kabul görmüş çevresel sorunlara ve kirliliğe neden olan kaynaklar aşağıda özetlenmeye çalışılmıştır.

1.7.1. Nüfus Artışı

Dünya' da çevre kirliliğini doğuran ana faktörlerden ilki olarak, özellikle şehirlerde sağlıksız biçimde artan nüfus gösterilmektedir. Nüfusun kirlilik üzerine en önemli etkisi; artan nüfusla birlikte, artan insan ihtiyaçlarının karşılanmasıdır. Bir başka ifadeyle nüfus artışı, tüketim ve doğal olarak da üretimin artırılmasını gerektirmektedir. Sonuç olarak; nüfus artışı, kaynaklar üzerinde talebi etkileyen, hatta aşırı artan tüketimle birlikte kaynaklar üzerinde baskı yaparak mevcut çevresel kaynaklarla sürdürülebilir gelişmeyi tehlikeye atan, bir husustur. Artan nüfus ayrıca, tüketim ve üretim sonucunda ortaya çıkan çöpler ve diğer atıklar ile de çevre kirliliğine katkıda bulunmaktadır (Akdoğan, 2003:31).

Özellikle az gelişmiş ülkeler açısından nüfus artışı daha da önemli bir konudur⁵. Çünkü bu ülkelerde yüksek hızda seyreden nüfus artışı hem kalkınmayı engelleyen, fakirliği artıran bir durumdur; hem de doğal kaynaklar üzerine daha büyük bir baskı yaratmaktadır. Örneğin, fakirlikle mücadele edilmek zorunda kalınan bir bölgede doğal çevrenin kullanımı ve tüketimi daha yoğun olmakta (ağaçların kesilmesi, toprağın aşırı

⁵ Dünya nüfusunun 1/6'sı gelişmiş ülkelerde, gerisi az gelişmiş ülkelerde yaşamaktadır (UNEP, Global Environmental Outlook 2000).

kullanımı, arıtmanın yapılmaması gibi) ve bu insanlardan çevreyi korumaları da, içinde bulundukları olumsuz koşullar nedeniyle (açlık, eğitimsizlik gibi) beklenememektedir (Bozyiğit ve Karaaslan, 1998:6).

Dünya nüfusunun Milattan 8000 yıl önce ancak 5 milyon kişi olduğu tahmin edilirken, bu rakamın 1950'li yıllarda 2,5 milyara, 1990'da 5,2 milyara Ulaşıldığı bilinirken ve 2010 yılında ise 6 milyarı aşması beklenirken, ayrıca bu rakamın büyük bir kısmının da az gelişmiş ülkelerde yaşıyor olması, yaşanabilir ve sürdürülebilir bir dünya için, nüfus artışının kontrol altında tutulması gereğine işaret etmektedir (UNEP, Global Environmental Outlook 2000).

1.7.2. Sanayileşme

İnsanın daha yüksek refah düzeyine ulaşma amacıyla yarattığı sanayileşmenin olumsuz sonuçlarından birisi insan-çevre ilişkisinde dengenin bozulması yani, çevresel sorunların ortaya çıkmasıdır. İnsanın daha yüksek yaşam standartlarına ulaşma, daha fazla tüketme arzusuyla plansız sanayileşmesi (Berberoğlu, 1982:230), bugün gelişmiş ya da gelişmekte olan tüm ülkelerde önemli çevre kirliliği sorunları yaratmıştır.

Sanayiinin üretimi gerçekleştirirken söz konusu olan; girdi-dönüşüm süreci-çıktı modeli, kirlenmenin temelini oluşturmaktadır. Sanayiinin girdileri doğal kaynaklardan oluşmakta, dünyanın kaynakları kullanılmaktadır. Üretim için toprak, su kullanılmakta, ağaçlar kesilmekte ve üretim sürecinde kullanılan teknoloji ile kimyasal madde ve işlemler çevre üzerinde doğrudan ya da dolaylı olarak kirlilik yaratmaktadır. Üretim sonucunda ortaya çıkan ürünler kadar, üretilen atıkların; havaya ve suya karışması da kirlenmeyi artıran bir diğer husustur. Yine üretim sürecinde kullanılan enerji, yaratılan gürültü gibi birçok faktör çevre sorunlarını artırmaktadır (Akdoğan, 2003:32).

Sanayileşmenin temel faktörü olan işletmelerin; maksimizasyonunu hedefleyen, sosyal sorumluluğu görmezden gelen yaklaşımlarıyla ve ucuz üretme, pahalı satma kaygıları ile atıklarını yok etmedeki başarısızlıkları çevre kirliliğini yaratmıştır. Yine öncelikle ekonomik kalkınmayı amaçlayan ve bu kaygılarla; çevreyi fazla dikkate almadan yapılan kuruluş yeri seçimleri (Keleş, 1998:84), tarım ve turizme elverişli alanların fabrika alanı olarak kullanılması, şehir merkezlerinde fabrikaların kurulması, çevre kirliliğini artıran diğer önemli hususlardır. Sanayileşme düzeylerindeki farklılıklar; çevre kirliliğine, gelişmiş ve gelişmemiş ülkelerin katkılarını da farklılaştırmaktadır. Gelişmiş ülkeler hızlı sanayileşmeleri ile kirlenme düzeyini ciddi şekilde artırmışlardır. Örneğin ABD dünyada

havaya en fazla CO2 yayılımı yapan ülkedir (Özey, 2001:111). Dünya toplam karbondioksit yayılımının yalnızca % 3.5'i Afrika tarafından üretilmektedir. Ancak gelişmiş ülkeler ulaşmış oldukları nokta da kirlenmenin ciddiyetini anlamış ve her düzeydeki çevre sorunları ile ciddi manada ilgilenmeye başlamışlardır. Diğer yanda gelişmekte olan ülkeler, az olan sanayileşmeleri ile nispeten çevrelerini daha az kirletmiş, ancak içinde bulundukları fakirlik çemberini kırmak için doğal kaynaklar üzerindeki baskılarını artırmışlardır. Örneğin, Amazon Yağmur Ormanları'nda ülkenin borçlarını ödemek için büyük ölçüde kesimler söz konusu olmuştur. Yine yaşanan ekonomik sıkıntılar içinde, bu ülkelerin çevreye yönelik çalışmaların maliyetlerine katlanmak istememeleri de onların kirlenme üzerine olumsuz katkılarına artıran bir durumdur (Akdoğan, 2003:34).

1.7.3. Kentleşme

Bütün dünyada insanların yaşamak için tercihleri çeşitli nedenlerle kentler lehinde olmaktadır ve bu eğilim neticesinde kentleşme artmaktadır.. Çevre sorunları bir ülkedeki kentleşme şartlarına bağlı olarak da değişmektedir. Hızlı nüfus artışı ve göçlerle gittikçe büyüyen ve yoğunlaşan kentler, çevre sorunlarına neden olan önemli etkenlerden biridir. Gelecek 30 yılda, şehirlerin büyümesinin % 90'ının gelişmekte olan ülkelere gerçekleşeceği (Gürkan, 1984:102) tahmin edildiği ve gelişmekte olan ülkelerin çevre ile ilgili eğilimleri ve çaresizlikleri bilindiğinde, konunun önemi açıkça ortaya çıkmaktadır.

Hızlı kentleşme, planlı ve sağlıklı şehir yönetimini zorlaştırmaktadır. Şehirlerin yanlış yer seçimi ve yerleşimi, yanlış enerji kullanımı, "yanma" ile ilgili sorunlar, yeşil alanların azlığı, taşıt sayısının artması ve egzost gazı, sanayi birimlerinin şehir içinde bulunmaları (Sezen, 1991:17) gibi faktörler, şehirlerde çevre kirliliğinin önemli nedenleridir. Bu etkilere, kentlerde bazı kişilere çıkar sağlamak üzere geliştirilmiş kişisel imar planları ve yerel yönetimlerin teknik, yasal ve yönetsel yetersizlikleri (Çetiner, ss.142-148) de eklendiğinde sorun içinden çıkılmaz hale gelmektedir.

Kentleşmeyle, özellikle gelişmekte olan ülkelere plansızlıkla ve kötü yönetimle ortaya çıkan sorunlardan bir diğeri, trafik karmaşası ve bu ortamda yayılan gazlar ile birlikte yaşanan hava kirliliğidir. Otomobil sayısının tüm dünyada çok hızlı arttığı, dünya petrol üretiminin % 50' sinin motorlu araçlarca tüketildiği ve dünya enerji kullanımının dörtte birinin arabalarca gerçekleştirildiği (UNEP, Global Environmental Outlook 2000:3) bilindiğinde sorun daha da çarpıcı olarak anlaşılabilmektedir.

Kentleşme ile birlikte; gecekondulaşma artmakta, sağlıksız yapılaşma, alt yapı sorunları ortaya çıkmakta, her türlü evsel atıkların artışı ile de çevre, özellikle sular kirlenmektedir.

Kentleşmeyle ortaya çıkan bir diğer kirlilik unsuru gürültüdür. Gürültü hem fiziksel hem de ruhsal açıdan olumsuz etkileriyle kentleşmenin yarattığı en önemli sorun kaynaklarından birisidir.

Kentleşmeye bağlı çevre sorunlarının temelinde, gelişmekte olan ülkelerde çekirdek kent-çevre ilişkisinin tam dengeli olmaması (Keleş, 1997:65 yer almaktadır. Az gelişmiş ülkelerde; nüfusun merkezde toplanması, işsizlik, kötü beslenme gibi insan yaşamı ile ilgili sorunların ön planda tutulması ve finansal kaynakların yetersizliği nedeniyle öncelikle ekonomik kalkınma lehine kullanılması ve doğal dengenin düşünülmemesi kirlenmeyi artırmaktadır. Böylece sorunların gelecekteki çözümü çok daha pahalı ve karmaşık bir durum almaktadır (Aral, 1982:72).

1.7.4. Tarım

Dünyada bugün için ciddi bir kirlilik sorununun yaşanmasına neden olan faktörlerden biri de (en azından gelişmiş ülkeler açısından) tarımda modernleşmedir. Tarımda modernleşme ile bir çok açıdan yararlar sağlanmasına karşın, gübre ve ilaç kullanılarak yapılan tarım önemli bir kirlilik kaynağı olmuştur. Sadece tarımda modernleşme değil, tarım ile ilgili olarak ülkelerin takip ettikleri politikalarda çevre açısından sorunlar yaratmaktadır. Örneğin gelişmiş ülkelerde son yıllarda tarımı destekleyen politikalar yürürlüktedir. Buna karşın az gelişmiş ülkelerde, istenmesine rağmen tarıma yeterince destek verilmemektedir. Özetle, her iki durumda da tarımın çevre üzerinde olumsuz etkileri olmaktadır. Tarımın desteklenmesi ve teşvikler, toprağın aşırı kullanımına neden olmakta; teşvikler nedeniyle fazla üretilen ürünler ise bir diğer ülkede bu ürünlerle ilgili tarımı olumsuz etkilemektedir. Aynı biçimde tarımın desteklenmemesi ise ormanların kesilmesi, toprağın yozlaşması gibi çevrenin yok edilmesine kadar varan olumsuz sonuçlara neden olmaktadır (Akdoğan, 2003:37).

1.7.5. Enerji

Enerji; insanların yaşamlarını sürdürürken hemen her noktada kullanılan, çevre kirliliğini başlatan olmasa da çok hızlandırabilen bir konudur. Isınma ve aydınlatma başta

olmak üzere hem günlük yaşantımız için, hem de ihtiyacımız olan ürünlerin üretiminde kullanılan güç olması bakımından insanlık için vazgeçilmez bir kaynaktır.

Enerji kaynakları; kömür, petrol gibi yenilenemeyen, kullanımı dünya rezervleri ile sınırlı ve güneş, rüzgar, su gibi yenilenebilen kaynaklar olarak ikiye ayrılmaktadır. Enerjinin elde edilmesi ve kullanılması doğrudan çevreyi etkilediğinden kirlenme ile alakalıdır. Enerji, üretimi ve tüketimi esnasında kirliliğe neden olmaktadır. Örneğin, ister ısınma, ulaşım gibi nedenlerle, isterse de sanayi için kullanılsın "yanma" sonucunda ortaya çıkan gazlar (CQz, karbon monoksit, kükürt gibi) hava kirliliğine neden olmaktadır. Bu kirlilik ise küresel ısınmadan, iklim değişiklikleri ve asit yağmurlarına kadar bir çok çevre sorununa neden olmaktadır. Bütün bu sorunlar dünyanın geleceği açısından ciddi sorunlardır. Enerji konusunda. nispeten yeni alternatifler olan nükleer enerji. güneş ve rüzgar enerjisinin kullanımında da bir çok ciddi soru işareti söz konusudur. Gerek nükleer atıkların yok edilmesi ve bu tesislerde güvenlik sorunlarının çözümlenememiş olması gerekse maliyetlerinin yüksekliği (pahalı bir yatırım olması) nükleer enerjinin tam bir alternatif olmasına engel olmuştur. Sudan elde edilen hidrolik enerji de doğanın bozulması konusunda bir çok sorun yaratmaktadır (Keleş ve Harmancı, 1998:81).

1.7.6. Katı Atıklar

Kirlenmeye neden olan bir diğer unsur da katı atıklardır. EPA (Environmental Protection Agency) kayıtlarına göre ABD'de yılda 11 milyar ton katı atık üretilmektedir (Cunningham ve Saigo, 1997:570). Avrupa Birliği ülkelerinde bu rakam yılda 2 milyar tondur ve her yıl % 10 civarında artmaktadır (<http://www.europa.eu/scadplus/leg/en/>). Bu rakam katı atıkların yaratabileceği sorunların anlaşılabilmesi açısından önemlidir.

Katı atıklar; evsel ticari. endüstriyel. tarımsal. tıbbi faaliyetler sonucu ortaya çıkan işe yaramaz ve akıcı olmayan her türlü malzeme olabilir. Bu tür çöp ve atıklar dünyada kirlilik açısından büyük bir potansiyele sahiptir. Özellikle açık araziye boşaltılmak suretiyle bırakılan atıklar hem yüzeyde hem de yeraltı sularına karışarak su ve toprakta kirliliğe yol açmaktadır. Bu konuda uygulanan yakma gibi bertaraf yöntemleri de tehlikeli sonuçlar yaratmaktadır. Bu konu, içerisinde insan ve çevre sağlığı için tehlikeli maddeler bulunduran atıklarda çok daha önemli hale gelmektedir. Herhangi bir işleme tabi tutulmadan, korumasız olarak çöpe atılan bu atıklar başta insanlar olmak üzere çevre üzerinde bir çok olumsuz etki yapmaktadır. Amerika'da yaşanan Love Chanel olayında olduğu gibi tehlikeli atıklar korumalı olarak depolanmalarına rağmen yıllar sonra bile çok

ciddi sağlık problemlerine neden olabilmektedir. Katı atıklarla ilgili sorun geri dönüşüm ve yeniden kullanım gibi yöntemlerle azaltılmaya çalışılmaktadır (Akdoğan, 2003:39).

Çevre sorunları ve sorunların nedenleri incelendiğinde, çevre sorunlarının temel özellikleri şöyle sıralanabilir (Soderbaum, 1987:142);

- Çevre sorunları çok boyutlu ve çok disiplinlidirler.
- Sorunlar ekonominin tek bir sektörü ile sınırlı değildir. Örneğin sadece tarımla ilgili ya da sanayiinin belirli bir sektörü ile ilgili kirliliği incelemek yeterli değildir. Havada söz konusu olan kirlilik toprağı etkilemekte topraktaki kirlilikte insan sağlığını olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Ekonomik problemler kentleşmeyi artırmakta, kentleşme de gecekondulaşma, trafik gibi sorunlarla kirlilik artışına katkıda bulunmaktadır.
- Sorunlar belirsizlik ve risk unsuru taşımaktadır.
- Çevre sorunlarını tek bir bölge ya da ülke ile sınırlamak mümkün değildir. Bir ülkede yaşanan bir felaket tüm dünyayı aynı anda etkileyebilir. Sorunların sınır tanımazlığı ön plandadır.
- Çevre sorunlarının parasal yönleri yanında parasal olmayan yönleri de bulunmaktadır. Eski toplumlarda, örneğin Kızılderililerde söz konusu olan doğaya saygı ve doğal dengeyi gözetme geleneğı, ekonomik kaygıların çok önünde yer almıştır.

Bir başka çalışmada çevre sorunlarının özellikleri; evrensellik, süreklilik, birbirine bağımlılık ve bozulma-tahrip gibi durumlarda eski haline getirilememe, çevre üzerindeki etkilerinin kalıcı olabilmesi gibi boyutlarla açıklanmaktadır (Uydacı, 1999:30). Özetle, çevre ile ilgili bir sorun bir anda tüm dünyayı içinde bulunan zamanı ve geleceğı, ayrıca yalnız insanları değil tüm doğayı etkileme gibi özellikler göstermektedir. Çevre sorunlarının özellikleri ve yarattıkları etkiler dikkate alındığında, bu konuda acil çalışmaların yapılması gereğı açıkça görülmektedir.

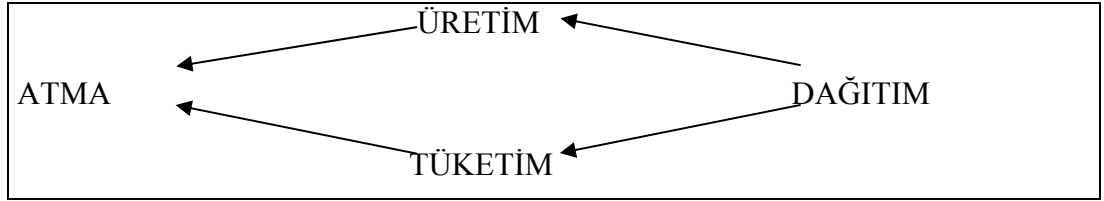
1.8. ATIK YÖNETİMİ

Atık yönetimi, ürün ambalajının tasarımından, üretim proseslerinde oluşan atıklara, hatta tüketiciye ulaşmış olan mamullerin kullanım sırasında ve sonrasında oluşabileceğı çevre kirliliğine dek pek çok aşamayı kapsamaktadır. Ürün sorumluluğundan ve çevre

bilincinden ancak böylesine kapsamlı ve bütünsel bir başlıkla söz edilebilir. Üretim zincirinde;

ÜRETİM → DAĞITIM → TÜKETİM → ATMA

şeklinde çizgisel yaklaşım yerine şekil 1.4’de belirtildiği gibi çevrimsel bir yaklaşım esas alınmalıdır. Çevreci yaklaşımda atık yönetimindeki adımlar Tablo 1.1’de açıklanmaktadır (Amirrezvani, 1992:234-235).



Şekil 1.4. : Üretim zincirindeki yaklaşım çeşitleri

Kaynak: Amirezvani, A., 1992, The Environmentally Correct PC: A Users Guide to Responsible Computing, PC/Computing, October, pp.234-235.

Tablo 1.1. Atık Yönetimindeki Adımlar⁶

• Reduction.....	• Azaltma
• Reuse.....	• Yeniden Kullanım
• Recycle.....	• Geri Dönüşüm
• Recover.....	• Geri Kazanma
• Residuals Disposal.....	• Atık Bertarafı
• Remediation.....	• Rehabilitasyon

Kaynak: Amirezvani, A., 1992, The Environmentally Correct PC: A Users Guide to Responsible Computing, PC/Computing, October, pp.234-235.

1.8.1. Azaltma

Atık yönetiminde ilk olarak ele alınması gereken en önemli konu atık miktarının ve çevreye verilen zararın en aza indirilmesidir. Atık azaltma, ürün ve ambalajın tasarımı aşamasından başlamalıdır. Ürünün şekilsel tasarımı ve malzeme seçimi konularına

⁶ Tarafımdan tablolştırılmıştır.

gösterilecek özen atıkların oluşturacağı kirliliğin tehdit edici boyutlara ulaşmasını engelleyecektir (Cook, 1990:28).

1.8.2. Yeniden kullanım

Atık yönetiminin ikinci adımı ürün kullanıldıktan sonra herhangi bir yapısal dönüştürme işlemine tabii tutulmaksızın, aynı amaçla veya farklı amaçlarla yeniden kullanımıdır. Bu ilke, hem atıkların azalması, hem de üretim girdilerinin tasarrufu hedeflerini karşılamaktadır (Bruce, 1989:25).

1.8.3. Geri dönüşüm

Ürünün kullanıldıktan sonra kimyasal ve fiziksel dönüştürme işlemlerine tabi tutarak yeni bir ürün haline getirilmesidir. Böylece artıklar azalırken yeni üretim prosesi için önemli bir hammadde kaynağı sağlanmış olur. Geri dönüşüm işlemleri (Petersen, 1990:12);

- Ekonomik olmalı
- Teknik olarak uygulanabilir olmalı
- Çevre dostu bir çözüm olmalı
- Geri dönüştürülen malzemenin kullanım alanı olmalı
- Tüketici geri dönüştürülmüş malzemeden üretilen ürünleri almaya hazır ve istekli olmalıdır.

1.8.4. Geri kazanma

Katı atıklar ve zehirli bazı atıkların, kimyasal ve fiziksel işlemlere (yanma, fermentasyon, ergime vs.) yeni malzemelere dönüştürülmesi işlemidir. Geri kazanma sırasında ortaya çıkabilecek zehirli atıkların miktarının ve etkisinin en az olduğu yöntemler uygulanmalıdır (Cook, 1990:28).

1.8.5. Atık Bertarafı

Yukarıdaki ilkelerle çözümlenemeyen atık için uygulanacak bir yöntemdir. Atıkların son çare olarak yakılarak yada bir takım kimyasal ve biyolojik arıtma işlemlerine tabi tutarak çevreye tamamıyla zararsız veya en az zarar verecek hale getirilmesidir. Bu yöntem son çare olarak başvurulmalıdır (Bruce, 1989:26)

1.8.6. Rehabilitasyon

Çevre ve insanlık için büyük tehlike oluşturan, kirletilmiş bölgelerin kurtarılması amacıyla uygulanan rehabilitasyon işlemlerini tanımlar (Cook, 1990:29).

1.9. ÇEVRE YÖNETİM SİSTEMİ

Bir kuruluşun çevre politikasının geliştirilmesi, uygulanması ve çevre boyutlarının yönetilmesinde kullanılan, kuruluşun yönetim sisteminin bir parçasıdır. Bir yönetim sistemi, politika ve amaçları başarmak için kullanılan birbirleriyle ilişkili elemanların kümesidir. Bir yönetim sistemi, teşkilat yapısını, planlanan faaliyetleri, sorumlulukları, uygulamaları, prosedürleri, süreçleri ve kaynakları ihtiva eder (TSE, TS ISO 14004, 2006:2).

1.10. ÇEVRE PERFORMANSI

Bir kuruluşun çevre boyutlarını yönetmede elde ettiği ölçülebilir sonuçlardır. Çevre yönetim sistemleri kapsamında, sonuçlar kuruluşun çevre politikası, çevre amaçları, çevre hedefleri ve diğer çevre performansı şartlarına göre ölçülebilir (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:4).

1.11. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Kuruluşun çevre politikasına uygun olarak, genel çevre performansının artırılmasını sağlamak amacıyla, çevre yönetim sisteminin sürekli olarak iyileştirilmesi şeklinde tanımlanabilir. Sürekli iyileştirme, faaliyetlerin tüm alanlarında aynı zamanda gerçekleştirilmesi zorunlu değildir (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:3).

1.12. HİZMET KALİTESİ

Hizmet kalitesi, somut unsurları pek fazla içermemesinden dolayı, kavranması, uygulanması ve denetimi açısından daha belirsiz ve karmaşık bir kavramdır (Harvey, 1998:583). Ayrıca, hizmetlerin fiziksel bir unsur olmaması, üretildiği yerde tüketilmesi, heterojen bir yapıya sahip olması, hizmetin kalitesi ve içeriğinin sunan ve alan kişiye göre değişebilmesi, üretim ve tüketiminin aynı anda yapılması gibi hizmetin özelliğine bağlı nedenlerden dolayı kusursuz bir tanıma ulaşabilmek oldukça zordur (Saat, 1999:107).

Hizmetlerin daha çok sunanların performansı ile bütünleşmesi tanım yapmayı ve ölçümünü zorlaştırmakta, hizmetlerde kusursuzluğa ulaşmayı engellemektedir (Harvey, 1998:590).

Hizmetlerin üretim sürecinde müşterinin bulunması, hizmet kalitesi tanımlarında müşteri bakış açısının göz önüne alınmasına neden olmuştur (Devebakan ve Aksaraylı, 2003:40). Literatürdeki hizmet kalitesine yönelik tanımlar, “müşteri beklentilerinin karşılanması” üzerinde durmaktadır (Parasuraman ve diğ., 1985:41). Hizmetlerin soyut unsurlar olması ve değerlendirilmesinin oldukça zor olması, hizmet kalitesi yerine “algılanan hizmet kalitesi” teriminin kullanımını gerektirmiştir (Uyguç, 1998:26). Tüketicinin hizmeti kullanmadan önceki beklenti ile hizmet deneyimi arasındaki ilişki algılanan hizmet kalitesiyle ilgili bilgi vermektedir (Akbaba ve Kılınç, 2001:163). Algılanan hizmet kalitesi, tüketicinin satın alma ile ilgili değer yargılarını etkilemektedir. Bu etkileme sürecinde, en önemli aktörler işletmenin çalışanlarıdır. Çalışanların davranışlarının müşterilerin hizmet kalitesini algılamasında önemli etkisi vardır (Tsaur ve Lin, 2004:472). Artık birçok konaklama işletmesi, turistlerin hizmet kalitesini algılamasını geliştirmek için çalışanlardan birçok ekstra rol ve davranış beklemektedir. Örneğin, Holiday Inn gibi zincir oteller çalışanlardan müşteriye ismiyle hitap etmesini, telefonu ilk çalışta açmasını sağlamaya çalışmaktadır (Keaveney, 1995:71).

Hizmet kalitesi, turizm işletmelerinin başarılarında ve devamlılığında hayati öneme sahip bir faktördür ve önemi giderek artmaktadır. Turizm endüstrisinin yapısı hızla değişmekte ve turist beklentileri sürekli yükselmektedir. Turistlerin beklentilerinin yüksek olması ve rekabetin artması, turizm endüstrisinde hizmet kalitesine ilişkin çabaların önemini oldukça arttırmaktadır (Akbaba ve Kılınç, 2001:163). Ayrıca, hizmet kalitesindeki gelişmeler, işletmeye yeni müşteriler kazandıracak, mevcut müşteriyle iş hacmini arttıracak, işletmeyi fiyata endeksli rekabetten kurtarabilecek ve hataları telafi etmek için harcanan emek ve masrafı azaltacaktır (Öztürk, 2002:150).

1.13. HİZMET KALİTESİNİN BOYUTLARI

Hizmet kalitesi kavramını tam olarak anlayabilmek ve ne olduğunu açıklayabilmek için onu daha detaylı şekilde incelemek gerekir. Bu şekilde, hizmet kalitesinin soyut olmasından kaynaklanan sorunlar ortadan kalkacaktır. Hizmet kalitesinin boyutları, müşterilerin sunulan hizmetten memnun olmasını sağlayan tüm fiziksel ve fiziksel olmayan unsurları kapsamaktadır. Literatürde, farklı isimlerden ve farklı hizmet kalitesi boyutundan bahsedilmektedir. Bu çalışmalar içinde özellikle Parasuraman ve arkadaşları

tarafından ortaya atılan boyutlar ile Gronroos'un kalite boyutları önemli yer tutmaktadır. Parasuraman ve arkadaşlarına göre, "güvenilirlik, tepki verebilirlik, yeterlilik, ulaşılabilirlik, nezaket, iletişim, itibar, güvenlik, müşteriye anlama becerisi ve fiziksel unsurlar" hizmet kalitesinin önemli bileşenleridir (Parasuraman ve diğ., 1985:41). Parasuraman ve arkadaşları tarafından geliştirilen bu boyutlar daha sonra genelleştirilmiş ve "fiziksel unsurlar, güvenilirlik, tepki verebilirlik, güven, empati" olmak üzere hizmet sağlayan tüm örgütlerde geçerli beş boyutla özetlenmiştir (Zeithaml ve diğ., 1990:176).

Gronroos'a göre, hizmet kalitesinin iki boyutu bulunmaktadır. Bunlar teknik ve işlevsel boyuttur. Teknik boyut, hizmetin alınması sonunda elde edilen sonuçla ilgilidir. Bu nedenle, sonucun değerlendirilebilmesi daha kolay ve objektif olabilmektedir. İşlevsel boyut ise, daha çok hizmetin üretim süreciyle ilgilidir. Hizmet üretim sürecine birçok unsur dahil edildiği ve özellikle hizmeti sunan ve alan işin içinde olduğu için değerlendirilebilmesi güçtür. Hizmeti alan kişinin düşünceleri, yargıları ve tutumu gibi faktörler hizmeti etkileyeceği için işlevsel kaliteyi değerlendirmek daha zordur. Gronroos'a göre, hem teknik hem de işlevsel kaliteyi etkileyen başka bir faktör de firma imajıdır (Gronroos, 1990:37).

Hizmetlerin kaliteli olarak algılanmasında, satıcı ve alıcının birbiri ile etkileşimi ve aralarında kurulan uyumlu bağlantının rolü büyüktür. Bu bağlantının sağlanmasında, önemli rol oynayan kişiler işletmenin işgörenleridir. İşletmenin işgörenleri, hizmetin ulaştırılması sürecinde müşteriye fiziksel unsurların varlığı ve hizmetin yapısına ilişkin bilgiler vermektedir. Ayrıca, bu kişiler, giyimi, kişisel görünümü, davranışları ve tutumlarıyla müşterilerin hizmeti algılayışını etkilemektedir. Hizmet işletmelerindeki işgörenler, müşterilerin hizmet kullanım sürecinde ilk karşılaştığı kişilerdir. Bu kişilerin davranışları, hizmet işletmesi hakkında müşterinin sahip olduğu düşünceleri etkileyebilir ve izlenimlerini yönlendirebilir. Bu açıdan işgören unsurunun iyi yönetilmesi, işletmeler için önemli bir rekabet ve farklılaşma aracı olabilmektedir (Öztürk, 2002:21). Hizmetin kaliteli olarak algılanmasında işgörenlerin çok farklı yeterliliklere/becerilere sahip olması ve uygun davranışları sergilemesi gerekmektedir. İşgörenlerin davranışlarda mükemmelliğe ulaşabilmesi için, öncelikle konusunda uzman olması ve insan psikolojisini iyi bilmesi gerekir. Ayrıca, karşılıklı ilişkiler konusunda esnek ve yapıcı bir kişiliğe sahip olmalıdırlar. (Karahan, 2000:84). Müşterinin, hizmet hakkında olumlu bir imaj kazanabilmesi için, "işgörenin görünümünün iyi olması, uygun hareketleri sergilemesi, konuşma biçiminin uygun olması, dinleme ile cevap verme tarzının yerinde olması ve

uygun göz temasına girmesi” gerekir (Karahan, 2000:145). Hizmet üretenlerin müşteriye tatmin edebilmesi için yeterli bilgiye sahip olması ve bu bilgileri gerektiğinde müşterilere iletebilmesi de gerekmektedir. İş görenin öncelikle, “ürün hakkında, işletme hakkında ve sistem hakkında” doğru bilgisi olmalıdır. Bu bilgileri aktarabilmek için, iş görenlerin iletişim becerisi gelişmiş olmalıdır (Karahan, 2000:146).

1.14. SOSYAL SORUMLULUK

Sosyal Sorumluluk, Ülkeye, insana, doğaya, eğitime, bilim ve sanata, kültüre, toplumsal yaşama hizmet etmek demektir. Yaşam kalitesini iyileştirmek amacına ulaşmak için kendi çalışanlarıyla, onların aileleriyle, yerel halkla, bütün toplumla birlikte ekonomik gelişmeye destek verme sorumluluğu demektir. İçinde bulunulan sosyal yapının korunması ve geliştirilmesi için gerçekleştirmek zorunda olduğu yükümlülükler kümesidir (Griffen, 1990:814).

Sosyal sorumluluk evrensel bir kavramdır. Bu kavram insanların bütün hareketlerine uygulanabilir. Bu uygulanabilirliğin temel kaynağı; doğruluk, tarafsızlık, adalet gibi ahlaki değerlerle ilgili yüksek seviyede ahlak kavramlarıdır. Sosyal sorumluluk kavramı, kişi ya da kurumların topluma karşı olan sorumluluklarını belirtmekte olup, yüklendiği işten ötürü gerektiğinde hesaba çekilme durumunu, mesuliyet duygusunu ifade etmektedir (Doğan, 1994:14).

İşletmelerin ilişki içerisinde olduğu sosyal sorumluluk alanları vardır. Bu alanlar ekonomik, hukuki ve ahlaki sorumluluk olmak üzere, sosyal sorumluluğun sınırlarını belirlemekte ve kapsamını oluşturmaktadır (Cora, 1999:6). Sosyal sorumluluk kavramı işletmeyi ekonomik bir varlık olarak kabul etmekte sosyal sorumluluğun kapsamını oluşturarak, sosyal sorumluluğu işletme içi ve işletme dışı olarak ikiye ayırabilmektedir (Şener, 1996:16). İşletme içi sosyal sorumluluklar; işletmenin personeline önem vermesi, personelin işe adaptasyonu, çalışma ortamı, kişisel eğilim ve kariyer, iletişim becerileri ve yönetime katılma şeklinde sıralanmaktadır. İşletme dışı sosyal sorumluluklar ise; işletmelerin iş ahlakına uyması, tüketicileri bilgilendirme, fiyat belirleme, çevresel kaynakların en uygun şekilde kullanılması şeklinde sıralanmaktadır (Özkoç, Çelik ve Gönen, 2005: 136).

1.15. TURİZM İŞLETMESİ

Turizm işletmesi, “turistik ihtiyaçların karşılanması amacıyla, kâr için üretim faktörlerini sürekli, bilinçli ve rasyonel şekilde tedarik eden, üretim faktörlerinden yararlanarak turistik mal ve hizmetleri (turistik ürün) üreten, pazarlayan, finanse eden yada turizmle ilgili yan hizmet gören, sonuçta katma değer yaratan ekonomik üniteler” (Olalı, 1986; 3) şeklinde tanımlanmaktadır.

Turizm işletmesi ile ilgili diğer bir tanım ise, “nihai turistik tüketicilerin yada ara turistik tüketim ihtiyaçlarını karşılamak ve kâr maksimizasyonu sağlamak amacıyla gerekli üretim faktörlerini bilinçli, akılcı, rasyonel bir şekilde sağlayan, bunları uyumlu bir şekilde kullanarak turistik ürün üreten, üretim faaliyetleri sonucunda net yada brüt katma değer yaratan ekonomik bir ünite, mali ve hukuki bakımdan özerk bağımsız bir birim, otonom bir karar merkezi, canlı bir organizma ve uyumlu bir kuruluş” şeklindedir (Olalı, 1995:8).

Söz konusu tanımlardan hareketle turizm işletmelerinin özellikleri şu şekilde sıralanabilir (Olalı, 1986:5):

- Turizm işletmesi, insanların sürekli konutlarının bulunduğu yer dışında yaptıkları seyahat ve geçici konaklamalarından doğan turistik ihtiyaçları karşılamayı amaç edinen bir ünite.
- Turizm işletmesinin nihai hedefi kârdır.
- Turizm işletmesi, üretim faktörlerini sürekli, bilinçli, akılcı ve rasyonel biçimde tedarik ederek turistik mal ve hizmet üreten, pazarlayan, finanse eden yada turizmle ilgili yan hizmet gören bir ünite.
- Turizm işletmesi, üretim faaliyetlerinin sonucunda katma değer yaratan, ulusal ekonomide uyarıcı ve sürükleyici bir fonksiyon gören ekonomik bir ünite.
- Turizm işletmesi, mali ve hukuki bakımdan özerk bağımsız bir birim ve faaliyetlerinin türünü tespit eden otonom bir karar merkezidir.
- Turizm işletmesi uyumlu bir yapıya sahip olan bir organizasyon, canlı bir organizmadır.

Görüldüğü gibi, ekonomik bir ünite ve canlı bir organizasyon olan turizm işletmeleri ulusal ekonomide sürükleyici bir güç olarak yer almakta ve gördükleri fonksiyonlar bakımından sosyo-kültürel bir merkez niteliğini taşımaktadır. Turizm işletmeleri yarattığı katma değer etkisi ile ülke ekonomisine yarar sağlarken, turistik hareketlerle ortaya çıkan

kültürel ve sosyal olaylara da olanak yaratmaktadır. Ayrıca, turizm işletmeleri ülke ekonomisinde yer alan diğer sektörlerden yoğun biçimde girdiler aldığı için bu sektörlerde de bir canlanmaya sebep olur.

1.16. OTEL VE OTEL İŞLETMECİLİĞİ

2634 sayılı "Turizmi Teşvik Kanunu" na dayanan "Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikler Yönetmeliği" nin 67. maddesi oteli şöyle tanımlamaktadır; "Oteller, asıl fonksiyonları müşterinin geceleme ihtiyacını karşılamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen en az 10 odalı tesislerdir.

Türkiye' nin ilk turizm profesörü Dr. Hasan Olalı' ya göre otel; yapısı, teknik donatımı, konfor ve bakım koşulları gibi maddi, sosyal değeri, personelin hizmet kalitesi gibi moral elemanlarıyla uygar bir insanın arzu ettiği nitelikte geçici konaklama ve kısmen beslenme ihtiyaçlarını bir ücret karşılığında temin eden ekonomik, sosyal ve hukuki bakımdan disiplin altına alınmış işletmelerdir (Olalı ve Korzay, 1989:29).

Otel işletmelerinin başlıca özelliklerini şu biçimde özetlemek mümkündür (Dereli, 1989:7-8)

- Otel işletmeciliği insan gücüne dayanır ve bu gücü yaratan otel personelidir. Otel işletmeciliğinin esas fonksiyonu müşteriye hizmettir.
- Sektörde üretilen mal ve hizmetler üretildiği yerde tüketilir. Üretilen hizmetlerin stoklanması ya da başka bir yere taşınması mümkün değildir.
- Oteller yalnız konaklama hizmetini değil, yeme- içme, eğlence gibi bir takım ihtiyaçları da karşılar.
- Otel işletmeciliği zaman zaman durgunlukla karşılaşan, çok büyük bir yatırım ve işletme sermayesi isteyen bir endüstri alanıdır.
- Otel işletmeciliği, günün 24 saati ve haftanın 7 günü faaliyet gösteren bir iş alanıdır.
- Otel işletmeciliği, içinde bulunduğumuz yüzyılda tekniğin ilerlemesi ile beraber sürekli olarak değişikliğe uğrayan bir endüstridir. Herhangi bir otel işletmesinin ilerleyen tekniği takip etmemesi; sürekli olarak gerilemesi ve o işletmeye olan ilginin kaybolması demektir. Bu nedenle bir otel işletmesinde yatırımın geri dönme dönemi 8 - 10 yıl olarak kabul edilmektedir.

Bu bölümde, çalışmayla ilgili kavramsal tanımlara yer verdik ve bu tanımlamalarla takip eden bölümlere temel oluşturduk. Takip eden bölümde de otel işletmeciliği ve ÇYS hakkında bilgilere değineceğiz.

İKİNCİ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDE ÇEVRE YÖNETİM SİSTEMİ (ÇYS)

2.1. OTEL İŞLETMELERİ

Turizm sektörü dünyada en hızlı gelişen ve büyüyen sektörlerin başında yer almaktadır. Dünyada sınırlar ortadan kalktıkça, dünya daha da küçülmeye başlamış ve dünya küçüldükçe de insanlar daha uzak mesafelere seyahat etme eğilimine girmiştir. Bunun başlıca nedeni ise, harcanabilir kişisel gelirdeki artış ve bunun sonucunda kişisel gelirlerden turizme ve tatile ayrılan payın artması ile ulaşım ve iletişim teknolojisindeki hızlı gelişmenin yanı sıra, insanların şimdiye kadar görmedikleri ve merak ettikleri yeni bölgeleri ziyaret etme isteğidir (İçöz, 1994: 14).

Gerek teknolojik gelişmelerin yarattığı olanaklar, gerekse toplumsal gelişmelerin uluslar arası sınırları ortadan kaldırması ve serbest dolaşımın giderek yaygınlaşmasının dünyanın en gelişmiş küresel bir sektörü haline getirdiği turizm sektörü; konaklama, yiyecek-içecek, ulaşım, eğlence ve hatta sağlık ve eğitim faaliyetlerini de kapsayacak şekilde geniş bir tanımlamaya tabi tutulmaktadır (Barutçugil, 1982:143).

Otel işletmesi kavramını tanımlayabilmek için, bir otel işletmesinin sahip olması gereken en düşük düzeydeki teknik ve estetik özellikler üzerinde tartışmalar yapılmış ve

çok farklı tanımlar ortaya çıkmıştır. Çünkü, gelenekleri, milliyetleri, dilleri, dinleri, mali güçleri, seyahat amaçları, hayat standartları, zevkleri birbirinden çok değişik olan turistlerin ihtiyaçlarını tatmin etmek olan bir işletmenin tanımını yapmak, onu oluşturan boyutları belirtmek oldukça zordur (Dereli, 1989:2). Dolayısıyla, yapılacak tanımlarda kullanılacak faktörlerin neler olacağı üzerine bir birliktelik sağlanamadığından bir çok farklı otel ve otel işletmesi tanımı yapılmıştır. Bu tanımlardan bazıları şu şekilde sıralanabilir;

“Oteller, asıl fonksiyonları müşterilerin geceleme ihtiyaçlarını karşılamak olan, bu hizmetin yanında yeme - içme, eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen en az 10 odalı tesislerdir” (Turizm Bakanlığı, Turizm Yatırım Ve İşletmeleri Nitelikler Yönetmeliği, 1996:22).

“Kuruluş yeri, yapısı, teknik donanımı gibi objektif elemanları ve hizmet kalitesi gibi subjektif elemanları ile uygar ve kültürlü bir insanın sırası ile geçici konaklama, yiyecek-içecek ve moral ihtiyacını karşılayan, bunu bir meslek olarak kabul eden, ekonomik, sosyal ve hukuki açıdan disiplin altına alınmış olan bir turizm işletmesidir” (Olalı ve Korzay, 1989:29).

“Otel işletmesi, sahibince özel bir sözleşmeye gerek duyulmaksızın kendisine yapılacak olan hizmet karşılığında belirli bir fiyatı ödemeyi kabul edecek olan kişilere yer, yiyecek ve içeceğin sağlandığı bir işletmedir” (Medlik, 1972:71).

Başka bir anlatımla; otel işletmeleri, turistlerin değişik mekanlarda geceleme ihtiyaçlarını karşılayan tesislerdir (Akat, 2000:81).

Otel işletmeleri sadece ekonomik anlamda üniteler değildir. Otel işletmeleri aynı zamanda estetik ve kültürel bir değer olarak da önem taşımaktadırlar. Günümüzde bir çok kültürel etkinlik, toplantılar ve sosyal faaliyetler otel işletmelerinde gerçekleştirilmektedir. Bu yönü ile otel işletmeleri modern toplum hayatının ayrılmaz bir parçası olmuştur (Özcan, 1994:253).

2.2. OTEL İŞLETMELERİNİN SINIFLANDIRILMASI

Zaman içinde teknikte ve seyahat eğilimlerinde yaşanan değişimler, otel işletmelerini etkilemiş ve farklılaşmasına yol açmıştır. Otel işletmelerinin sınıflandırılması bu farklılıkları belirleyecek kriterler kullanılarak yapılabilir. Otel işletmelerinin

sınıflandırılmasında da otel işletmeleri kavramının tanımlanmasında olduğu gibi farklı yaklaşımlar söz konusudur (Kurgun, 1994:9).

Günümüzde turistik ihtiyaçların inanılmaz boyutlarda çeşitlenmiş olması otel işletmelerine de yansımış ve farklı hizmetler sunan bir çok otel işletmesi ortaya çıkmıştır. Otel işletmelerinin sınıflandırılmasında yapılan ayrımlarda farklı kriterlerden faydalanılmaktadır. Otel işletmelerinin turistik tüketicilere sundukları hizmetler çoğu zaman iç içe geçmiştir. Örneğin, günümüzde bir çok resort otel kongre amaçlı kullanılabilir. Bunun yanında resort otellerin bir çoğu lüks birer otel görünümündedir. Bu nedenlerle, otellerin sınıflandırılması çok kesin çizgilerle gerçekleştirilememektedir. Ancak bu zorluğa rağmen, otel işletmelerinin sınıflandırılmasında, çeşitli yaklaşımlar ortaya çıkmıştır (Angelo ve Vladinir, 1994:120).

Çalışmamızda, Amerika, Avrupa ve Türkiye'deki otel işletmelerinin sınıflandırılması yaklaşımları ele alınacaktır.

2.2.1. Amerika'da Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması

Amerikan otelciliğinde yapılan sınıflamada kuruluş yeri, fiyat ve hizmet düzeyi gibi temel kriterler göz önüne alınmaktadır (Lattin, 1993:113).

Tablo 2.1 : Amerikan Otelciliğinde Farklı Kriterlere Göre Otel İşletmeleri Sınıflandırması

Kuruluş Yeri Kriteri	Fiyat Kriteri	Hizmet Düzeyi Kriteri
Ticari Oteller	Ekonomik Oteller	Kongre Otelleri
Havaalanı Otelleri	Suit Oteller	Uzun Süreli Konaklama Otelleri Yatak ve Kahvaltı Otelleri
Resort Oteller		Casino Otelleri

Kaynak: Lattin, Gerald W., The Lodging and Food Service Industry, Third Eddition, U.S.A., 1993, p.113.

Tablo 2.1.'de görüldüğü gibi sınıflandırma kuruluş yeri, fiyat ve hizmet düzeyi olmak üzere üç temel kriter üzerinde yapılmaktadır. Bu sınıflamada yer alan otel işletmelerinin özellikleri şu şekilde açıklanabilir (Lattin, 1993:113-120);

2.2.1.1. Ticari Oteller

Ticari oteller, konaklayanlara sunulan yiyecek hizmetinin ön plana çıktığı, konaklama sektörünün en yaygın tipidir. Ticari oteller, genellikle işadamlarının toplanma noktaları olan şehir merkezlerinde kurulmaktadır. Ticari otellerin sundukları hizmetler, ücretsiz günlük gazete ve kahveden konuk odalarındaki bilgisayarlara kadar uzanmaktadır (Iverson, 1989:81).

Ticari oteller oda servisi, cafe ve akşam yemeği amaçlı bir salon olanağına sahiptirler. Kimi ticari otellerde kokteyl salonu, kuru temizleme, bilet satış büroları, hediyelik eşya dükkanları ile profesyonel ilaç ve diş bakım hizmetleri de bulunabilmektedir. Bu otellerde sözü edilen hizmetlere ek olarak, yüzme havuzu, sauna ve sağlık merkezleri gibi olanaklar da konaklayanların hizmetine sunulmaktadır. Ticari oteller, temel olarak iş amaçlı seyahat edenler için çekici olmakla birlikte, sunduğu hizmet yelpazesinin genişliğine göre kimi zaman bireysel seyahat eden tatilciler, tur grupları ve hatta küçük kongre yada toplantı grupları için de çekici olmaktadır (Lattin, 1993:114).

2.2.1.2. Havaalanı Otelleri

Havaalanı otelleri, havaalanlarının içinde yada yakınlarında kurulan otel işletmeleridir. Bu oteller genellikle aktarmalarını yapan yada rötar sorunu yaşayan havayolu ile seyahat eden kişilere yöneliktir. Havaalanı otelleri, konuklarına toplantı yapılabilecek salonlar, havaalanı ile otel arasında servis gibi olanaklar sunmaktadır (Lattin, 1993:114).

Havaalanı otellerinin, olumsuz hava şartları olduğu ve bir çok uçuşun aynı anda iptal edildiği dönemlerde, doluluk oranları birden artmaktadır. Bu artış personel için daha çok çalışma, artan hatalar ve tatmin olmayan müşteriler anlamına gelmektedir (Iverson,1989:84).

2.2.1.3. Kongre Merkezleri

Tipik bir kongre oteli, 1.000 - 2.000 arası oda, bir kaç restoran, büyük açık büfe olanakları, alışveriş merkezleri ve cafeler gibi olanaklara sahiptir (Iverson, 1989:81)

Bir çok otel türü konuklarının toplantı ihtiyaçlarını karşılayacak hizmetler sunmaktadır. Ancak kongre otelleri, tamamen yapılacak toplantının başarısını sağlamak amacı ile dizayn edilir. Kongre otelleri, hem sunduğu salon kapasitesi, hem de kongrenin

düzenlenmesinde gerekli teçhizata ilişkin sunduğu olanaklarla, diğer otel işletmelerinden ayrılmaktadır. Kongre otelleri, sadece toplantıya katılan konukların ihtiyaçlarını karşılamakla kalmaz, konukların eşleri ve çocukların boş zamanlarını geçirebilmeleri için çeşitli olanaklar da sunarlar. Ayrıca, ana toplantı salonu dışında küçük toplantı odaları yada katılımcıların dinlenmesi amacıyla yönelik olarak küçük dinlenme odaları da bulunmaktadır (Lattin, 1993:115).

2.2.1.4. Ekonomik Oteller

Sınırlı - hizmet otelleri olarak da anılan bu otel işletmeleri, maliyet hassasiyetine sahip seyahat edenleri çekmektedir. Bu tür oteller düşük fiyatla temiz bir oda ve konunun en temel ihtiyaçlarını karşılarlar. Yiyecek - içecek hizmetleri ve diğer bir çok olanak bu tür otellerde bulunmayabilir. Bu oteller daha çok tatile çıkan aileler, kamu görevlileri ve tur grupları tarafından tercih edilirler (Lattin, 1993:116).

2.2.1.5. Suit Oteller

Bu oteller tüketicilerin daha geniş konaklama imkanları ve daha fazla konfor istekleri sonucu ortaya çıkmıştır. Zaman içinde büyük şehirlerde, havaalanı yanlarında ve resort bölgelerde hızla gelişmişlerdir (Iverson, 1989:88)

Konaklama sektörünün en hızlı gelişen otel tipidir. Konaklanan alan genellikle ayrı bir yatak odası ve oturma odasından oluşmaktadır. Yada en azından her oda çok açık olarak kendi içinde farklı bölümlere ayrılmış durumdadır. Oturma odaları son derece büyüktür ve dekorasyonu özel olarak gerçekleştirilmiştir. Suit otellerde tam teçhizatlı bir mutfak, buzdolabı ve mini bar bulunmaktadır. Bu oteller şehir merkezlerinden uzak bölgelerde kurulmaktadır. Bu oteller, yatak odası dışında çalışma ve eğlenme olanağı sağlayan başka bir bölüm daha içerdikleri için, iş adamları açısından daha çekicidirler. Bu otellerde banket faaliyetleri, sağlık kulüpleri ve restoranlar gibi olanaklar da bulunmaktadır (Lattin, 1993:116).

2.2.1.6. Uzun Süreli Konaklama Yapılan Oteller

Bu tip otellerin temel özellikleri, kısa dönemli olduğu kadar uzun dönemli konaklama yapan müşterileri de ağırlamalarıdır. Bu oteller kat hizmetleri, restoran, oda servisi ve kokteyl salonları gibi hizmetleri sunmaktadırlar. Odalar, ana hatları ve düzenleme açısından, suit otellere çok benzemektedir. Müşterinin rahatlığı amacı ile ayrı

bir yemek bölümü bulunabilir yada yemek dışarıdaki bir işletmeden temin edilebilir. Uzun süreli konaklama otelleri, bir ailenin tüm ihtiyaçlarını karşılayan otellerden bireysel müşterilere hizmet veren otellere kadar uzanan geniş bir yelpaze içine dağılmıştır (Lattin, 1993:113-120).

2.2.1.7. Casino Otelleri

Kumarhanenin temel olduğu, sınırsız eğlence ve yüksek konfor olanakları sunan otellerin inşası fikri, Amerika’ da ortaya çıkmıştır. Casino otellerinin gelirlerinin % 80’i kumarhane gelirlerinden oluşmaktadır (Lundberg, 1990:112).

Bu tip otellerde yemek ve odalara ilişkin hizmetler, genel kârlılığa bir katkısı olması beklense dahi, kumar oyunu amaçlı verilen hizmetleri desteklemek amacı ile kullanılır. Casino otelleri çok lüks olabilir. Bu otellerde eğlencenin her türü, revüler, özel gösteriler, özel restoranlar ve kumar partilerine katılacaklar için özel charter seferleri dahi bulunmaktadır (Lattin, 1993:113-120).

Kumarhane otellerine yönelik talebin küçük bir kısmı da monoton hayatlarından sıkılan ve kumarı bir eğlence olarak kabul eden düşük gelirli bireylerdir (Lundberg, 1990:113).

2.2.1.8. Resort Oteller

Resort oteller genellikle deniz kıyılarında yada dağlarda kurulmaktadır. Bu oteller, büyük şehirlerin karmaşasından uzakta, hava, deniz, kara yada demir yollarından biri ile kolayca ulaşılabilecek yerlerde kurulmaktadır. Resort oteller, diğer konaklama biçimlerinden farklı olarak, genellikle tatil amaçlı seyahat eden turistlerin konaklamasına yönelik olarak planlanmış otellerdir (Lattin, 1993:113-120).

Resort oteller, çoğu kez egzotik bölgelerde kurulmalarına karşın, bazı yerlerde büyük şehirlerin yakınlıklarına kurulmuşlardır. Bu tip otellerin temel farklılıkları konuklarına rekreatif faaliyetlere katılabilme ve geniş bir eğlence olanağı sağlamalarıdır. Resort oteller müşterilerine dans, golf, tenis, at biniciliği ve benzeri bir çok farklı olanaklar sunmaktadırlar. Resort otellerin konukları sadece tatil amaçlı seyahat edenler değildir. Bir çok büyük işletme, yoğun iş hayatı ve şehir stresinden uzaklaştırmak istediği personeli için çeşitli toplantılarını bu tip otellerde düzenlemektedirler (Iverson, 1989:82-83).

Resort oteller sezonluk oteller olduğu için yaşıadıkları en büyük sorun personel devridir. Bunu yanında çoğu zaman şehir merkezlerine uzak olmaları nedeni ile ulaşım ve çeşitli malzemelerin tedariki önemli sorunlar yaratmaktadır (Lattin, 1993:120).

2.2.1.9. Yatak ve Kahvaltı Otelleri

Bu tip oteller bir kaç odanın bulunduğu özel evler olabileceği gibi 20 - 30 odalı küçük binalar biçiminde de olabilir. Adının bu şekilde oluşması konuklarına sadece sabah kahvaltısı ve yatak imkanları tanınmasından kaynaklanmaktadır. Konuklara verilen kahvaltı basit bir kahvaltıdan çok çeşitli ve zengin bir kahvaltıya kadar uzanmaktadır. Sadece yatak ve kahvaltı hizmeti sunulan bu otellerde, insanların bir araya gelebileceği ve dinlenebileceği ortak ve büyük bir oda yada salon bulunmalıdır. Otel yöneticisi sık sık konuklarla bu salonda bir araya gelmelidir (Lattin, 1993:120).

2.2.2. Avrupa’da Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması

Otel işletmelerinin sınıflandırılmasında Avrupa yaklaşımı Amerikan yaklaşımına göre küçük farklılıklar içermektedir. Sınıflama kriteri olarak kuruluş yeri, büyüklük ve verilen hizmetlerin niteliği göz önüne alınmaktadır. Sınıflama aşağıdaki gibidir (Lattin, 1993:121);

- Büyük yada Lüks Oteller
- Dört Yıldızlı İş Otelleri
- Ekonomik İş Otelleri
- Dağ, Deniz, Göl Resortları
- Havaalanı Otelleri
- Country Inns
- Büyük Tur Otelleri

Görüldüğü gibi Avrupa yaklaşımında sınıflama daha genel yapılmış ama bir çok otel işletmesi türü Amerikan yaklaşımındaki gibi kabul edilmiştir.

Otel işletmelerinin sınıflandırılması, farklı kriterlerden yararlanarak, daha ayrıntılı bir biçimde Tablo 2.2.’deki gibi yapılabilir (Olalı ve Korzay, 1989:37-70)

Tablo 2.2. : Otel İşletmelerinin Farklı Kriterlere Göre Sınıflandırılması

Tarihi Gelişim	Konaklama İhtiyacı	Ulaştırma Araçları ile Olan Bağlantı
• Lüks Oteller • Vasat Oteller • Yan Konaklama Tesisleri	• Merkezi Oteller • Kıyı Otelleri • Dağ - Spor Otelleri • Kaplıca - Kür Otelleri • Tatil Beldeleri	• Havalanı Otelleri • İstasyon Otelleri • Liman Otelleri • Karayolları Kavşak Otelleri
Hukuksal Durum	Faaliyet Süreleri	Mülkiyet
• Turistik Oteller • Turistik Olmayan Oteller	• Devamlı Oteller • Mevsimlik Oteller	• Özel Mülkiyet • Kamu Mülkiyeti • Karma Mülkiyet
	Ölçek	
	• Küçük Ölçekli • Orta Ölçekli • Büyük Ölçekli	

Kaynak : Olalı, Hasan, Korzay, Meral, Otel İşletmeciliği, Yön Ajans, İstanbul, 1989, ss. 37 - 70.

2.2.3. Türkiye’de Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması

Türkiye’de 2634 sayılı “Turizm Teşvik Kanunu”nun 37. maddesinin A fıkrasının 2 numaralı bendi hükmüne göre Turizm Bakanlığınca çıkarılan “Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği ”nde otel işletmeleri şu şekilde sınıflandırılmaktadır (Resmi Gazete, Tarihi:14.10.1993, R.G. Sayısı: 21728);

Tablo 2.3. : Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği Uyarınca Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması

Oteller	Sahip Olunması Gereken Oda Sayısı
1 Yıldızlı Oteller	En az 10 oda
2 Yıldızlı Oteller	En az 20 oda
3 Yıldızlı Oteller	En az 50 oda
4 Yıldızlı Oteller	En az 100 oda
5 Yıldızlı Oteller	En az 200 oda

Kaynak: Resmi Gazete, Tarihi:14.10.1993, R.G. Sayısı: 21728

Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği'nde yer alan sınıflandırmada otel işletmeleri sahip oldukları niteliklere göre yıldız almaktadırlar. Tabloda, yalnızca sahip olunması gereken oda sayısına yer verilmiştir. İlgili yönetmeliğin 61, 62, 63, 64, 65 nolu maddelerinde, tabloda yer alan otel işletmelerinin sahip olması gereken özellikler açıklanmaktadır. Bu maddeler yönetmelikten olduğu gibi alınarak aşağıda verilmiştir.

Madde 61 - Oteller,beş yıldızlı oteller,dört yıldızlı oteller,üç yıldızlı oteller,iki yıldızlı oteller ve bir yıldızlı oteller olarak sınıflandırılırlar.

2.2.1.1. Bir Yıldızlı Oteller

Madde 62 - Bir yıldızlı oteller aşağıdaki nitelikleri taşırlar:

- En az 10 oda kapasitesi,
- Girişte rüzgarlık, otel kapasitesine uygun iyi düzenlenmiş resepsiyon, bekleme yerini kapsayan lobi, telefon kabini ve vestiyerden oluşan bir kabul holü düzenlenir. Sadece yaz sezonu boyunca açık tutulan tesislerde rüzgarlık ve vestiyer şartı aranmaz,
- Yönetim odası,
- Müşterinin ineceği veya çıkacağı kat merdiveni üçten fazla ise, otel kapasitesi ile orantılı müşteri asansörü,
- Kent içinde oda sayısının % 30'u, kent dışında % 50'si oranında oturma imkanı veren rahat, iyi tefriş edilmiş, oturma salonu düzenlenir. Yazlık tesislerde oturma salonunun bir kısmı açık olabilir,
- Kahvaltı ofisi ve kahvaltı salonu;kahvaltı ofisi ile bağlantılı yeterli büyüklükteki oturma salonu veya varsa lokanta bu amaçla kullanılabilir.Yazlık tesislerde bir kısmı açık olabilir,
- Lokanta yok ise büfe hizmeti,
- Emanet kasası,

2.2.1.2. İki Yıldızlı Oteller

Madde 63 - İki yıldızlı oteller, bir yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte aşağıdaki nitelikleri de taşıyan tesislerdir:

- En az 20 oda,
- Odalarda telefon hizmeti,
- İçki servisi verebilen büfe.

2.2.1.3. Üç Yıldızlı Oteller

Madde 64 - Üç yıldızlı oteller, iki yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte aşağıdaki nitelikleri de taşıyan tesislerdir:

- En az 50 oda,
- En az iki adet yönetim odası,
- Oturma salonunda veya bağımsız bölümlerde bar düzenlemesi,
- Müşterinin inip çıkacağı merdiven sayısı ikiden fazla ise, otelin kapasitesi ile orantılı müşteri asansörü,
- Genel mahallerde ve iklim şartlarına göre odalarda klima tesisatı,
- Yatak odaları döşemelerini tamamen kaplayan nitelikli malzeme (halı, seramik v.b.),
- Alakart veya tabldot servisi olan lokanta,
- Yatak odalarında müzik yayını (Yatak odalarının tümünde TV olması halinde aranmaz),
- Kişi başına 1,5 metrekare olmak üzere en az 50 kişilik çok maksatlı salon,
- Yatak katlarında kat ofisi.

2.2.1.4. Dört yıldızlı oteller

Madde 65 - Dört yıldızlı oteller, üç yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte aşağıdaki nitelikleri de taşıyan tesislerdir:

- En az 100 oda,

- Otel kapasitesine uygun servis girişi, servis asansörü veya merdiveniyle bağlantılı bagaj odası, telefon kabinleri yerlerinden oluşan kabul holü,
- Müşterilerin ineceği veya çıkacağı kat merdiveni birden fazla ise, otelin kapasitesiyle orantılı olarak müşteri asansörleri, ayrıca servis merdiveni ve servis asansörleri,
- Lokanta (birinci sınıf olarak düzenlenir),
- Çamaşır yıkama, ütüleme ve kuru temizleme hizmeti,
- Yemek salonu, bar, resepsiyon holü gibi genel mahallerde zeminde nitelikli malzeme ile tam kaplama,
- Sayfiye otellerinde spor tesisleri,
- 05.00 - 24.00 saatleri arasında oda servisi,
- Tüm hacimlerde klima tesisatı,
- İlk yardım gereçleri odası,
- Banyolarda saç kurutma makinası,
- Bay ve bayan kuaförü,
- Turizm amaçlı küçük satış yerleri,
- Odalarda TV ve mini bar,
- Kişi başına 1,5 metrekare düşecek şekilde en az 50 kişilik toplantı salonu ve fuayesi.

2.2.1.5. Beş yıldızlı oteller

Madde 66 - (Değişik: 16/5/1996 - 96/8209 K.)

Beş yıldızlı oteller; yerleşme durumu, yapı, tesisat, donatım, dekorasyon ve hizmet standardı olarak üstün özellikler gösteren en az 200 odalı, dört yıldızlı oteller için öngörülen nitelikler ve özelliklere ek olarak aşağıdaki nitelikleri de taşıyan tesislerdir:

- Odalar, standartlara uygun tefrişli ve banyo hariç 20 metrekarenin üzerinde olmalıdır,
- İki adet çok amaçlı salon,

- Kişi başına 1,5 metrekare alan düşen, en az 100 kişilik toplantı salonu; salon ile bağlantılı en az üç çalışma odası, sekreter, simultane tercüme hizmetleri ve fuaye,
- Odalarda kıymetli eşya kasası,
- Banyolarda küvet, resepsiyonla bağlantılı telefon ve alarm sistemi,
- Uydu ve video yayınları imkanı,
- Oda kapasitesinin en az % 10'u kadar park yeri imkanı olan garaj, Sayfiye otellerinde üstü kapalı otopark varsa garaj şartı aranmaz.
- Kapalı ve ısıtılmalı en az 80 metrekare büyüklükte yüzme havuzu,
- Gece kulübü veya diskotek,
- 24 saat oda servisi,
- Pastane hizmeti veren bir salon,
- En az 40 metrekare büyüklükte aletli jimnastik salonu, sauna, Türk hamamı, masaj odası, squash salonu veya benzeri imkanlar sağlayan ünitelerden en az dört adedi,
- Türk yemeklerinden oluşan bir mөнünün de sunulduğu birinci sınıf lokantaya ilaveten, en az bir lokanta,
- Bar hizmetinin verildiği bir salon,
- Çamaşır yıkama, ütöleme ve terzi ünitesi ile kuru temizleme mahalli,
- Sürekli 24 saat doktor-hemşire hizmeti sağlanan ilk yardım odası.

2.3. OTELLERDE MAVİ BAYRAK UYGULAMALARI

Mavi Bayrak, gerekli standartları taşıyan nitelikli plaj ve marinalara verilen uluslararası bir çevre ödölüdür. Temiz, bakımlı, donanımlı, güvenli ve dolayısıyla uygar, sürdürülebilir bir çevrenin sembolüdür. Plajlar için özünde temiz deniz suyu sonrasında da çevre eğitimi ve bilgilendirmeye önem veren, gerekli donanımına sahip iyi bir çevre yönetimini temsil etmektedir. Marinalar içinse deniz suyu analizleri istenmemekle birlikte diğer kriterler benzerlik göstermektedir (<http://www.blueflag.org/>, 28.04.2007).

Mavi Bayrak, uluslararası niteliği ile de turizm açısından ayrı bir önem taşımaktadır. Çünkü tatil yapmak için bilmediği, yeni tanıyacağı bir yere giderken, insanların uluslararası garanti içeren ve özelliklerini bildiği bir plaja gitmek için plan yapması kolay

olmaktadır. ‘Mavi Bayrak’ bu nedenle güçlü bir araçtır (<http://www.kultur.gov.tr/>, 28.04.2007).

Mavi Bayrak; Avrupa Ülkeleri, Morocco, Kanada, Yeni Zelanda, Güney Afrika Cumhuriyeti ve Caribbean olmak üzere toplam 36 ülkede 3200’ün üzerinde plaj ve marinada uygulanmaktadır (<http://www.blueflag.org/>, 28.04.2007).

Mavi Bayrak Projesi Uluslararası Çevre Eğitim Vakfı (Foundation for Environmental Education, FEE) tarafından koordine edilmekte ve Türkiye temsilciliğini Türkiye Çevre Eğitim Vakfı (TÜRÇEV) yapmaktadır (<http://www.turcev.org.tr/>, 28.04.2007).

FEE, 1981 yılında kurulmuş, kar amacı gütmeyen, Avrupa, Kuzey ve Güney Amerika, Afrika ve Asya’da toplam 49 ülkeyi temsil eden üye organizasyonlarla çalışan bir sivil toplum örgütüdür (<http://www.blueflag.org/>, 28.04.2007).

Sürdürülebilir çevre konusunda, insanların yeterince bilgili ve/veya bildiğini çevreyi koruma yönünde uyguladığını söylemek mümkün değildir. Uluslararası Çevre Eğitim Vakfı, FEE’nin hedefi, toplumu bilgilendirerek onların bu konuları anlamalarını sağlayıp içinde bulundukları kurum, organizasyon ve toplumu aktif davranışlara yönlendirmelerini sağlamaktır. FEE’nin programları şu iki standardı yansıtır (<http://www.fee-international.org/>, 28.04.2007);

- Anlama ve harekete geçme,
- Harekete geçmek için öğrenme ve fırsat yaratma olanakları sağlama.

FEE kuruluşundan itibaren, çevre eğitimi ve sürdürülebilir kalkınma temelinde gelişen uluslar arası projelerinin Avrupa çapında uygulanması ve geliştirilmesi ile bugün de Güney Afrika Cumhuriyeti’nde aktif bir şekilde uygulanması ve yaygınlaşması için çalışmıştır. Projeleri sayesinde Gündem 21’in işlerliğini arttırırken, tüm yaş gruplarından halkın çevresel sorunların çözümüne aktif olarak katılımını sağlar (<http://www.fee-international.org/>, 28.04.2007).

2001 yılına kadar projelerinin sadece Avrupa ülkelerinde uygulanmasından dolayı ismi ‘Avrupa Çevre Eğitim Vakfı, FEEE’ iken; 2001’de Danimarka-Kopenhag’da yapılan Genel Kurul ‘da Güney Afrika’nın da üyeliğinin başlamasıyla ismi ‘Uluslararası Çevre Eğitim Vakfı, FEE’ olmuştur (<http://www.turcev.org.tr/fee/fee.htm>, 28.04.2007).

FEE, aktif olarak; mavi bayrak, eko-okullar, çevrenin genç sözcüleri, okullarda orman projesi ve yeşil anahtar olmak üzere beş ana eğitim programı yürütmektedir (<http://www.fee-international.org/>, 28.04.2007).

2.3.1. Mavi Bayrak Başvurusu

Mavi Bayrak ödülü için müracaatlar, yöresel bazda varsa yöresel Mavi Bayrak derneklerine, turistik işletmeler veya kişisel olarak belediyeler aracılığı ile "TÜRÇEV" e yapılması gerekmektedir (<http://www.turcev.org.tr/mavibayrak/mavibayrak.htm>, 28.04.2007).

"TÜRÇEV", gelen talepleri kriterler kapsamında değerlendirerek, uygun olanlar için gerekli dokümanların hazırlanmasını sağlar. Önce "Ulusal Jüri"nin değerlendirilmesine sunar ve jürinin uygun gördüğü plaj ve marinaların bilgi ve belgelerini FEE' ye ulaştırır. FEE, Uluslararası Jürisini toplayarak tüm ülkelerin taleplerini değerlendirir ve nihai kararını verir (<http://www.kultur.gov.tr/>, 28.04.2007).

Ulusal Jüri üniversite temsilcileri, turizm sektöründen Turizm Yatırımcılar Derneği, Türkiye Otelciler Birliği, Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği, Marina işletme ve Yatırımcıları Derneği temsilcileri, Turizm, Çevre, Sağlık Bakanlıkları ve TÜRÇEV temsilcilerinden oluşmaktadır. Uluslararası Jüride ise, FEE, UNEP (United Nations Environment Programme- Birleşmiş Milletler Çevre Programı), EU (European Union- Avrupa Birliği), EUCC (European Union for Coastal Conservation- Avrupa Birliği Kıyı Koruma) bulunur (<http://www.turcev.org.tr/mavibayrak/mavibayrak.htm>, 28.04.2007 ve <http://www.kultur.gov.tr/>, 28.04.2007).

Mavi Bayrak Ödülü ile ilgili olarak Kasım-Mart ayları arasında TÜRÇEV aday plaj ve marinalara ilişkin dosyayı hazırlamaktadır. Dosyada bulundurulması gereken belgeler, yöresel Mavi Bayrak Dernekleri, Belediyeler, Turistik Konaklama Tesisleri ve Marinalar için marina görevlileri gibi yöresine göre farklılık gösteren ilgililerce toplanarak TÜRÇEV' e gönderilmektedir. Mart ayında Ulusal Jüri toplanmakta ve değerlendirmesini yapmaktadır. Ulusal Jürinin uygun gördüğü dosyalar ve bilgiler Nisan ayında FEE' ye gönderilmektedir. Mayıs ayının ilk haftası Avrupa Jürisi toplanmakta ve Mayıs ayının ikinci veya üçüncü haftası sonuçlar açıklanmaktadır (<http://www.kultur.gov.tr/>, 28.04.2007).

Plaj ve marinalara ilişkin bilgiler FEE' ye önce bilgisayar ortamında belirli bir formatta gönderilmektedir. Bu format tüm detayları içermektedir. FEE talebin yüzde 5'i

oranında, tesadüfi olarak belirlediği dosyayı istemekte ve o dosyaların incelenmesi ile genel hakkında bilgi sahibi olmaktadır (<http://www.turcev.org.tr/mavibayrak/mavibayrak.htm>, 28.04.2007).

2.3.2. Mavi Bayrak Ödülünün Süresi ve Kapsamı

Mavi Bayrak ödülü bir yıl için verilmekte ve her yıl müracaatlar yenilenmektedir. Ödül marinalarda doğrudan marinayı kapsamakla birlikte plajlarda, adı geçen plaj kadar yer aldığı beldeyi de kapsamaktadır. Nitekim, kriterlerde belirtildiği gibi plajın yanında beldesinin de, altyapı olanakları sorgulanmaktadır (<http://www.blueflag.org/>, 28.04.2007).

2.3.3. Mavi Bayrak Ödüllü Plaj ve Marinaların Denetimi

Mavi Bayrak ödülünü aldıktan sonra gerek standardın sezon süresince korunması, gerekse verilen beyanların izlenmesi amacı ile ulusal ve uluslararası düzeyde denetimler yapılmaktadır. Ulusal denetim TÜRÇEV koordinasyonunda yapılmaktadır. Gerek ulusal gerekse FEE uzmanları tarafından yapılan denetimler sırasında, eksikliklerin görülmesi durumunda yetkililer uyarılmakta ve giderilmesi için kısa bir süre verilmektedir. Eksikliğin devam etmesi durumunda veya eksikliğin niteliğine göre hiç süre tanımaksızın Mavi Bayrak ödülü TÜRÇEV veya FEE uzmanı tarafından geri alınabilmektedir (<http://www.turcev.org.tr/mavibayrak/mavibayrak.htm>, 28.04.2007).

Ayrıca Turizm Bakanlığı İl Müdürlükleri koordinasyonunda da periyodik yerel denetimler yapılabilmektedir. Denetimler sırasında bayrağın indirileceği durumlar (<http://www.kultur.gov.tr/>, 28.04.2007) ;

1- Bayrağın 10 gün süreyle indirileceği durumlar:

- a. Bir zorunlu kriterin tam olarak sağlanamamış olması
- b. İki zorunlu kriterin kısmi olarak sağlanamamış olması

2- Bayrağın sezon süresince indirileceği durumlar

- Birden fazla zorunlu kriterin sağlanamamış olması

2.3.4. Mavi Bayrak Kriterleri

2.3.4.1. Plajlar için Mavi Bayrak Kriterleri

Plajlar için Mavi Bayrak Kriterleri her beş yılda bir olduğu gibi 2005 yılında da revizyondan geçerek 2006 yılından itibaren uygulanmak üzere yürürlüğe girmiştir. Bu kapsamda başvuru formları da yenilenerek TÜRÇEV'in internet sayfasında kullanıma sunulmuştur (<http://www.turcev.org.tr/mavibayrak/kriterler.htm>, 28.04.2007).

Plajlar için 2006 yılından itibaren uygulanacak olan Mavi Bayrak Kriterleri (<http://www.kultur.gov.tr/> ve <http://www.turcev.org.tr/>, 28.04.2007);

- Yüzme Suyu Kalitesi,
- Çevre Eğitimi ve Bilgilendirme,
- Çevre Yönetimi,
- Güvenlik ve Hizmetler,

şeklinde ana başlıklar halinde sıralanmakta olup bu başlıkların alt kriterlerine Turizm ve Kültür Bakanlığı, TÜRÇEV ve FEE'nin şubelerinden ve İnternet sayfalarından ulaşılabilir.

2.3.4.2. Marinalar İçin Mavi Bayrak Kriterleri

Marinalar için Mavi Bayrak Kriterleri'nin yürütülmekte olan revizyon çalışmaları, Uluslararası Çevre Eğitim Vakfı (FEE) tarafından 2002 yılında FEE Genel Kurulu'nda en son şekli onaylanarak 2003 yılında yürürlüğe girmiştir. Yeni kriterlerin kapsamı (<http://www.fee-international.org/>, 28.04.2007);

- Su Kalitesi,
- Çevre Eğitimi ve Bilgilendirme,
- Çevre Yönetimi,
- Güvenlik ve Hizmetler,

şeklinde belirlenmiş olup buradaki su kalitesi, yüzme amaçlı kalite değil yalnızca görsel/fiziksel açıdan bir kaliteyi ifade etmektedir. 2006 yılından itibaren uygulanacak olan Marinalar için Mavi Bayrak kriterlerine Turizm ve Kültür Bakanlığı, TÜRÇEV ve FEE'nin şubelerinden ve İnternet sayfalarından ulaşılabilir (<http://www.kultur.gov.tr/> ve <http://www.turcev.org.tr/mavibayrak/kriterler.htm>, 28.04.2007).

Mavi Bayrak kapsamında, bir marina, gezi teknesi - yatların bağlama yapabileceği bir iskele/çekek yeri olarak tanımlanır. Yatlar için düzenlenen alanın iyi bir biçimde ayrılması halinde başka amaçlar için (ticari) yapılmış büyük bir limanın bir parçası olarak da kabul edilebilir. Marina denizde veya iç sularda kurulmuş olabilir. Marinanın Mavi Bayrak kriterlerini karşılayacak şekilde olanaklara sahip olması gerekmektedir. Marinada Mavi Bayrak kampanyası ile ilgili çalışmaları yürütmek üzere

sorumlu bir kişi atanmalıdır ve marina, FEE tarafından yapılacak habersiz denetimlere hazırlıklı olmalıdır (<http://www.saglik.gov.tr/>, 28.04.2007).

2.4. ÇEVRE YÖNETİM STANDARTLARI

2.4.1. Çevre Yönetimi Standartlarının Gelişimi

Literatürde yaygın olarak çevre hareketinin başlangıç noktası olarak Rachel Carson tarafından yazılan Silent Spring (Sessiz Bahar) adlı eser gösterilmekle birlikte (Welford, 1995:1, Cunningham, 1994:11, Porter ve Brown, 1991:27), çevreye karşı ilginin ve çevrecilik akımlarının başlangıcını eski Yunan'da Platon'un çalışmalarına kadar uzatan yayınlar da bulunmaktadır. Tont, Platon'un "Kritias" adlı eserinde Yunanistan'da belirli yörelerin ağaç kesilmesi sonucunda erozyonla karşı karşıya kaldığına ve su kaynaklarının zarar gördüğüne dikkat çekildiğini belirtmektedir (Tont, 1997:22).

Sanayileşmenin başladığı ülke olan İngiltere'de kirliliğin ortaya çıkması ile, 16. yüzyılda Kraliçenin emriyle şehre 3 mil yakınlıktaki alanlarda inşaat yapılmasının yasaklanması gibi tedbirler alındığı ve 1890'lı yıllarda yine İngiltere'de "Bahçe Kent" düzenlemesi ile Ebenezer Howard'ın kirliliği önlemeye yönelik projelerinin hayata geçirildiği bilinmektedir. Yine 1865'de İngiltere'de yeşilliğin ve ortak malların korunması amacı ile bir dernek kurulmuştur. A.B.D.'de Sierra Club, Auduben Society, Izaak Walton League gibi gönüllü kuruluşların ortaya çıkışı da aynı tarihlere rastlamaktadır. George P.Marsh tarafından 1864'de yayınlanan Man and Nature (İnsan ve Doğa) adlı eser Marsh'ın, Akdeniz çevresindeki çevre tahribatını inceleyen eseridir ve bu kitap Amerika'da doğayı koruma ile ilgili ilk akımı başlatmıştır. Bu kitabın etkisi ile 1873'de Amerika'da ilk ulusal orman rezervi oluşturulmuştur. Yine bu konuda etkili bir bilim adamı ekolojist ve doğa felsefecisi Henry D.Thoreau'dur. Thoreau, yaban hayatını korumak için milli parklar açılmasını ilk kez 1858'de önermiştir 1866 yılında Alman Biyolog E.Haeckel ekoloji terimini, organizmaların birbirleriyle ve yaşadıkları doğa ile ilgilerinin incelenmesi anlamında ilk defa kullanmıştır. CO2 gazının global ısınmaya neden olabileceği konusunda ilk uyarı 1898 yılında İsveçli bilim adamı Svante Ahrrenius tarafından yapılmış, aynı dönemde İngiltere'de asit yağmurları keşfedilmiştir. Bu gelişmeler oldukça önemli gelişmeler olmasına rağmen bu noktada belirtilmesi gereken bir husus, bu yayınların ve girişimlerinin çoğunun esas olarak doğal güzellikleri korumayı temel almış olmasıdır. Romantik Korumacılık olarak da adlandırılan bu dönemde; çevrecilik, tabiatın korunması ile eş anlamlı kabul edilmiştir (Akdoğan, 2003:59-60).

Günümüzün ekonomik düzeni endüstriyel ekonomik düzendir ve bu düzenin sürükleyici gücü sanayileşmedir. Sanayileşme devrimiyle birlikte sanayileşme hamlesine başlayan ülkeler 1900’lü yılların ortasına geldiklerinde sanayileşmelerini gerçekleştirmişler ve sanayileşmeyen diğer ülkelere göre daha çok üretir, daha çok kullanır ve daha çok satar hale gelmişlerdir. Ancak, bu ülkelerde sanayi atıklarının (emisyonlar, deşarjlar, katı atıklar vb.) sebep olduğu kirlilik çevre, sağlık ve güvenliği tehdit eder seviyeye ulaşınca da ulusal ve bölgesel seviyede değişik çözüm önerileri tartışılmaya başlanmıştır (Atasoy, 1999:3).

1962 yılında Rachel Carson tarafından yayınlanan Silent Spring çevreye dikkat çeken eserlerden en önemlisidir. Carson, bu eserinde çevre kirlenmesinin insan sağlığı üzerindeki etkilerini ayrıntılı bir biçimde incelemiştir. Kimyasalların (pestisitler ve diğer toksit maddelerin) artan oranda serbest olarak kullanımının insan ve diğer canlı türleri üzerindeki zararlı etkilerini çarpıcı bir biçimde ortaya koyan kitap, çevrenin sınırsız bir kaynak olduğu inancını yıkmış ve A.B.D.’de ciddi bir çevre hareketinin başlangıcını oluşturmuştur. Bu nedenle bu eser, çevreciliğin başlangıcı olarak kabul edilmiştir (Akdoğan, 2003:60).

Çevre konusundaki ilk kitlesel hareket, hava, toprak ve su kirliliğinin önlenmesi ile ilgili olarak Amerika’da başlamıştır. Amerika çevre hareketlerinin sonucunda 1968’de kurulan ve ilk kâr amacı olmayan gönüllü çevre organizasyonu olan Friends of The Earth’ün (Yeryüzünün Dostu) de etkisiyle 1969’da dünya da çevre koruması ile ilgili politika oluşturan ve kanun yapan ilk ülke olmuştur. Kanuna bağlı olarak oluşturulan Environmental Protection Agency (EPA-Çevre Koruma Acentası) ile ABD’de çevre problemleri, etkileri ve önlenmesi gibi konular kurumsal düzeyde incelenmeye başlanmıştır (Karbuz, 2002:9).

1970’li yıllar ise çevre bilincinin gelişimi açısından gerçekten dönüm noktaları olarak ifade edilebilecek olayların yaşandığı bir dönemdir. 1968 yılında Dr. A.Peccei önderliğinde kurulan Roma kulübünün, bir araştırma grubundan dünyadaki nüfus, tarımsal ve endüstriyel üretim, doğal kaynakların kullanımı ve çevre kirlenmesi konularında bir araştırma yapmasını talep etmesi kritik bir noktadır. Bu araştırmanın sonuçları, 1972 yılında “Roma Kulübü Raporu Büyümenin Sınırları“ olarak yayınlanmıştır. Raporun en önemli sonucu “dünya nüfusunda, sanayileşmede, çevre kirlenmesinde, gıda üretiminde bugünkü büyüme eğilimi sürecektse olursa gezegenimizde ekonomik büyüme gelecek yüzyıl içinde sınırına dayanacaktır” şeklinde açıklanmıştır. Dünyanın sınırlarını ortaya koyması

bakımından çarpıcı ve çok ses getiren bu çalışmada, yukarıda ifade edilen sonucun eğer bir şeyler yapılırsa, yeni alternatif yollar denenirse mutlak bir sonuç olmadığı insanlar ve toplumlar büyüme eğilimlerini değiştirebilirlerse ekonomi ve ekoloji arasında bir denge kurulabileceği de ifade edilmiştir. Bu çalışma, yöntemleri açısından çok tartışılan bir rapor olmasına rağmen uyarıcı olma bakımından çok etkili olmuştur (Akdoğan, 2003:61).

Çevre konusunda dünya çapındaki ilk konferans 1972 yılında Stockholm’de toplanmıştır. Türkiye’nin de içinde bulunduğu 114 (çoğunluğu Batı Avrupa’nın gelişmiş ülkeleri olmak üzere daha az sayıda gelişmekte olan ülke temsilcileri ve az sayıda sivil toplum örgütü yöneticilerinden oluşan) ülkenin katıldığı bu konferansta temel olarak hava kirliliği konusundaki endişeler dile getirilmiş ve uluslararası düzeyde çevre bilinci oluşturmak hedeflenmiştir. Konferans sonucunda üç önemli gelişme söz konusu olmuştur (Porter ve Brown, 1991:28 ve Cunningham, 1994:13); birinci olarak 26 önemli prensibin bulunduğu bir deklarasyon kabul edilmiştir. Ayrıca, konferans neticesinde bir “Eylem Planı” oluşturulmuştur. Bu plan, ülkelere resmi sorumluluklar yüklemenin ötesinde çevre konusunda uluslararası işbirliği yapmak için geliştirilen 109 öneriyi içermektedir. Üçüncü olarak, bu konferans neticesinde Birleşmiş Milletler bünyesinde gerçekleştirilecek çevre ile ilgili faaliyetlerin merkezi olacak ve koordinasyonu sağlayacak bir organizasyon olarak Birleşmiş Milletler Çevre Programı (United Nations Environment Programs–UNEP) kurulmuştur. Ayrıca, doğal hayatı korumaya yönelik olarak Global Çevre İzleme Programı gibi programlar da bu toplantı neticesinde hayata geçirilmiştir. Toplantının başlangıç günü olan 5 Haziran, Dünya Çevre Günü olarak kabul edilmiştir. Stockholm Konferansı, bağlayıcı olamamasına rağmen, “çevre”yi dünyanın gündemine oturtması, katılımcı ülkelerdeki çevre hukukunun ve devlet organizasyonlarının oluşumuna etkileri (Alada ve diğ., 1993:94) bakımından kalıcı bir toplantı olmuştur.

Bu toplantıdan sonra 1973 yılında, Avrupa Çevre Hareketi Programı başlatılmış; çevre koruma, kirliliğinin önlenmesi ve yaşam kalitesinin artırılmasına yönelik birden fazla ülkede uygulanan ilk program, hayata geçirilmiştir. 1976 yılında insan yerleşimi ve çevre konulu ilk Habitat Toplantısı Kanada’da yapılmıştır (Karbuz, 2002:9).

1980’de çevre alanında önemli bir gelişme, Birleşmiş Milletler Çevre Programı (UNEP), Uluslararası Doğa ve Doğal Kaynakları Koruma Birliği (IUCN) ve Dünya Doğa Forumu’nun (WWR) birlikte hazırladığı Dünyayı Koruma Stratejisi Raporu’nun yayınlanmasıdır. Raporda nüfus ve endüstriyel üretimdeki artışların çevre üzerindeki etkileri araştırılmış ve bu etkiler sınırlandırılmazsa insanlığın geleceğinin risk altında

olduğu ifade edilmiş ve sürdürülebilir gelişmenin en rasyonel seçenek olduğu belirtilmiştir (IUCN, UNEP ve WWR, 1991:37).

1983 yılında, Stockholm Konferansında belirtilen konuların yeniden incelenmesi, uluslararası işbirliğinin artırılması ve çeşitli baskı gruplarının konuya gösterdikleri ilginin artırılması amacıyla (DÇKK-Dünya Çevre ve Kalkınma Komisyonu, 1991:421) oluşturulan Dünya Çevre ve Kalkınma Komisyonu, yaptığı çalışmalar sonucunda, 1987 yılında, Our Common Future (Ortak Geleceğimiz) başlıklı raporu yayınlamıştır. Brudtland Raporu olarak da adlandırılan çalışma sürdürülebilir kalkınma kavramını öne çıkaran, çevre problemlerinin ekonomik ve sosyal problemlerle ilişkisini ortaya koyan bir eserdir. Bu raporda sürdürülebilir kalkınma, “gelecek kuşakların kendi ihtiyaçlarını karşılayabilmelerini tehlikeye sokmaksızın, bugünkü kuşakların ihtiyaçlarını karşılayabilen kalkınma” olarak tanımlamıştır ((DÇKK, 1991:7). Çevre ile ilgili bir çok farklı grubun katılımıyla oluşturulan bu raporun etkisi çok büyük olmuştur. 1990’da Dünya Uluslararası Sürdürülebilir Kalkınma Enstitüsü, Kanada’da kurulmuştur (www.iisd.org, 01.05.2007).

1992 yılında, sürdürülebilir kalkınma yolundaki önemli bir adım olan Birleşmiş Milletler Dünya Çevre ve Kalkınma Konferansı Rio’da toplanmıştır. 179 ülkeden 117’si devlet başkanı olmak üzere 35 binden fazla çevreci, politikacı ve işletmecinin katılımı(Cunningham, 1994:12) ile yapılan toplantıda bio çeşitlilik, iklim değişimi, ormanların yok edilmesi, çevre sağlığı, zehirli atıklar, ozon tabakası, denizlerin kirlenmesi, fakirlik gibi çeşitli konularda çalışmalar yapılmıştır. Bu konferansta; ormanların korunması, iklim değişiklikleri anlaşması ve bio çeşitlilik anlaşmaları imzalanmıştır. Ayrıca, konferans sonucunda “Gündem 21” olarak adlandırılan bir rapor yayınlanmış ve çevre ve kalkınma üzerine Rio Deklarasyonu kabul edilmiştir. Gündem 21; sürdürülebilir kalkınmanın tesadüfen gerçekleşemeyeceğini (Hutchinson ve Hutchinson, 1997:63), ekosistemlerin korunması, kirliliğin önlenmesi ve çevre kalitesinin bozulmaması için mahalli, ülkesel ve uluslararası düzeyde hükümetlerin ve iş dünyasının birlikte ve planlı biçimde çalışması gereğini vurgulaması açısından önemli bir rapordur. Ayrıca bu rapor, iş dünyasının kirlenme ve çevre ile ilgili çalışmalardaki rolü ve çözüm olma durumunu vurgulaması bakımından da önemli bir rapordur. Rio Konferansı’nda ortaya konan sonuçlar şu şekilde özetlenebilir (Cunningham, 1994:341);

- Her ülke çevreye zarar vermemek kaydıyla, doğal kaynaklarını kendi politikaları doğrultusunda kullanım hakkına sahiptir.
- Bütün insanların sürdürülebilir kalkınma hakkı vardır.

- Çevre koruma, kalkınmanın tamamlayıcısıdır.
- Sürdürülebilir olmayan üretim ve tüketim kalıpları azaltılmalı ve uygun nüfus politikaları desteklenmelidir
- İnsanların çevre ile ilgili politik işlemler hakkında bilgi alma hakkı ve bu tür işlemlere katılma hakkı olmalıdır.
- Çevreyi kirletenler harcamaların içselleştirilmesi, kirletenin ödemesi ve bunu işletme için bir maliyet unsuru haline getirmesi ile veya uygun vergiler, cezalar ve çevre koruma güdülerini kullanarak çevre üzerindeki yarattıkları etki için ödeme yapılmalıdır.

Cairncross'a göre, Stockholm Zirvesi çevreyi, devlet adamlarına, Rio Zirvesi ise çocuklara ve gençlere öğretmiştir. Rio Konferansı sonrasında sürdürülebilir kalkınma konusunda koordinasyon sağlamak ve Dünya Zirvesinde alınan kararların takibi için, Sürdürülebilir Kalkınma Komisyonu oluşturulmuştur. 1992'de Dünya İş Konseyi tarafından "Changing Course" başlığı ile yayınlanan ve iş dünyasının sürdürülebilir kalkınmadaki rolünü sergileyen rapor, diğer önemli yayınlardan birisidir (Akdoğan, 2003:67).

Rio Konferansından sonra, çevre-kalkınma-nüfus ilişkisini inceleyen birçok yerel ve uluslararası toplantı yapılmıştır 1997'de Birleşmiş Milletler tarafından toplanan zirve (Rio+5)'de, Rio Konferansı'nda alınan kararların ne ölçüde hayata geçirilebildiğini belirlemek amacıyla bir toplantı yapılmış, bu toplantıda 5 yılda pek fazla bir ilerleme kaydedilmediği, sorunların devam ettiği belirlenmiştir (Karbuz, 2002:12).

Bu konuda son büyük organizasyon 26 Ağustos 2002-04 Eylül 2002 arasında, Johannesburg'da yapılan Sürdürülebilir Kalkınma Üzerine Dünya Zirvesi'dir. Zirve, 1992 Rio Konferansı'ndan beri çevre konusunda yaşanan gelişmeleri değerlendirmeyi, ne kadar yol alındığını, nelerin yapılamadığını ve geleceğe yönelik nelerin yapılabileceğini belirlemeyi amaçlamıştır. Bu toplantı gerek inceleme konuları, gerekse katılımcılık açısından çok geniş boyutlara ulaşmıştır. Çevreye duyarlılığın bütüncül bir yaklaşım gerektirdiğinden hareketle, bu toplantıda; yoksulluk başta olmak üzere, üretim-tüketim kalıpları, su sıkıntısı, enerji kaynakları, sağlıkla ilgili problemler, temiz teknolojilerin kullanımı gibi konular tartışılmıştır. Zirvenin ikinci önemli yönü, toplumun tüm kesimlerinin gerek hazırlık sürecinde gerekse de zirve boyunca aktif katılımının sağlanmasının öne çıkarılmış olmasıdır. Daha önce devlet ve hükümetler düzeyinde katılımı gerçekleştirilen toplantıların, yeterince başarılı olamadığı taahhütlerin yerine

getirilmediği tespitinden hareketle, bu toplantının mümkün olan en fazla çeşitlilik ve katılımcılıkla gerçekleştirilmesi teşvik edilmiştir. Buna bağlı olarak, Johannesburg zirvesi devlet ve hükümet başkanları yanı sıra (100 devlet ve hükümet başkanı) iş dünyası, çiftçiler, yerel yönetimler, bilim ve teknoloji grupları, çocuk ve gençlik grupları, yerli halklar, sivil toplum örgütleri, kadınlar, işçiler ve sendika temsilcilerinden oluşan 9 ayrı grubun katılımı ile gerçekleşmiştir (Akdoğan, 2003:67-68).

1992 Rio Konferansı öncesinde iş dünyasının çevre ile ilgili yapabileceklerini belirlemek amacı ile Birleşmiş Milletler Çevre ve Kalkınma Konferansı Genel Sekreteri, İsviçreli sanayici Stephan Schmidheiny tarafından 26 ülkeden gelen Genel Müdürlerle oluşturulan konsey, 1995 yılında Sürdürülebilir Kalkınma Dünya İş Konseyi'ne dönüştürülmüştür. Konsey 130 ülkeden 160 uluslararası işletmenin katılımı ile oluşmuştur. Konseyin misyonu, sürdürülebilir kalkınma için işletmelere liderlik etmek ve bu doğrultuda işletmelerde ekolojik verimliliğin, yeniliğin ve şirket sosyal sorumluluğunun gelişmesine katkıda bulunmaktır (www.wbcsd.org/aboutus/index.htm, 01.05.2007). Konsey, “Değişim Yönü” adlı raporunu yayımlayarak, aynı zamanda çevreyle ilgili standartların geliştirilip geliştirilmeyeceğini Uluslararası Standart Teşkilatı (ISO) ile tartışma kararı almıştır (Atasoy, 1999:4).

Bu gelişmelere paralel olarak Uluslararası Ticaret Odası (ICC), 1990'da Sürdürülebilir Kalkınma İçin İş Bildirisi'ni (A Business Charter For Sustainable Development) geliştirmiş ve 16 prensipten oluşan Bildiri (EK-1'de verilmiştir) 1991'de yapılan Çevre Yönetimi ile ilgili Dünya Çevre Konferansında kabul edilmiştir. Çevre yönetiminin şirketlerin birinci önceliği olması gerektiğinden, işletmelerin olağanüstü durumlara hazırlıklı olmasına kadar bir dizi konuda yapılması gerekenleri açıklayan bildiri, sürdürülebilir kalkınmanın nasıl başarılabileceğini açıklamaktadır. Bu bildirgede belirtilen hedeflere henüz tam olarak ulaşamamasına rağmen gelişmeler izlenmektedir (Shrivastava, 1996:37).

Union Carbide'in Bhopal kazasından sonra, bu kazanın kimya endüstrisine olan olumsuz etkilerini gidermek ve endüstrinin imajını düzeltebilmek amacıyla, Kanada'da 1984 yılında sorumlu koruma programını (RCP-Responsible Care Programme) başlatmış ve bu program şimdi Kimya Endüstrisi Birliğine üyelik şartı haline gelmiştir. Bu program, kalite yönetimindeki prensiplere dayanmaktadır ve ürünlerin ile faaliyetlerin gerçek ve muhtemel sağlık, güvenlik ve çevre etkilerinin değerlendirilmesi ile kamu oyunun

ilgilendirilmesiyle ilgili hükümler içermektedir (www.americanchemistry.com/rc.nsf, 01.05.2007).

1980'lerin ortalarından itibaren batı ülkelerinde, daha sonraları başka birçok ülkede endüstriler daha proaktif bir tutum almaya başlamışlar ve gönüllü katılım esasına dayanan iyi bir çevre yönetiminin bir şirketin kamuoyunda bıraktığı intiba, kârını ve rekabet gücünü artırdığını; masrafları azalttığını ve yetkili birimlerce yeni yasal tedbirlerin getirilme gereğini önlediğini fark etmişlerdir. “Beşikten Mezara” çevre etkilerinin değerlendirildiği “hayat boyu analizler”in kullanılmasıyla “Yeşil Ürünler”in geliştirilmesi buna delil olarak gösterilebilir. Ayrıca; Çevre Denetimi, Çevre Yönetim sistemi gibi bir çok çevre yönetim aracı yine sanayi kuruluşlarının teşebbüsleri ile başlatılmış olup bu çevre yönetim araçları şimdi Avrupa Birliğinin politikalarını ve yasal mevzuat getirme yaklaşımını, hükümetleri, ulusal ve uluslararası bankalar ile sigorta şirketlerinin risk yönetimi politikalarını etkilemektedir (Atasoy, 1999:5).

İş dünyası, Exxon Kazasından sonra bir daha böyle bir olayın yaşanmamasını sağlamak amacıyla, 1989 yılında hazırlanan CERES prensiplerini kabul etmiştir. Biyosferi korumak, doğal kaynakların sürdürülebilir kullanımını sağlamak, atıkların azaltılması ve yok edilmesi, enerji tasarrufu, risk azaltma, güvenli mal ve hizmet üretimi, çevreyi yenileme, kamuyu bilgilendirme, yönetim taahhütleri, teftişler ve raporların hazırlanması başlıklarından oluşan 10 prensibi içeren bildiri (EK-2’ de verilmektedir), çevre konusunda duyarlı hareket etmek, bunu da kamuoyu ile paylaşmak isteyen şirketler tarafından kabul edilmektedir. Bu prensiplerin en önemli rolü, firmalara davranışlarında rehberlik etmesi ve kamuoyu ile iletişimde bir araç olarak kullanabilmesidir (www.ceres.org/ourwork/principles, 01.05.2007).

Avrupa Topluluğunun ‘Ekoloji Yönetimi ve Denetimi’ konusunda hazırladığı 29 Haziran 1993 tarihli Konsey Yönergesi’nin tüm gereklerine uygunluk sağlayacak bir model oluşturulması için 1990 senesinden itibaren çalışmalarını sürdüren İngiliz Standartlar Kuruluşu (British Standards Institute-BSI) 1992 yılında yayınladığı standardı revize ederek 15 Ocak 1994 tarihinde resmen yayımlamıştır (Delmas, 2002:102).

1991 yılında Çevre Üzerine Stratejik Tavsiye Grubu (Strategic Advisory Group on the Environment-SAGE) çevre yönetim standartlarının geliştirilmesi yönünde ortaya çıkan ihtiyacı daha Uluslararası Standardizasyon Teşkilatına (International Organization for Standardization-ISO) bildirip bildirmemeyi tartışırken BSI, BS 7750 üzerinde

çalışmaktaydı. BS 7750'nin nihai hali SAGE'nin çalışmasına da bir model oluşturmuş ve ISO 14001'in de genel çerçevesini büyük ölçüde etkilemiştir (Cascio ve diğ., 1996:28).

1993 yılında Uluslararası Standardizasyon Teşkilatı uluslararası çevre yönetim standartları hazırlamak üzere 207 sayılı Teknik Komiteyi (ISO TC 207) kurmuştur (Connell, 1996:8). TC 207 'nin Toronto' da yapılan ilk toplantısında genel anlamda çevre yönetimi temasının altı ana konuya bölünmesi kararlaştırılmış ve daha sonra da bu yapı aşağıda belirtildiği gibi altı alt komite ve bir çalışma grubu şeklinde değiştirilmiştir (Cascio ve diğ., 1996:17).

- Sekretarya
- Alt Komite 1 (Sub Committee –SC 1)- Çevre Yönetim Sistemleri
- Alt Komite 2 (Sub Committee –SC 2)- Çevre Denetimi
- Alt Komite 3 (Sub Committee –SC 3)- Çevre Etiketleme
- Alt Komite 4 (Sub Committee –SC 4)- Çevre Performans Değerlendirmesi
- Alt Komite 5 (Sub Committee –SC 5)- HBD (Hayat Boyu Değerlendirme-Life Cycle Assessment, LCA)
- Alt Komite 6 (Sub Committee –SC 6)- Terimler ve Tanımlar
- Çalışma Grubu 1 (Work Group-WG 1)- Ürün Standartlarında Çevresel Yönler

Böylelikle oluşturulan bu altı alt komite ve bir çalışma grubunun çalışmaları doğrultusunda BS 7750 standardının getirdiği Çevre Yönetim Sistemi benimsenerek ISO tarafından ISO 14000 standartlar serisi oluşturulmuş ve 1996 yılında ISO 14001 adı verilen Çevre Yönetim Standardı Uluslararası Standardizasyon Teşkilatına (ISO) tarafından yayınlanmıştır (Connell, 1996:8).

Uluslararası Standardizasyon Teşkilatı, aldığı karar gereği hazırlamış ve yayınlamış olduğu standartları her beş yılda bir gözden geçirerek gerektiğinde revize etmekte veya olduğu gibi devamına karar vermektedir. Bu sebeple ISO 14001 standardının 1998 yılındaki gözden geçirilmesinde olduğu gibi devamına karar verilmiş ve 2004 yılındaki gözden geçirilmesinde ise revize edilerek ISO 14001:2004 olarak yeniden yayınlanmıştır (TSE, ÇYS Temel Eğitim Kitabı, 2005:5).

Türkiye'de ise Avrupa Standartlar Komitesi (European Committee for Standardization-CEN) tarafından 2004 yılında kabul edilen EN/ISO 14001 standardı esas

alınarak, Türk Standardları Enstitüsü (TSE) Çevre Hazırlık Grubu'na TS EN ISO 14001:1997'nin revizyonu olarak hazırlanmış ve TSE Teknik Kurulu'nun 05 Nisan 2005 tarihli toplantısında Türk Standardı olarak kabul edilerek yayımına karar verilmiştir (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:3).

2.4.2. Çevre Yönetiminin Arkasındaki İtici Kuvvetler

Çevre, herhangi bir faaliyetin planlama ve uygulama safhasında, ekonomik gelişme ile çevreyi koruma gayretlerinin entegre edilmesidir. Mümkün olduğu durumlarda doğal kaynakları koruyarak ve biyosferi taşıma kapasitesinden fazla yüklemekten mal ve hizmet üretmeyi planlamak ve bu planı gerçekleştirmek için ürün ve faaliyetleri yönetmektir. Çevre Yönetimi, kuruluşların çevreyle ilgili konulara sistematik yaklaşımlarına ve onların iş stratejileri ile işlemlerine çevre boyutlarını entegre etmelerine yardımcı bir yaklaşımdır (Atasoy, 1999:10).

İşletmeler, geçmişte doğal çevreyi işletme faaliyetlerini etkileyen bir faktör olarak kabul etmezken günümüzde, kritik, stratejik bir faktör olarak dikkate alma ve çevreye duyarlı davranma noktasına gelmişlerdir. Çevre konusu çok yönlü bir konu olarak kabul edildiğinden, işletmelerin çevreye duyarlı davranmalarının nedenleri bu bilincin oluşumu ve gelişiminde, başlangıç noktası işletmelerin çevre sorunları ile ilgili sorumluluğunun anlaşılmasıdır. Bir başka ifadeyle işletmenin hem üretimini gerçekleştirirken kaynak kullanımı ile hem de faaliyetleri sonucunda ürettiği çıktılarıyla, çevre üzerinde en fazla yıkıcı etkiye sahip olduğunun kabul edilmesi, bilinç oluşumuna önemli katkıda bulunmuştur (Welford ve Goulson, 1993:5).

İşletmeleri çevre yönetimine, çevreye duyarlı olmaya yönelten ve hatta zorlayan nedenler aşağıda özetlenmiştir (Shrivastava, 1996:5-70, Cairncross, 1995:179, Polansky ve Rosenberg, 2001:21, Atasoy, 1999:10-19, Akdoğan, 2003:72-85);

2.4.2.1. Yasalar ve Uygulamalar

Endüstriyel faaliyetler hükümetler tarafından her geçen gün daha sıkı kontrol edilir olmuş ve çevre ile ilgili yasal düzenlemelerin gerekli koştuğu şartları ihlal edenlere uygulanan cezalar artırılmıştır. Özellikle, sağlık ve güvenliği tehdit eden veya yer altı suyunun kirlenmesi ve toprak kalitesinin bozulması gibi doğal kaynaklarda hasara neden olan ihlaller, çevre ile ilgili kanun ve müsaadeleri ihlal olarak değerlendirilerek yeni ve daha ciddi toplumsal ve yasal cezalar uygulanmaya başlanmıştır. Gelişmekte olan ülkelerde de son yıllarda mahkemeler çevreyle ilgili konularda daha duyarlı hareket eder

olmuşlardır. Kuruluşlardan yasal düzenlemelere ve çalışma müsaadelerine uyduklarını ispat etmeleri istenir olmuştur. Yerel polis, çevre kanunlarının ihlali tespit edecek şekilde eğitilmiştir (Atasoy, 1999:10).

Çevreyi kirliletme her geçen gün daha pahalılaşıyor bir faaliyet haline gelmiştir. Çevre, insan sağlığı ve güvenliği konusunda ABD ve Avrupa Birliği başta olmak üzere Türkiye’de ve dünyanın hemen hemen her yerinde yasal düzenlemeler yapılmakta “kirlileten öder” prensibi getirilmektedir. Henriques ve Sadorsky’nin araştırmasına göre firmaları çevreye duyarlı davranmaya yönelten birinci neden yasal düzenlemelerdir. Kirliletme sonucunda verilen cezaların çok yükseltilmiş olması ve önleme için yapılacak masrafların bile çok üzerine çıkmış olması ve bu durumun firmanın maliyetleri üzerindeki olumsuz etkileri, işletmeleri çevreye duyarlı olmaya iten nedenlerin başında gelmektedir (Akdoğan, 2003:77).

Kanunların ve idari düzenlemelerin ihlali ile ilgili toplumsal ve yasal sorumluluklar daha ciddi hale gelmiş ve bir çok ülkede sorumlulukların esası, yasal uyumsuzluklarla ilgili veriler olmasa bile herhangi bir çevresel hasarın olmasına dayandırılmaya başlamıştır. Çalışma ve üretme hürriyetini kaybetme ve toplumsal veya yasal cezaların doğrudan üst yönetime kesilmesi de işle ilgili riskler olarak ortaya çıkmaya başlamıştır. Bir çok ülkede firmalar, kazalar ve diğer kirlenmelerden kaynaklanan hasarlarla ilgili yasal ve toplumsal sorumluluklarından dolayı acil durumlara karşı uyarılmakta ve acil durumlarda resmi yetkililer, acil hal durumu ortadan kalkıncaya kadar firmanın üretimini durdurmaktadır. Bazı durumlarda firmalar yeni kirlilik kontrol ekipmanları için yatırım yapma konusunda zorlanmaktadır. Bazen de firmalar sebep oldukları kirliliğin temizlenmesi için ödeme yapmaya mecbur bırakılmaktadırlar (Atasoy, 1999:10).

2.4.2.2. İlgili Tarafların Baskısı, Bilinç, İmaj ve İtibar

Özellikle 1970’li yıllardan itibaren başlayan ve çevre sorunlarının merkezinde işletmeleri gören çevreci hareketler; işletmeleri, bu konuda sorunun çözümü olma yönünde bir tercihe zorlamıştır. Yaşanan çeşitli olaylar neticesinde çevre konusunda artan kamuoyu hassasiyeti, işletmelerin yeşile duyarlı hale gelmesinde önemli bir rol oynamıştır. Günümüzde, işletmelerde çevre konusunda gerek içeride çalışan, gerekse dış çevrede faaliyette bulunan çeşitli gruplardan gelen ciddi baskılar söz konusu olmaktadır: Her şeyden önce çevreci hareketler ve bunlara medya tarafından verilen desteğin artması, özellikle de işletmelerden kaynaklanan çevre sorunlarına medyada yoğun biçimde yer

verilmesi işletmelerde duyarlılığı artıran önemli bir başlangıç noktası olmuştur. İşletme için varlık nedeni olan tüketiciler işletmeleri çevreye duyarlı hale getiren ikinci bir baskı grubudur. Tüketiciler; işletmelerden daha temiz üretim yapmalarını istemekte, aldıkları ürünlerin ve işletmenin diğer atıklarının çevreye daha az oranda zarar vermesini beklemektedirler (Polansky ve Rosenberg, 2001:21).

Çalışanlar hem kendileri açısından daha emniyetli ve sağlıklı çevre şartları istemekte, hem de işletmenin çevreye karşı sorumlu bir politika izlemesini beklemektedirler. Bir diğer grup olarak yöneticiler, şirketlerinin çevre performanslarının yüksek olmasını arzulamaktadırlar. Çünkü yöneticiler bu tip işletmelerin toplumdaki kabullerinin ve imajlarının daha yüksek olduğunun ve faaliyetlerini daha rahatlıkla yürütebildiklerinin farkındadırlar. Dış çevrede ise hükümetlerin ve yasal otoritelerin daha temiz işletme ve çevre beklentileri artmaktadır. Bu konuda seçmenlerin artan ilgisi ve çevreyi temel alan partilerin Avrupa’da hızla artması hükümetleri de yönlendiren bir faktör olmuştur. Yine rakiplerin bu konudaki zorlamaları da bu bilincin oluşumunda etkili olan faktörlerdendir (Roarty, 1997:248)

Finans kuruluşları ve sigorta şirketleri gibi diğer kesimler, kuruluşların çevre performansını sürekli izleyerek hizmet ve kredi verip vermeme veya daha iyi şartlarda kredi verme kararlarını oluşturmaktadırlar (Atasoy, 1999:11).

Çevreye karşı duyarlı davranan, ekolojik açıdan başarılı olan firmaların toplumdaki saygınlığının artması, işletme-toplum ilişkisinin düzenlenmesine ve dolayısıyla firmanın imajının gelişmesine katkıda bulunmaktadır. İmajın, “her şey” olarak tanımlandığı bu dünyada firmanın çevresel faaliyetleri neticesinde, toplumsal açıdan saygınlık kazanması onlara yeni pazarlara girmekten, satışları artırmaya kadar birçok yararlar sağlamaktadır. Bu konu, özellikle çok uluslu firmaların yabancı pazarlara girişlerinde ve kalıcı olmalarında hayati bir rol oynamaktadır. Hatta, bugün bir çok firma işletmenin çevre konusunda sahip olduğu olumlu imajın; finansal kaynaklara ulaşım ve yatırım imkanları açısından yararlar sağladığını da anlamış bulunmaktadır (Mirvis, 1994:82).

Bir kuruluş için onun faaliyet gösterdiği yerdeki toplum, müşterisinin önemli bir kısmını oluşturur. Bugün endüstride en başarılı firmalar, yerel toplum tarafından kazandığını hak ettiğine inanılan firmalar olmaya başlamıştır. Bu firmalar, rakiplerine göre çevre performanslarını sürekli artıran firmalardır. Yerel halkın kirlenme konusundaki endişelerini göz ardı eden firmalar protestolarla karşılaşmaktadırlar. Çok uç bir durum

olmasına rağmen yine de bir örnektir; Tayland'da bir firma içme suyunu kirlettiği için kızgın bir kalabalık tarafından saldırıya uğramış ve fabrikası yıkılmıştır. Bir çok ülkede tüketici çevre grupları gittikçe artan bir etkiye sahip olmaya başlamıştır. Bütün bunlar, bir kuruluşun yatırım için uygun şartlarda kredi bulma ve ürünlerini ve hizmetlerini ülkesinde ve diğer ülkelerde satma şansını etkiler duruma gelmiştir. Çevreyle ilgili tartışmalar bir firmanın sadece itibarını zedelemekle kalmayıp aynı zamanda yönetici ve çalışanların dikkatini ana sorumluluklarından uzaklaştırarak morallerini bozmakta ve kuruluşu bir belirsizlik ve karmaşaya sürükleyebilmektedir (Atasoy, 1999:12).

Bu konuda bazı örneklerle bakarsak; dünyada en fazla katı atık üreten firmalardan birisi olan McDonalds, tüketici tepkileri çerçevesinde, içeriğinde CFC kullanılan plastik paketlerinden vazgeçmiş, kullandığı yeniden dönüşüm programı ile hem çok önemli tasarruflar sağlamış, hem de iyi bir imaj elde etmiştir. Yine Japon Cissco firması gibi bazı şirketler, yarattıkları çevresel problemlerin farkına varamamış ve mahkemeler tarafından yargılanmışlar ve bundan da büyük zararlar görmüşlerdir. Bir başka örnekte, Three Miles Island kazasında, radyoaktif sızıntı az olmasına rağmen, Bhopal kazası sonrası ortaya çıkan güvensizlik nedeni ile firma aleyhine sonuçlar söz konusu olmuştur. Bütün bu örnekler göstermektedir ki, işletmelerin bu tür sorunlardan kurtulmaları ve yukarıda belirtilen avantajları elde edebilmeleri için finansal performans kadar çevresel performansa da dikkat etmeleri gerekmektedir (Akdoğan, 2003:82).

Kuruluşun çevre performansı iyileştikçe kuruluş, sağladığı gelişmeleri kamu oyuna duyurarak pazar payını arttırma şansına sahip olabilmektedir. Örneğin, bazı firmalar halka yönelik çevre politikalarına ve faaliyet planlarına sahipseler bunlar kirliliği ve atığı azalma ile çevre amaç ve hedeflerini karşılayan ilerlemelerini ve üretimlerinde yeniden devreye sokulmuş malzemeler veya temiz teknolojiler kullandıkları halka duyurmaktadır. Bazıları ise yeniden devreye sokulmuş veya biyolojik olarak parçalanabilir malzemelerin kullanıldığı ürünleri geliştirerek veya müşterinin daha az tehlikeli atık oluşturma arzusunu karşılayarak ürünlerini “yeşil” ürün olarak pazarlayabilmektedir (Atasoy, 1999:12).

2.4.2.3. Rekabet edebilirlik

Günümüzde işletmeler, çevreyle ilgili konularda yeteri derecede gayret sarf etmezlerse hem ulusal hem de uluslar arası pazarlarda rekabet güçlerini kaybedebileceklerdir. Bu nedenle de birçok kuruluş aşağıda verilen değerlendirmeleri yapmaktadırlar (Atasoy, 1999:14).

Bir işletme, çevreyi göz önüne almayı beceremezse düşük kalitede ürünler üretebilir ve bu ürünler müşteri tarafından rağbet görmeyebilir. Kuruluşun yarattığı atık ve kirliliğe maruz kalınması sonucu çalışanlarda ve yerel halkta rahatsızlıklar ve hastalıklar baş gösterebilir. Böyle bir durum teknik reform ve yönetim reformuyla ortadan kaldırılabilir. Ancak, bir işletmenin sağlık ve çevreyle ilgili problemlere sebep olduğu şeklindeki bir imaj toplumda yerleşirse bu durum işletmenin rekabet gücünü erozyona uğratar. Böyle bir itibar zedelenmesi çok daha uzun süreli ve telafisi çok daha güç sonuçlar doğurabilir. Bunun için kuruluşlar çevreyi bir rekabet parametresi olarak ele almaktadırlar. Ayrıca; sıkı yasal düzenlemeler, sadece kuruluşa yeni yatırımlar yapma zorunluluğu getirdiği için değil aynı zamanda kuruluşun tedarikçilerinin de yatırım yapmasını gerektirdiği için üretim maliyetleri artıracaktır. Bu nedenle işletmeler, yeni yasal düzenlemelerin kendilerinin faaliyetlerine etkisini önceden görerek uyum masraflarını azaltacak bir pozisyon alma yolunu yeğlemektedirler. Etkili bir çevresel risk yönetimine sahip olduğunu göstermeyen firmalar daha yüksek finans maliyetleri ile yüz yüze gelebilmektedir. Örneğin; bankalar çevresel hasara sebep olacak endüstri projelerinin finans ihtiyacını karşılamama hakkını saklı tutmaktadırlar (Atasoy, 1999:15).

Toplumsal manada çevre bilincinin gelişimi ile birlikte, özellikle tüketicilerin satın aldıkları ürünlerin çevreye olan etkileri konusundaki ilgileri artmıştır. Yapılan bir çok araştırmada tüketicilerin her geçen gün yeşil ürünler ve paketleme konularına daha fazla dikkat ettikleri, bu konuda ürün üzerinde daha çok bilgi istedikleri ve bu ürünler için daha fazla para ödemeye hazır oldukları tespit edilmiştir (Robert, 1996:217). Günümüzde, tüketiciler firmaları hem çok sıkı denetleyerek yönlendirmekte, hem de oluşturdukları yeni ve hızlı büyüyen pazar ile firmalara yeni fırsatlar sunmaktadırlar. Bu fırsatları kullanan firmalar, şüphesiz rekabet avantajı elde etmektedirler. Ayrıca bir çok firmada çevreye duyarlılık, işletmenin toplam kalite yönetimi gibi yeni yönetim anlayışlarını uygulama çalışmaları ile uyumlu gitmektedir (Akdoğan, 2003:77).

Günümüzde ABD, Avrupa Birliği (AB) ve diğer gelişmiş ülkelerde firmalar faaliyetlerinin çevresel etkilerinin sorumluluğunu kabul ederek bu durumu işle ilgili temel bir uygulama olarak görmeye başlamışlardır. Son zamanlara kadar bu eğilim gelişmekte olan ülkelerin firmalarından beklenmiyordu. Ancak, hızla gelişen global iş uygulamaları ve uluslararası anlaşmalar bu durumu değiştirmektedir. Çevresel sorumluluklarını bilmeyen firmalar iş aleminin dışına itilebileceklerini görmeye başlamışlardır.

“Yeşil Tüketim” pazarda artık belirleyici güç olarak yerini almaktadır. Bir üretici kuruluşun, müşterinin ihtiyacı olan mal ve hizmeti satarken ihracat yaptığı ülkenin bütün yasal gerekliliklerine uyması yetmemektedir. Aynı zamanda bu kuruluşun tedarikçisi olan firmaların da iş ve üretim konusunda minimum çevresel kriterleri karşılaması istenmektedir. Çünkü ürünün kalitesinin yüksek olması demek, sadece imalatçı firmanın kalite standartlarına uyması ile değil aynı zamanda tedarikçi firmanın da yüksek kalite standartlarına uyması olarak anlaşılmalıdır. Küçük ve orta büyüklükteki kuruluşlar büyük kuruluşların dış kaynak ihtiyacını karşılayan tedarikçi firmalar olduğu için kuruluşlar, tedarikçi firmalarının işlemlerini izleme, standartlarla uyumunu sağlama durumundadır. Bu nedenle dış kaynak olmanın şartı, diğer bir deyişle bu pazarın giriş bileti, kalite yönetimi kadar çevre yönetimi ve hatta diğer bazı gerekliliklerin yerine getirilmesine bağlı olmaya başlamıştır (Atasoy, 1999:16).

2.4.2.4. Finans

Kirliliği, atığı ve enerji tüketimini azaltmanın yolunu bulan veya tamamen ortadan kaldıran firmalar masraflarıyla ilgili olarak önemli ölçüde tasarruf yapmış olacaklar ve aynı zamanda rekabet güçleri de artacaktır. Enerjinin verimli kullanılması temiz üretim teknolojilerinin kullanılması, emisyonların azaltılması, atıkların geri kazanılması veya yeniden devreye sokulması ve hammadde kullanımının azaltılması gibi alanlar ilk akla gelen genel fırsatlardır. Firmalar çoğu zaman bu davranışlarından dolayı emisyon vergileri gibi ekonomik teşviklerle cesaretlendirilmektedir. Çevresel hasarı düşük olan bir firma daha düşük maliyetle proje finansı ve sigortasına sahip olabilmektedir (Atasoy, 1999:17).

Artan rekabet ortamı işletmeleri maliyet konusunda daha hassas davranmaya yöneltmiştir. Bir firmanın rekabet avantajı elde edebilmesinde maliyetlerin rolü büyüktür. Bu bilindiğinde, maliyeti oluşturan boyutlara bakmakta yarar vardır. Son yıllarda; firmaların çevreyle ilgili yasal düzenlemeler nedeniyle sıklıkla cezalara maruz kalması, işletmelerin maliyetini arttıran önemli bir olaydır. Bugün firmalar çevreyi kirlatmenin çok pahalı olduğunu öğrenmiş bulunmaktadırlar. ”Kirleten Öder“ prensibi çerçevesinde, işletmeler artan cezalarla birlikte finansal açıdan ciddi sorunlarla karşılaşmaya başlamış ve bu yükten kurtulmak için çevre konusunda daha bilinçli davranmaya başlamışlardır (Akdoğan, 2003:80).

Konunun bir diğer boyutu ise tasarrufla ilgilidir. Çevre korumanın, çok pahalı olduğu ve firmanın maliyetlerini ve dolayısıyla fiyatlarını olumsuz etkilediği konusundaki

düşünceler son yıllarda zayıflamaya başlamıştır. Yapılan çalışmalar göstermiştir ki çevreye yönelik çalışmalar hem daha az kaynak kullanımı hem de daha az atık ve kirlenme nedeni ile firmalara önemli tasarruflar sağlamaktadır. Bu konuda en önemli örneklerin başında 3M firması gelmektedir. Firma, “Prevention Pays” adındaki kirlenmeyi önleme programı ile 15 yıl içinde (1975-1989) 500 bin tonun üzerinde kirleticinin daha az kullanımını sağlamış ve 500 milyon dolardan fazla tasarruf sağlanmıştır. Bu, firmalar açısından çok büyük bir tasarruf, bir başka ifadeyle büyük bir finansal kaynaktır. Yine bu konuda çok samimi olarak çalışmalar yapan ve hedefi “sıfır kirlenme” olan Dupont şirketi, plastik fabrikasında uyguladığı programla 15 milyon poundluk atık tasarrufu yapmıştır (Shrivastava, 1996:55). Her yıl çevre projelerine 50 milyon \$ harcama yapan Dupont’un yanı sıra, Eastman Kodak üretimini çevreye duyarlı hale getirmek için 478 milyon dolar harcama yapmıştır. Dow Chemical enerji kullanımını azaltmaya yönelik programına 10 yılda 200 milyon doların üzerinde harcama yapmıştır. Bütün bunlar şüphesiz kısa vadede gelirler üzerinde olumsuz etki yapan harcamalardır. Ancak, orta ve uzun dönemde ortaya çıkan tasarruflar, özellikle felaketlerin azalması gibi etkiler de dikkate alındığında firmalar açısından olumlu gelişmelerdir. Firmalar bu şekilde çok önemli yararlar elde etmektedirler (Rondinelli ve Berry, 2000:81).

2.4.2.5. Sosyal Sorumluluk Anlayışı

İşletmenin çevreye karşı olan sorumluluğunu kâr etmek, vergi ödemek olarak sınırlandıran anlayışı uzun yıllar iş hayatını yönlendirmiştir. 1980’li yıllarda bu tek boyutluluğun yetersizliği anlaşılmış, işletmede ekonomik faaliyetlerin, ilgili grupların menfaatlerine zarar vermeden yapılması gereğini vurgulayan bir sosyal sorumluluk anlayışına gelinmiştir (Cunningham ve Saigo, 1997:175). İşletmeyi sorunların nedeni, aynı zamanda da çözümü olarak gören bu anlayış, işletmelerin çevreye duyarlılığını artırmıştır. Ancak bu duyarlılıkta; doğal, ekolojik çevreden çok, yönetim anlayışlarına paralel olarak halk, hükümetler, tüketiciler gibi diğer çevresel gruplar ön plandadır.

Bugün gelinen noktada ise işletmenin doğal (ekolojik) çevreye olan sorumluluğunun öne çıktığı görülmektedir. Son 200 yıl içinde doğaya verilen zararın milyonlarca yılda yapılandan daha fazla olması, diğer canlılar lehine ekolojik hak (eco-justice) kavramını gündeme getirmiştir. Ayrıca işletmenin her zaman finansal performansa karşı sahip olduğu tek alternatifinin doğaya zarar verme olduğunun reddedilmesi, yeni bir sosyal sorumluluk anlayışını gündeme getirmiştir. Bu konuda gerek işletme içinden gerekse dışından gelen baskılar, her iki tarafın da yarar sağlayacağı “kazanç-kazanç” durumu yaratmak için

işletmelerin çevreye duyarlı hale gelmesine neden olmuştur (Shrivastava, 1996:64). Sosyal sorumluluk anlayışındaki gelişmeler, bir çok ülkede firmaların çevreye karşı daha çok duyarlı olması gerektiğini ortaya koymaktadır.

2.4.3. Çevre Yönetiminde Kullanılan Araçlar

2.4.3.1. Çevre Yönetim Sistemi Standartları

Pek çok kuruluş, çevre performanslarını değerlendirmek amacıyla çevreyle ilgili faaliyetlerini gözden geçirmekte veya denetletmektedir. Ancak, bu “gözden geçirme” ve “tetkik” işlemleri, tek başlarına, bir kuruluşun çevre performansının, yasal ve çevre politikası şartlarını sadece şu an için değil, aynı zamanda gelecekte de karşılamada yeterli olmamaktadır. Bu işlemlerin etkin olabilmesi için, kuruluşla bütünleştirilmiş ve uygun yapılandırılmış bir yönetim sistemi içinde yürütülmesi gerekmektedir. Çevre yönetimiyle ilgili uluslararası standartlar, kuruluşlara, ekonomik ve çevresel hedeflerine ulaşabilmeleri konusunda yardımcı olmak için, diğer yönetim ihtiyaçlarıyla bütünleştirilebilen etkin bir çevre yönetim sisteminin (ÇYS) başlıca unsurlarını sağlamak amacıyla düzenlenmektedir. Diğer uluslararası standartlar gibi, bu standartlar da, tarife dışı ticarî engeller oluşturmak veya bir kuruluşun yasal yükümlülüklerini değiştirmek veya artırmak amacını gütmemektedir (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:5).

Çevre Yönetim Sistemi ile ilgili standartlar, ISO/TC/207 tarafından hazırlanmakta olup belgelendirme standartları, denetim standartları, çevre performans değerlendirme standartları, çevre etiketi standartlar, hayat boyu değerlendirme standartları ve sözlük standardı olmak üzere altı grupta toplanabilir (<http://www.iso.org/iso/en>, Erişim Tarihi: 01.05.2007). Bu standartlardan bazıları belgelendirme amaçlı, bazıları kılavuz, bazıları ise bilgilendirme amaçlı standartlardır (TSE, ÇYS Temel Eğitim Kitabı, 2005:4).

a) ÇYS Belgelendirme Standartları

ÇYS belgelendirme standartlarından “ISO 14001:2004-Çevre Yönetim Sistemleri-Şartlar ve Kullanım Kılavuzu” standardı, bir kuruluşu, önemli çevresel konularda bilginin ve yasal şartların dikkate alınması için gerekli bir politikayı ve amaçları geliştirmesine ve uygulamasına imkân vermek amacıyla, bir çevre yönetim sisteminin şartlarını belirtmektedir. Bu standardın, her çeşit ve büyüklükteki kuruluşu uygulanması ve değişik coğrafi, kültürel ve sosyal şartlara uyarlanması amaçlanmaktadır. Sistemin performansı, özellikle üst yönetim olmak üzere, değişik düzeylerde değişik görevleri yerine getiren personelin bu konudaki taahhütlerine bağlıdır. Böyle bir sistem, bir kuruluşu; bir çevre

politikası geliştirme, bu politika taahhütlerini gerçekleştirmek için amaçları ve süreçleri oluşturma, performansını geliştirmek için gerekli adımı atma ve sistemin bu standardın şartlarıyla uyumunu gösterme imkânını vermektedir. Bu standardın genel amacı, sosyo-ekonomik ihtiyaçlarla dengeli bir şekilde, çevrenin korunmasını ve kirlenmesinin önlenmesini desteklemektir. Pek çok şartın aynı zamanda karşılanabileceği veya bu şartların her zaman yeniden düzenlenebileceği hususu göz önünde bulundurulmalıdır (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:5).

ÇYS standartlarından “ISO 14004:2004-Çevre Yönetim Sistemleri-Premsipler, Sistemler ve Destekleyici tekniklere dair genel kılavuz” standardı, ÇYS standartları serisinin bir parçasıdır. Bu seri içinde sadece ISO 14001 belgelendirme/tescil veya öz beyanların doğrulanması işlemleri için tarafsız olarak tetkik edilebilecek şartları ihtiva etmektedir. Bu standard, hem bir Çevre Yönetim Sistemi’nin uygulanmasına hem de bu sistemin kuruluşun genel yönetimiyle ilişkilerinin güçlendirilmesine yardımcı olabilecek örnekler, açıklamalar ve seçenekler ihtiva etmektedir. Bu standarda verilen kılavuzlar, ISO 14001 çevre yönetim sistem modeli ile tutarlıdır ancak, ISO 14001 de belirtilen şartların yorumlanması amacını gütmeyiz. Kullanım kolaylığı bakımından ISO 14001’in 4’üncü maddesinin alt fıkraları, bu standart ile aynı şekilde numaralandırılmıştır. Bununla birlikte etkin bir çevre yönetim sistemi uygulaması için ayrıntılı veya ilâve kılavuz sağlamanın faydalı olduğu durumlarda bu standartta daha fazla alt madde verilmiştir. Bu standart, bir çevre yönetim sisteminin unsurlarını tarif eder ve kuruluşlara bir çevre yönetim sisteminin nasıl oluşturulacağı, uygulanacağı, sürdürüleceği veya nasıl iyileştirileceği hususunda kılavuzluk sağlar. Böyle bir sistem, bir kuruluşun, çevre ile ilişkilerini öngörmek, tanımlamak ve yönetmek, çevre amaçlarını yerine getirmek ve yürürlükteki yasal şartlar ve kuruluşun uymakla yükümlü olduğu diğer şartlara sürekli olarak uymak hususundaki kabiliyetini önemli ölçüde artırır (TSE, TS EN ISO 14004, 2006:5).

b) ÇYS Denetim Standartları

ÇYS denetim standartları bir kuruluşun, ISO 14001’de belirtilen şartları sağlayan çevre yönetim sistemine sahip olup olmadığının ve yasal düzenlemelere uyup uymadığının belgelendirilmesi amacıyla hazırlanmış standartlardır. Denetimler, kuruluşun kendi çalışanları veya üçüncü taraflarca yapılabilir. Üçüncü taraflarca yapılacak denetimler daha pahalı olmasına rağmen piyasada daha büyük rağbet görecektir. Ayrıca üçüncü taraf denetçilerin daha objektif davranabilecekleri de unutulmamalıdır. Çevre Yönetim Sisteminin Periyodik aralıklarla denetlenmesi, problemlerin tespit edilmesi ve

iyileşmelerin değerlendirilmesi, sistemin kontrolünü kolaylaştıracaktır (Atasoy, 1999:21). ISO 14000 serisi standartlar bir kuruluşun çevre politikasının etkin bir şekilde uygulanmasını izlemek ve doğrulamak amacıyla tetkiklerin bir yönetim aracı olarak kullanılmasının önemini vurgulamaktadır. Tetkikler ayrıca dış belgelendirme/tescilleme gibi uyum değerlendirme faaliyetlerinin ve ikmal zinciri değerlendirme ve gözetiminin de ayrılmaz bir parçasıdır.

“TS EN ISO 19011:2004-Kalite ve Çevre Yönetim Sistemleri Tetkik Kılavuzu” standardı tetkik programlarının yönetilmesi, kalite ve/veya çevre yönetim sistemlerinin iç ve dış tetkiklerinin yapılması ile tetkikçilerin yeterlilik ve değerlendirmesi hakkında kılavuzluk bilgilerini verir. Bu standardın tetkikçiler, kalite ve/veya çevre yönetim sistemlerini uygulayan kuruluşlar, sözleşmesel sebeplerden dolayı kalite ve/veya çevre yönetim sistemlerini uygulayan kuruluşları tetkik etmek zorunda olan kuruluşlar ile tetkikçilerin eğitim ve belgelendirilmesi, yönetim sistemlerinin belgelendirilmesi/tescil edilmesi, uyum değerlendirme konusunda akreditasyon veya standardizasyon işleriyle uğraşan kuruluşlar dahil olmak üzere geniş bir potansiyel kullanıcı aralığına hitap etmesi amaçlanmıştır (TSE, TS EN ISO 19001, 2004:6).

c) ÇYS Çevre Performans Değerlendirme (ÇPD) Standartları

Bu standartlar, çevre yönetim programlarının başarı derecesini belirlemeye yarayan standartlardır. Çevre performans değerlendirmesi (ÇPD) ile çevre denetimi farklı şeylerdir. Çevre performans değerlendirilmesi sürekli bir zaman için, denetim ise belirli bir zaman dilimindeki bir an için uygulanır. ÇPD, bir kuruluşun uygulamalarının ve elde ettiği sonuçların ne kadar iyi olduğunu sürekli ölçülmesidir. ÇPD’de çevresel, işlemsel ve başka birçok gösterge kullanılır. ÇPD, çevresel iyileşmelerin sürekliliği için gerçekten önemli olan uzun süreli çevre performansını geliştirme faaliyetleri ve onların ölçülmesidir. ÇPD, bir kuruluşun çevre performansını ölçmek, analiz etmek ve değerlendirmek için yapılan bir işlemdir (Atasoy, 1999:23).

Çevre Performans Değerlendirme Standardı, “TS EN ISO 14031:2002-Çevre Yönetimi-Çevre Performans Değerlendirilmesi-Kılavuz” standardıdır. Bu standart; tipi, büyüklüğü, yeri ve karmaşıklığı ne olursa olsun tüm kuruluşlara uygulanabilir. Bu standart çevre performans seviyeleri oluşturmaz. Bu standardın amacı herhangi bir çevre yönetim sisteminin uygunluk şartlarının oluşturulması veya belgelendirme veya tescil amacı ile kullanılabilecek özelliklerin belirlenmesi de değildir. Bu standart, bir kuruluştaki çevre

performans değerlendirmesinin oluşturulması ve kullanımı ile ilgili bir kılavuzu kapsar (TSE, TS EN ISO 14031, 2002:3).

d) Çevre Etiketleri Standartları

Her çeşit çevresel iddia, reklam ve işaretleri içeren ve bir pazarlama aracı olarak kullanılan çevre etiketi ile ilgili standartlardır. Bu standartların amaçlarından biri, ülkeden ülkeye önemli ölçüde değişen çevre etiketleri arasında uygunluğu ve yeknesaklığı sağlamaktır. Etiketleme standartları genelden özele doğru giden üç tip etiketi içermektedir. Tip I etiketler; ürünlerin çevre yönünden uygun olduğunu, Tip II etiketler; bizzat üretici tarafından beyan edilen ve yeniden devreye sokulabilir gibi iddiaları içeren etiketleri, Tip III etiketler de; bu ürünlerin çevre etkilerini ele alan etiketlerdir. Ancak, önemli olan ürünlerdeki etiketin tipi değil bu etiketin dünya ölçüsünde tanınması ve rağbet görmesidir. Bu nedenle, ülkeler, etiketleme programlarını geliştirirken bu hususu göz önüne almalıdırlar (Atasoy, 1999:25).

TSE tarafından çevre etiketi ile ilgili, TS EN ISO 14020:2002-Çevre Etiketleri ve Beyanları Genel Prensipler, TS EN ISO 14021:2006-Çevre Yönetim-Çevreyle İlgili Etiketleme-Özbeyan Çevreyle İlgili İddialar-Terimler ve Tarifler, TS EN ISO 14024:2002-Çevre Etiketleri ve Beyanları - Tip 1: Çevre Etiketlemesi - Prensipler ve Yöntemler standartları olmak üzere üç adet standart yayınlanmıştır (<http://www.tse.org.tr/Turkish/>, Erişim Tarihi:01.05.2007)

e) Hayat Boyu Değerlendirme (HBD) Standartları

Çevrenin korunmasının ve üretilen ürünlerin çevre üzerindeki muhtemel etkilerinin öneminin gittikçe daha iyi bir şekilde fark edilmekte oluşu, bu etkilerin daha iyi bir şekilde kavranıp anlaşılması ve azaltılması için metotların geliştirilmesi konusuna duyulan ilgiyi de artırmıştır. Bu amaçla geliştirilen tekniklerden bir tanesi de Hayat Boyu Değerlendirme (HBD).dir. Bu standartlarda, HBD çalışmalarının çerçevesini, yürütülmesi ve gerekli raporların verilmesi ile ilgili prensipleri anlatmakta ve bunlarla ilgili asgarî gerekleri içermektedir (TSE, TS EN ISO 14040, 1998:3).

HBD; Ürün sistemi ile ilgili girdi ve çıktıların bir envanterini yaparak, bu girdi ve çıktıların ilgili muhtemel çevre etkilerini değerlendirerek, HBD'nin envanter analizleri ve etki değerlendirmesi safhalarında elde edilen sonuçları çalışmanın amaçları ile bağlantılı bir şekilde yorumlayarak bir ürünün çevre boyutlarını ve muhtemel etkileri değerlendirmede kullanılan bir tekniktir (TSE, TS EN ISO 14042, 2002:6).

HBD yoluyla, ürünlerin; üretimlerinde kullanılan ham maddelerin elde edilmesi, üretilmesi, kullanılması ve atılması gibi safhaları içine alan (yani beşikten mezara kadar devam eden) bir dönem boyunca görülen çevre boyutları ve muhtemel çevre etkileri incelenmektedir. Göz önünde tutulması gereken genel çevre etki kategorileri; kaynak kullanımını, insan sağlığını ve ekolojide görülen değişiklikleri içine alır TSE, TS EN ISO 14040, 1998:3).

TSE tarafından HBD ile ilgili, TS EN ISO14040:1998-Çevre Yönetimi-Hayat Boyu Değerlendirme Genel Prensipler ve Uygulamalar, TS EN ISO 14041:2003-Çevre Yönetimi Hayat Boyu Değerlendirme Amaç ve Kapsam Tarifi, TS EN ISO 14042:2002-Çevre Yönetimi- Hayat Boyu Değerlendirme-Hayat Boyu Etki Değerlendirmesi, TS EN ISO 14043:2003-Çevre Yönetimi- Hayat Boyu Değerlendirme-Hayat Boyu Yorumu, ile Envanter Analizi gibi standartlar yayınlanmıştır (<http://www.tse.org.tr/Turkish/>, Erişim Tarihi:01.05.2007).

f) Sözlük Standardı

TS ISO 14050:2006-Çevre Yönetimi-Terimler ve Tarifler standardı, ISO tarafından kabul edilen ISO 14050:2002 (<http://www.iso.org/iso/en>, Erişim Tarihi: 01.05.2007) standardı esas alınarak TSE Çevre İhtisas Grubu'na TS ISO/DIS 14050:1997 standardının revizyonu olarak hazırlanmış ve TSE Teknik Kurulu'nun 23 Mart 2006 tarihli toplantısında Türk Standardı olarak kabul edilerek yayımına karar verilmiştir (<http://www.tse.org.tr/Turkish/>, Erişim Tarihi:01.05.2007).

Bu standart, ISO 14000 serilerinde çevre yönetimiyle ilgili kullanılan kavramları ve bunların tariflerini ihtiva eder. Çevre yönetim sistemlerinin uygulanmasında ve yürütülmesinde iletişim önemlidir. Bu terimlerin kullanılmasında ortak bir anlayış sağlandığında, iletişim daha etkin olur. Çevre ile ilgili birçok terim ve tarifleri, yakın zamanda geliştirilen kavramlarla ortaya çıkmıştır. Bu çevre kavramlarının zamanla gelişmesi, kaçınılmaz olarak çevre terminolojisinin de sürekli gelişmesini sağlayacaktır. Bu standardın amacı, ISO 14000 standart serilerinde kullanılan terimlerin anlaşılmasını sağlamaktır (TSE, TS ISO 14050, 2006:3).

2.4.3.2. Eko-Yönetim ve Denetim Planı (EMAS)

Çevre krizlerinin artması ve aşırı doğal kaynak kullanımı tüm dünyanın gözünü çevre korumaya kilitlemiştir. Çevreye ilişkin olarak çeşitli direktifleri ve düzenlemeleri olan Avrupa Birliği (AB) de çevre koruma bakımından kuruluş temelli yaklaşımları

gündemine almıştır. AB üyesi olan İngiltere'nin BS 7750 ÇYS standardını geliştirmeye çalıştığı 1990'lı yılların başında, AB de ÇYS gibi araçların çevreyi kullanarak kalkınmada etkin bir yol olacağını düşünerek böyle bir çalışmaya girişmiştir. 1990'lı yılların başında AB'nin çevre politikası değişikliklere uğramış ve en büyük değişiklik de 1992'deki AB 5. Çevre Eylem Planı'nda gerçekleştirilmiştir. Planda geleneksel kontrol ve kumanda yaklaşımlarının sınırlılıklarının anlaşıldığı ifade edilerek; daha esnek, piyasa temelli araçların kullanılmasının gereği belirtilmiş ve buna ilişkin politikaların uygulanması üzerine vurgu yapılmıştır (Yontar, 2006:16).

AB'deki bu düşünce ile 10 Temmuz 1993 yılında 1836/93/EEC Konsey Düzenlemesiyle oluşturulan EMAS, 13 Nisan 1995'te yürürlüğe girmiştir. Avrupa Birliği'nin Eko Yönetim ve Denetim Programı (European Union Eco-Management and Audit Scheme-EMAS), şirketler ve diğer kurumlar için çevresel performanslarını değerlendirmeleri, iyileştirmeleri ve raporlamaları için düzenlenmiş bir yönetim aracıdır. Bu program 1995 yılından itibaren sanayi sektöründeki şirketlerin katılımı ile sınırlandırılmışken, 2001 yılında (Regulation (EC) No 761/2001 of the European Parliament and of the Council of 19 March 2001) Avrupa Parlamentosu ve Konseyi'nin kamu ve özel hizmet alanları dahil ekonomideki tüm sektörler için açılmıştır (http://ec.europa.eu/environment/emas/index_en.htm, Erişim Tarihi:01.05.2007).

EMAS, EN/ISO 14001'in EMAS içerisinde bir çevresel yönetim sistemi olarak yer alarak dış dünyanın EMAS'a katılımını resmileştiren, çekici bir amblemin kabulünü talep eden bir çevre idari sisteminin katılımı ile güçlendirilmiştir. EMAS'a katılım gönüllük esastadır ve katılım Avrupa Birliği ülkeleri ile Avrupa Ekonomik Alanı ülkelerini (İzlanda, Lihtenştayn ve Norveç) kapsamaktadır. Ayrıca Avrupa Birliği'ne girme hazırlığı yapan aday ülkelerin önemli bir kesimi, Avrupa Birliği'ne üye olma sürecindeki hazırlık çalışmalarında bu sistemi uygulanmaktadırlar (<http://europa.eu.int/comm/environment/emas/>, Erişim Tarihi:01.05.2007).

EMAS'da akreditasyon için firmaların çevre yönetim sistemi faaliyetlerini yayınlamaları gerekmektedir. Bu belgeleme türünde elde edilen başarıların ve denetimlerin kamuya açık olarak yapılması (Hutchinson and Hutchinson, 1997:127) gerekmektedir.

EMAS'ın aşamaları (Welford, 1995:73):

- **Çevre Politikası Oluşturma:** Firma düzeyinde çevre politikasının belirlenmesi.

- **Çevresel Tarama:** İşletmede tüm faaliyetlerin yaşam dönemi itibariyle incelenerek çevresel etkisinin ölçülmesi ve rapor edilmesi.
- **Çevre Programı:** Politikaya ulaşmak üzere programların geliştirilmesi.
- **Çevre Yönetim Sistemi:** Çevre programını uygulayabilmek amacıyla yönetim yapısının düzenlenmesi. Bu safha eğitim faaliyetlerini de kapsamaktadır.
- **Çevresel Denetim:** Önceki safhalarda başlayan inceleme ve denetimin genişletilmesi. EMAS’da bu denetim sürekli olarak devam eden bir kontroldür.
- **Çevreyle İlgili Durum Raporu:** Her bir birim bazında yıllık olarak ulaşılması düşünülen amaç ve gerçekleştirmelerle ilgili durum raporu hazırlanmalıdır. Bu bilgi, istenildiğinde halka verilecek açık bir bilgidir.
- **Onaylanma:** Her yılın sonunda çalışmaların bağımsız bir denetçiye sunulması ve onaylatılması.

Şeklinde sıralanmaktadır.

2.4.3.3. AB Çevre Etiket (Eco-Label)

Avrupa Birliği’nde ilk kez 1989 yılında Avrupa Omnibus Alan Araştırması” dahilinde Topluluk vatandaşlarının çevrenin korunmasıyla ilgili konulara geniş destek olacağının belirlenmesini takiben piyasaya çıkacak bir ürüne ekolojik etiket verilmesine ilişkin Konsey Tüzüğü çıkarılmıştır (Budak, 2000:87).

İlerleyen yıllarda Avrupa Birliği ülkelerinde çeşitli çevre etiketlerinin hazırlanması ve yaygınlaştırılması üzerine, bütün üye ülkeler için geçerli olacak AB çevre etiketi sistemi (eco label) Bakanlar Konseyinin 23 Mart 1992 tarihli 880 sayılı Tüzüğü ile kurulmuştur (Durmaz; 2004:5).

Çevreye zarar vermeyen ürünlerin üretim ve kullanımının teşvik edilmesi amacıyla 1992 yılında başlatılan uygulama, üretimden yok olmasına dek tüm yaşam süreci içinde çevre üzerindeki zararlı etkisi azaltılmış ürünlerin ‘çevre etiketi’ ile ödüllendirilmesini öngörmektedir. Bu şekilde çevreye zarar vermeyen ürünlerin tasarım, üretim, pazarlama ve kullanımı özendirilmektedir (Candan, 2003:19).

2.4.3.4. Eko-Audit Sistemi (İşletmelerin Ekolojik Yönden Teftişi)

Eko-Audit Sistemi, bir işletmenin sistematik olarak, çevre koruma teknikleri ve çevre mevzuatı bakımından denetlenmesidir. Hukuki bakımdan bir düzenleme boşluğu olmasına

rağmen sınıai ve yasal uygulamalar içerisinde işletme içi ve işletme dışı olmak üzere iki tip teftiş gelişmiştir. İşletme içi eko-audit dört önemli fonksiyona sahiptir (Budak, 2000:71);

- Çevre hukuku bakımından işletmenin hukuka uygun davrandığının tespit edilmesi,
- Çevre rizikolarının bertaraf edilmesi ve çevresel risk yönetimi,
- Orta ve uzun dönemli, koruyucu çevre denetimi,
- İşletme içi bilgi akışının iyileştirilmesi ve çalışanların çevre bilincinin sürekli geliştirilmesi.

Avrupa Birliği'nde eko-audit in uygulanmasına yönel yasal düzenleme 29 Haziran 1993'de çıkarılan 1836/93 sayılı “Sanayi İşletmelerinin Çevre Yönetimi ve Çevresel Faaliyetlerinin değerlendirilmesi İçin Ortak Bir sisteme gönüllü Katılımları Hakkında Tüzük” tür (Budak, 2000:72).

2.4.3.5. Çevresel Etki Değerlemesi (ÇED)

İşletmenin faaliyetlerinin çevre üzerindeki doğrudan ve dolaylı etkilerinin sosyo-ekonomik etkiler de dahil olmak üzere incelenmesi olarak tanımlanan çevresel etki değerlendirilmesi (ÇED), işletmenin hem mevcut ürün ve faaliyetleri hem de yeni ürün ve yatırımlarıyla ilgili olarak kullanılan bir araçtır (Madu, 1996:30).

Günümüzde çevresel etki değerlendirilmesi özellikle bir yatırım yapılmadan önce, karar aşamasında konunun çevre açısından etkilerinin incelenerek, olumsuz sonuçlarının önlenmesi için yapılan, çözümlerin de yer aldığı bir değerlendirme aracı olarak kullanılmaktadır (Akdoğan, 2003:124).

Dünyada ilk defa 1970 yılında A.B.D.'de Ulusal Çevre Politikası Kanunu ile uygulamaya geçen ÇED, Türkiye'de 1983'de kabul edilen 2872 sayılı Çevre Kanunu ile yürürlüğe girmiştir. Çevre Kanunu, “gerçekleştirmeyi planladıkları faaliyetleri sonucu çevre sorunlarına yol açabilecek kurum, kuruluş ve işletmeler bir çevresel etki değerlendirme raporu hazırlar”⁷ (Çevre Bakanlığı, 2872 Sayılı Çevre Kanunu) ifadesini kullanmaktadır.

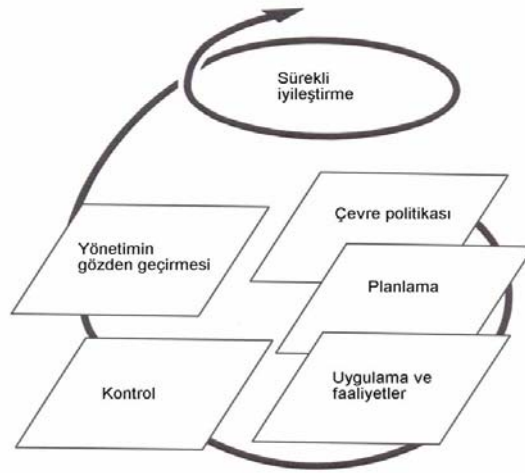
Termik ve Nükleer santrallerden kimya tesislerine, kağıtla ilgili her çeşit üretim yapan tesislerden alt yapı ve maden tesislerine kadar çok geniş bir alanda faaliyet yapacak işletmelerin uygulamak zorunda olduğu ÇED, özellikle de “hassas yöreler” olarak

⁷ Kanunun tamamına, 11 Ağustos 1983 tarih ve 18132 sayılı Resmî Gazeteden ulaşılabilir.

belirtilen bölgelerde işletmenin çevreye olan olumsuz etkilerini kontrol edebilmek açısından çok büyük önem taşımaktadır (Madu, 1996:35).

2.5. ÇEVRE YÖNETİM SİSTEMİ MODELİ

Çevre Yönetim Sistemi, bir “Planla – Uygula – Kontrol et – Önlem al” (PUKÖ) yönetim modelini takip etmektedir. Çevre yönetim sistem modeli ve işleyen bir sürekli iyileştirme Şekil 2.1’de gösterilmiştir (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:6).



Şekil 2.1 : ÇYS Modeli

Kaynak: TSE, TS EN ISO 14001, 2005:6.

PUKÖ, kuruluşun üst yönetiminin çevre yönetim sistemine karşı taahhütleri ve liderliğine bağlı olarak, kendi çevre politikasını oluşturmak uygulamak ve sürdürmesine imkan sağlayan sürekli ve tekrarlayan bir prosestir. Kuruluşun çevreye karşı mevcut durumunu değerlendirmesinden sonra, bu sürekli prosesin adımları aşağıda verilmiştir (TSE, TS ISO 14001, 2006:10):

a) Planla : Kuruluşun aşağıda verilenleri gerçekleştirmesine imkan verecek, sürekli bir planlama prosesi oluştur,

- Çevre boyutları ve bunlarla ilişkili çevre etkilerini tanımla (Madde 4.3.1),
- Yürürlükteki yasal şartları ve kuruluşun uymakla yükümlü olduğu diğer şartları tespit et ve izle ve uygun olduğu durumlarda dâhili performans kriterleri belirle (Madde 4.3.2),

- Çevre amaçları ve hedefleri belirleyerek bunlara ulaşmak için program/programlar oluştur (Madde 4.3.3.1 ve Madde 4.3.3.2),
- Performans göstergeleri geliştir ve kullan (Madde 4.3.3.3).

b) Uygula : Çevre yönetim sistemini uygula ve çalıştır (Madde 4.4).

- Yönetim yapıları oluştur ve yeterli yetkiyle donatılmış olarak görev ve sorumlulukları belirle,
- Yeterli kaynak tahsis et (Madde 4.4.1),
- Kuruluşta veya kuruluş adına çalışan personeli eğit ve onlara bilinç ve beceri kazandır (Madde 4.4.2),
- İç ve dış iletişim için prosesler oluştur (Madde 4.4.3),
- Dokümantasyonu oluştur ve sürekliliğini sağla (Madde 4.4.4),
- Doküman kontrolünü/kontrollerini oluştur ve uygula (Madde 4.4.5),
- Faaliyet kontrolünü/kontrollerini oluştur ve sürekliliğini sağla (Madde 4.4.6),
- Acil durum ve müdahale hazırlıkları yap (Madde 4.4.7).

c) Kontrol et : Çevre yönetim sistemi proseslerini değerlendir (Madde 4.5),

- Sürekli ölçme ve izleme yap (Madde 4.5.1),
- Uygunluk durumunu değerlendir (Madde 4.5.2),
- Uygunsuzluğu tespit et ve düzeltici ve önleyici faaliyetler gerçekleştir (Madde 4.5.3)
- Kayıtları yönet (Madde 4.5.4),
- Periyodik iç tetkikler gerçekleştir (Madde 4.5.5).

d) Önlem al : Çevre yönetim sistemini iyileştirmek için gözden geçir ve önlem al (Madde 4.6),

- Uygun aralıklarla çevre yönetim sisteminin, yönetim gözden geçirmesini yap (Madde 4.6.1),
- İyileştirilecek alanları tespit et (Madde 4.6.2).

Sürekli olarak devam ettirilecek olan bu proses, kuruluşun çevre yönetim sisteminin ve genel çevre performansının sürekli olarak iyileştirmesini sağlar.

2.6. ÇEVRE YÖNETİM SİSTEMİ STANDARDININ GEREKLİLİKLERİ

Çevre yönetim sistemi gereklilikleri ve şartları şu şekilde sıralanabilir; (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:5-10)⁸.

2.6.1. Genel Şartlar

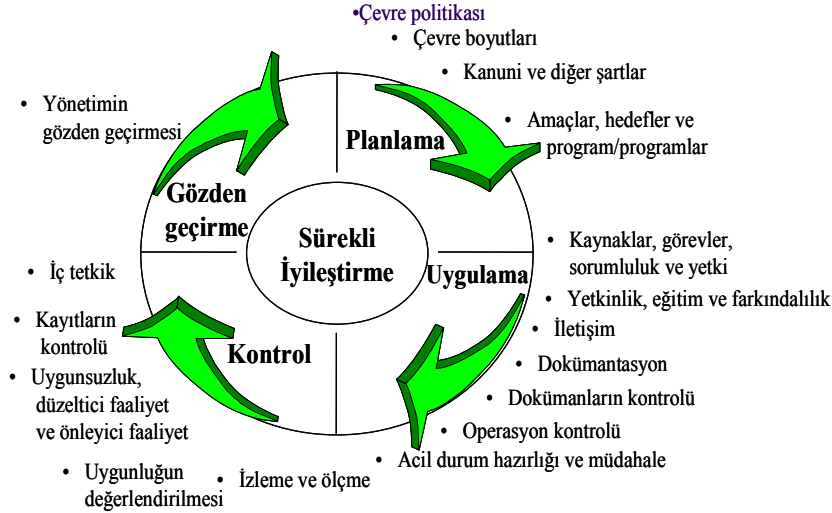
Kuruluş bu standardın şartlarına uygun olarak bir çevre yönetim sistemi oluşturmalı, dökümante etmeli, uygulamalı, devamlılığını sağlamalı ve sürekli iyileştirilmeli ve bu şartları nasıl karşıladığını belirtmelidir. Kuruluş kendi çevre yönetim sisteminin kapsamını tanımlamalı ve dökümante etmelidir (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:5).

Kuruluşların kurduğu çevre yönetim sisteminin belgelendirme kuruluşları tarafından denetlenerek bu standarda göre belge verilebilmesi için kuruluşların kurduğu sistemin en az bu standardın şartlarına uyması gerekmektedir. Bu madde TS EN ISO 14001:2004 standardına uygun bir çevre yönetim sisteminin kurulması ve bu sistemin içinde sistemin uygulandığını gösterecek dokümanların ve kayıtların oluşturulması, kurulan sistemin uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesini belirtmektedir. Çevre yönetim sisteminin standardın şartlarına nasıl uygun halde olması gerekliliği kısaca çevre yönetim sisteminin şartlara uygun olması için planlanması gerektiğini belirtmektedir (TS ISO 14004, 2006:5).

Bir çevre yönetim sisteminin standardın şartlarına uygun olabilmesi için çevre yönetim sisteminin bütünlüğü, uyumluluğu, uygunluğu ve uygulanması sağlanmış olmalıdır. Çevre yönetim sisteminin bütünlüğü, kurulmuş sistemin çevre yönetim sisteminin temel elemanlarını içermesidir. Bu elemanlar ISO 14001 kriter alındığında, ISO 14001'in elemanlarıdır. Bunlar Şekil 2.2'de de verildiği gibi, çevre politikası, çevre yönetim programı, organizasyonel yapı, proses kontrolü, acil durumlar, düzeltici ve önleyici faaliyetler, yönetimin gözden geçirmesi, eğitim gibi maddelerdir. Çevre yönetim sisteminin uygunluğu, hedeflere ve mevzuatlara uygunluk ve bunun kontrolüdür. Çevre yönetim sisteminin uygulanması, çevre yönetim sisteminin bütünlüğünü sağlayan elemanların kurulan sistemin bir parçası olarak uygulanması ve sonuçlarını gösteren

⁸ Çalışmanın bu bölümündeki ilkesel açıklamalar, TSE tarafından yayınlanan “TS EN ISO 14001:2005-Çevre Yönetim Sistemleri-Şartlar ve Kullanım Kılavuzu” standardı esas alınarak yapılacaktır.

kayıtların tutulmasıdır. Çevre yönetim sisteminin uyumluluğu, kurulan sistemin uygunluğu sağlayacak şekilde çalıştırılması ve buna yönelik elemanları içermesidir. Örneğin: atık yönetimi, enerji yönetimi gibi. Ayrıca uyumluluk diğer sistemlere olan uyumluluğu da içerir (TSE, ÇYS Temel Eğitim Kitabı, 2005:5).



Şekil 2.2 : TS EN ISO 14001 Standart Maddelerinin PUKÖ Döngüsüne Göre Dağılımı

Kaynak: TSE, ÇYS Temel Eğitim Kitabı, 2005:5

2.6.2. Çevre Politikası

Üst yönetim kuruluşun çevre politikasını tanımlamalı ve çevre yönetim sisteminin tanımlı kapsamı dahilinde bu politikanın (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:6);

- Kuruluşun faaliyetlerinin mahiyeti, ölçeği, ve çevresel etkilerine, ürünlere ve hizmetlere uygun olmasını,
- Sürekli gelişmeyi ve kirlenmenin önlenmesine dair bir taahhüdü içermesini,
- Kuruluşun, kendi çevre boyutlarıyla ilgili, yükümlü olduğu yürürlükteki yasal ve diğer şartlara riayet edeceğine dair bir taahhüdü içermesini,
- Çevre amaçlarını ve hedeflerinin tespiti ve gözden geçirilmesi için bir çerçeve sağlamasını,
- Dökümanite edilmesini, uygulanmasını ve devamının sağlanmasını
- Kuruluşta ve onun adına çalışan bütün kişilere duyurulmasını

- Halkın erişimine açık olmasını

sağlamalıdır.

Çevre Politikası, organizasyonun tüm çevre performansı ile ilgili niyet ve ilkelerini dile getiren beyandır. Başka bir deyişle çevre politikası, yönetimin çevreyle ilgili taahhütlerinin genel bir ifadesidir, çevre yönetim sisteminin temelidir ve ona yön verir. Politika amaç ve hedefler için bir çerçeve görevi görmeli, amaç ve hedeflerin gerçekleştirilmesi için ortaya konan çevre programlarıyla, hayata geçirilmelidir. Kuruluşdaki tüm çalışanlar çevre politikasını, amaç ve hedefleri gerçekleştirmedeki rollerini bilmeli ve anlamalıdır. Çevre politikası üç ana taahhüdü içermelidir. Bunlar; sürekli iyileşme, kirliliğin önlenmesi ve ilgili kanun ve yönetmeliklere uyma taahhütleridir (TSE, ÇYS Temel Eğitim Kitabı, 2005:7).

Sürekli iyileşme tüm alanlarda aynı anda iyileşmek anlamına gelmez. Tek bir alanda iyileşmek bile bu taahhüdümüzü yerine getirdiğimizi gösterir. Burada dikkat edilmesi gereken nokta sürekli iyileşmenin belirli aralıklarda ölçülebilesidir. Yönetimin gözden geçirme faaliyetlerinde sürekli iyileşme taahhüdünün gerçekleştirilip gerçekleştirilmediği ele alınabilir (Goetsch and Davis, 2001:33).

Çevre politikası, doğrudan kuruluşun çevresel etkileri ile ilgilidir. Bu değerlendirme yapıldıktan sonra çevre politikası oluşturulmalıdır. Çevre politikasında yer alabilecek çevresel iyileştirme hedeflerine örnek olarak aşağıdakiler sıralanabilir (Atasoy, 1999:30);

- **ÜRÜNLER:**

- Kullanılan hammadde miktarının azaltılması,
- Daha az çevresel etkisi olan alternatif hammaddelerin kullanılması,
- Ürünlerin geri dönüşüm olanaklarının arttırılması,
- Daha az ambalaj kullanımı veya alternatif ambalaj malzemesinin kullanımı,
- Nakliye ve taşımacılıkta verimin arttırılması,
- Üretimi, kullanımı ve yok edilmesi sırasında oluşan çevresel etkileri minimize edilecek ürünlerin üretilmesi.

- **PROSESLER:**

- Doğal kaynak ve malzeme kullanımı daha az olan, verimli teknolojiler kullanılması,
- Malzemelerin geri kazanılması ve tekrara kullanımı,
- Atık miktarının azaltılması,
- Atık ürünlerin geri dönüşümünün sağlanması,
- Çevresel kaza önlemenin planlanması,

- **DOĞAL KAYNAKLAR:**

- Doğal kaynaklar:
 - Yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımı,
 - Yenilenebilir hammadde kaynaklarının kullanımı,
 - Geri dönüşümlü hammaddelerin kullanımı,
 - Tedarikçilere çevre dostu hammadde üretimlerini geliştirmeleri konusunda baskı yapılması,
 - Enerji geri kazanımı ve geri kullanımı.
- Eğitim / İletişim:
 - Çalışanlar, tedarikçiler, taşeronlar, müşteriler ve halk için bilinçlendirme programları

2.6.3. Planlama

Bir kuruluşun çevre politikasının yerine getirilmesinde çevre yönetim sisteminin oluşturulması, uygulanması ve sürdürülmesinde planlama çok önemlidir. Bir kuruluş aşağıdaki hususları ihtiva eden bir planlama prosesine sahip olmalıdır (TS ISO 14004, 2006:10):

- a) Çevre boyutlarının belirlenmesi ve bunlardan hangilerinin önemli olduğuna karar verilmesi,
- b) Yürürlükteki yasal şartlar ve kuruluşun uymayı kabul ettiği diğer şartlar,
- c) Uygun olduğu durumda dâhili performans kriteri belirlenmesi,

- d) Amaçlar ve hedeflerin belirlenmesi ve bunların gerçekleştirilmesi için uygulanacak program/programların oluşturulması.

Böyle bir planlama prosesi kuruluşu, kaynaklarını hedeflerine ulaşmada en fazla öneme sahip olan alana yönlendirmesinde yardımcı olabilir. Planlama prosesinden elde edilen bilgiler, çevre yönetim sisteminin, eğitim, faaliyet kontrolü, izleme ve ölçme gibi diğer kısımlarının oluşturulmasında ve iyileştirilmesinde de kullanılabilir.

Planlama aşamasında çevresel boyutlar kapsamında ortaya çıkan olumsuz çevre etkilerinin azaltılması başta olmak üzere yasal ve diğer gerekliliklere uyum için amaç ve hedeflerin belirlendiği ve bunları gerçekleştirmeyi sağlayıcı bir plan oluşturmak gerekir (Bansal and Bogner, 2002:272).

2.6.3.1. Çevre Boyutları

Kuruluş, aşağıdaki hususlar için prosedür veya prosedürleri oluşturmalı, uygulamalı ve sürekliliği sağlamalıdır (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:6):

- a) Kuruluşun, planlanan veya yeni gelişmeleri yeni veya değiştirilmiş faaliyetler, ürünleri ve hizmetleri dikkate alarak, kontrol edebildiği ve etkileyebildiği tanımlı çevre yönetim sisteminin kapsamı dahilinde kendi faaliyetlerinin, ürünlerinin ve hizmetlerinin çevre boyutlarının tanımlanması,
- b) Çevre üzerinde önemli etkisi veya etkileri olan veya olabilen bu boyutların belirlenmesi (önemli çevre boyutları gibi).

Kuruluş, bu bilgiyi dökümanate etmeli ve sürekli güncel tutmalıdır.

Kuruluş, kendi çevre yönetim sistemini oluştururken, uygularken ve sürekliliğini sağlarken bu önemli çevre boyutlarının dikkate alındığını temin etmelidir.

Bu şartın amacı kuruluşların çevre boyutlarını tespit etmesi ve bu tespitten sonra bu boyutlar arasından kendi belirlediği yöntem ile önemlilerini belirleyerek çevre yönetim sistemini uygularken bu önemli çevre boyutlarına odaklanmasını sağlamaktır. Çevre boyutlarının iki özelliği bulunmaktadır. Kontrol edilebilirlik ve etkilenebilirlik. Başka bir deyişle kontrol edilemeyen ve etkilenemeyen çevre boyutları bu maddenin dışında bırakılmıştır. Önemli çevre boyutları dökümanate edilmeli ve değişikliklerde dökümanlar güncellenmelidir. Bu boyutların çevre üzerinde yarattığı olumlu ya da olumsuz etki çevre etkisi olarak tanımlanmaktadır. Çevresel etki değerlendirmesi ile ilgili prosedürler

oluşturulurken şu hususlara da dikkat edilmelidir (TSE, ÇYS Temel Eğitim Kitabı, 2005:8);

- Normal çalışma şartları,
- Kuruluşun faaliyetlerinin durdurulduğu veya yeni başlatıldığı zamanlar da dahil olmak üzere, anormal çalışma şartları,
- Kazalar, beklenmeyen durumlar ve muhtemel acil durumlar
- Geçmişte gerçekleştirilen halen devam eden ve planlanan faaliyetlere bağlı çevresel etkiler.

Çevresel etkiler değerlendirilirken, amaç ve hedefler belirlenirken kuruluşun uymayı taahhüt ettiği çalışma prensiplerine dikkat etmesi zorunludur. Kuruluş, çevreye verdiği olumsuz etkileri belli seviyelerde kontrol etmek, kirletici yüklerini ve atıkları azaltmak, ya da bazı çevre dostu teknolojileri kullanmak gibi taahhütlerde bulunabilir. Çevresel etki değerlendirmesinde bu taahhütler kanuni zorunluluklar kadar önemlidir. Aynı şekilde ilgili tarafların görüşleri, çevresel etkilerle ilgili şikayetlerin sıklığı ve içeriği de çevresel etki değerlendirmesine yardımcı olabilir. Değerlendirme sırasında aşağıda örnekleri verilen doğrudan ve dolaylı etkiler beraberce göz önünde bulundurulmalıdır (Atasoy, 1999:31);

Doğrudan etkilere örnek olarak;

- Üretimden kaynaklanan katı, sıvı ve gaz atıkların uzaklaştırılması,
- Kuruluşun petrol, enerji ve hammadde kullanımı,

Dolaylı etkilere örnek olarak:

- Nakliyeden kaynaklanan etkiler vs. sayılabilir.
- Başka bir firmadan temin edilen hammaddelerin elde edilmesi sırasındaki işlemlerin çevresel etkileri,
- Kuruluşun ürünlerini kendine hammadde olarak kullanan diğer firmaların faaliyetlerinin etkileri,
- Kuruluşun ürünlerinin kullanımı, yanlış kullanımı veya uzaklaştırılması sırasında ortaya çıkan etkiler,

Aşağıdaki Tabloda örnek bir kuruluşun ürün veya faaliyetleri doğrultusunda oluşabilecek çevre boyutları ve çevre etkileri verilmektedir.

Tablo 2.4 : Örnek Çevre Boyutları Tablosu

Ürün/Faaliyet ve Hizmet	Çevre Boyutu	Basamak	Çevre Boyutunun Oluşma Şartı	Yol/Mekanizma	Çevre Etkisi
Araç Bakımı	Tehlikeli atıklar (yağ, akü..)	Depolama	Normal	Sızma	T, S
		Taşıma	Kaza	Dökülme	T, S
		Bertaraf	Normal	Toprak /Toprağa karışma	T, S
	Yakıt tüketimi	Bakım esnası kullanım	Normal	Doğrudan tüketim	KA
	Katı Atıklar (geri dönüşümsüz)	Bertaraf	Normal	Toprak /Toprağa karışma	T, S
	Elektrik tüketimi	Bakım esnası kullanım	Normal	Doğrudan tüketim	KA
	Gürültü	Bakım esnası	Normal	Doğrudan	İ
	Atık su	Bertaraf	Normal	Su	S, T
	Kimyasal buharlar	Bakım esnası	Normal	Hava	HK
	Yakıtın yanması	Bakım esnası	Kaza	Doğrudan	İ, HK
Ofis faaliyetleri	Elektrik tüketimi	Kullanım	Normal	Doğrudan tüketim	KA
	Klima gazlarının kullanımı	Kullanım	Normal	Doğrudan tüketim	KA
	Atık su	Bertaraf	Normal	Su	S
	Su tüketimi	Bertaraf	Normal	Doğrudan tüketim	KA
	Tehlikeli Atıklar (Bilgisayarlardan ağır metal atıkların çıkması...)	Depolama	Normal	Sızma	T, S
		Taşıma	Kaza	Dökülme	T, S
	Katı atıklar (geri dönüşümsüz)	Bertaraf	Normal	Toprak /Toprağa karışma	T, S
	Katı atıklar (kağıt)	Geri dönüşüm	Normal	Geri dönüşüm	T, S

T: Toprak kirliliği, **S:** Su kirliliği, **KA:** Kaynakların azalması, **İ:** İnsan sağlığına ve güvenliğine etki

Kaynak: TSE, ÇYS Temel Eğitim Kitabı, 2005:11.

2.6.3.2. Yasal ve Diğer Şartlar

Kuruluş, aşağıdaki hususlar için prosedür veya prosedürleri oluşturmalı ve sürekliliğini sağlamalıdır (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:6);

- Kuruluşun kendi çevre boyutları bakımından yürürlükteki yasal şartlar ve kuruluşun uymayı kabul ettiği diğer şartları belirlemesi ve bunlara erişebilir olması
- Bu şartların kendi çevre boyutlarına nasıl uygulanacağını belirlemesi

Kuruluşun kendi çevre yönetim sistemini oluşturmada, uygulamada ve sürdürmede, yürürlükteki yasal şartların ve kuruluşun uymayı kabul ettiği diğer şartların dikkate alındığını göstermelidir.

Standart, kuruluşa uygulanabilir kanuni ve diğer şartların belirlenmesini, ve bu belirlenenlere kuruluş tarafından ulaşılması veya bunların elde edilmesini belirtir. Standardın bu maddesi kanuni ve diğer şartların kuruluş tarafından yerine getirilmesi gerektiğini belirtmez, sadece hangi şartların kuruluşa uygulandığının belirlenmesi ve bu şartların ne olduğunun bilinmesi için şartlara ulaşımdan bahseder. Mevzuatın veya şartların kopyasının kuruluştaki olması gerektiğini belirtmez. Çevre mevzuatı ve diğer şartlardaki değişiklikler amaç ve hedeflerin veya sistemin değişmesine neden olabilir. Bu değişiklikler kuruluş tarafından takip edilebilmelidir. Standardın ifadesi olan diğer şartlar, kuruluşun katıldığı içinde çevresel şartlar olan uygulamalar, kodlar olabilir. Bunlar, gönüllü veya zorunlu şartlar olabilir (TSE, ÇYS Temel Eğitim Kitabı, 2005:14)

Yasal ve diğer şartlar aşağıda belirtilenler gibi pek çok şekilde olabilir (TS ISO 14004, 2006:15);

- Anayasa ve yasalar dâhil mevzuat,
- Tüzükler ve yönetmelikler,
- Ruhsatlar, lisanslar veya diğer yetki belgeleri,
- Düzenleyici kuruluşların yayımladığı tebliğler,
- Mahkeme veya idari yargı kararları,
- Gelenekler ve yerel yasalar,
- Anlaşmalar, konvansiyonlar ve protokoller.
- Kamu otoriteleri ile yapılan anlaşmalar,
- Müşterilerle yapılan anlaşmalar,
- Resmî olmayan kılavuzlar,
- Gönüllü prensipler ve uygulama kodları,
- Gönüllü çevre etiketi bulundurma ve ürün yönetimi taahhütleri,
- Ticarî birliklerin şartları,

- Toplum grupları ve sivil toplum kuruluşları ile anlaşmalar,
- Kuruluşun veya onun üst kuruluşunun kamuya karşı taahhütleri,
- Ortaklık/şirket şartları.

Yasal ve diğer gerekliliklere uyma noktasında planlama bileşeni önem taşımaktadır. Yasal ve diğer gerekliliklere uyma kolay anlaşılabilir bir ilkedir. Bununla beraber çok uluslu şirketler bakımından dikkate alınması gereken bazı noktalar vardır. Kendi doğduğu ülkenin kanunlarına diğer gerekliliklere uymanın yanında faaliyette bulunacağı bir başka ülkenin mevzuat ve diğer çevre gerekliliklerini de uymak gereği ortaya çıkmaktadır ki, planlamada bu hususa dikkat etmek önemli bir gerekliliktir (Cascio ve diğ., 1996:110).

2.6.3.3. Amaçlar, Hedefler ve Program/Programlar

Kuruluş, bünyesindeki uygun fonksiyonlarda ve seviyelerde, dökümanite edilmiş çevre amaçlarını ve hedeflerini oluşturmalı, uygulamalı ve devamını sağlamalıdır (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:6).

Bu amaçlar ve hedefler, uygun olduğu durumda ölçülebilir olmalı ve kuruluşun yükümlü olduğu yürürlükteki yasal ve diğer şartlarla ve sürekli iyileştirmeye uyumlu, kirliliğin önlenmesi taahhütlerini de içeren, çevre politikasıyla uyumlu olmalıdır (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:6).

Kuruluş amaçlarını ve hedeflerini tesbit ederken ve gözden geçirirken, yükümlü olduğu yasal ve diğer şartları ve kendisinin önemli çevre boyutlarını dikkate almalıdır. Kuruluş ayrıca, teknolojik seçeneklerini mali, işletme ve iş hayatının gereklerini ve ilgili tarafların görüşlerini göz önünde tutmalıdır (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:6).

Kuruluş, amaçlarını ve hedeflerini gerçekleştirmek için, program/ programlar oluşturmalı, uygulamalı ve sürekliliğini sağlamalıdır. Bu program/ programlar aşağıdaki hususları içermelidir (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:6);

- a) Kuruluşun uygun görevlerinde ve seviyelerinde amaçları ve hedefleri gerçekleştirmek için sorumluluğun belirlenmesinde
- b) Bunların gerçekleştirilmesi için gerekli yöntemler ve zaman çizelgesi

Standardın bu gerekliliklerini yerine getirirken çevresel amaç ve hedeflerle ilgili dikkat edilmesi gereken nokta, kuruluşun kirliliği önleme amacıyla özgün olma zorunluluğudur. Yani genel olarak kuruluşlar kirliliği azaltmak gibi kavramları

kullanabilirler ama bu, standart gerekliliklerini karşılayamayabilmektedir (Zharen, 1996:46).

Amaç ve hedefler politikada belirtilenlerin hayata geçirilmesi işlemidir. Amaç ve hedefler belirlenirken dikkat edilmesi gereken çevre politikası ve politikanın içinde taahhüt edilmesi gereken sürekli iyileşme, kirliliğin önlenmesi ve mevzuata uyum temel taahhüttür. Bunun yanı sıra önemli çevre boyutları, kanuni ve diğer şartlar, ilgili tarafların görüşleri, teknolojik seçenekler, finansal ve işin gerektirdiği şartlar da dikkate alınmalıdır (TSE, ÇYS Temel Eğitim Kitabı, 2005:16).

Standartta belirtilen gerekliliklerden politika, amaçlar ve hedefler arasında bir zincir bağlantının olduğu görülür. Amaçlar politikadan kaynaklanır, hedefler de amaçlardan. Amaç ve hedeflerin mümkün olduğunca ölçülebilir olması gerekir. Hedeflere ulaşıldıkça amaçlar gerçekleşir, amaçlara ulaşıldıkça, politika gerçekleşir. Amaç ve hedeflerin oluşturulmasında, kontrol edilebilirlik, ölçülebilirlik, izlenebilirlik ve ölçme ve izleme maliyeti gibi faktörler göz önünde bulundurulmalıdır. Amaç ve hedefler ve bunlara ulaşmada kaydedilen aşamalar kuruluş içinde duyurulmalıdır. Amaç ve hedefler kuruluşun ilgili fonksiyon ve seviyelerinde belirlenmeli ve dokümente edilmeli, çevre politikasıyla tutarlı olmalıdır. Amaç ve hedeflerdeki gelişme izlenmeli, kaydedilen aşamalar kayıt altına alınmalıdır (Atasoy, 1999:35).

Çevre yönetim programları direk olarak amaç ve hedeflere bağlantılı olmalıdır, böylelikle amaç ve hedeflerin gerçekleşmesi sağlanır. Çevre yönetim programları (TS ISO 14004, 2006:17);

- Amaçlara ulaşmak için gerekli sorumlulukları, yöntemleri, zamanlamayı tanımlamalıdır,
- Dinamik bir yapıya sahip olmalıdır,
- Amaç ve hedeflerde bir değişiklik veya ek amaç ve hedefler olduğunda değiştirilebilmelidir,
- Amaç ve hedeflerde gelinecek noktayı gösterebilmelidir,
- Proseste, üründe ve çevre programlarını etkileyebilecek durumlarda değiştirilebilmeli veya yeni programlar oluşturulabilmelidir,
- Diğer stratejik planlara ve bütçeyle uyumlu olmalı veya bunlara entegre edilmelidir.

Aşağıdaki tabloda amaç ve hedeflere örnekler verilmiştir.

Tablo 2.5 : Örnek Politika, Amaç ve Hedefler

Politika	Amaçlar	Hedefler
Enerji kullanımını tüm faaliyetlerde mümkün olduğunca azaltmak, kirliliğin önlenmesi (veya faaliyetlerimizde enerji tüketimini göz önünde bulundururuz.)	Enerji kullanımını azaltmak	Üretim hattında, 2000 yılında elektrik kullanımını % 5 azaltmak LPG tüketimini Temmuz 2000'e kadar % 10 azaltmak
Çevre Kanununa ve diğer şartlara uyma taahhüdü, Sürekli iyileşme, kirliliğin önlenmesi taahhütleri	Atık su deşarjında limit değerlere uygunluğun iyileştirilmesi	2000 yılı sonuna kadar izin verilen değerlerden sapmanın sıfırlanması
Tehlikeli kimyasalların kullanımının mümkün olduğunca azaltılması	Tehlikeli kimyasalların tüm kuruluşta kullanımını 2005 yılına kadar ortalama % 30 azaltmak	CFC kullanımını 2000'de durdurmak Boyahanede çözücü bazlı boyaların kullanımını 2001'e kadar % 25 azaltmak

Kaynak: TSE, ÇYS Temel Eğitim Kitabı, 2005:17.

2.6.4. Uygulama ve Faaliyetler

2.6.4.1. Kaynaklar, Görevler, Sorumluluk ve Yetki

Kuruluşun yönetimi, çevre yönetim sisteminin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve iyileştirilmesi için gerekli kaynakların bulunduğunu garanti etmelidir. Bu kaynaklar, insan kaynaklarını, uzmanlık becerileri, kurumsal alt yapıyı, teknolojik ve mali kaynakları ihtiva etmelidir (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:7).

Çevre yönetiminin etkinliğini sağlamak amacıyla görevler, sorumluluk ve yetkiler tarif edilmeli, dökümanite edilmeli ve duyurulmalıdır. Kuruluşun üst yönetimi, diğer sorumluluklarına bakılmaksızın, aşağıdaki amaçlar için görevleri, sorumlulukları ve yetkileri belirlenmiş yönetim temsilcisini veya temsilcilerini atamalıdır. Bu temsilciler (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:7):

- Bu standardın şartlarıyla uyumlu çevre yönetim sisteminin kurulmasını, uygulanmasını ve devam ettirilmesini sağlamak,
- Gözden geçirme faaliyeti sonunda iyileştirme için tavsiyeler de dahil, çevre yönetim sisteminin performansı hakkında üst yönetime rapor sunmaktan sorumlu olmalıdır.

Kaynaklar ÇYS'nin oluşturulması, uygulanması, sürdürülmesi ve iyileştirilmesi için, kuruluşun üst yönetimi;

- İnsan kaynağını (Gerekli yetkinlik ve yeterliliğe sahip),
- Özel beceri (Ehliyet vb. Gerektiren durumlar için özel yetenekler),
- Organizasyonel alt yapıyı (Makine-teçhizat, donanım, tesis, bina, destek hizmetler vb.),
- Finansal kaynağı (özellikle yatırım gerektiren çalışmalar için),
- Teknolojiyi (Kuruluş imkanları ve yasalar çerçevesinde)

kuruluşa sağladığını görünür bir şekilde ortaya koymalıdır. Görevler, sorumluluk ve yetkiler ÇYS'nin etkin ve verimli uygulanabilmesi için, üst yönetim, çalışanlar için görev, yetki ve sorumluluklar tanımlanmalı, bunu herhangi bir ortamda dökümanite etmeli (Kağıt, CD, Kaset, Elektronik ortam vb.) ve gerçek anlamda ÇYS'nin uygulama performansı açısından değerlendirilmelidir. Görev ve sorumlulukların kuruluş için ve onun adına çalışan tüm personele bildirilmesi de ayrıca önemlidir ve duyurulmalıdır (TSE, ÇYS Temel Eğitim Kitabı, 2005:19).

Çevre yönetimine ilişkin yapı ve sorumluluk noktasında önemli olan husus, bu sorumluluğun, en üst uygulama mercii olan üst yönetimde ve diğer çalışanlar arasında (tüm kuruluşta) paylaşılmasıdır. Etkili bir ÇYS, ilgili tüm çalışanların çabasını gerektirmektedir (Goetsch and Davis, 2001:53).

Standardın öngördüğü şekilde görevlendirilecek yönetim temsilcisi aşağıdaki sorumluluklara sahip olmalıdır (TS ISO 14004, 2006:20);

- ÇYS' ni oluşturmak (dökümanite edilmesi de dahil),
- ÇYS' ni uygulamak ve uygulanmasını sağlamak (belirlenen işlem yöntemlerine uyulması, kayıtların etkin tutulması vb.),
- ÇYS' nin sürdürülmesini sağlamak (iyileştirilmenin yapılması, iç tetkiklerin yapılması YGG' nin yapılması vb.),
- Çevresel açıdan iyileştirme önerilerini almak ve üst yönetime sunmak,

- ÇYS' nin performansının gözden geçirilmesi için amaç, hedeflerin durumu tetkik ve düzeltici faaliyet sonuçları analiz edilmiş bir şekilde yönetime sunmak.

2.6.4.2. Uzmanlık, Eğitim ve Farkında Olma

Kuruluş, kendisi için veya kendisi adına kuruluş tarafından tanımlanan önemli bir çevresel etkiye veya etkilere sebep olacak potansiyele sahip görevleri yerine getiren kişinin veya kişilerin uygun öğretim, eğitim veya tecrübe bakımından yeterli olduğunu veya olduklarını sağlamalı ve ilgili kayıtlar tutulmalıdır (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:7).

Kuruluş, kendi çevre boyutlarıyla ve çevre yönetim sistemiyle ilgili eğitim ihtiyaçlarını belirlemelidir. Kuruluş ayrıca, bu ihtiyaçları karşılamak üzere eğitim sağlamalı veya başka tedbirler almalı ve ilgili kayıtlar muhafaza etmelidir. Kuruluş, kuruluşta adına çalışanların aşağıdaki hususların farkına varmaları için prosedür veya prosedürler oluşturmalı, uygulamalı ve bunların devamını sağlamalıdır (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:7).

- a) Çevre politikası ve prosedürler ve çevre yönetim sisteminin şartlarıyla uygunluğun önemi,
- b) Onların çalışmalarına dair önemli çevre boyutları ve ilgili gerçek ve potansiyel etkiler ile iyileştirilmiş kişisel başarının çevresel faydaları,
- c) Çevre Yönetim sisteminin şartlarına uyumun sağlanmasında, onların görevleri ve sorumlulukları,
- d) Belirtilen prosedürlerden sapmanın muhtemel sonuçları.

Kuruluşun üst yönetiminin çevre performansını destekleyebilmek, çalışanların motivasyonlarını sağlayabilmek, çevre ile ilgili konulara farkındalıklarını sağlayabilmek ve bu farkındalığı artırabilmek için sorumluluğu bulunmaktadır. Kuruluş bu standardın yetkinlik, eğitim ve farkındalık maddesinin şartlarını sağlayabilmek için öncelikle çevre boyutları maddesi altında belirlediği önemli çevre boyutlarının kuruluşun hangi işleri/görevleri sırasında oluştuğunu tespit etmelidir. Bu görevleri/işleri yapan kuruluş çalışanını, tedarikçisini, yani kuruluş adına çalışanların uygun öğrenim, eğitim/deneyim yönünden yetkin olmasını sağlamalıdır (TSE, ÇYS Temel Eğitim Kitabı, 2005:20).

Kuruluş, onun adına çalışan müteahhitlerden, çalışanlarının gerekli uzmanlığa ve/veya uygun eğitime sahip olduklarını göstermelerini şart koşturmalıdır (Goetsch and Davis, 2001:58).

Çevre etkilerinin ortaya çıktığı noktalarda çalışacak personelin öğrenimleri, eğitim/deneyimleri belirlenmelidir. Bu özelliklere sahip olmayan personelin tesbit edilmesinin ardından öğrenim, eğitim/deneyim açısından söz konusu eksiklikler giderilmelidir. Personelin yetkinliği sağlandığının delili olan kayıtlar tutulmalıdır (Cascio ve diğ., 1996:123).

2.6.4.3. İletişim

Kuruluş, kendi çevre boyutları ve çevre yönetim sistemi yönünden, aşağıdaki hususlar için prosedür veya prosedürler oluşturmalı, uygulamalı ve sürekliliğini sağlamalıdır (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:7):

- a) Kuruluşun değişik kademeleri ve çeşitli görevleri yapan birimleri arasında dahilî iletişim,
- b) Kuruluş dışından gelen uygun iletişimin alınması, dokümente edilmesi ve cevap verilmesi.

Kuruluş, önemli çevre boyutlarına ilişkin olarak dışarıyla iletişim kurup kurmayacağına karar vermeli ve bu kararını dokümente edilmelidir. Karar, iletişim kurulması yönünde ise, kuruluş bunun için yöntem veya yöntemleri oluşturmalı ve uygulamalıdır (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:7).

İletişim, iç ve dış iletişim olmak üzere iki yöne sahiptir. İç iletişimde kuruluşun çeşitli fonksiyonları ve düzeyleri arasında iletişimin sağlanması söz konusudur. Dış iletişim ise, çevreyle ilgili boyutlar, performans ve ÇYS'ne ilişkin olarak çeşitli ilgi gruplarından bilgi almayı, bunları belgelemeyi, yanıtlamayı içermektedir (Zharen, 1996:47).

Çevre yönetim sisteminin etkin uygulanmasını sağlamak amacıyla, kuruluş içi iletişim önemlidir. Kuruluş, çevre boyutları ve ÇYS ile bağlantılı organizasyonel yapı göz önüne alınarak yatay ve dikey iç iletişim metotlarını belirlenmeli ve sürdürmelidir. Bu metotlara eğitim, doküman, toplantı, yazışma, ilan tahtaları, düzenli çalışma grubu toplantıları, haber bültenleri, yüzyüze görüşme, telefon, faks, intranet, İnternet örnek olarak verilebilir (TSE, ÇYS Temel Eğitim Kitabı, 2005:21).

2.6.4.4. Dokümantasyon

Çevre yönetim sisteminin dokümantasyonu aşağıdaki hususlar ihtiva etmelidir (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:7):

- a) Çevre politikası, amaçları ve hedefleri,
- b) Çevre yönetim sisteminin kapsamının tarifi,
- c) Çevre yönetim sisteminin ana unsurlarının ve bunlar arasındaki ilişkilerin tarifi ve ilgili dokümanlara yapılan atıf,
- d) Kayıtlar da dahil bu standarttaki istenen dokümanlar,
- e) Kuruluş tarafından belirlenen, kayıtlar da dahil, kuruluşun önemli çevre boyutlarıyla ilgili süreçleri etkin planlamasını, işletilmesini ve kontrolünü sağlamak için gerekli dokümanlar.

Çevre Yönetim Sistemi dokümantasyonu ile koyduğumuz kurallara nasıl uyacağımızı açıklayan bir takım dokümanlara ihtiyaç bulunmaktadır. Bu standart, doküman olarak aşağıdakileri tanımlamaktadır (TSE, ÇYS Temel Eğitim Kitabı, 2005:22);

- Kuruluşun önemli çevre boyutları ile ilgili prosesleri etkin planlamasını, operasyonunu ve kontrolünü sağlamak için oluşturduğu dokümanlar,
- Çevre politikası,
- Amaçlar ve hedefler,
- ÇYS'nin kapsamının açıklanması,
- Kuruluşta uygulanan ÇYS'nin ana elemanlarının ve aralarındaki etkileşimin belirlenmesi ve ilgili dokümanlara atıfların açıklanması,
- Önemli çevre boyutlarına dair bilgiler,
- Prosedürler,
- İşlemlere dair bilgilerin teşkilat şemaları,
- Kuruluş içi ve kuruluş dışı standartlar,
- Kuruluş sahasına ait acil durum planları,
- Kayıtlar.

2.6.4.5. Dokümanların Kontrolü

ÇYS ve bu standartta istenen dokümanlar kontrol edilmelidir. Kayıtlar, özel bir doküman tipidir ve dokümantasyon maddesinde belirtilen şartlara uygun olarak kontrol edilmelidir.

Kuruluş, aşağıdaki hususlar için prosedür veya prosedürler oluşturmalı, uygulamalı ve sürekliliğini sağlamalıdır (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:7-8);

- a) Yayınlanmadan önce dokümanların yeterliliğinin onaylanması,
- b) Gerektiğinde dokümanların gözden geçirilmesi ve güncellenmesi ve yeniden onaylanması,
- c) Dokümanlardaki değişikliklerin ve güncel revizyon durumunun anlaşılır olmasının sağlanması,
- d) Kullanım noktalarında geçerli dokümanların ilgili sürümlerinin bulunmasının sağlanması,
- e) Dokümanların okunaklı ve kolayca tanınabilir olmasının sağlanması
- f) Çevre Yönetim Sisteminin planlanması ve işletilmesi için gerekli olacak ve kuruluş tarafından belirlenen dış kaynaklı dokümanların tanımlanmasının ve dağıtımının kontrollü yapılmasının sağlanması,
- g) Güncelliğini yitirmiş dokümanların istenmeyen kullanımın önlenmesi ve herhangi bir amaç için muhafaza edildiklerinde uygun işaretlemenin yapılması.

Kuruluş, TS EN ISO 14001 standardın ön gördüğü doğrultuda oluşturulan dokümanları sağlıklı bir şekilde kontrol etmelidir. Bu kontrol kapsamında oluşturulacak prosedürde her doküman için aşağıdaki şartları sağlamalıdır (TSE, ÇYS Temel Eğitim Kitabı, 2005:23);

- Hazırlanan dokümanlar yeterlilik açısından yetki verilen bir kişi tarafından onaylanmalıdır (Bu onay imza, unvan, isim v.b olabilir),
- Dokümanlar, herhangi bir revizyon (değişiklik) ihtiyacının ortaya çıkması beklenmeden, kuruluş tarafından belirlenen sürelerde (1 yıl, 2 yıl, 3 yıl v.b) uygulama ile iş verimliliği açısından kontrol edilmeli (gözden geçirilmeli), eğer bir revizyon (değişiklik) ihtiyacı varsa, yine yetkilendirilmiş olan kişi tarafından

değiştirilmesi (revize edilmesi) ve onaylanarak tekrar yayınlanması (dağıtılması) sağlanmalıdır,

- Revize edilen (değişen) dokümanın, içeriğinden bir şekilde haberdar olunması sağlanmalıdır (özellikle kullanıcılar için). Ayrıca kuruluş içinde yayınlanan tüm dokümanların, güncel yayın ve revizyonlarını takip etmek için bir ana liste v.b metot oluşturulmalıdır,
- Onaylanan tüm dokümanların faaliyetlerin yapıldığı noktalarda bulunabilirliği güncel olarak sağlanmalıdır. Bunun içinde dokümanları bir dağıtım formu ile imza karşılığı veya elektronik ortam da vb. metotlar kullanılarak dağıtılmalıdır. Çoğaltılarak dağıtılması gereken dokümanlar ise kuruluşun isteğine bağlı olarak kontrollü, geçerli v.b işaretlemeler kullanılarak dokümanın kullanım noktalarına dağıtılması ve bu işaretlemelerin gerekçelerinin açıklanması sağlanmalıdır,
- Kuruluş ÇYS'nin planlanması ve operasyonlar için yasal şartları da işaret edenler dahil, dış kaynaklı dokümanları tespit etmeli ve bunlardan kuruluşu ilgilendirenleri yayın tarih ve numaralarını gösterecek şekilde tanımlamalıdır (örnek: dış kaynaklı dokümanlar listesi vb),
- Dış Kaynaklı dokümanların kuruluş içinde dağıtımını gerekiyorsa da muhakkak kontrollü olmasını sağlamalıdır.

2.6.4.6. Faaliyetlerin Kontrolü

Kuruluş, kendi çevre politikası, amaçları ve hedeflerine uygun olarak oluşturulmuş önemli çevre boyutlarıyla bağlantılı faaliyetleriyle belirlemeli ve planlamalıdır. Kuruluş, bu faaliyetlerin aşağıda belirtilen şartlar altında yürütülmesinin sağlamalıdır (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:8);

- a) Eksiklikleri çevre politikalarından, amaçlarından ve hedeflerinden sapmalara yol açabilecek durumları kontrol etmek amacıyla, dökümante edilmiş prosedür veya prosedürlerin oluşturulması, uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması,
- b) Prosedür veya prosedürlerde işletme kriterlerine uyulması,
- c) Kuruluş tarafından kullanılan mal ve hizmetlerin, belirlenen önemli çevre boyutları ile ilgili prosedürlerin oluşturulması, uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması ve yükleniciler de dahil tedarikçilere uygulanabilir prosedürlerin bildirilmesi.

Bir kuruluş işlem kontrollerini ve prosedürlerini oluştururken veya değiştirirken önemli çevre boyutlarıyla ilişkili farklı işlemleri dikkate almalıdır. Bu işlemlere örnekler aşağıda belirtilenleri ihtiva edebilir (TS ISO 14004, 2006:27):

- Mülklerin ve tesislerin satın alınması, inşa edilmesi veya yenilenmesi,
- Sözleşmeler imzalanması,
- Müşteri hizmetleri,
- Ham madde temini ve depolanması,
- Pazarlama ve reklam,
- İmalât ve bakım süreçleri,
- Satın alma,
- Araştırma tasarım ve geliştirme mühendislik çalışmaları,
- Ürünlerin depolanması,
- Taşıma işlemleri,
- Yardımcı hizmetler (enerji ve su temini, geri dönüşüm, atık ve atık su yönetimi gibi).

2.6.4.7. Acil Duruma Hazır Olma ve Müdahale

Kuruluş, çevreye etkisi veya etkileri olabilecek muhtemel acil durumları ve kazaları ve onlara nasıl müdahale edileceğini belirleyecek prosedür veya prosedürleri oluşturmalı, uygulamalı ve sürekliliğini sağlamalıdır (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:8).

Kuruluş, gerçek acil durumlara ve kazalara müdahale etmeli ve bunlarda kaynaklanan olumsuz çevre etkileri önlemeli veya azaltmalıdır (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:8).

Kuruluş, özellikle, kazaların ve acil durumların meydana gelmesinden sonra, acil duruma hazır olmayı ve müdahale prosedürlerini belirli zaman aralıklarında gözden geçirmeli ve gerektiğinde yeniden düzenlemelidir. Kuruluş, uygulanabildiğinde, ayrıca bu tür prosedürleri belirli zaman aralıklarında denemeye tabi tutmalıdır (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:8).

Kuruluş, çevre üzerinde etkilere sahip olabilecek; deprem (depremselliğin incelenmesi), su baskını (metre kareye düşen su miktarı ortalama), yangın (yanıcı,

parlayıcı, patlayıcı maddelerin durumu), arıtmanın çalışmaması (sel ve benzeri su baskını vb), kimyasal dökülmesi (dökülme risk analizi), asit tankı devrilmesi (risk analizi) vb gibi muhtemel acil durumlar ve kazalar meydana geldiğinde nasıl müdahale edeceğini belirlemek için prosedürleri oluşturmalı ve sürdürmelidir (TSE, ÇYS Temel Eğitim Kitabı, 2005:25).

Kuruluş bu prosedür veya prosedürleri geliştirirken aşağıda belirtilenleri dikkate almalıdır (TS ISO 14004, 2006:28);

- Yanıcı sıvılar, depolama tankları ve sıvılaştırılmış gazlar gibi bölgedeki tehlikelerin yapısı ve sızıntı veya kaza durumlarında alınacak tedbirler,
- Acil durumun veya kazanın en çok karşılaşılan tipi ve büyüklüğü,
- Bir kazaya veya acil duruma yapılacak müdahalenin en uygun yöntemi veya yöntemleri,
- İç ve dış iletişim planları,
- Çevreye verilecek zararları en aza indirmek için gerekli faaliyet/faaliyetler,
- Farklı tiplerdeki kaza veya acil durum için etkinin azaltılması ve müdahale amacıyla atılması gereken adımlar,
- Düzeltici ve önleyici tedbirlerin belirlenmesi ve uygulanması amacıyla, kaza sonrası değerlendirme için gerekli olan işlemler,
- Acil durum müdahale prosedür veya prosedürlerinin belirli aralıklarla tatbikatının yapılması,
- Acil müdahale personelinin eğitilmesi,
- İletişim bilgileri de dahil olmak üzere, kilit personelin ve yardım kuruluşlarının bir listesi,
- Tahliye yolları ve toplanma noktaları,
- Yakındaki bir tesisteki (Fabrika yol, demiryolu hattı gibi) acil durum/durumlar veya kaza/kazalar olma ihtimali,
- Komşu kuruluşlardan karşılıklı alınacak yardım imkanı.

Herhangi bir sorun durumunda işçilerin sorunu çözücü kişi ya da bölüme hemen ulaşmasını veya daha ağır bir durumda acil müdahale takımıyla iletişim kurabilmesini

sağlayarak çevre etkisinin en aza indirilmesini sağlayabilecektir (Goetsch and Davis, 2001:60).

Acil bir durum ortaya çıkarsa, organize olmuş konuya hakim kişilerce yapılacak müdahale, hem çalışanlara hem de çevreye yönelik oluşabilecek tehlike ve zararı en aza indirmeyi sağlayacaktır (Cascio ve diğ., 1996:127).

2.6.5. Kontrol Etme

2.6.5.1. İzleme ve ölçme

Kuruluş, önemli bir çevresel etkiye sahip olabilen faaliyetlerin başlıca karakteristiklerini düzenli aralıklarla izlemek ve ölçmek için prosedür veya prosedürler oluşturmalı, uygulamalı ve sürekliliğini sağlamalıdır. Bu prosedür veya prosedürler, başarı derecesinin, uygulanabilir faaliyet kontrollerinin ve kuruluşun amaçları ve hedefleriyle uygunluğunun izlenmesi için bilgilerin dökümanite edilmesini ihtiva etmelidir (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:8).

Kuruluş, kalibre edilmiş veya doğrulanmış izleme ölçme donanımının kullanılmasını ve sürdürülmesini sağlamalı ve ilgili kayıtları muhafaza etmelidir (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:8).

Bir kuruluş, bu amaçlara ulaşmak için, neyin, nerede ve ne zaman ölçüleceğini ve hangi metodun kullanılacağını planlamalıdır. Önemli ölçmelerde kaynaklar üzerinde odaklanmak için, kuruluş ölçülebilecek olan ve en faydalı bilgiyi sağlayabilecek olan proseslerin ve faaliyetlerin anahtar özelliklerini belirlemelidir (TS ISO 14004, 2006:29).

2.6.5.2. Uygunluğun Değerlendirilmesi

Kuruluş, uygunlukla ilgili taahhüdüyle tutarlı olarak, yürürlükte yasal şartlara olan uygunluğunu periyodik olarak değerlendirmek amacıyla, prosedür veya prosedürleri oluşturmalı, uygulamalı ve sürekliliğini sağlamalıdır. Kuruluş, periyodik değerlendirmelerin sonuçlarının kayıtlarını muhafaza etmelidir (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:8).

Kuruluş, uymayı kabul ettiği diğer şartlara olan uygunluğunu değerlendirmelidir. Kuruluş, bu değerlendirmeyi, bir önceki paragrafta atıf yapılan yasal uygunluğun değerlendirilmesiyle birleştirmek veya ayrı prosedür veya prosedürler oluşturmak isteyebilir. Kuruluş, periyodik değerlendirmelerin sonuçlarının kayıtlarını muhafaza etmelidir (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:8).

Uygunluk değerlendirmesinin kapsamı, tek bir yasal şartı veya birkaç yasal şartı ihtiva edebilir. Proseslerin ve uygunluğun değerlendirilmesi için kullanılabilecek çeşitli yöntemler aşağıdakileri ihtiva edebilir (TS ISO 14004, 2006:29);

- Tetkikler,
- Doküman ve/veya kayıtların gözden geçirilmesi,
- Tesis incelemeleri,
- Mülâkatlar,
- Proje veya iş gözden geçirmeleri,
- Rutin numune analizleri veya deney sonuçları ve/veya doğrulama deneyleri/numune alımları,
- Tesis gezilmesi veya doğrudan gözlem.

2.6.5.3. Uygunsuzluk, Düzeltici Faaliyet ve Önleyici Faaliyet

Kuruluş, gerçek ve muhtemel uygunsuzluk veya uygunsuzluklarla ilgilenmek ve düzeltici faaliyet ve önleyici faaliyette bulunmak için prosedür veya prosedürler oluşturmali uygulamalı ve sürekliliğini sağlamalıdır. Bu prosedür /prosedürler, aşağıdaki hususlar için gerekli şartları tanımlamalıdır (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:9);

- a) Uygunsuzluğun veya uygunsuzlukların belirlenmesi ve düzeltilmesi ve bunların çevreye olan etkilerini azaltmak için önlemler alınması,
- b) Uygunsuzluğun veya uygunsuzlukların araştırılması ve bunların sebebinin veya sebeplerinin belirlenmesi ve bunların yeniden oluşmasını önlemek için gerekli tedbirlerin alınması,
- c) Uygunsuzluğun veya uygunsuzlukların önlenmesi amacıyla, faaliyete/faaliyetlere olan ihtiyacın değerlendirilmesi ve bunların oluşmasını önlemek için düşünölen uygun faaliyetlerin uygulanması,
- d) Alınan düzeltici faaliyet veya faaliyetlerin ve önleyici faaliyet veya faaliyetlerin sonuçlarının kaydedilmesi,
- e) Alınan düzeltici faaliyet veya faaliyetlerin ve önleyici faaliyet veya faaliyetlerin etkinliğinin gözden geçirilmesi.

Alınan önlemler, sorunların ve karşılaşılan çevresel etkilerin büyüklüğü ile uyumlu olmalıdır. Kuruluş, çevre yönetim sistemi dokümanlarında gerekli her türlü değişikliğin yapılmış olduğunu garanti etmelidir (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:9).

Düzeltilme uygunsuzluğu ortadan kaldırmak için, düzeltici faaliyet ise uygunsuzluğun nedenlerini ortadan kaldırmak suretiyle tekrarını önlemek için yapılır. Önleyici faaliyetler ise Potansiyel bir uygunsuzluğun sebebinin veya diğer istenmeyen potansiyel durumların bertaraf edilmesi için yapılan faaliyettir (Atasoy, 1999:39).

Standarda göre dökümanite edilmesi istenen prosedürde düzeltici ve önleyici faaliyetler için yer alması gereken konular aşağıda verilmektedir (TSE, ÇYS Temel Eğitim Kitabı, 2005:28-29);

Düzeltilici faaliyet için;

- Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,
- Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
- Uygunsuzlukların tekrarlanmamasını sağlamak için faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesi,
- Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
- Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kayıtları ve
- Başlatılan düzeltici faaliyetin gözden geçirilmesi için metotlar

yer almalıdır.

Önleyici faaliyet için ise;

- Olası kusurların risklerini azaltmak üzere önleyici yöntemlerin geliştirilmesi ve uygulamaya konulması,
- Düzeltici faaliyetlerin gerçek anlamda uygulanmasında katkıda bulunan yöntemler oluşturulmalı, bu yöntemlerin etkili olmasının sağlanması,
- Kullanılmakta olan yöntemler üzerinde düzeltici/önleyici faaliyetlerin uygulama sonuçlarına göre gerektiğinde değişiklikler yapılması,
- Düzeltici/önleyici faaliyetlerin kayıt edilmesi,
- Potansiyel uygunsuzlukların ve sebeplerinin tanımlanması,

- Uygunsuzlukların olmasını önlemeye yönelik faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesi,
- Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
- Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kayıtlarının tutulması,
- Başlatılan önleyici faaliyetin gözden geçirilmesi ile ilgili metotlar

yer almalıdır.

2.6.5.4. Kayıtların Kontrolü

Kuruluş kendi çevre yönetim sisteminin ve bu standardın şartlarıyla ve elde edilen sonuçlarla uyumlu olduğunu, gerekli olduğunda göstermek için kayıtları oluşturmalı ve muhafaza etmelidir (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:9).

Kuruluş kayıtların oluşturulması, muhafaza edilmesi, korunması, düzeltilmesi, bekletilme süresi ve bertaraf edilmesi için prosedür/prosedürler oluşturmalı, uygulamalı ve sürekliliğini sağlamalıdır. Kayıtlar, okunaklı, tanınabilir ve izlenebilir olmalı ve bu şekilde muhafaza edilmelidir (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:9).

Standartta belirtilen Çevre Yönetim Sistemi kayıtlarının kuruluş içinde belirlenmesi, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilir olması, saklama süresi ve elden çıkarılması için oluşturulacak prosedürde kuruluşta uygulanabilecek metodun belirlenmesi gerekmektedir (TSE, ÇYS Temel Eğitim Kitabı, 2005:29).

Çevreyle ilgili kayıtlar aşağıdaki hususları ihtiva edebilir (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:17);

- Şikayet kayıtları,
- Eğitim kayıtları,
- Süreç izleme kayıtları,
- Muayene, bakım ve kalibrasyon kayıtları,
- İlgili müteahhit ve tedarikçi kayıtları,
- Olay raporları,
- Acil duruma hazır olmayla ilgili yapılan tatbikat kayıtları,
- Tetkik sonuçları,

- Yönetimin gözden geçirme sonuçları,
- Kuruluş dışı iletişimlere ilişkin kararlar,
- Yürürlükteki yasal şartların kayıtları,
- Önemli çevre boyutlarının kayıtları,
- Çevre ile ilgili toplantıların kayıtları,
- Çevre yönetim sisteminin performansına dair bilgi,
- Yasalara uygunluk kayıtları,
- İlgili taraflarla olan iletişim.

Kayıtların oluşturulması ve muhafazası prosedürler oluşturulması önem taşımaktadır. Çünkü bu kayıtlar, kuruluşun çevre yönetim sistemiyle ISO 14001 standardının gerekliliklerinin karşılanıp karşılanmadığını kanıtlamada kullanılmaktadır (Cascio ve diğ., 1996:139).

2.6.5.5. İç Tetkik

Kuruluş, aşağıdaki amaçlar için çevre yönetim sisteminin iç tetkiklerinin planlanan aralıklarda gerçekleştirilmesini sağlamalıdır (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:9);

a) Çevre yönetim sisteminin;⁹

- Bu standardın şartları dahil olmak üzere, çevre yönetim sistemi için planlanan düzenlemelere uyup uymadığını ve
- Uygun bir şekilde uygulanıp, sürekliliğinin sağlanıp sağlanmadığını

tayin etmek,

b) Yönetime tetkiklerin sonuçlarına dair bilgiyi sağlamak.

Kuruluş tarafından ilgili faaliyet veya faaliyetlerin çevre bakımından önemi ve önceki tetkiklerin sonuçları göz önünde bulundurularak, tetkik programı veya programları planlanmalı, belirlenmeli, uygulanmalı ve sürekliliği sağlanmalıdır (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:9).

⁹ Çevre yönetim sistemi denetimi hakkında daha geniş bilgi ve kılavuzluk için TS EN ISO 19011'e bakılabilir.

Aşağıdaki hususlara değinen tetkik prosedürü veya prosedürleri oluşturulmalı, uygulanmalı ve sürekliliğı sağlanmalıdır (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:9):

- Tetkiklerin planlanması ve yürütülmesi, sonuçların rapor edilmesi ve ilgili kayıtların tutulmasında sorumluluklar ve şartlar,
- Tetkik kriterleri, kapsam, sıklık ve yöntemlerin belirlenmesi.

Tetkikçilerin seçimi ve tetkiklerin yürütülmesi, tetkik işleminin tarafsızlığı sağlanmalıdır (TS ISO 14004, 2006:32).

2.6.6. Yönetimin Gözden Geçirmesi

Kuruluşun üst yönetimi, planlanan aralıklarla, kuruluşun çevre yönetim sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla gözden geçirmelidir. Gözden geçirmeler, çevre politikası ile çevre amaçları ve hedefleri de dahil olmak üzere çevre yönetim sistemine ilişkin değişiklik ihtiyacını ve iyileştirme için fırsatların değerlendirilmesini ihtiva etmelidir. Yönetimin gözden geçirme kayıtları muhafaza edilmelidir. Yönetimin gözden geçirmesinde aşağıdaki hususlar değerlendirilmelidir (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:9-10).

- a) İç tetkiklerin sonuçları ve kuruluşun uymakla yükümlü olduğu yasal ve diğer şartlara olan uygunluğun değerlendirilmesi,
- b) Şikayetler de dahil olmak üzere kuruluş dışı ilgili taraflardan gelen bildirimler,
- c) Kuruluşun çevre uygulamalarındaki başarı derecesi,
- d) Amaçlara ve hedeflere ne dereceye kadar ulaşıldığı,
- e) Düzeltici ve önleyici faaliyetlerin durumu,
- f) Önceki yönetim gözden geçirmelerine ait faaliyetlerin izlenmesi,
- g) Kuruluşun çevre boyutlarına ilişkin yasal ve diğer şartlardaki gelişmeler de dahil değişen durumlar,
- h) İyileştirmeye ilgili tavsiyeler.

Yönetim tarafından yürütülen gözden geçirmeden elde edilen çıktılar, sürekli iyileştirme taahhüdüne uygun olarak, çevre yönetim sisteminin çevre politikasında, amaçlarında, hedeflerinde ve diğer unsurlarında yapılacak olan muhtemel değişikliklerle ilgili her türlü kararı ve faaliyeti ihtiva etmelidir (TSE, TS EN ISO 14001, 2005:10).

Çevre performansı, hedef ve amaçlarla uyum göstermediğinde eğer üst yönetim bunun bilincindeyse ve gereğini yapmak için iradesini gösteriyorsa onaylayıcı kuruluşlar bakımından bu durum çok büyük bir sorun olarak değerlendirilmemektedir. Üst yönetim belirtilen durumu önemsemiyorsa bu, ÇYS'nin etkisiz oluşunun bir kanıtı olarak değerlendirilmekte ve sertifikanın tehlikeye atılması anlamına gelmektedir (Cascio ve diğ., 1996:149).

Genel olarak bakıldığında ISO 14001 ÇYS standardının performans standardı değil, bir süreç standardı olduğu anlaşılmaktadır (Bansal and Hunter, 2003:290).

Çalışmanın bu bölümünde, otel işletmeciliğine ve otel işletmeciliğinin tanımına, sınıflandırılmasına, otellerde mavi bayrak uygulamalarına yer verdik. Bunun yanında çevre yönetimine, çevre yönetiminin arkasındaki itici kuvvetlere ve ISO 14000 ÇYS Standartlarına yer verdik ve Çevre Yönetiminde kullanılan araçların neler olduğu değindik. Ayrıca bu bölümde TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi standardı ele aldık ve çevre yönetim sistemi gereklerinin her bir aşamasını ayrıntılı bir şekilde anlatmaya çalıştık.

Dolayısıyla buraya kadar teorik bazda konuyu inceledik, bundan sonraki bölümde ise, TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemini (ÇYS) uygulayan otellere yönelik görüşme yöntemiyle yaptığımız araştırma bulgularına yer vererek elde edilen bulgular analiz edilecektir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

OTEL İŞLETMECİLİĞİNDE ÇEVRE YÖNETİM SİSTEMİ UYGULAMALARI ÜZERİNE AMPİRİK BİR ÇALIŞMA

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu araştırmanın amacı, ÇYS oluşturmuş ve TS EN ISO 14001 ÇYS standardı ile belgelendirilmiş Türkiye’de faaliyet gösteren otellerde ÇYS’nin kuruluş ve işleyişiyle ilgili uygulamaları, ÇYS uygulayan otellerin çevreyle olan etkileşimlerini, çevreye sağladığı fayda ve zararlarını, çevreyi daha iyi korumak, çevreye faydalı olmak ya da çevreye daha az zarar vermek için neler yaptıklarını incelemektir. Ayrıca, araştırmada elde edilen bilgilerin, Türkiye’deki turizm ve otel sektörünün ÇYS’ne ilişkin faaliyetlerine derinlik ve ivme kazandırması, çevreye yaklaşımı konusunda genel bir görüş oluşumuna katkıda bulunması da amaçlanmıştır.

3.2. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI

Belirtilen amaçlar doğrultusunda çalışmada, TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemini (ÇYS) uygulayan otellere yönelik görüşme yöntemiyle yapılan araştırma

sonuçlarına yer verilmiş, sonuçlar değerlendirilmiş ve elde edilen bulgular yorumlanmıştır. Otellerle yapılan bu görüşmelerde otellerin çevresel duyarlılık kapsamındaki faaliyetleri sorgulanmaya çalışılmış, ÇYS'ni uygulayan otellerin avantaj ve dezavantajları, tedarikçilerle olan ilişkilerindeki ÇYS etkisi, çevresel sorunları ve bu sorunların çözüm önerileri, mavi bayrak uygulamaları ve denetimleri hakkında bilgiler alınmaya çalışılmış ve elde edilen bulgular analiz edilmiştir.

Çalışma bu konuda daha önce yayınlanmış kitap, dergi, tez, gazete, standart, internet gibi kaynakların taranmasını ve Türk Standardları Enstitüsü'nden Mayıs 2007 itibariyle ÇYS belgesi almış ve aşağıda alfabetik sıraya göre isimleri verilen Türkiye'deki otellere yönelik araştırmayı kapsamaktadır.

- Melas Hotels, Side / Manavgat / ANTALYA,
- Silence Beach Resort–Kızılağaç Turizm Merkezi, Manavgat / ANTALYA,
- Sueno Hotels Beach, Side, Sorgun, Manavgat / ANTALYA,
- Xanthe Resort Hotel, Evrenseki Mevki / Manavgat / ANTALYA.

3.3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırma yapılırken, daha önce konuyla ilgili yazılmış eserler, hazırlanmış tezler, bilimsel kaynaklar, kütüphaneler, İnternet ortamı, sivil toplum kuruluşlarının basılı eserleri, süreli yayınlar, Türk Standartları incelenmiş ve değerlendirilmiştir. Bu, çok sayıdaki bilgi içerisinden konuların daha iyi anlaşılmasını sağlayacak şekilde, araştırmanın amacı ve hacmi çerçevesinde gerekli özetlemeler ve seçmeler yapılarak gerçekleştirilmiştir.

Uygulama öncesinde yapılan araştırmada Türkiye'de TSE'den ÇYS belgesi almış olan toplam dört adet otel olduğu ve bu otellerinde Antalya'da yer aldığı tespit edilmiştir. Tespit edilen bu otellerin yetkilileriyle iletişim sağlanmış, araştırmanın amacı ve kapsamından bahsedilmiş, böyle bir araştırmaya destek verip veremeyecekleri sorulmuş ve

dört otelin dördünden de olumlu cevap alınmıştır. Otel yetkilileriyle araştırma kapsamındaki görüşmenin zamanı konusunda teyitleşildikten sonra, hazırlanan sorular kendilerine görüşme öncesinde gönderilerek, bu sorular çerçevesinde görüşme yapılacağı, görüşme esnasında soru cevap şeklinde soruların kendileriyle paylaşılacağı ve alınan cevapların kaydedileceği iletilmiştir.

Gerekli ön görüşmelerin ardından yapılan ana görüşme esnasında, öncesinde hazırlanan soruları detaylandırma ve derinleştirme imkanı bulunmuş, uygulamalar yerinde görülmüş, sorular kapsamında verilen cevaplar ve elde edilen bilgiler kaydedilmiştir. Elde edilen bu bilgiler soru bazın da araştırmaya aktarılmış ve sonrasında analiz edilmiştir.

Araştırmada nitel araştırma tekniklerinden biri olan görüşme tekniği kullanılmış olup bu teknik doğrultusunda önceden hazırlanmış olan sorular¹⁰ ÇYS uygulayan otellerle yapılan ikili görüşmelerde yetkili kişilere yöneltilmiş ve alınan cevaplar kaydedilmiştir.

Soru formu, iki ana bölümden oluşmakta olup birinci bölümde, araştırma kapsamındaki otellerin özelliklerini belirlemek amacıyla tanımlayıcı sorulara yer verilmiştir. Soru formunun ikinci bölümünde ise, otellerin ÇYS ve çevresel duyarlılık kapsamındaki faaliyetleri ile ilgili bilgileri elde etmeye yönelik sorulara yer verilmiştir. Soru formunda yer alan sorular, açık uçlu olarak hazırlanmıştır.

Cevapların değerlendirilmesinde önce, otellerin özgün cevapları isim açıklanmadan aynen aktarılmış, daha sonra da, bu cevaplardan ortak paydalar belirlenmeye çalışılmıştır.

3.4. ARAŞTIRMANIN TAŞIDIĞI SINIRLILIKLAR

Türkiye'nin turizm ülkesi olması düşünüldüğünde gerek Akdeniz gerekse Ege sahillerinde ve gerekse diğer bölgelerdeki otellerin sayısı¹¹ dikkate alındığında ÇYS'ni uygulayan otel sayısının fazla olması beklenmektedir. Ancak, yapılan araştırmada TSE'den ÇYS belgesi almış otel sayısının sadece dört adet olduğu, bu otellerinde Akdeniz sahillerinde ve sadece Antalya ilinde olduğu gerçeği ile karşılaşmıştır. Dolayısıyla hazırlanan araştırma soruları bu dar kapsamda mecburi sınırlıklar içersinde yürütülmüştür.

¹⁰ Araştırmada, daha önce bu ve benzer konularda yapılmış anket çalışmalarından yararlanılarak oluşturulmuş soru formu kullanılmıştır.

¹¹ T.C. Turizm ve Kültür Bakanlığı 2005 yıl sonu verilerine göre Türkiye'de işletme belgeli 2412 adet turizm işletmesi olduğu belirtilmektedir (www.kultur.gov.tr, erişim tarihi:28.04.2007).

3.5. ARAŞTIRMA BULGULARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

Araştırmada ekte (EK-3) verilen sorular araştırma kapsamındaki otellere görüşme esnasında sorulmuş ve alınan yanıtlar ölçüsünde bulgular değerlendirilmiştir. Elde edilen bulguların değerlendirilmesi aşağıdaki başlıklar etrafında gruplandırılarak yapılmıştır.

- A-Genel Nitelikli Bulgular,
- B-Otellerin ÇYS ve Çevresel Duyarlılık Kapsamındaki Faaliyetleri İle İlgili Elde Edilen Bulgular:
 - o ÇYS Belgelendirme Süreci (B:1),
 - o Mavi Bayrak Uygulamaları (B:2-3),
 - o ÇYS Alınmasını Etkileyen Faktörler (B:4),
 - o ÇYS'nin Organizasyon Yapısındaki Yeri (B:5),
 - o ÇYS Sürecini Zorlaştıran ve Kolaylaştıran Unsurlar (B:6-7),
 - o ÇYS'nin Etkinliğini Artıran Unsurlar (B:8),
 - o ÇYS'ne İlişkin Maliyet ve Bütçeleme (B:9-10),
 - o Çevreye Duyarlı Bir İşletme Kültürü Oluşturulmasında Tepe Yönetimin Rolü ve Motivasyon Araçları (B:11-19),
 - o Tedarikçilerle Olan İlişkiler (B:12-13),
 - o Çevresel Sorunlar (B:14-15-16),
 - o ÇYS Planlaması (B:17-18),
 - o Yeşil İşletme ve Yönetim Uygulamaları (B:20-21-22),
 - o Belgelendirmenin Olumlu ve Olumsuz Yönleri (B:23-24-25),
 - o Çevre Alanındaki Farklı Uygulamalar ve Ödüller (B:26-27),

3.5.1. Otellerle İlgili Genel Nitelikli Bulgular

Araştırmanın bu kısmında, soruları yanıtlayan otellere ilişkin genel bilgiler yer almaktadır. Bu çerçevede, otellerin açılış tarihleri, yıldız sayıları, yatak kapasiteleri, çalışan personel sayısı, müşteri dağılımları ve sahip oldukları sitem belgeleri ve mavi bayrak durumları ile ilgili bilgiler aşağıdaki gibi elde edilmiştir.

Araştırma kapsamında görüşülen dört otelin **açılış tarihleri** itibarıyla dağılımları aşağıda verilmiştir.

Tablo 3.1: Otellerin Açılış Tarihleri

Yıllar	Frekans	Yüzde
2001	1	25
2003	1	25
2004	1	25
2006	1	25
Toplam	4	100

Tablodan da anlaşılabacağı üzere otellerin tamamının 2000 yılından sonra açıldığı görülmektedir.

Araştırma kapsamında görüşülen dört otelin **yıldız sayıları** itibarıyla dağılımları aşağıda verilmiştir.

Tablo 3.2: Otellerin Yıldız Sayıları

Yıldız Sayısı	Frekans	Yüzde
5 yıldızlı	4	100
4 yıldızlı		
3 yıldızlı		
2 yıldızlı		
1 yıldızlı		
Toplam	4	100

Tablodan da anlaşılabacağı üzere otellerin tamamının beş yıldızlı olduğu görülmektedir.

Araştırma kapsamında görüşülen dört otelin **yatak kapasiteleri** itibarıyla dağılımları aşağıda verilmiştir.

Tablo 3.3: Otellerin Yatak Kapasiteleri

Yatak Kapasitesi	Frekans	Yüzde
551	1	25
1084	1	25
2055	1	25
2350	1	25
Toplam	4	100

Tablodan da anlaşılabacağı üzere dört otelinde 500'ün üzerinde yatak kapasitesine sahip olduğu, bunlardan iki tanesinin 2000'in üzerinde yatak kapasitesine sahip olduğu görülmektedir.

Araştırma kapsamında görüşülen dört otelin **çalışan personel sayısı** itibarıyla dağılımları aşağıda verilmiştir.

Tablo 3.4: Otellerin Çalışan Personel Sayıları

Çalışan Personel Sayısı	Frekans	Yüzde
148	1	25
180	1	25
552	1	25
565	1	25
Toplam	4	100

Tablodan da anlaşılabacağı üzere otellerin iki tanesinin 500'ün altında çalışana sahip olduğu, iki tanesinin ise 500'ün üzerinde çalışana sahip olduğu görülmektedir. Dolayısıyla yatak kapasiteleri 2000'nin üzerinde olan otellerin çalışan sayılarının da 500'ün üzerinde olduğu gözlenmektedir.

Araştırma kapsamında görüşülen dört otelin **müşteri dağılımlarının**;

- Alman, Türk, Rus,
- % 40 Yabancı, % 60 Yerli misafir,
- % 93 Avrupa, % 7 Rusya,
- Rusya, Almanya, Belçika, Hollanda, Polonya, Macaristan, Romanya, Ukrayna, İngiltere, Türkiye,

şeklinde olduğu görülmektedir. Bu durumda araştırma kapsamındaki otellerin ikisinin müşterileri büyük çoğunlukla yabancı müşterilerden oluşurken, birinin müşterileri çoğunlukla yerli müşterilerden oluştuğu, birinin müşterilerinin ise tamamen yabancılardan oluştuğu gözlenmektedir.

Araştırma kapsamında görüşülen dört otelin **Sahip olduğu belgeler ve alındığı yıl** itibarıyla dağılımları aşağıda verilmektedir.

Tablo 3.5: Otellerin Sahip Olduğu Belgeler ve Alındığı Yıl Dağılımları

Belgeler	Otellerin Sahip Olduğu							
	Belge	Yıl	Belge	Yıl	Belge	Yıl	Belge	Yıl
ISO 9001-KYS	x	2004	x	2004	x	2006	x	2004
ISO 14001-ÇYS	x	2004	x	2004	x	2006	x	2005
ISO 22000-GGYS	x	2004	x	2004	x	2006	-	-
TS 18001-İSG	x	2005	x	2005	-	-	-	-
Mavi Bayraklı Plaj	x	2005	x	2005	-	-	-	-
Mavi Bayraklı Marina	-	-	-	-	-	-	-	-

Araştırma kapsamında görüşülen otellerin Sahip olduğu belgeler ve alındığı yıl değerlendirildiğinde dört otelden ikisinin ISO 9001 KYS, ISO 14001 ÇYS, ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi (GGYS), TS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi (İSG) Sistemlerinin tamamına sahip olduğu plajlarında mavi bayrak uygulaması olduğu, bir otelin bu sistemlerden İSG hariç diğer üç sisteme sahip olduğu, bir tanesinin de sadece KYS ve ÇYS belgesine sahip olduğu, iki otelinde mavi bayrak uygulamasına sahip olmadığı görülmektedir. Bu belgelere ise tamamının 2004 yılı ve sonrasında sahip oldukları ve ÇYS belgesi olan otellerin aynı zamanda KYS belgelerinin de olduğu gözlenmektedir.

3.5.2. Otellerin ÇYS ve Çevresel Duyarlılık Kapsamındaki Faaliyetleri İle İlgili Elde Edilen Bulgular

Bu bölümde otellere toplam 27 soru yöneltilmiş ve daha çok otellerin ÇYS ve çevresel duyarlılıkları, çalışmalarının boyutları, zorlukları, kazandırdıkları, çevresel sorunlar ve nedenleri gibi konular sorgulanmaya çalışılmış olup sorular ve alınan cevaplar aşağıdaki başlıklar etrafında gruplandırılarak verilmiştir.

3.5.2.1. ÇYS Belgelendirme Süreci

Araştırma kapsamında görüşülen dört otelin ÇYS Belgelendirme Süreci ile ilgili sorulara verdikleri cevaplar aşağıda verilmiştir;

- ÇYS çalışmalarımız Şubat 2004 yılında alınan ilk eğitim ile başlamıştır. TSE'nin eğitim, faaliyet ve yönlendirme anlamındaki desteğiyle, 6 aylık bir süreç sonrası Eylül 2004 tarihinde tesisimiz belgelendirilmiştir.

Belgelendirmeye kadar geçen hazırlık sürecinde;

- Çevreye duyarlı bir işletme olarak tesisimizde uyguladığımız TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi dahilinde; havaya, suya ve toprağa verdiğimiz etkileri en aza indirmek için, çevre boyut ve etkilerini tespit etmiş olup, risk teşkil eden durumlar ile ilgili düzeltici faaliyetler uygulandı ve ihtiyaç duyulan uzun vadeli hedefler belirlenip bütçelenmesi sağlandı.
- Yasal şartlar ve çevre mevzuatının gerektirdiği rutin ölçümler ve analizler (Havuz Suyu Analizi, İçme Suyu Analizi, Arıtma Atık Su Deşarj Ölçümü, Gürültü Ölçümü, Baca Gazı Emisyon Ölçümü, Paratoner Topraklama Ölçümü, Jeneratör Emisyon Ölçümü, Otel Araçları Egzoz Ölçümü) periyoda bağlandı, gerekli ölçümler gerçekleştirildi ve tespit edilen değerlerin, kritik limitlerin üzerine çıkması durumunda gerekli iyileştirme faaliyetleri hayata geçirildi.
- İşletmemizde bulunan arıtma tesisimiz 2100 m³ / gün kapasiteyle çalışmakta olup deniz suyuna verdiğimiz zararı en aza indirgenmesi sağlandı (Tüm atık sularımızın arıtmamıza yönlendirilmesi sağlandı).
- Genel alanlar, odalar ve personel alanlarında atık ayrışımı uygulanmaya başlandı. İşleyiş sonrası çıkan tüm atıklar niteliğine uygun olarak ayrıştırılıp yetkin firma ile anlaşma sağlanarak; sevk ve bertarafı sağlandı (geri dönüşümlü atıklar-plastik cam, metal, kağıt, organik atıklar). Tehlikeli atıklar için ara toplama istasyonları oluşturulup, biriken tüm atıkların ana toplama istasyonunda kayıt altına alınması ve depolanması sağlandı (tıbbi atıklar-madeni yağ atıkları-bitkisel yağ atıkları-pil-florasan vb.).
- Belirli aralıklarla yürütülmesi planlanan ‘Çevre İçin El Ele’ kampanyası kapsamında; tesis içi, çevresi ve sahil şeridinde tüm personelin ve misafirlerin katılımıyla çevre temizliğine yönelik aksiyonlar planlandı ve gerçekleştirildi. Otel misafiri ve çevre İlköğretim Okulu öğrencileri konu ile ilgili bilgilendirilip atık ayrışımı hakkında bilinçlendirildi ve uygulamaya katılımları sağlandı.
- Çevre faaliyetlerini yürütmek, kontrol etmek, gerekli uyarı, eğitim ve uygulamaları yapmak ve tesise duyurmak amacıyla Çevre Kurulu oluşturuldu.

ÇYS ile ilgili olarak alınan eğitimler aşağıda görüldüğü gibidir;

- ÇYS Temel Eğitimleri (Kurum Dışı (TSE) ve Kurum içi),
- Cankurtaran Eğitimleri (Kurum Dışı),

- Kalibrasyon ve Doğrulama Eğitimi (Kurum Dışı),
- İlk Yardım Eğitimleri (Kurum Dışı ve Kurum İçi),
- Genel Çevre Eğitimleri (Kurum İçi),
- Yangın Eğitimleri (Kurum Dışı ve Kurum İçi),
- Departmanlar bazında oluşturulan yıllık eğitim planları dahilinde personele verilen eğitimlerle uygulamaların neden-sonuç ilişkisi anlatılmış ve çevre bilinci yerleştirilmiştir. Hedefimiz, bu faaliyetlerin sadece tesis içinde uygulanması değil, bireylerin bu bilinci sosyal yaşamlarına da taşıması olmuştur.
- Tesisimiz açıldığı günden itibaren daha önceki tesisimizde var olan sistemler aynen uygulanmaya başlandı. Bu süreçte tüm personele dönüşümlü uygulamalı eğitimler Yönetim Sistem Temsilcileri tarafından verilmiştir. Bu eğitimler sonunda sınavlar yapılarak kayıt altına alınmıştır. Eksiklikler tespit edilerek eğitim ve sınavlara devam edildi. Mart 2007 tarihinde TSE' ye resmi başvurumuz yapıldı. Bir haftalık denetimle Tesisimiz dört belgeyi almaya hak kazandı.
- ÇYS çalışmaları 2004 yılının ikinci çeyreğinde, ISO 14001 temel eğitimiyle başladı. Atık toplama üniteleri ve atık toplama merkezi yapıldı. İç tetkik eğitimi alındı ve iç tetkikler yapıldı. Mevzuat aboneliği yapıldı. İşletme içi eğitimler yapıldı. Dokümanlar hazırlandı ve yayınlandı. Periyodik ölçümler yapılmaya başlandı. 7-8 ay sonra Ocak 2005'de ISO 14001 belgesi alındı.
- 2005 yılının ocak ayında çalışmalara başlanmıştır. Şubat 2006'da da belge tesise kazandırılmıştır. Atıkların etkileri en aza indirilmeye çalışıldı ve ayrıştırıldı. Mevzuat aboneliği yapıldı. Misafirler ve personel bilinçlendirildi. Gerekli dokümanlar oluşturuldu. İç denetimler yapıldı. Bu süreçte ÇYS için gerekli eğitimler (TSE) ve ekipmanlar ilgili uzman kurum ve firmalardan sağlanmıştır ve belge tesise kazandırılmıştır.

Otellerin verdikleri cevaplarda belgelendirme sürecine ilişkin aşağıda belirtilen ortak özellikler gözlenmektedir;

- Havaya, suya, toprağa ve diğer ortamlara verilen atıkların etkilerini en aza indirmek için, çevre boyut ve etkilerinin tespit edilmesi,

- Mevzuat aboneliğinin yapılması,
- Yasal şartlar ve çevre mevzuatının gerektirdiği rutin ölçümler ve analizlerin yaptırılması,
- Otel misafirleri ve personeller konu ile ilgili bilgilendirilip atık ayrışımı hakkında bilinçlendirilmesi ve uygulamaya katılımları sağlanması,
- Atıkların ayrıştırılması ve atık toplama merkezinin yapılması,
- Dışarıdan ÇYS Temel ve İç tetkik eğitimlerinin alınması (TSE),
- İşletme içi eğitimlerin verilmesi,
- Dokümanların hazırlanması ve yayınlanması,
- 6-12 aylık bir hazırlık sürecinden sonra belgelendirilmeleri,
- Belgelendirme denetimi yapılması ve belgenin alınması.

3.5.2.2. Mavi Bayrak Uygulaması

Araştırma kapsamındaki iki otelde mavi bayrak uygulaması olduğu görülmüş olup bu otellerin mavi bayrak uygulamaları ile ilgili verdikleri cevaplar aşağıda verilmiştir;

- Çevre Yönetim Sistemi'ndeki başarılı uygulamalarımız sayesinde; çevre bilincini yerleştirmek, doğal kaynakları kontrollü ve etkin kullanarak doğaya verdiğimiz zararları en aza indirmek, yaşamı paylaştığımız diğer canlı türlerinin soylarının tükenmeye yüz tutmasını engellemeye yardımcı olmak, turizmin sürdürülebilirliğini sağlamak ve gelecek nesillere yaşanabilir bir çevre bırakmak amacıyla Mavi Bayrak Projesini başlattık,
- Mavi Bayrak uygulamasının ne olduğu, kriterleri, görsel ve uygulamalı eğitimlerle tesis çalışanlarına, çevre ilkokul öğrencilerine, otel misafirlerine anlatılmıştır,
- Çevre etkinlikleri düzenlenmiş olup; çevre halkı, otel personeli ve misafirlerinin katılımı sağlanmıştır,
- Bu proje kapsamında hazırlanan dosya ve gerçekleştirilen çevre etkinlikleri sebebiyle tesisimiz 2005 Mavi Bayrak Özel Ödülü almaya hak kazanmıştır,

- Mavi Bayrak müracaatımız tesisimizin açılışıyla birlikte yapılmış olup bir hafta içinde onaylanmıştır. Mavi Bayrak komitesinin talep etmiş olduğu kriterler tarafımızdan bilinmekte olduğundan temininde sıkıntı çekilmemiştir. Müracaatta hazırlamış olduğumuz başvuru dosyası örnek dosya seçilmiş olup komiteden takdir almıştır. Burada en önemli olan deniz suyunun analiz sonuçları, plajın temizliği, mavi bayrak panosundaki bilgilerin güncelliği ve cankurtaran ekipmanlarıdır,
- Yıllık periyotlarla Mayıs ayı içinde yapılan denetlemeler; Bakanlıklar nezdinde İl Çevre Müdürlüğü, Sağlık Müdürlüğü ve Mavi Bayrak Bölge Sorumlusu tarafından yapılmaktadır,
- Sezonda aylık olarak Antalya İl Sağlık Müdürlüğünce su analizleri yapılmakta ve internet üzerinden yayınlanmaktadır. Ayrıca Türkiye Çevre Eğitim Vakfı ve Uluslararası Koordinasyonu tarafından habersiz denetimlerine tabii tutulmaktayız.

Mavi bayrak sahibi iki otelin de mavi bayrak kriterlerini zaten yerine getirdikleri inancı, çevreye ve doğaya duyarlı oldukları, ÇYS'deki başarılı uygulamalarının işlerini kolaylaştırdığı ve bu konuda başarıyla mavi bayrak ödülünü aldıkları gözlenmektedir. Mavi Bayrak denetimlerinin ise Çevre Müdürlüğü, Sağlık Müdürlüğü ve TÜRÇEV tarafından yılda bir kez ve bazen habersizce yapıldığı ifade edilmektedir.

3.5.2.3. ÇYS Alınmasını Etkileyen Faktörler

Araştırma kapsamında görüşülen dört otelin ÇYS Belgesi almalarında etkili olan faktörlere ilişkin verdikleri cevaplar aşağıda verilmiştir;

- Yasal düzenlemelere uyum sağlamak, Ekolojik çevreyi korumak, Atıkları azaltmak, doğal kaynak ve hammaddelerin etkin kullanımını sağlamak, Uluslararası alanda müşteriye artırmak, Çalışanlarımızın çevreye duyarlılıklarını artırmak, Çevreyle ilgili çalışmaları sistematik hale getirmek,
- Çevresel değerlerin ve ekolojik dengenin tahribini, bozulmasını ve yok olmasını önlemek, mevcut bozulmaları gidermek, çevreyi iyileştirme ve geliştirmek, çevre kirliliğini önlemek, Çalışan personelin bilinçlendirilmesi ve çevreye katkıda bulunması için, Atıklarımızın geri dönüşümle tekrar kullanılabilir hale getirilerek doğal kaynakların kullanımını azaltmak, Çevrenin korunması,

iyileştirilmesi, doğal kaynakların en uygun şekilde kullanılması, su, toprak ve hava kirliliğinin önlenmesi ve gelecek nesillere sağlıklı bir ortam bırakılması, çevresel çalışmalarımız günlük, haftalık, aylık ve yıllık olarak sistematik hale getirmek için çevre yönetimi uyguluyoruz

- Yasal düzenlemelere uyum sağlamak, Kuruluş imajını iyileştirmek, Ekolojik çevreyi korumak, Atıkları azaltma ve tekrar kullanma gibi yöntemlerin maliyetleri azaltması, Müşteri denetimlerini azaltmak, Uluslararası alanda müşteriye artırmak, Çalışanlarımızın çevreye duyarlılıklarını artırmak, Çevreyle ilgili çalışmaları sistematik hale getirmek,
- Yasal düzenlemelere uyum sağlamak, Kuruluş imajını iyileştirmek, Ekolojik çevreyi korumak, Kamuoyu baskısı, Atıkları azaltma ve tekrar kullanma gibi yöntemlerin maliyetleri azaltması, Uluslararası alanda müşteriye artırmak, Çalışanlarımızın çevreye duyarlılıklarını artırmak, Çevreyle ilgili çalışmaları sistematik hale getirmek,

Otellerin verdikleri cevaplarda ÇYS belgesi almalarında etkili olan faktörlerin aşağıda belirtilen ortak özellikler kapsamında toplandığı gözlenmektedir;

- Yasal düzenlemelere uyum sağlamak,
- Ekolojik çevreyi korumak,
- Atıkları azaltmak,
- Doğal kaynak ve hammaddelerin etkin kullanımını sağlamak,
- Uluslararası alanda müşteriye artırmak,
- Çalışanların çevreye duyarlılıklarını artırmak,
- Çevreyle ilgili çalışmaları sistematik hale getirmek,

Bunlardan farklı olarak bir otel, müşteri denetimlerini azaltmak için, iki otelde kamuoyu baskısından dolayı ÇYS belgesi aldıklarını ifade etmektedirler. Ayrıca, üç otelin kuruluş imajı için ÇYS belgesi almak istedikleri de gözlemlenmektedir.

3.5.2.4. ÇYS'nin Organizasyon Yapısındaki Yeri

Araştırma kapsamında görüşülen otellerin ÇYS'nin organizasyon yapısındaki yerine ilişkin verdikleri cevaplar aşağıda verilmiştir;

- Yönetim Temsilciliği – Kat Hizmetleri, Tehlikeli atık işleyişi – Kat Hizmetleri ve Teknik Servis, Bitkisel yağ atıkları – Mutfak, Atık ayrışımı – Tüm çalışanlar,
- Tesisimizde Çevre Yönetim Sistemi Temsilcisi ve buna bağlı çalışan 14 kişilik Çevre Kurulunca yürütülmektedir,
- Genel Müdür ve Yönetim Temsilcisi, başta Teknik Servis ve Kat Hizmetleri departmanları olmak üzere departman müdürleri,
- Tesisimizde ÇYS, Kalite Yönetim Departmanı yönetiminde ve kontrolünde, Yiyecek - İçecek, Housekeeping, Teknik servis departmanları ağırlıklı olmak üzere, Muhasebe, Satın alma, Ön büro, Bilgi İşlem ve güvenlik departmanları sorumluluğunda sürdürülmektedir.

Otellerde ÇYS'nin, başta yönetim temsilcisi ve ona bağlı bir ekip tarafından yürütüldüğü, sorumlulukların organizasyon yapısındaki diğer yetkililere de dağıtılarak paylaşıldığı ve daha çok ekip halinde çalışmaların koordine edildiği gözlenmektedir. Yani çalışmaların ÇYS ekibiyle yürütüldüğü ve bu ekipte de, teknik servis, mutfak, muhasebe ve satın alma gibi birimlerden yetkililerin olduğu ifade edilmektedir. Ayrıca bir otelde de Genel Müdür ve departman müdürlerinin bu ekipte olduğu belirtilmektedir.

3.5.2.5. ÇYS Sürecini Zorlaştıran ve Kolaylaştıran Unsurlar

ISO 14001 ÇYS'nin hazırlık, uygulama ve belgelendirme sürecini zorlaştıran unsurlara ilişkin verilen cevaplar aşağıda verilmiştir;

- Sistem kurulumu aşamasında bütçeye ek maliyet getirmesi, altyapı ile ilgili değişiklik gerekleri ve personelin bilinçlendirilmesi konusunda zorluklarla karşılaşmıştır,
- İlk başta çöp ayrışımında sıkıntı çekilmiştir. Buda personelin yeni olması ve Çevre Yönetimi hakkında detaylı bilgiye sahip olmamasından kaynaklanmıştır. Verilen uygulamalı eğitimlerle bu sıkıntı ortadan kalkmıştır,
- Başlangıçta ve sistem performansının düşmeye başladığı evrelerde, ÇYS'nin tüm işletme çalışanlarının değil belli bir kısım çalışanın işi olduğu yanlışları yaşandı. Yeni bir sisteme adaptasyonla ilgili direnç denilebilecek yaklaşımlara şahit olundu,

- Sistemin sorumluluğunda olduğu departmanların yöneticileri ve personelin sistem hakkında bilgisi olmaması ve sisteme uzak olmaları, Sistemin gerektirdiği Makine, teçhizat temininin gecikmesi gibi zorluklarla karşılaşmıştır.

ISO 14001 ÇYS'nin hazırlık, uygulama ve belgelendirme sürecini kolaylaştıran unsurlara ilişkin verilen cevaplar aşağıda verilmiştir;

- TSE ile birlikte yönetimin desteği ve çalışanların katılımı,
- Sisteme yabancı olmamamız ve bu sistemi içimize sindirmemizdir,
- Çalışanlarımızda ve müşterilerimizde var olduğunu gördüğümüz çevre duyarlılığı potansiyeli,
- En büyük kolaylık; yönetimin desteği ve yapısal uygunluktur.

ISO 14001 ÇYS'nin hazırlık, uygulama ve belgelendirme sürecinde, ÇYS'nin ek maliyet getireceği düşüncesi, personellerin bilinçlendirilmeleri, atıkların ayrıştırılması, ÇYS sorumluluğunun belli bir birimin sorumluluğunda olduğu düşüncesi ve yeni bir sistem olmasından dolayı direnç gösterilmesi gibi konularda zorluklarla karşılaşıldığı gözlenmektedir.

ISO 14001 ÇYS'nin hazırlık, uygulama ve belgelendirme sürecinde, üst yönetimin ve TSE'nin desteği, otellerin ÇYS'ne olan yatkınlığı, çalışanlarda ve müşterilerde var olan çevre duyarlılığının bu süreci kolaylaştırdığı gözlenmektedir.

3.5.2.6. ÇYS'nin Etkinliğini Artıran Unsurlar

ÇYS'nin etkinliğini artıran unsurlara verilen cevaplar aşağıda verilmiştir;

- Üst yönetimin desteği, Çalışanların motivasyonu, Yöneticilerle çalışanlar arası etkin iletişim, Bölümler arası işbirliği, İyi yapılandırılmış bir doküman sistemi, Belirgin bir organizasyon yapısı, ISO 9001 KYS'nin uygulanıyor ve belgelendirilmiş olması, İşletme kültürünün ekolojik çevreyi merkez alacak şekilde değişimi, Bağlı bulunulan bölge yönetiminin (Belediye ve okullar) desteği, Tesis vizyonunun ve prestijinin artması,
- Üst yönetimin desteği, Çalışanların motivasyonu, Yöneticilerle çalışanlar arası etkin iletişim, Bölümler arası işbirliği, İyi yapılandırılmış bir doküman sistemi, Belirgin bir organizasyon yapısı, ISO 9001 KYS'nin uygulanıyor ve

belgelendirilmiş olması, İşletme kültürünün ekolojik çevreyi merkez alacak şekilde değişimi, Bütün bu kriterlerin yanında personelimiz bu etkinlikleri kendimiz, ailelerimiz, ülkemiz ve geleceğimiz için gönüllü olmalarıdır,

- Üst yönetimin desteği, Çalışanların motivasyonu, Yöneticilerle çalışanlar arası etkin iletişim, Bölümler arası işbirliği, İyi yapılandırılmış bir doküman sistemi, Belirgin bir organizasyon yapısı, ISO 9001 KYS'nin uygulanıyor ve belgelendirilmiş olması,
- Üst yönetimin desteği, Çalışanların motivasyonu, Yöneticilerle çalışanlar arası etkin iletişim, Bölümler arası işbirliği, İyi yapılandırılmış bir doküman sistemi, ISO 9001 KYS'nin uygulanıyor ve belgelendirilmiş olması, İşletme kültürünün ekolojik çevreyi merkez alacak şekilde değişimi,

Otellerin verdikleri cevaplarda ÇYS'nin etkinliğini artıran unsurların aşağıda belirtilen ortak özellikler kapsamında toplandığı gözlenmektedir;

- Üst yönetimin desteği,
- Çalışanların motivasyonu,
- Yöneticilerle çalışanlar arası etkin iletişim,
- Bölümler arası işbirliği,
- İyi yapılandırılmış bir doküman sistemi,
- ISO 9001 KYS'nin uygulanıyor ve belgelendirilmiş olması,

Bunlardan farklı olarak bir otel, bağlı bulunulan bölge yönetiminin (Belediye ve okulların) desteği, tesis vizyonunun ve prestijinin artması, bir otelde personellerinin bu çalışmalarda kendileri, aileleri, ülkeleri ve gelecekleri için gönüllü olmalarının ÇYS'nin etkinliğini artırdığını ifade etmektedirler. Ayrıca iki otel, belirgin bir organizasyon yapısına sahip olmalarının ve İşletme kültürünün ekolojik çevreyi merkez alacak şekilde değişim göstermesinin de ÇYS'nin etkinliğini artırdığını belirtmektedirler.

3.5.2.7. ÇYS'ne İlişkin Maliyet ve Bütçeleme

Otellerin bütçelerinde, ÇYS'ne ayrılan belirli bir pay olup olmadığına ilişkin verilen cevaplar aşağıda verilmiştir;

- Yıllık yaklaşık 100,000.-YTL

- Kesinlikle tesisimizde ÇYS için belirlenmiş bir bütçe bulunmaktadır. Ancak iç tüzüğümüze girdiğinden rakam olarak beyan edemeyiz.
- Yıllık ortalama 50.000-YTL,
- Herhangi bir ayrılmış bütçe yok.

Otellerin ÇYS ile ilgili maliyetleri izleyip izlemediklerine ilişkin verilen cevaplar aşağıda verilmiştir;

- Hammadde ve doğal kaynak tüketimleri izlenmektedir (Fuel Oil – LPG – LNG – Motorin – Tüp&Yakacak – Elektrik – Havuz&Kazan Kimyasalları),
- Bütçe programında sistemli olarak izlenmekte ve bütçenin aşma durumunda üst yönetime her bütçe gibi açıklama verilmektedir,
- İzleme-Ölçme maliyetleri, kaynak kullanımında tasarrufa yönelik yatırım maliyetleri,
- Belirli bir maliyet takibi yoktur.

Otellerin üçünde, bütçe dönemlerinde ÇYS'ne belirli bir pay ayrıldığı ve maliyetlerin takip edildiği ifade edilirken bir otelde herhangi bütçe ayrımının olmadığı ve maliyet takibinin de yapılmadığı gözlenmektedir.

Takibi yapılan maliyetlerin ise, hammadde, fuel oil, LPG, LNG, motorin, tüp, elektrik, havuz ve kazan Kimyasalları gibi doğal kaynak tüketimlerine, izleme ve ölçmeye ait olduğu görülmektedir.

3.5.2.8. Çevreye Duyarlı Bir İşletme Kültürü Oluşturulmasında Tepe Yönetimin Rolü ve Motivasyon Araçları

Otellerin Yeşil İşletme (çevreye duyarlı işletme) kültürü oluşturulmasında tepe yönetimin rolüne ilişkin verdikleri cevaplar aşağıda verilmiştir;

- Üst yönetim, belirlemiş olduğu politika gereği; ÇYS kapsamında çevre mevzuatına tam uyum göstermiş olduğu gibi, çevre kirliliğinin önlenmesi ile ilgili çalışanlara yönlendirme ve tam destek sağlamıştır. Örnek olmak adına, uygulanan sistemi kamuoyuna açık tutmuştur.
- Çevre konusunda üst yönetim tam destekte bulunmaktadır.

- Çevreye duyarlı işletme kültürünün oluşturulması ve sürdürülebilmesi için üst yönetimin rolünün gerek şart olduğu fakat yeter şart olmadığı şeklinde değerlendirilmektedir.
- Yeşil işletme kültüründe üst yönetimin rolü büyüktür. Belirlenmiş olan yönetimin taahhüdünde de yer almaktadır. ÇYS için gerekli maddi ve manevi destek olarak duyarlılıklarını göstermektedir.

Otellerin ÇYS'ni işletme kültürünün bir parçası haline getirebilmek ve çalışanları motive edebilmek için hangi yöntemlerden yararlandıklarına ilişkin verdikleri cevaplar aşağıda verilmiştir;

- Görsel ve uygulamalı eğitimler, çevre etkinlikleri kampanyaları, çevre Kurulu faaliyetleri, aylık personel toplantılarında En Çevreci Personel seçimi ve ödüllendirilmesi, kalite hattına gelen personel önerilerinin hayata geçirilmesi,
- Aylık yapılan çevre kampanyası (tesis içinde ve dışında) düzenlenmektedir, aylık toplanan atıkların miktarları ve toplanan atıklarda geri dönüşümle kazanılan miktarları personele tablolarla tebliğ edilmektedir,
- Yapılan ÇYS eğitimleriyle, belgesel film ve slayt gösterimlerinden faydalanılmaktadır,
- Belirli periyotlarda iç eğitimler vererek, dışarıdan eğitimler sağlayarak aylık düzenli yönetici toplantıları yaparak sağlıyoruz,

Otellerin hepsi, çevreye duyarlı işletme kültürü oluşturulmasında tepe yönetiminin desteğinin ve rolünün çok önemli olduğunu vurgulamaktadırlar.

ÇYS'nin işleyişinde ve çevreye duyarlı olmanın işletme kültürünün bir parçası haline gelmesinde motivasyon yöntemlerinin özellikle önem kazandığı sonucu ortaya çıkmaktadır. Otellerin motivasyon konusunda aşağıdaki araçları kullandıkları belirtilmektedir;

- Eğitim,
- En çevreci personel seçimi ve Ödüllendirme,
- Panosal bilgilendirmeler,
- Çevre etkinlikleri,
- Personel önerilerinin hayata geçirilmesi,

- Aylık yönetici ve personel toplantıları,

3.5.2.9. Tedarikçilerle Olan İlişkiler

Otellerin tedarikçilere yönelik ISO 14001 yaklaşımına ilişkin verdikleri cevaplar aşağıda verilmiştir;

- Tedarikçilerimizin ISO 14001 belgesi almaları tavsiye edilmektedir, Tedarikçilerimizin ISO 14001 belgesi almalarına destek olunmaktadır, Tedarikçilerimize uyguladığımız sistem anlatılıp, kriterlerimize uygun ürün tedariki ile ilgili yönlendirme yapılmaktadır, Satın alma bazında düzenlenen ürün-hizmet sözleşmelerinde; oluşturulan şartnamelerin tedarikçilerimiz tarafından yerine getirilmesi ile ilgili maddelere yer verilmektedir.
- Tedarikçilerimizin ISO 14001 belgesi almaları şart koşulmaktadır, Tedarikçilerimizin ISO 14001 belgesi almaları tavsiye edilmektedir, Tedarikçilerimizin ISO 14001 belgesi almalarına destek olunmaktadır, İsteyen firmalara destek verilmektedir, Tedarikçilerimizde ISO 14001 belgesi öncelikle aranmaktadır,
- Tedarikçilerimizin ISO 14001 belgesi almaları tavsiye edilmektedir, Tedarikçilerimizde ISO 14001 belgesi aranmamaktadır,
- Tedarikçilerimizin ISO 14001 belgesi almaları şart koşulmaktadır, Tedarikçilerimizin ISO 14001 belgesi almaları tavsiye edilmektedir, Tedarikçilerimizin ISO 14001 belgesi almalarına destek olunmaktadır,

Otellerin tedarik (satın alma) faaliyetlerinde önemli bulunan faktörlere ilişkin verdikleri cevaplar aşağıda verilmiştir;

- Kalite, Standart, Tedarikçinin güvenilirliği, Geri dönüşümlü ürün olması, Ambalajının çevre dostu olması, Fiyat, ÇYS belgeli olması, Satın alınacak hizmet ile ilgili; hizmet şartlarını yerine getirecek olan firma ve çalışanın ilgili lisans ve sertifikalarının eksiksiz olması, Sevk araçlarının mevzuata uygun olması,
- Kalite, Standart, Tedarikçinin ürün bertarafında sorumluk alması, Tedarikçinin güvenilirliği, Geri dönüşümlü ürün olması, Ambalajının çevre dostu olması, Fiyat,

- Kalite, Standart, Tedarikçinin güvenilirliği, Geri dönüşümlü ürün olması, Ambalajının çevre dostu olması, Fiyat, Hijyen,
- Kalite, Standart, Tedarikçinin ürün bertarafında sorumluk alması, Tedarikçinin güvenilirliği, Geri dönüşümlü ürün olması, Ambalajının çevre dostu olması, Fiyat,

Otellerden iki tanesi, öncelikli olarak tedarikçilerinden ISO 14001 belgesi almalarını şart koşmakta, belgesi olmayanlara almaları yönünde tavsiyede bulunmakta ve istemeleri durumunda bu tedarikçilerine belge almaları için destek vermektedirler. Diğer iki otel tedarikçilerinden belge şartı aramamakta, sadece onlara almaları yönünde tavsiyede bulunmakta ve satın alma şartnamelerine uymalarını talep etmektedirler.

Tedarik (satın alma) faaliyetlerinde çevre dostu ürünlerin önem kazandığı sonucu ortaya çıkmaktadır. Otellerin satın alma faaliyetleri konusunda aşağıdaki faktörlere özellikle önem verdikleri gözlenmektedir;

- Geri dönüşümlü ürün olması,
- Ambalajının çevre dostu olması,
- Kalite, standart,
- Tedarikçinin ürün bertarafında sorumluk alması,
- Fiyat,
- Hijyen,

3.5.2.10. Çevresel Sorunlar

Otellerin, etkilendiği en önemli çevresel sorunlara ilişkin verdikleri cevaplar aşağıda verilmiştir;

- Su kirliliği (tesis sınırları dışında bulunan dere yatağı), tesisimizin bulunduğu bölgede genel arıtmanın olmaması dolayısıyla çevre tesislerin arıtma sorunları,
- Tesisimizde gerekli tüm önlemler alındığı için çevresel sorunumuz bulunmamaktadır,
- Arıtma sorunları,
- Hava kirliliği, su kirliliği, arıtma sorunları, gürültü,

Otellerin, Çevre sorunlarının ortaya çıkmasında önemli gördükleri faktörlere ilişkin verdikleri cevaplar aşağıda verilmiştir;

- Sanayileşme, doğal afetler, aşırı nüfus artışı, çarpık kentleşme, çevre tesis ve sakinlerinin duyarsızlığı, çevre konusunda bilinçlenmenin eksik ve yavaş olması,
- Sanayileşme, doğal afetler, aşırı nüfus artışı, çarpık kentleşme,
- Sanayileşme, aşırı nüfus artışı, çarpık kentleşme, bilinçsiz tüketim ve israf,
- Sanayileşme, doğal afetler,

Otellerin, Çevre sorunlarının kimler tarafından çözülmesine ilişkin verdikleri cevaplar aşağıda verilmiştir;

- Devlet, işletmeler, çevre kuruluşları, bireyler, kirleten tarafından,
- Devlet, işletmeler, çevre kuruluşları, bireyler, kirleten tarafından,
- Devlet, işletmeler, çevre kuruluşları, bireyler, kirleten tarafından,
- Devlet, işletmeler, çevre kuruluşları, bireyler,

Otellerin, etkilendiği en önemli çevresel sorunların başında iki otelinde belirttiği arıtma sorunu ve su kirliliği geldiği ifade edilmektedir. Bunun yanında, bir otel tarafından bu sorunların haricinde hava kirliliği ve gürültü sorunu da olduğu belirtilirken bir otel ise gerekli tüm önlemlerin alınmış olmasından dolayı hiçbir çevresel sorun olmadığını beyan etmektedir.

Otellerin, Çevre sorunlarının ortaya çıkmasında önemli gördükleri faktörlerin başında dört otelinde belirttiği sanayileşme gelmektedir. İkinci sırayı, üç otelinde ifade ettiği doğal afetler alırken, aşırı nüfus artışı ve çarpık kentleşme üçüncü sırada yer almaktadır. Bunun yanında, çevre tesis ve sakinlerinin duyarsızlığı, çevre konusunda bilinçlenmenin eksik ve yavaş olması, bilinçsiz tüketim ve israf gibi faktörlere de birer otel tarafından dikkat çekildiği görülmektedir.

Araştırmaya katılan otellerin tamamı çevre sorunlarının birinci derecede devlet, işletmeler, çevre kuruluşları ve bireyler tarafından çözülmesi gerektiğini ifade etmektedirler. İkinci sırada ise bu sorunların kirleten tarafından çözülmesi gerektiği ifade edilmektedir.

3.5.2.11. ÇYS Planlaması

Otellerin, çevreye yönelik planlama yapıp yapmadıklarına ilişkin verdikleri cevaplar aşağıda verilmiştir;

- Üst yönetim başkanlığında departmanlar bazında aksiyon planlar oluşturulmuştur. Hammadde ve doğal kaynakların etkin ve kontrollü tüketimini sağlayarak, çevreye verdiğimiz etkileri en aza indirmek ve maliyetlerden tasarrufa gitmek adına gerçekçi hedefler belirlenmiştir. Hedeflere ulaşmak adına kaynak, yöntem ve sorumlular tayin edilmiş, önleyici faaliyetler hayata geçirilmiştir. Bu kapsamda hedefler planlanmış ve uygulamaya konulmuş olup, uzun vadede gerçekleştirilecek faaliyetlerimiz halen takip edilmektedir. Bunlardan birkaçı aşağıdaki gibidir:
 - o Yakıt tasarrufu sağlamak ve hava kirliliğini önlemek adına belirlenen bölümlere güneş kolektörleri monte edilmiştir,
 - o Mevcut kaynak suyunun kullanımından tasarruf sağlanması için, tüm odalarımızın lavabolarına batarya regülâtörü monte edilmiştir,
 - o Kimyasal taşıma, depolama ve kullanımı esnasında kaza riskini ortadan kaldırmak için çalışanlara eğitim verilmiş, kişisel koruyucu malzemelerin kullanılması sağlanmıştır.
 - o Hammadde kaynaklarında tasarrufa geçmek ve olası bir çevre kazasını en aza indirmek amacıyla LPG yakıtından LNG tüketimine geçiş planlanmıştır. İlgili faaliyetimiz devam etmekte olup çok kısa sürede sonuçlandırılacaktır.
- Temizlik kampanyaları, ağaçlandırma çalışmaları, geri dönüşümlü ürünlerin kullanılması ve tasarruf tedbirleri şeklinde planlama yapılmaktadır,
- Etkin kaynak kullanımına yönelik olarak planlanan ve gerçekleştirilen uygulamalarımız; bahçe sulama sistemi değiştirildi, doğal gaz (LNG) kullanımına geçildi, güneş enerjisi kolektör sayıları arttırıldı, aydınlatmada fotosel sayısı arttırıldı, umumi lavabolarda bataryaların tümü fotoselli yapıldı, otel odalarında “enerji saver” ların sayısı arttırıldı, ledli aydınlatmaya yönelik fizibilite yapılmaktadır,
- Aksiyon planı olarak çevreye yönelik planlarımız bulunmaktadır.

Otellerin, acil (olağanüstü) durumlar için planlama yapıp yapmadıklarına ilişkin verdikleri cevaplar aşağıda verilmiştir;

- Acil durumların sınıflandırılması yapılmış, ilgili prosedür dokümente edilmiştir, acil durumlarla ilgili personel, görsel ve uygulamalı (tatbikat) eğitimlerle bilinçlendirilmiştir, acil durumlar müdahale ekipleri oluşturulmuştur. Olağan üstü durumlar karşısında harekât tarzları belirlenmiş, görevli personele ilgili eğitim verilmiştir, departman ve genel bazda acil durum eğitimleri verilmiştir, acil durum plan ve telefon listeleri oluşturulup personel alanlarına asılmıştır, herhangi bir çevresel kazaya yol açmamak için gerekli olan talimatlar dokümente edilmiş, ilgili personele tebliğ edilmiştir,
- Acil durum prosedürümüz bulunmaktadır. Bu prosedür kapsamında yangın, deprem ve sel afetleri için ekipler oluşturulmuş, görevlendirilmiş ve yetkilendirilmişlerdir,
- Başta yangın olmak üzere acil durum prosedürleri hazırlandı, acil durum ekipleri oluşturuldu, eğitimleri ve tatbikatlar yapılmaktadır,
- Evet bulunmaktadır. Acil hal planı olarak; acil durum kapsamına yangın, genel güvenlik savunma ve doğal afetler yer almaktadır. Acil durum kapsamını Yönetim Temsilcisi belirlemektedir. Belirlenen acil durumlar için çalışma alanlarına acil hal grupları oluşturulur (yangın ekibi, ilk yardım ekibi vb. şeklinde). Gerekli önlemler alınır.

Araştırma kapsamındaki otellerin tamamında çevreyle ve olağanüstü durumlarla ilgili planlama yapılıyor olması olumlu bir sonuç olarak gözlenmektedir. Özellikle çevre konusunda kazalar ve felaketler yaşanmadan, konuya yönelik hazırlık yapılması gerekli bir durum olarak değerlendirilmektedir.

3.5.2.12. Yeşil İşletme ve Yönetim Uygulamaları

Otellerin, çevreye duyarlı işletme ve yönetim stratejilerinin kendilerine nasıl bir iyileşme sağladığına ilişkin verdikleri cevaplar aşağıda verilmiştir;

- Kuruluşumuz, toplumda ve sektörde örnek gösterilir olmuştur, çevresel bazda misafir memnuniyeti artmıştır, bilinçlenen çalışanın katılımıyla hizmet kalitesi artmıştır, belirlenen hedeflerin hayata geçirilmesiyle, doğal ve hammadde

kaynaklarından tasarruf sağlanmıştır, tesisimizde uygulanan faaliyetler sistematığe oturmuştur.

- Yeni müşteriler edinme imkanı doğmuştur, hizmet fiyatı artmıştır, kuruluşumuzun toplumdaki imajı iyileşmiştir, müşteri tatmini artmıştır, hizmet kalitesi artmıştır,
- Yeni müşteriler edinme imkanı doğmuştur, kuruluşumuzun toplumdaki imajı iyileşmiştir, müşteri tatmini artmıştır, hizmet kalitesi artmıştır,
- Müşteri sayısı artmıştır, yeni müşteriler edinme imkanı doğmuştur, hizmet fiyatı artmıştır, kuruluşumuzun toplumdaki imajı iyileşmiştir, müşteri tatmini artmıştır, hizmet kalitesi artmıştır,

Otellerin, çevreye duyarlılık kapsamında yaptıkları faaliyetlerin neler olduğuna ilişkin verdikleri cevaplar aşağıda verilmiştir;

- Kâğıtların toplanması ve geri dönüşümü, atıkların geri dönüşümü, enerji tasarruf programları, arıtma tesis işleyişinde süregelen denetimlerle sürekli iyileştirme sağlamak, kirliliği önlemek için ar-ge çalışmaları yapmak, toplam maliyet muhasebesi, atık su miktarının azaltılması ile ilgili faaliyetler, cam ve plastiklerin geri dönüşümü, çevre politikası oluşturmak, kirliliği önleme teşvik programları (Çevre için el ele kampanyaları), baca filtreleri takmak, ağaç dikilmesi, Çevre Kurulu'nun yürüttüğü iyileştirme faaliyetleri, çevre eğitimleri, Çevre Kurulu ya da Çevre Yönetim Temsilcisi ve satın alma yöneticisi tarafından, tesis ile ilgili tedarikçi, bertaraf tesisi ya da çevre adına hassas kabul edilen bölgelere düzenlenen gezi faaliyetleri, uygunsuz davranan kişi ya da kurumların takip ve denetimi, gerekiyorsa ilgili mercilere bildirim, ÇYS'ni tanıtmak adına kamuoyuna açık tutulması,
- Kağıtların toplanması ve geri dönüşümü, atıkların geri dönüşümü, enerji tasarruf programları, kirliliği önlemek için ar-ge çalışmaları yapmak, toplam maliyet muhasebesi, atık su miktarının azaltılması ile ilgili faaliyetler, cam ve plastiklerin geri dönüşümü, çevre politikası oluşturmak, su kirliliğini azaltıcı programlar, kirliliği önleme teşvik programları, baca filtreleri takmak, ağaç dikilmesi, Eko Okul Projesi: Bölgemizde Pilot okul olarak seçmiş olduğumuz Anadolu Lisesinde Okul idaresiyle birlikte eğitimlere başlanmıştır. Çevre yönetim sistemi okul bünyesinde tarafımızca kurulmaktadır. Uygulamalı

eğitimler tarafımızca verilmektedir. Burada amacımız Ülkemize yeni bir Eko Okul kazandırmaktır.

- Kağıtların toplanması ve geri dönüşümü, atıkların geri dönüşümü, enerji tasarruf programları, cam ve plastiklerin geri dönüşümü, çevre politikası oluşturmak, su kirliliğini azaltıcı programlar, kirliliği önleme teşvik programları,
- Kağıtların toplanması ve geri dönüşümü, atıkların geri dönüşümü, enerji tasarruf programları, arıtma tesisi kurmak, kirliliği önlemek için ar-ge çalışmaları yapmak, toplam maliyet muhasebesi, atık su miktarının azaltılması ile ilgili faaliyetler, cam ve plastiklerin geri dönüşümü, çevre politikası oluşturmak, su kirliliğini azaltıcı programlar, kirliliği önleme teşvik programları, baca filtreleri takmak, ağaç dikilmesi,

Otellerin, çevre dostu hizmet uygulamaları çerçevesinde hangi unsurlara yer verdiklerine ilişkin verdikleri cevaplar aşağıda verilmiştir;

- Hizmette kullanılan kaynak miktarını azaltmak, yenilenebilir kaynakların kullanımına öncelik vermek, kullanılan enerji miktarını azaltmak, hizmet sonucunda oluşan atıkları azaltmak, tekrar kullanım yöntemleri geliştirmek, misafir odaları, genel mekânlar ve personel alanlarına ÇYS ile ilgili infolar bırakarak bilinçlenmeyi sağlamak,
- Hizmette kullanılan kaynak miktarını azaltmak, yenilenebilir kaynakların kullanımına öncelik vermek, kullanılan enerji miktarını azaltmak, hizmet sonucunda oluşan atıkları azaltmak, geri dönüşüm süreçleri geliştirmek, tekrar kullanım yöntemleri geliştirmek,
- Hizmette kullanılan kaynak miktarını azaltmak, yenilenebilir kaynakların kullanımına öncelik vermek, kullanılan enerji miktarını azaltmak, hizmet sonucunda oluşan atıkları azaltmak, geri dönüşüm süreçleri geliştirmek, tekrar kullanım yöntemleri geliştirmek,
- Hizmette kullanılan kaynak miktarını azaltmak, yenilenebilir kaynakların kullanımına öncelik vermek, kullanılan enerji miktarını azaltmak, hizmet sonucunda oluşan atıkları azaltmak, geri dönüşüm süreçleri geliştirmek, tekrar kullanım yöntemleri geliştirmek

Otellerin, çevreye duyarlı işletme ve yönetim stratejisi içersinde olmaları, otellerin tamamına yeni müşteriler edinme, toplumdaki imajın iyileşmesi, müşteri tatmininin ve hizmet kalitesinin artması yönünde iyileşme sağladığı gözlenmektedir. Bunun yanında müşteri sayısı ve hizmet fiyatı konusunda daha az bir iyileşme sağlandığı görülmektedir.

Otellerin çevreye duyarlılık kapsamında; kağıtları toplamak ve geri dönüşümünü sağlamak, atıkların geri dönüşümü sağlamak, enerji tasarruf programları yapmak, çevre politikası oluşturmak, cam ve plastiklerin geri dönüşümü sağlamak, kirliliği önleme teşvik programları yapmak otellerin tamamının yaptıkları faaliyetler olarak gözlenmektedir. Bunun yanında kirliliği önlemek için ar-ge çalışmaları yapmak, toplam maliyet muhasebesi yapmak, atık su miktarının azaltılması ile ilgili faaliyetler yapmak, su kirliliğini azaltıcı programlar düzenlemek, baca filtreleri takmak ve ağaç dikmek otellerin üçünün de yaptıkları faaliyetler olarak görülmektedir. Ekonomik koşullardan olsa gerek arıtma tesisi konusunda sadece iki otelin faaliyette bulunduğu gözlenmektedir. Ayrıca bir otelin, çevre eğitimleri vermek, çevre adına hassas kabul edilen bölgelere gezi düzenlemek, uygunsuz davranan kişi ya da kurumların takip ve denetimini yaparak gerekiyorsa bunları ilgili mercilere bildirmek gibi faaliyetlerde bulunduğu ve bir otelde de Eko Okul Projesi faaliyetlerinin yürütüldüğü ifade edilmektedir.

Otellerin tamamının; hizmette kullanılan kaynak miktarını azaltmak, yenilenebilir kaynakların kullanımına öncelik vermek, kullanılan enerji miktarını azaltmak, hizmet sonucunda oluşan atıkları azaltmak ve tekrar kullanım yöntemleri geliştirmek konularında çevre dostu hizmet uygulamaları unsurlarına yer verdikleri gözlenmektedir. Ayrıca üç otelin de bu kapsamda geri dönüşüm süreçleri geliştirdikleri görülmektedir. Bunun yanında bir otelin misafir odaları, genel mekânlar ve personel alanlarına ÇYS ile ilgili infolar bırakarak bilinçlenmeyi sağladıkları ifade edilmektedir.

3.5.2.13. Belgelendirmenin Olumlu ve Olumsuz Yönleri

Otellerin, ISO 14001 ÇYS belgelendirmesinin kendilerinin iş sonuçlarına nasıl bir katkısı olduğuna ilişkin verdikleri cevaplar aşağıda verilmiştir;

- Kaynakların etkin ve kontrollü kullanımından dolayı tüketim maliyetleri azaltılmıştır,
- Hizmet maliyetleri azalmıştır, kâr artışı elde edilmiştir,

- Hizmet maliyetleri azalmıştır, kâr artışı elde edilmiştir, güvenlikle ilgili sigorta primleri azalmıştır, ilgili mevzuatlara uyumsuzluktan kaynaklanan cezalar azalmıştır, sektördeki olumsuzluklara rağmen karlılığımız korunmasına katkı sağlamıştır, olası mevzuat uyumsuzluklarından kaynaklanabilecek cezalardan korunmuştur, uygulamalarımız bakımından örnek gösterilen bir kuruluş olmamıza katkı sağlamıştır
- Hizmet maliyetleri azalmıştır, kâr artışı elde edilmiştir, güvenlikle ilgili sigorta primleri azalmıştır, ilgili mevzuatlara uyumsuzluktan kaynaklanan cezalar azalmıştır,

Genel olarak değerlendirildiğinde, otellerin, ÇYS belgesi almasının olumsuz yönlerinin neler olduğuna ilişkin verdikleri cevaplar aşağıda verilmiştir;

- Kuruluş aşamasında bütçeye yansıyan ek maliyet,
- Bu konuda tesisimiz istekli olduğundan olumsuz yönleri olmamıştır.
- Herhangi bir olumsuz yönü olmamıştır.
- Herhangi bir olumsuz yönü olmamıştır.

Genel olarak değerlendirildiğinde, otellerin ÇYS belgesi almasının olumlu yönlerinin neler olduğuna ilişkin verdikleri cevaplar aşağıda verilmiştir;

- Kuruluşumuz, toplumda ve sektörde örnek gösterilir olmuştur, çevresel bazda misafir memnuniyeti artmıştır, bilinçlenen çalışanın katılımıyla hizmet kalitesi artmıştır, belirlenen hedeflerin hayata geçirilmesiyle doğal ve hammadde kaynaklarından tasarruf sağlanmıştır,
- Türk turizmine katkıda bulunmak yaşadığımız ortamların ve yaşayacak olduğumuz ortamların daha sağlıklı olmasına katkıda bulunmak.
- Kaynakların kullanımında etkinlik arttı, atık ayrışımıyla geri dönüşüme katkımız arttı, çalışanlarımızın, müşterilerimizin, tedarikçilerimizin ve toplumun çevre duyarlılığı bilincinin artışına katkıda bulunduğumuza inanıyoruz
- Tesisimizin hizmet ve kalite anlayışını artırmıştır, bilinçli personel yetiştirilmiştir, hizmet kalitesi artmıştır, çevreye karşı duyarlılık artmıştır, bilinçli misafir kazanılmıştır ve misafir kalitesi artmıştır.

ISO 14001 ÇYS belgelendirmesinin otellerin iş sonuçlarına en çok hizmet maliyetlerinin azaltılması yönünde katkı sağladığı otellerin tamamı tarafından ifade edilirken, üç otelin kâr artışı elde edilmesi yönünde katkı sağladığı, iki otelin güvenlikle ilgili sigorta primlerini azalttığı ve ilgili mevzuatlara uyumsuzluktan kaynaklanan cezaları azalttığı yönünde katkı sağladığı ifade edilmektedir. Ayrıca, bir otel sektöründeki olumsuzluklara rağmen karlılığın ve olası mevzuat uyumsuzluklarından kaynaklanabilecek cezalardan korunmasına katkı sağladığını belirtmektedir.

ÇYS belgesinin otellere herhangi bir olumsuz yönü olmadığı üç otel tarafından ifade edilirken, bir otelde kuruluş aşamasında bütçeye yansıyan ek maliyet getirdiğini belirtmektedir.

Otellerin ÇYS belgesi almasının olumlu yönlerinin aşağıda belirtilen alanlarda yoğunlaştığı görülmektedir;

- Çalışanların, müşterilerin, tedarikçilerin ve toplumun çevreye karşı duyarlılıkları artmıştır (3 otel),
- Hizmet kalitesi artmıştır (2 otel),
- Doğal ve hammadde kaynaklarından tasarruf sağlanmıştır (2 otel),

3.5.2.14. Çevre Alanındaki Farklı Uygulamalar ve Ödüller

Otellerin, ÇYS oluşturmuş diğer kuruluşlardan kendilerini farklı kılan belirli bir özellik olup olmadığına ilişkin verdikleri cevaplar aşağıda verilmiştir;

- ÇYS'ne tam inancın getirdiği uygulama alanındaki başarı ve örnek gösterilme,
- Tesisimizde atık çöp ayrışımı örnek olarak seçilmiştir. Tüm misafirlerimize açık alan olarak sunulmaktadır. Teslim ettiğimiz atıklar kayıtlı olarak yetkili firmalara teslim edilmektedir. Bu firmalar çevre kurulu üyelerince habersiz denetlemelere tabii tutulmaktadır. Ayrıca tesisimize gelen tedarikçi firma araçlarında güvenlik elemanlarımızca egzoz pulu kontrolü yapılarak süresi geçen araçlar tesisimize alınmamaktadır.
- Kurmuş olduğumuz atık toplama merkezi ve etkin kaynak kullanımına yönelik uygulamalarımız
- Tesis yakınında bulunan sağlıklı olmayan derenin, arıtma tesisi kurularak sağlıklı duruma getirilmesi.

Otellerin, çevre alanında aldıkları herhangi bir ödül olup olmadığına ilişkin verdikleri cevaplar aşağıda verilmiştir;

- Mavi Bayrak 2005 Yılı Özel Ödülü
- TSE EN ISO 14001 Çevre Kalite Belgesi Mart 2007
- Mavi Bayrak Belgesi Haziran 2007 tarihlerinde alınmıştır.
- Yoktur.
- Şuanda bulunmamaktadır. Bizim için en güzel ödül ISO 14001 ÇYS belgemizin olmasıdır.

Araştırma kapsamındaki sadece bir otelin mavi bayrak özel ödülü aldığı gözlenmektedir. Ama bunun yanında iki otel, ÇYS belgesi almalarının en güzel ödül olduğunu ifade etmektedirler.

Araştırma kapsamındaki iki otel, çevre konusunda yaptıkları faaliyetler bazında örnek gösterilmelerini ve atıkları ayrıştırarak toplamalarını ÇYS belgesine sahip diğer kuruluşlardan farklı kılan bir özellik olarak belirtmektedirler. Oteller tarafından tesisi gelen tedarikçi firma araçlarında egzoz pulu kontrolü yapılarak süresi geçen araçların tesise alınmaması ve tesis yakınında bulunan sağlıksız derenin, arıtma tesisi kurularak sağlıklı duruma getirilmesi dikkat çekmektedir.

Çalışmanın bu bölümünde, TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemini (ÇYS) uygulayan otellere yönelik görüşme yöntemiyle yapılan araştırma sonuçlarına yer verilmiş, sonuçlar değerlendirilmiş ve elde edilen bulgular yorumlanmıştır. Bir sonraki bölümde bu çalışmada elde edilen bulgulara ilişkin sonuç ve öneriler verilecektir.

SONUÇ

Evrendeki bütün unsurları kapsayacak şekilde, insanı kuşatan canlı cansız her şey olarak tanımlanan çevre, bugün yerel, bölgesel, ulusal ve küresel düzeyde ciddi sorunlarla karşı karşıyadır. Havadaki, sudaki ve topraktaki kirlilik önemli boyutlara ulaşmış, ormanlar ve türlerin yok olması, gürültü gibi sorunlar canlı yaşamın geleceğini tehdit eder bir boyuta ulaşmıştır.

21. yüzyıla girdiğimiz bu dönemde uzun yıllar önemi anlaşılmamış olan çevre konusunun ciddiyeti, ozon tabakasında meydana gelen inceltme, iklimlerin değişmesi, sera etkisi, asit yağmurları gibi küresel düzeyde de kendini hissettiren sorunlarla anlaşılmaya başlanmıştır. Bu sorunlar yanı sıra, 1970’li yıllardan itibaren yapılan toplantılar, oluşturulan organizasyonlar ile çevreyle ilgili olarak hazırlanan rapor ve yayınlar, küresel anlamda çevre bilincinin oluşumuna katkıda bulunmuştur. Bu gelişmelerin neticesinde, çevre ile ilgili çalışmalara son 30 yılda hız verilmiştir.

İşletme düzeyinde konuya ilgi ve bilincin oluşumu ise artan rekabet baskısı başta olmak üzere, tüketici eylemlerinin çevre lehine gelişmesi, çevreci örgütlerin güçlenmesi, firmaların maliyetle ilgili kaygılarının artması ve yaşanan çevre felaketleri gibi bir dizi faktörün etkisiyle gerçekleşmiştir. Bu konuda işletmeleri en fazla etkileyen husus, çevre korumaya yönelik yasal düzenlemelerin artması olmuştur. İlave olarak çevre ile ilgili birliklerin kurulması, işletmeleri yönlendiren standartların ve normların ortaya konması ve bunlara dayalı denetimlerin de artması, işletmelerde çevre bilincinin gelişimini sağlamıştır.

Dünyamız, hızlı nüfus artışı ve sanayileşmenin getirdiği;

- Doğal kaynakların hızla tükenmesi,
- Atıkların artması,
- Ozon tabakasının tahribi,
- Sera etkisi nedeniyle iklim dengesizlikleri,
- Yağmur ormanlarının yok olması,
- Zehirli atıkların doğaya verilmesi

gibi, giderek artan ve çeşitlenen tehditler karşısında hepimizden bilinçli bir ilgi beklemektedir. Ancak sosyal ve ekonomik koşulların iyileşmesi insanları tüketim toplumu haline getirmektedir. Doğanın bir parçası olmak yerine, doğayı tüketmeye özendirilmektedir. Bu konuda üretici ve tüketici olarak, tüm toplum bireylerine büyük sorumluluklar düşmektedir. Kaynaklar sınırlı, ihtiyaçlar sonsuzdur.

Çevrenin bir kez kirletildikten sonra, eski haline getirilmesinin çok pahalı olması ve bazen de hiç mümkün olmaması nedeniyle, çevre ile ilgili çalışmalarda esas noktayı “olumsuz etkiler ortaya çıkmadan önleme” oluşturmaktadır. Bu noktada, kirlenmeye katkıda bulunan herkesin sorumluluğunu kabul etmesi çok önemlidir. Bu bakış açısıyla kirlenmeye katkısı itibarıyla, kritik bir grup olarak kabul edilen işletmelerin çevre üzerindeki sorumluluklarını anlamaları ve yarattıkları sorunların çözümünde de yer almayı kabullenmeleri, çevreye duyarlı uygulamaların temelini oluşturmuştur.

İşletmelerin çeşitli iç ve dış baskıların etkisiyle üzerinde durulması gereken çevreyi öncelikli bir konu olarak kabul etmelerinden sonra, asıl önemli olan husus ise işletmenin ve yönetim anlayışının çevreye duyarlı hale getirilebilmesidir. İşletmenin tüm faaliyetlerinde yarattığı çevresel etkileri dikkate alması, faaliyetlerini çevreye en az zarar verecek şekilde yapması ve karar mekanizmasında ekolojik çevreyi temel alması olarak tanımlanabilecek çevreye duyarlı yönetim ve işletmecilik uygulamaları, bir işletmede ne ölçüde kabul edilir ve işletme ekolojik anlamda ne ölçüde etkili yönetilirse bundan hem işletme hem de dünya yarar sağlayacaktır. Bu noktada ekolojik yönetimle ilgili başarıların arttırılması için işletmelerin mevcut durumlarının ortaya konması, bu konuyla ilgili çalışmaların yapılması gerekmektedir.

Günümüzde işletmeler, politikalarını, toplumsal ve ekonomik çevre içinde belirlemeleri gerekmektedir. Artık şirketleri yönlendiren müşteri istekleri kavramı, kalite ve hızın ötesinde, çevre unsurlarını da kapsamaktadır. Çevre dostu teknoloji ve yaklaşımları olan firmalar, uluslar arası düzeyde rekabet avantajı kazanmaktadırlar.

Çevre sorumluluğu herkesindir. Bireyler, şirketler, yerel yönetimler ve devlet otoriteleri üzerine düşen sorumlulukları yerine getirmek zorundadır.

Bu kapsamda bir işletmede ISO 14001 ÇYS uygulamasının ilgili işletmeye kazandırdığı yararları iki grupta toplamak mümkündür;

- a) İç Yararlar;
 - İşletme giderlerinin azaltılması,

- Önlenebilir ve azaltılabilir çevre sorunlarının ve risklerinin erken belirlenmesi,
- Atıkların azaltılması, tekrar değerlendirilmesi ve geri kazanılması ile ilgili emisyonların sınırlandırılması vb.

b) Dış yararlar;

- Kamu kurumları ve tüketicide güven uyandırma,
- İmaj kazanma ve daha iyi dış ilişkiler,
- Rekabette çok büyük avantaj ve çıkar sağlayacaktır.

Çevre yönetim sistemlerinin uygulanması ve geliştirilmesi, kuruluşların müşteri beklentilerine daha iyi cevap vereceğinden ve çevre duyarlılığını tahmin edeceğinden kuruluşun Pazar payını artırmasına yardımcı olacaktır.

ÇYS’ deki çevresel faaliyetlere çalışanların katılımının artması çalışanları motive edici bir unsur olur ve işinde bir çevresel sorumluluk üstlenmesi yüksek bir motivasyon sağlar. Çalışanların “benim şirketim” felsefesinin benimsenmesini kolaylaştırır. Böylelikle çevresel performansının yanı sıra, kalite performansı ve verimlilik de dolaylı olarak etkilenir ve firmanın imajı kuvvetlenir. Bütün bunların yanı sıra şirketlerde gelişen çevre hareketleri insanı temel aldığından topluma bilinçli ve bilgili tüketicileri kazandırır.

Tüm bu pozitif etkilerle beraber diğer çevresel uygulamaların oluşturabileceği ekonomik kazanç, firmalara çevreciliğin bir masraf kapısı olmadığını göstermektedir.

ÇYS oluşturmuş ve TS EN ISO 14001 ÇYS standardı ile belgelendirilmiş Türkiye’de faaliyet gösteren otellerde ÇYS’nin kuruluş ve işleyişiyle ilgili uygulamaları, ÇYS uygulayan otellerin çevreyle olan etkileşimlerini, çevreye sağladığı fayda ve zararlarını, çevreyi daha iyi korumak, çevreye faydalı olmak ya da çevreye daha az zarar vermek için neler yaptıklarını incelemek amacıyla yapmış olduğumuz bu çalışmanın sonuçları aşağıda sunulmuştur.

Çalışma, Türk Standardları Enstitüsü’nden Mayıs 2007 itibarıyla ÇYS belgesi almış oteller üzerinde gerçekleştirilmiş olup yapılan araştırmada TSE’den ÇYS belgesi almış otel sayısının sadece dört adet olduğu, bu otellerinde Antalya ilinde olduğu tespit edilmiştir. Çalışmada bu dört otelin tamamının katılımlarıyla gerçekleştirilmiştir.

Buna göre, araştırmaya katılan otellerin tamamı beş yıldızlı olup 2000 yılından sonra açılmışlardır. Ayrıca dört otelinde 500’ün üzerinde yatak kapasitesine sahip olduğu, bunlardan iki tanesinin ise 2000’in üzerinde yatak kapasitesine sahip olduğu

görülmektedir. Bunun yanında, otellerin iki tanesinin 500'ün altında çalışana sahip olduğu, iki tanesinin ise 500'ün üzerinde çalışana sahip olduğu gözlenmektedir.

Araştırma kapsamındaki otellerin ikisinin müşterileri büyük çoğunlukla yabancı müşterilerden oluşurken, birinin müşterileri çoğunlukla yerli müşterilerden oluştuğu, birinin müşterilerinin ise tamamen yabancılardan oluştuğu gözlenmektedir.

Araştırma kapsamında görüşülen otellerden ikisinin ISO 9001 KYS, ISO 14001 ÇYS, ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi (GGYS), TS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi (İSG) Sistemlerinin tamamına sahip olduğu plajlarında mavi bayrak uygulaması olduğu, bir otelin bu sistemlerden İSG hariç diğer üç sisteme sahip olduğu, bir tanesinin de sadece KYS ve ÇYS belgesine sahip olduğu, iki otelinde mavi bayrak uygulamasına sahip olmadığı görülmektedir. Bu belgelere ise tamamının 2004 yılı ve sonrasında sahip oldukları ve ÇYS belgesi olan otellerin aynı zamanda KYS belgelerinin de olduğu gözlenmektedir.

Otellerin belgelendirme sürecinde, havaya, suya, toprağa ve diğer ortamlara verilen atıkların etkilerini en aza indirmek için, çevre boyut ve etkilerini tespit ettikleri, mevzuat aboneliklerini yaptırdıkları, yasal şartlar ve çevre mevzuatı doğrultusunda gerekli olan rutin ölçüm ve analizlerin yaptırdıkları, otel misafirlerinin ve çalışanların atık ayrışımı hakkında bilinçlendirildikleri ve uygulamaya katılımlarının sağlandığı, atık toplama merkezlerinin yaptırıldığı, TSE'den ÇYS Temel ve İç tetkik eğitimlerinin alındığı, işletme içi eğitimlerinin verildiği, gerekli olan dokümanların hazırlandığı ve yayınlandığı ve 6-12 aylık bir hazırlık sürecinden sonra da belgelendirildikleri gözlenmektedir.

Araştırma kapsamındaki iki otelin mavi bayraklı bir plaja sahip oldukları, ÇYS'deki başarılı uygulamalarının işlerini kolaylaştırdığı ve başarıyla mavi bayrak ödülünü aldıkları gözlenmektedir. Mavi Bayrak denetimlerinin ise Çevre Müdürlüğü, Sağlık Müdürlüğü ve TÜRÇEV tarafından yılda bir ve bazen habersizce yapıldığı ifade edilmektedir.

Otellerin, ÇYS belgesi almalarında;

- Yasal düzenlemelere uyum sağlamak,
- Ekolojik çevreyi korumak,
- Atıkları azaltmak,
- Doğal kaynak ve hammaddelerin etkin kullanımını sağlamak,

- Uluslararası alanda müşteriye artırmak,
- Çalışanların çevreye duyarlılıklarını artırmak,
- Çevreyle ilgili çalışmaları sistematik hale getirmek,

gibi faktörlerin etkili olduğu gözlenmektedir. Bunun yanında, otellerin ÇYS belgesi almalarına müşteri denetimlerinin azaltılması ve kamuoyu baskısının etkili olduğu daha az otel tarafından savunulmaktadır.

Otellerde ÇYS'nin, başta yönetim temsilcisi ve ona bağlı bir ekip tarafından yürütüldüğü, sorumlulukların organizasyon yapısındaki diğer yetkililere de dağıtılarak paylaşıldığı ve daha çok ekip halinde çalışmaların koordine edildiği gözlenmektedir. ÇYS ekibine, teknik servis, mutfak, muhasebe ve satın alma gibi birimlerden yetkililerin dahil edildiği görülmektedir.

Otellerin, ÇYS'nin ek maliyet getireceği düşüncesi, personellerin bilinçlendirilmeleri, atıkların ayrıştırılması, ÇYS sorumluluğunun belli bir birimin sorumluluğunda olduğu düşüncesi ve yeni bir sistem olmasından dolayı direnç gösterilmesi gibi konularda ISO 14001 ÇYS'nin hazırlık, uygulama ve belgelendirme sürecinde zorlanıldığı bunun yanında ise, üst yönetimin ve TSE'nin desteği, otellerin ÇYS'ne olan yatkınlığı, çalışanlarda ve müşterilerde var olan çevre duyarlılığının bu süreci kolaylaştırdığı gözlenmektedir.

ÇYS'nin etkinliğini;

- Üst yönetimin desteği,
- Çalışanların motivasyonu,
- Yöneticilerle çalışanlar arası etkin iletişim,
- Bölümler arası işbirliği,
- İyi yapılandırılmış bir doküman sistemi,
- ISO 9001 KYS'nin uygulanıyor ve belgelendirilmiş olması,

gibi unsurların artırdığı gözlenirken bunlardan farklı olarak bir otel, bağlı bulunulan bölge yönetiminin (Belediye ve okulların) desteği, tesis vizyonunun ve prestijinin artması, bir otelde personellerinin bu çalışmalarda kendileri, aileleri, ülkeleri ve gelecekleri için gönüllü olmalarının ÇYS'nin etkinliğini artırdığını ifade etmektedirler. Ayrıca iki otel, belirgin bir organizasyon yapısına sahip olmalarının ve İşletme kültürünün ekolojik çevreyi

merkez alacak şekilde değişim göstermesinin de ÇYS'nin etkinliğini artırdığını belirtmektedir.

Otellerin çoğunun çevresel çalışmalar için bütçeden belirli bir pay ayırdıkları ve çevresel maliyetleri takip ettikleri gözlenmektedir. Takibi yapılan maliyetlerin ise, hammadde, fuel oil, LPG, LNG, motorin, tüp, elektrik, havuz ve kazan Kimyasalları gibi doğal kaynak tüketimlerine ve izleme ve ölçmeye ait olduğu görülmektedir.

Otellerin tamamı, çevreye duyarlı işletme kültürü oluşturulmasında tepe yönetiminin desteğinin ve rolünün çok önemli olduğunu vurgularken ÇYS'nin işleyişinde ve çevreye duyarlı olmanın işletme kültürünün bir parçası haline getirilmesinde motivasyon yöntemlerinin özellikle önem kazandığını belirtmektedirler. Çalışanların motivasyonunda; Eğitim, en çevreci personel seçimi ve ödüllendirme, panosal bilgilendirmeler, çevre etkinlikleri, personel önerilerinin hayata geçirilmesi, aylık yönetici ve personel toplantıları gibi araçların kullanıldığı görülmektedir.

Oteller yarısı tedarikçilerine, ISO 14001 belgesi almalarını şart koşmakta, belgesi olmayanlara almaları yönünde tavsiyede bulunmakta ve istemeleri durumunda bu tedarikçilerine belge almaları için destek vermekte iken diğer yarısı tedarikçilerinden belge şartı aramamakta, sadece onlara almaları yönünde tavsiyede bulunmakta ve satın alma şartnamelerine uymalarını talep etmektedirler. Otellerin satın alma faaliyetlerinde satın alacakları ürünlerin; geri dönüşümlü ürün olması, ambalajının çevre dostu olması, kaliteli olması, standartlara uygun olması, tedarikçinin ürün bertarafında sorumluk alması, fiyat ve hijyen gibi faktörlere önem verdikleri gözlenmektedir. Bu da otellerin satın alma faaliyetlerinde çevresel unsurlara önem verdiklerini göstermektedir.

Otellerin, etkilendiği en önemli çevresel sorunların başında iki otelinde belirttiği arıtma sorunu ve su kirliliği geldiği ifade edilmektedir. Bunun yanında, bir otel tarafından bu sorunların haricinde hava kirliliği ve gürültü sorunu da olduğu belirtilirken bir otel ise gerekli tüm önlemlerin alınmış olmasından dolayı hiçbir çevresel sorun olmadığını beyan etmektedir.

Otellerin, Çevre sorunlarının ortaya çıkmasında önemli gördükleri faktörlerin başında dört otelinde belirttiği sanayileşme gelmektedir. İkinci sırayı, üç otelinde ifade ettiği doğal afetler alırken, aşırı nüfus artışı ve çarpık kentleşme üçüncü sırada yer almaktadır. Bunun yanında, çevre tesis ve sakinlerinin duyarsızlığı, çevre konusunda bilinçlenmenin eksik ve yavaş olması, bilinçsiz tüketim ve israf gibi faktörlere de birer otel

tarafından dikkat çekildiği görülmektedir. Bu sonuç, sanayileşmenin ve içinde bir çok çevresel sorun kaynağını içeren kentleşmenin çevre sorunları üzerindeki rolünün anlaşılması bakımından önemlidir.

Araştırmaya katılan otellerin tamamı çevre sorunlarının birinci derecede devlet, işletmeler, çevre kuruluşları ve bireyler tarafından çözümlenmesi gerektiğini ifade etmektedirler. Bu sorunların kirleten tarafından çözümlenmesi gerektiği ise iki otel tarafından savunulmaktadır. Dünyada söz konusu çevresel sorunlar için “kirleten öder” anlayışı geçerli iken Türkiye’de bir çok alanda olduğu gibi bu alanda da çözüm devletten beklenmektedir.

Araştırma kapsamındaki otellerin tamamında çevreyle ve olağanüstü durumlarla ilgili planlama yapılıyor olması olumlu bir sonuç olarak gözlenmektedir. Özellikle çevre konusunda kazalar ve felaketler yaşanmadan, konuya yönelik hazırlık yapılması gerekli bir durum olarak değerlendirilmektedir. Bu sonuç, çevre ile ilgili faaliyetlerin belirli bir plan dahilinde yürütüldüğü ve gelecekte daha planlı bir çevrede yaşayacağımız için umut verici görülmektedir.

Otellerin, çevreye duyarlı işletme ve yönetim stratejisi içersinde olmaları, otellerin tamamına yeni müşteriler edinme, toplumdaki imajın iyileşmesi, müşteri tatmininin ve hizmet kalitesinin artması yönünde iyileşme sağladığı gözlenmektedir. Bunun yanında müşteri sayısı ve hizmet fiyatı konusunda daha az bir iyileşme sağlandığı görülmektedir.

Otellerin çevreye duyarlılık kapsamında; kağıtları toplamak ve geri dönüşümünü sağlamak, atıkların geri dönüşümünü sağlamak, enerji tasarruf programları yapmak, çevre politikası oluşturmak, cam ve plastiklerin geri dönüşümü sağlamak, kirliliği önleme teşvik programları yapmak otellerin tamamının yaptıkları faaliyetler olarak gözlenmektedir. Bunun yanında kirliliği önlemek için ar-ge çalışmaları yapmak, toplam maliyet muhasebesi yapmak, atık su miktarının azaltılması ile ilgili faaliyetler yapmak, su kirliliğini azaltıcı programlar düzenlemek, baca filtreleri takmak ve ağaç dikmek otellerin üçünün de yaptıkları faaliyetler olarak görülmektedir. Ekonomik koşullardan olsa gerek arıtma tesisi konusunda sadece iki otelin faaliyette bulunduğu gözlenmektedir. Ayrıca bir otelin, çevre eğitimleri vermek, çevre adına hassas kabul edilen bölgelere gezi düzenlemek, uygunsuz davranan kişi ya da kurumların takip ve denetimini yaparak gerekiyorsa bunları ilgili mercilere bildirmek gibi faaliyetlerde bulunduğu ve bir otelde de Eko Okul Projesi faaliyetlerinin yürütüldüğü ifade edilmektedir.

Otellerin tamamının; hizmette kullanılan kaynak miktarını azaltmak, yenilenebilir kaynakların kullanımına öncelik vermek, kullanılan enerji miktarını azaltmak, hizmet sonucunda oluşan atıkları azaltmak ve tekrar kullanım yöntemleri geliştirmek konularında çevre dostu hizmet uygulamaları unsurlarına yer verdikleri gözlenmektedir. Ayrıca üç otelin de bu kapsamda geri dönüşüm süreçleri geliştirdikleri görülmektedir. Bunun yanında bir otelin misafir odaları, genel mekânlar ve personel alanlarına ÇYS ile ilgili infolar bırakarak bilinçlenmeyi sağladıkları görülmektedir.

Otellerimizde çevreye duyarlılık kapsamında yapıldığı belirtilen bu faaliyetlerin otellere önemli tasarruflar sağlayan, hatta ilave gelir getiren alanlar olduğu söylenebilir.

ISO 14001 ÇYS belgelendirmesinin otellerin iş sonuçlarına en çok hizmet maliyetlerinin azaltılması yönünde katkı sağladığı otellerin tamamı tarafından ifade edilirken, üç otelin kâr artışı elde edilmesi yönünde katkı sağladığı, iki otelin güvenlikle ilgili sigorta primlerini azalttığı ve ilgili mevzuatlara uyumsuzluktan kaynaklanan cezaları azalttığı yönünde katkı sağladığı ifade edilmektedir. Ayrıca, bir otel sektördeki olumsuzluklara rağmen karlılığın ve olası mevzuat uyumsuzluklarından kaynaklanabilecek cezalardan korunmasına katkı sağladığını belirtmektedir.

Otellerin çoğunda, ÇYS belgesine sahip olmalarının herhangi bir olumsuzluğa yol açmadığı savunulurken, bir otelde kuruluş aşamasında bütçeye yansıyan ek maliyetleri olumsuzluk olarak nitelendirmektedir. Bunun yanında Otellerin ÇYS belgesine sahip olmaları otellere;

- Çalışanların, müşterilerin, tedarikçilerin ve toplumun çevreye karşı duyarlılıklarının artması,
- Doğal ve hammadde kaynaklarının kullanımında tasarrufa gidilmesi,
- Hizmet kalitesinin artması,

yönünde katkı sağladığı ifade edilmektedir.

Araştırma kapsamındaki sadece bir otelin mavi bayrak özel ödülü aldığı gözlenmektedir. Ama bunun yanında iki otel, ÇYS belgesi almalarının en güzel ödül olduğunu ifade etmektedirler.

Araştırma kapsamındaki iki otel, çevre konusunda yaptıkları faaliyetler bazında örnek gösterilmelerini ve atıkları ayrıştırarak toplamalarını ÇYS belgesine sahip diğer kuruluşlardan farklı kılan bir özellik olarak belirtmektedirler. Oteller tarafından tesisi gelen tedarikçi firma araçlarında egzoz pulu kontrolü yapılarak süresi geçen araçların tesise

alınmaması ve tesis yakınında bulunan sağlıklı derenin, arıtma tesisi kurularak sağlıklı duruma getirilmesi dikkat çekmektedir.

Otel işletmeciliğinde ÇYS uygulamalarını inceleyen bu alan araştırmasının genel bir değerlendirmesi olarak aşağıdaki sonuçlar çıkarılmıştır;

Son yıllarda oteller için KYS, ÇYS GGYS, İSG gibi yönetim sistemleri gerek kendileri gerekse müşteri açısından önem kazanmaktadır. Ancak öncelikli olarak bu sistemlerden KYS'nin uygulamaya alındığı ardından ÇYS çalışmalarına başlandığı bilinmektedir. Bu sistemlerin uygulanmaya başlanmasıyla bir çok alanda iyileşmeler gözlenmekte ve sürekliliği sağlanmaktadır. Örneğin ÇYS'nin belgelendirme sürecinde, havaya, suya, toprağa ve diğer ortamlara verilen atıkların etkilerini en aza indirmek için yoğun bir çaba harcanmaktadır. Ayrıca, yasal şartlar ve çevre mevzuatı doğrultusunda gerekli olan rutin ölçüm ve analizler yaptırılarak çevreye karşı daha duyarlı davranılmaktadır. Bunların yanında bu sistemlerin uygulanmaya başlanmasıyla gerek çalışanlar gerekse tedarikçiler bir dizi eğitimlerden geçirildiğinden toplumun bilgi ve tecrübesi artırılmaktadır.

Bu kapsamda yapılan çevresel faaliyetler ve belgelendirmeler çevrenin daha iyi korunması, atıkların bertaraf edilmesi ve ayrıştırılması, insanın yaşadığı ve eğlendiği alanların sürekli kontrol altında tutularak muhtemel zararların en aza indirilmesi takdir edilecek çalışmalardır. Bunlardan biri olan mavi bayrak uygulaması yaz dönemlerinde denize girme ihtiyacının karşılanmasında güvenli plajların varlığının göstergesi konumundadır.

Yine bu kapsamda yürütülen çalışmaların tamamı ekip çalışmasını gerektirdiğinden birlikte düşünme ve hareket etme yeteneklerinin geliştirilmesi ve açığa çıkarılması, sorumlulukların paylaşımı açısından önemlidir. Bu tür çalışmalarda işletme içi ve dışı sorumluluk paylaşımı, iletişim teknikleri ve iş birliği önemli kazanımlardandır.

Uygulama kapsamındaki oteller gibi diğer işletmelerinde çevresel çalışmalar için bütçelerinde yeterli miktarda pay ayırmaları ve çevresel maliyetlerini izlemeleri kurumsallaşma yolunda atılmış önemli adımlardan biri olarak değerlendirilmelidir.

Sanayileşme, çarpık kentleşme ve hızlı nüfus artışından dolayı çevresel sorunların artış göstermesi ve bu sorunların çözümünde de devletten fayda beklenmesi alışkanlıklarımızın devamını gösterdiğinden üzücüdür. Çevresel sorunların birinci derecede

kirletmemekle çözülebileceği bilincinin toplumda ve sanayide yerleştirilmesi gerekmektedir.

Çevresel faaliyetlerle ve acil durumlarla ilgili planlama yapılıyor olması son derece sevindiricidir. Çünkü bu sonuç, çevre ile ilgili faaliyetlerin belirli bir plan dahilinde yürütüldüğü ve gelecekte daha planlı ve temiz bir çevrede yaşayacağımızın göstergesi ve teminatı olarak görülmelidir.

Otellerimizde çevreye duyarlılık kapsamında yapıldığı belirtilen olumlu ve duyarlı faaliyetlerin otellere önemli tasarruflar sağlayan, hatta ilave gelir getiren alanlarda olması bile çevrenin ve kıt olan doğal kaynakların korunması yönünde başlangıç aşaması için önemli bir adımdır.

Bütün çalışmalar göstermektedir ki, ÇYS, çalışanların, müşterilerin, tedarikçilerin ve toplumun çevreye karşı duyarlılıklarını artırmış, doğal ve hammadde kaynaklarının kullanımını azaltmış ve otellerde verilen hizmet kalitesini artırmıştır.

Bu sonuçlar ışığında, çevre geniş kapsamlı ve çok yönlü bir konu olması nedeniyle, öncelikle konuyla ilgili tüm tarafların (devlet-işletme-toplum) işbirliğinin, gerek çevrenin korunması ve bilincin oluşturulması, gerekse de çevreye duyarlı faaliyetlerin artırılabilmesi açısından çok önemli olduğunun belirtilmesi gerekir. Bu düzeyde gerçekleşecek çevre vergileri, cezalar gibi araçlar işletmeleri de yönlendirecektir. Yine bölgesel düzeyde yerel ticaretin en azından girdilerin temininde yaygınlaştırılması yönündeki her adım, bazı çevresel sorunların doğmadan önlenmesini mümkün kılacaktır.

Gerek sanayii gerekse hizmet sektörüne yönelik periyodik kontrol ve etkili denetim mekanizmaları hayata geçirilmelidir.

Tehlikeli atık bertaraf tesislerinin sayıları bölgesel olarak artırılmalıdır. Bu şekilde, bir taraftan ülke çapında ihtiyaca çözüm bulunurken diğer taraftan tekелci fiyat oluşumuna engel olunmalıdır.

Kurumlar düzeyinde ise, işletmelerimiz açısından yeni sayılabilecek bu konuda, her şeyden önce bundan sonra dikkat edilmesi gereken ilk husus, sürdürülebilirliğin temel alındığı stratejilerin işletmeler tarafından kabul edilmesi gerekmektedir. İşletmelerin sadece yasal yükümlülöklere uymayı temel alması, böyle bir konuda gelişme için asgari koşuldur ancak yeterli değildir. Her düzeydeki personelin bu kapsamdaki çalışmalar ve yararları hakkında eğitilmeleri gerekir. Eğitimle oluşturulacak ekoloji merkezli bir kültür ortamı bu sorunların çözümünde etkili olacaktır.

Yine işletmelerde örgütsel yapıların geliştirilerek, çevreden sorumlu birimlerin kurulması, bu faaliyetlerin daha etkili yapılabilmesine imkan verecektir. İletişim konusu mutlaka üzerinde durulması gereken bir konudur, çevreye duyarlı faaliyetlerin yapılabilmesi ve “doğru” yapılan faaliyetlerin halka ve çalışanlara bildiriminin etkili olarak gerçekleştirilmesi için iletişim sistemlerinin düzenlenmesi gerekmektedir. Çevreye duyarlılığın artmasında ödüller, kritik önemde olan araçlardır. Özellikle işletme içinde uygulanacak ödüller, çevreye duyarlı yönetimin etkili olarak uygulanabilmesini sağlayacaktır.

Sonuç olarak ISO 14001, kuruluşların ekolojik kararlar ile beraber ekonomik kararlar almalarını sağlayacak bir sistemdir. Kuruluşların çevresel problemlere getireceği pratik ve sistemli yaklaşımlar kuruluşların ekonomik ve politik kararlara karşı ayakta kalmasını sağlamakla beraber “tarife dışı engeller” adı verilen ekonomik kısıtlamalara karşı dirençli olmalarını ve varlıklarını sağlıklı bir şekilde sürdürmelerine yardımcı olacaktır.

Ülke içinde bir arada yaşanıldığı gerçeği, sorumlulukların eşit bir şekilde paylaşılacak durumunda olunduğu, kısa dönemli çıkar hesapları yüzünden ortaya çıkacak sorunların, problemlerin ve başarısızlıkların sonucunun, gelecek nesiller tarafından daha ağır bir bedelle ödeneceği gerçeği unutulmamalıdır. Dünyayı bütün sorunlarla gelecek nesillere devretmek haksızlık olacağı gibi, gelecek nesillerin daha iyisine layık olduğu, onlara aydınlık bir gelecek bırakmanın bilincinde olunmalıdır.

Tahrip olmuş çevreyle uğraşmak, önlem almaktan çok daha zor ve masraflıdır.

KAYNAKÇA

Kitaplar

- AKAT Ömer, (2000), Turizm İşletmeciliği, Bursa.
- AKDOĞAN, A. Asuman, (2003), Çevreye Duyarlı Yönetim ve İşletmecilik, Kayseri Ticaret Odası Yayınları, Kayseri.
- ALBENESE Robert, (1975), Management Toward Accountability for Performance, Richard D. Irwin Inc., Homewood.
- ALPUGAN, Oktay, DEMİR, M.HULİSİ ve diğerleri, (1995), İşletme Ekonomisi ve Yönetimi, İstanbul.
- ALTUĞ, Fevzi, (1990), Çevre Sorunları, Uludağ Üniversitesi, Yayın No:41, Bursa.
- ANGELO, R.M., Vladinir, A.N., (1994), An Introduction to Hospitality Today, Educational Institute of The AHMA, Michigan.
- ARAT, Zeynep, (1982), "Ekonomi Açısından Çevre", İnsan ve Çevre, Türkiye Çevre Vakfı Yayınları, Ankara.
- ATASOY, Basri, (1999), Çevre yönetimi ve ISO 14000 Çevre Yönetimi Standartları, Yayınlanmamış Ders Notları, Ankara.
- BARANSEL Atilla, (1979), Çağdaş Yönetim Düşüncesinin Evrimi, İ.Ü. Ya. No. 2684, İstanbul.
- BARUTÇUGİL, İsmet Sabit, (1982), Turizm İşletmeciliği, Bursa.
- BHARGAVA, Sangaeta ve WELFORD, Richard, (1996), Corporate Strategy and The Envirement: The Theory, Corporate Enviremental Management: Systems and Strtegies ed: Richard Welford, London: Earthscan Publications,.
- BITTEL R. Lester, (1980), Business in Action, Mc Grav-Hill Book Co., New York.
- BOZYİĞİT, Recep ve Karaaslan, T, (1998), Çevre Bilgisi, Ankara.
- BUCHHOLZ, Rogene A., (1998), Principles of Envirenmental Management: The Greening of Business, 2nd Edition, New Jersey: Prentice-Hall.
- BUDAK, S., (2000), Avrupa Birliği Ve Türk Çevre Politikası:Avrupa Topluluğu'nun Çevre Politikası Ve Türkiye'nin Uyum Sorunu, Büke Yay., Araştırma Dizisi:2000-6, İstanbul.
- CANDAN, A., (2003), 15 soruda 15 AB Politikası Serisi, İKV Yay., No:6, İstanbul.

- CAIRNCROSS, Frances, (1995), Green Inc: A Guide to Business and The Environment, London: Earthscan,
- CASCIO, Joseph, WOODSIDE, Gayle, MITCHELL, Philip, (1996), ISO 14000 Guide The New International Environmental Management Standards, McGraw-Hill, USA.
- CARSON, Patrick ve MOULDEN, Julia, (1991), Green is Gold: Business Talking to Business About the Environmental Revolution, Toronto: Harper Business.
- CATO, Vivienne, (1993), Green Means Business: The Contradictions of Commerce and Environmentalism, Queensway: Middlesex University, Geography and Environmental Management Paper.
- CEMALCILER İlhan - BAYAR Doğan - AŞKUN İnal Cem - ÖZALP Şan , (1985), İşletmecilik Bilgisi , İşletme Özürlü Çocuklar Eğitim ve Araştırma Vakfı Ya. No:3, Eskişehir.
- CUNNINGHAM, W.P., (1994), Understanding Our Environment, Dubuque IA: WCB, Publishers.
- CUNNINGHAM ve SAIGO , (1997), Environmental Science A Global Concern, Dubuque IA: WCB Publishers.
- ÇALIŞMA BAKANLIĞI, Gürültü Yönetmeliği, 23 Aralık 2003 tarih ve 25325 sayılı Resmi Gazete.
- ÇETİNER, Ayten, "Kentbilimci Gözüyle Çevre", İnsan, Çevre ve Toplum.
- ÇEVRE BAKANLIĞI, 2872 Sayılı Çevre Kanunu, 11 Ağustos 1983 tarih ve 18132 sayılı Resmî Gazete
- ÇEVRE MEVZUATI, Lebib Yalkın Yayınları, İstanbul, III/1-III/2.
- DÇKK-DÜNYA ÇEVRE VE KALKINMA KOMİSYONU, (1991), Ortak Geleceğimiz (3. Baskı), (Çev. Belkıs Çorakçı), Ankara: Türkiye Çevre Sorunları Vakfı Yayını.
- DERELİ, Metin, (1989), Otel İşletmeciliğinde Ön Büro, Sim Matbaası, Ankara.
- DOĞAN, Mehmet, (1994), Büyük Türkçe Sözlük, Bahar Yayıncılık, 1.Baskı
- DRUCKER Peter F., (1979), The Practice of Management, William Heinemann Lt., London.
- DUNCAN Jack, (1987), Management: Progressive Responsibility in Administration, Random House Business Division, New York.
- DURMAZ, B., (2004), Avrupa Birliğinde Çevre Politikası Alanında Muhtemel Müzakere Sürecine Yönelik Gerekli Hazırlıkların Örneklerle Çalışılması, Avrupa Birliği Genel Sekreterliği, Sektörel ve Bölgesel Politikalar Dairesi Başkanlığı, Ankara.
- E.Ü.-KAYSU, (1998), Kayseri I. Atık su sempozyumu, Bildiri Kitabevi, Kayseri.

- ELLIOT, Jennifer A., (1994), An Introduction To Sustainable Development, Routledge, London.
- Environmental Organization for Quality (EOQ), 2000, 44 th European quality congress, EOQ, Budapest, Volume.1-2-3.
- EREN Erol, (1993), Yönetim ve Organizasyon, Beta Yayınları, Yayın No:401, İstanbul.
- EREN, Erol , (2001), Yönetim ve Organizasyon, İstanbul: Beta Yayınevi, 5. Baskı.
- EREN, Erol, (1997), İşletmelerde stratejik yönetim ve işletme politikası, Beta Yayınları, İstanbul.
- ERTÜRK, Mümin, (2000), İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon, 3. Baskı, Beta Yayınları, İstanbul.
- EXCEL, (1998), Advanced EMS auditor course notebook, Excel Partnership, UK.
- GCT, (1998), Environment auditors training course, GCT Associates Limited, UK.
- GRİFFEN, Richy W., (1990), "Management", Third Edition, Houghton Mifflin Company,.
- GRONROOS, C., (1990), Service Management and Marketing, Massachusetis, Lexinton Books.
- GÜRPINAR, Ergün, (1992), Çevre Sorunları , Der Yayınları, İstanbul.
- GOETSCH, David L., and DAVIS, Stanley B., (2001), ISO 14000 Environmental Management, Prentice Hall Inc., New Jersey.
- HAKTANIR, Koray, (1997), "Doğal Kaynak Olarak Toprak", İnsan, Çevre ve Toplum (2.Baskı), Der. Ruşen Keleş, Ankara İmge Yayınevi.
- HARPER C. Stephan, (1980), Time: Managing The Most Miss Managed Resource, Managerial Planning , C.29 , July/Augst.
- HINRICHS John R., (1976), Where Has All the Time Gone, Personnel , July/August.
- HUTCHINSON, A. ve HUTCHINSON, F., (1997), Environmental Business Management: Sustainable Development In The New Milenium. London: McGraw Hill.
- IUCN, UNEP ve WWR, (1991), Caring For The Earth: A Strategy For Sustainable Living, Switzhherland.
- IVERSON, Kathleen M., (1989), Introduction to Hospitality Manageement, Van Nestran Reinhold, U.S.A.
- İÇÖZ, Orhan, (1994), "2000'li Yıllara Doğru Türkiye'nin Dünya ve Avrupa Turizmindeki Yeri", Turizm Yıllığı, Türkiye Kalkınma Bankası AŞ..
- İNAN Özalp, (1993), Yönetim ve Organizasyon, Birlik Ofset, Eskişehir.
- KALDER, (1993), Toplam kalite ve çevre kalitesi, Çevre Çalışma Grubu.
- KARPUZCU, Mehmet, (1988), Çevre Mühendisliğine Giriş, İTÜ Yayınları, İstanbul.

- KEİTH A. Lyman- GUBELLINI E.Carlo, (1971), Introduction to Business Enterprise, McGraw-Hill Book Co., New York.
- KELEŞ, R. (1998), "Nüfus, Çevre ve Kentleşme", Nüfus Çevre ve Kalkınma Konferansı, TÇV, Ankara TÇV Yayını, (13-14 Kasım 1997),
- KELEŞ, R., (1997), Kentleşme Politikası, 4 Baskı, İmge Kitabevi, Ankara.
- KELEŞ, Ruşen ve Harmancı, Can, (1998), Çevrebilim, 3. baskı, İmge Yayınları, Ankara.
- KELEŞ, Ruşen, (3-5 Kasım 1997), "Çevre Kültürü ve Etiği", 1. Ulusal Kültür Kongresi, İzmir Kültür ve Sanat Eğitim Vakfı, İzmir.
- KOÇEL Tamer , (1995), İşletme Yöneticiliği, Beta Yayınları, İstanbul, Yayın No: 405.,
- KOÇEL, Tamer, (2005), İşletme Yöneticiliği, Arıkan Basım Yayım, İstanbul.,
- KREITNER Robert, (1983), Management, Houghton Mifflin Book Co., Boston.
- LATTİN, Gerald W., (1993), The Lodging and Food Service Industry, Third Eddition, U.S.A.
- LOZADA, Hector R. ve MINTU-WIMSATT, Alma, (1996), "Sustainable Development and International Business: A Holistik Perspective", Green Marketing in a Unified Europe, Editors: A. M. VIMSATT, H.R. LOZADA, New York:International Business Press.
- LUNDBERG, Donald E., (1990), The Tourist Business, Sixth Eddition, Van Nostrand Reinhold, U.S.A..
- LYNCH, Richard, (1997), Corporate Stategy, Pitman Publishing, London.
- MEDLİK, S., (1972), Profil of Hotel and Catering Industry, William Heinmann Ltd., London.,
- ÖZCAN, Murat, (1994), "Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Muhasebesi", Turizm Yıllığı, Türkiye Kalkınma Bankası.
- NEMLİ, Esra, (2000), Çevreye Duyarlı İşletmecilik ve Türk Sanayiinde Çevre Yönetim Sistemi Uygulamaları, İstanbul Sanayi Odası Yayınları, İstanbul.
- OLALI, Hasan, (1986), "Turizm İşletmeleri Yönetimi ", (Teksir Yayın), İzmir.
- OLALI, Hasan, (1995), "Otel İşletmeciliği Yüksek Lisans Ders Notları", Turizm İşletmeciliği, İzmir.
- OLALI, Hasan, Korzay, Meral, (1989), Otel İşletmeciliği, Yön Ajans, İstanbul.
- ÖZEY, Ramazan, (2001), Çevre Sorunları, Aktif Yayınları, İstanbul
- ÖZTÜRK, S.A., (2002), Hizmet Pazarlaması, Birlik Ofset, Eskişehir.
- SHRIVASTAVA, Paul, (1993), "The Greening of Business", Business and The Environment: Implications of the New Environmentalism, Ed:Denis SMITH,

- London: Paul Chapman Publishing.
- PORTER, G. ve Brown,J.W., (1991), Global Environmental Politics, Boulder: Westview Press.
- Proceedings of the TIEES-96 first Trabzon international energy and environment symposium, K.T.Ü., (199)6, TIEES-96 Organizing Commity, Trabzon.
- Resmi Gazete, Tarihi:14.10.1993, R.G. Sayısı: 21728
- ROBBİNS, P. Stephen, (1988), Management: Concepts and Applications, 2nd edition, New Jersey, Prentice-Hall International.
- ROBBİNS, Stephens P., (1991), Mangement, Englewood Cliffs, NJ:Prentice Hall.
- ROSEMARY Stewart, (1972), The Reality of Organizations, Doubleday and Company.
- SEZEN, Haluk, (1991), "Ekonomik Büyüme Kalkınma Sürecinde Çevre Sorunları ve Kontrolü", Ekonomik Büyüme ve Çevre Korunması, Ankara YASED Yayınlan, No:39.
- SHRİVASTAVA, Paul, (1996), Greening Business: Profiting the Corporation And The Environment, Cincinnati Ohio: Thomson Executive Press.
- SHRİVASTAVA, Paul, (1994), Castrated Environment: Greening Organizational Studies, Organization Studies, 15/5.
- SİMON Herbert, (1957), Administrative Behavior, The Macmillan Co., New York.
- SMITH, DeniS, (1993), “Business and the Environment: Towards A Paradigm Shift ?”, Business and The Environment: Implications of the New Environmentalism, Ed:DeniS SMITH, London: Paul Chapman Publishing.
- STEPHENS James, (1970), Managing complexity, Work, Technology and Human Relations, The university Press of Washington D.C..
- ŞİMŞEK, M. Şerif, (2002), Yönetim ve Organizasyon, Konya: Günay Ofset, 7. Baskı,
- T.C. Çevre Bakanlığı, (1998), Çevre Notları, Ankara.
- T.C. Çevre ve Orman Bakanlığı, (2006), E-Kitap Servisi, Çevre Kirliliğine Genel Bakış, Ankara.
- TÇSV (Türkiye Çevre Sorunları Vakfı), (1990), Çevre ve Kalkınma İlişkilerinde Dünya Bankası, Ankara.
- TÇV-Türkiye Çevre Vakfı, (1998), Türkiye'nin Çevre Sorunları, TÇV Yayınları, Ankara.
- TONT, S.A., (1997), Sulak Bir Gezegenden Öyküler, (5. Basım) Ankara: TÜBİTAK Popüler Bilim Kitapları, No:44.
- TOSUN Kemal, (1987), İşletme Yönetimi, İstanbul Üniversitesi, Yayın No:3462, İstanbul.
- TOSUN, Kemal, (1992), İşletme Yönetimi:Genel Esaslar, 6. Baskı, Savaş Yayınları,

Ankara.

- TSE, (1997), TS-EEC R 880/92, Çevre Yönetimi –Avrupa Topluluğu Çevre Uygunluk Belgesi Verme Programına Dair
- TSE, (1998), TS EN ISO 14040, Çevre Yönetimi-Hayat Boyu Değerlendirme-Prensip ve Çerçeve, Ankara.
- TSE, (2000), TS EEC R 1836/93:1997, Çevre Yönetimi- Sanayi Sektöründeki Firmaların Avrupa Topluluğu Ekolojik Yönetim ve Denetim Programına Gönüllü Olarak Katılımına İzin Verilmesine Dair
- TSE, (2000), TSE EEC D 337/85, Çevre Yönetimi- Bazı Kamu ve Özel Sektör Projelerinin Çevre Etkilerinin Değerlendirilmesi
- TSE, (2002), TS EN ISO 14020, Çevre Etiketleri ve Beyanları Genel Prensip, Ankara
- TSE, (2002), TS EN ISO 14024, Çevre Etiketleri ve Beyanları - Tip 1: Çevre Etiketlemesi - Prensip ve Yöntemler
- TSE, (2002), TS EN ISO 14031, Çevre Yönetimi-Çevre Performans Değerlendirilmesi - Kılavuz, Ankara.
- TSE, (2002), TS EN ISO 14042, Çevre yönetimi-Hayat Boyu Değerlendirme-Hayat Boyu Etki Değerlendirmesi, Ankara.
- TSE, (2003), TS EN ISO 14041, Çevre Yönetimi- Hayat Boyu Değerlendirme-Amaç ve Kapsam Tanımı İle Envanter Analizi, Ankara.
- TSE, (2003), TS EN ISO 14043, Çevre yönetimi-Hayat boyu değerlendirme - Hayat boyu yorumu, Ankara.
- TSE, (2004), TS EN ISO 14011, Çevre Yönetimi – Çevre Denetim Kılavuzu- Denetim Usulü-Çevre Yönetim Sistemleri Denetimi
- TSE, (2004), TS EN ISO 19011, Kalite ve çevre yönetim sistemleri tetkik kılavuzu, Ankara.
- TSE, (2005), Çevre Yönetim Sistemi Temel Eğitim Kitabı, Ankara.
- TSE, (2005), TS EN ISO 14001, Çevre Yönetim Sistemi - Şartlar ve Kullanım Kılavuzu, Ankara.
- TSE, (2005), TS ISO/TR 14062, Çevre yönetimi – Ürün tasarımına ve geliştirilmesine çevresel boyutların dahil edilmesi, Ankara.
- TSE, (2005), TS ISO/TR 14062, Çevre Yönetimi-Ürün Tasarımına ve Geliştirilmesine Çevresel Boyutların Dahil Edilmesi
- TSE, (2006), TS EN ISO 14021, Çevre Yönetim-Çevreyle İlgili Etiketleme-Özbeyan Çevreyle İlgili İddialar-Terimler ve Tarifler, Ankara
- TSE, (2006), TS ISO 14004, Çevre yönetim sistemleri-Prensip, sistemler ve destekleyici tekniklere dair genel kılavuz, Ankara.
- TSE, (2006), TS ISO 14050, Çevre Yönetimi - Terimler ve Tarifler, Ankara.

- TSE, (2007), TS ISO 14015, Çevre yönetimi - Kuruluşların ve yerleşim alanlarının çevre açısından değerlendirmesi, Ankara.
- TURİZM BAKANLIĞI, (1996), Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikler Yönetmeliği, Turizm Dayanışma Vakfı, Devran Matbaacılık, Ankara, , Madde 60.
- TÜRKMEN İsmail, (1996), Yönetişel Zaman ve Yetki Devri Açısından Yönetimde Verimlilik, MPM Yayınları No:519, Ankara.
- UNDP, (1993), Human Development Report, New York:United Nations Development Program.
- UNEP-United Nations Environment Programme, Global Environmental Outlook 2000, www.unep.org, Erişim Tarihi:23 Mart 2007.
- UYDACI, Mert, Yeşil Pazarlama, Türkmen Kitabevi.
- UYGUÇ, N., (1998), Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi, Dokuz Eylül Yayınları, İzmir.
- WELFORD, Richard, (1994), “Barriers to the Improvement of Environmental Performanse”, Cases in Environmental Management and Business Strategy, (Ed. R. Welford), London: Pitman.
- WELFORD, Richard, (1995), Environmental Strategy and Sustainable Development: The Corporate Challenge for the Twenty-First Century, Routledge, London.
- WELFORD, R. and GOULDSON, A., (1993), Environmental Management and Business Strategy, London: Pitman Publishing.
- YAŞAMIŞ, Firuz Demir, (1995), Çevre Yönetiminin Temel Araçları, İmge Kitapevi, Ankara.
- ZHAREN, W. M., Von, (1996), ISO 14000 Understanding the Environmental Standards, Government Institutes Inc., Rockville Maryland.

Sürelî Yayınlar

- AKBABA, A. Ve Kılınç, İ., (2001), Hizmet Kalitesi ve Turizm İşletmelerinde Seruqual Uygulamaları, Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi, S:163.
- ALADA, Adalet ve diğ., (1993), ”Rio Konferansı Üzerine Düşünceler”, İ.Ü Siyasal Bilgiler Fak. Dergisi, Yıl:3, Sayı:3.
- AŞKUN İnal Cem, Türkiye’de İşletmecilik Öğretimi ve Eskişehir İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi’ndeki Gelişmeler, Eskişehir İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi Dergisi (ESADER), 50. Yıl Özel sayısı, Ekim 1973.
- BANERJEE, S., (2002), Corporate Environmentalism: The Construck and Its

- Measurement, Journal of Business Research, Vol.55.
- BANSAL, Pratima, and BOGNER, William C., (2002), Deciding on ISO 14001:Economics, Institutions and Context, Long Range Planing, Elsevier Science Ltd., y.y., Vol:35, Issue:3, June 2002.
- BANSAL, Pratima and HUNTER, Trevor, (2003), Strategic Explanation for The Early Adaption of ISO 14001, Journal of Business Ethic, Kluver Academic Publishers, Netherlands, Vol:46, Number 3, September 2003.
- BAŞOL, Koray, (1983), "Dünya'da ve Türkiye'de Çevre Sorunları", Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F., Dergisi, Sayı. 5.
- BERBEROĞLU, Nejat, (1982), Ekonomik Açıdan Çevre Kirliliği Sorunu, Eskişehir İ.T.İ.A. Dergisi, Sayı.1, No.18.
- BİLGİNOĞLU, M. Ali, (1993), "Çevre Sorunları ve Çözüm Yolları", Erciyes Üniversitesi, İİBF Dergisi, Sayı:10.
- BRUCE, L., (1989), How Green Is Your Company, International Management, January.
- CONNELL, G., (1996), ISO 14000:Çevre Yönetim Standartları, Üretimde Kalite, Temmuz-Ağustos 1996.
- COOK, B.M., (1990), The Environment and The Profit Motive, Industry Week, July 16.
- CORA, İlhan, "Sosyal Sorumluluk Kavramı ve İşletme Yönetiminde Sosyal Sorumluluklar", MPM, Anahtar Dergisi, Şubat, 1999.
- DELMAS, A. Magali, (2002), The Diffusion of Environmental Management Standards in Europe and the US:An Institutional Perspective, Policy Sciences, Kluver Academic Publishers, Vol:35, Number 1, March 2002, Netherlands.
- DEVEBAKAN, N., ve Aksaraylı, M., (2003), Sağlık İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçümünde Seruqual Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması, DEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, C:5, S:1.
- DRUCKER F. Peter, (1988), Coming of The Organization, Harvard Business Review, January/Fabruary .
- DÜREN, A. Zeynep, (1999/2), "Çevre Bilincinin Küreselleşmesi ve Yeni Ekolojik Dünya düzeni", Verimlilik Dergisi.
- GİL, Alvarez, J. Jimenes ve C. Lorente, (2001), "A.nalysis of Environmental Management, Organizational Context and Performance Of Spanish Hotels", Omega, Vol.29.
- GÜRKAN, Ömer, (1984), "Büyüme-Çevre İlişkisi Üzerine", Karadeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt. 1, Sayı:2

- HARVEY, J., (1998), Service Quality: Atutorial, Journal of Operations Management, Vol.16, No:5.
- HUTCHINSON, Colin, (1995), "The Renewal Agenda:Sustainable Development for Organizations", Organizations and People, Vol 2, No 2.
- GREENO, J. Ladd S. Noble ROBINSON, (1992), "Rethinking Corporate Environmental Management", The Co/umbia Journal of Wor/dBusiness. FaiI-Winter.
- JUDGE, W .Q., ve T.J. DougJas, "Performance Implications of Incorporating Natural Environment Issues Into The Strategic Planning Process: An Emprical Assesment", Journal of Management Studies, Vol.35, March 1998.
- KARBUZ, Sohbet, "Sürdürülebilir Kalkınmanın Zaman Yolculuğu". İşletme ve Finans Dergisi. Yıl:17. Sayı:198. Eylül 2002.
- KEAVENEY, S.M., (1999), Customer Switching Behaviour in Service Industries: An Explarotary Study, Journal of Management, Vol:59, April.
- KOTTER John, Power Dependence and Effective Management, Harvard Business Review, July-August 1997, vol.55, no.4.
- LAMMING, Richard, FARUK, Adam, COUSINS, Paul, (1999), "Environmental Soundness:A Pragmatic Alternative to Expectations of Sustainable Development in Business Strategy", Business Strategy And The Environment, Vo l8, No: 3.
- MADU, Christian N., (1996), "A Framework for Environmental Quality Assesment", Intenational Journal and Quality Science, Vol:1, No:3.
- ÖZKOL A.Erdal, Muhsin ÇELİK ve Seçkin GÖNEN, "Kurumsal Sosyal Sorumluluk Kavramı ve Muhasebenin Sosyal Sorumluluğu", Muhasebe ve Finansman Dergisi, Sayı:27, Temmuz 2005.
- PARASURAMAN, A., Zeithaml, V. ve Berry, L.L., (1985), A conceptual of Service Quality and Its Implications for Future Research, Journal of Marketing, Vol:49.
- PETERSEN, D.W., (1990), The Environment Revolution, Industrial Development Section, October.
- POLANSKY, M., ve P., ROSENBERG, (2001), "Revaluating Gren Marketing: A Strategic Approach", Business Horizons, Vol:44, No:5, September 2001.
- PORTER, G, ve Claas Van Der Linde, (1995), 'Green and Competitive", Harvard Business Review, September-October ,.
- ROARTY, Michael, (1997), "Greening Business In A Market Economy", European Business Review, Vol:.97, No:5.
- ROBERTS, A., (1996), "Green Consumers In The 1990's: Profile and Implications For

- Advertising”, Journal Of Business Research, Vol.36.
- RONDİNELLİ, Dennis A and BERRY, M.A., (2000), “Environmental Citizenship In Multinational Corporations: Social Responsibility and Sustainable Development”, European Management Journal, Vol:18, No:1, February 2000.
- SAAT, M., (1999), Kavramsal Bir Hizmet Modeli ve Hizmet Kalitesini Ölçme Aracı Olarak Seruqual Analizi, Gazi Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi, C:1, S:3.
- SHRIVASTAVA, P., (1995), "The Role of Corporations in Achieving Ecological Sustainability", Academy of Management Review, Vol.20, No.4,.
- SODERBAUM, Peter, "Environmental Management, A Non-Traditional Approach", Journal of Economic Issues,Vo:121, No:1, March 1987.
- TSAUR, S.H. ve Lin, Y.C., Promoting Service Quality Taurot Hotels:The Role of HRM Practices Srvice Behaviour, Tourism Management, Vol:25, No:4.

Tezler

- KARAKOÇ Nihat, (1996), Yönetimde Zaman Etkeninin Örgütlerin Bürokratik Yapılarındaki İşlevsel Sonuçları, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Eskişehir.
- ŞENER, Mustafa, (1996), “İşletmelerde Sosyal Sorumluluk”, İstanbul Teknik Üniversitesi, FBE, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- UYDACI, Mert, (1999), İş Ahlakı Açısından Çevresellik ve Yeşil Pazarlama Anlayışı, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.
- YONTAR, İbrahim Güray, (2006), ISO 14001 ÇYS Standardı ve Türkiye’de Durum Analizi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

İnternet Adresleri

- <http://www.europa.eu/scadplus/leg/en/>, Erişim Tarihi:23.03.2007.
- <http://www.turcev.org.tr/fee/fee.htm>, Erişim Tarihi:28.04.2007.
- <http://www.fee-international.org/>, Erişim Tarihi:28.04.2007.
- <http://www.saglik.gov.tr/>, Erişim Tarihi:28.04.2007.

<http://www.turcev.org.tr/>, Erişim Tarihi:28.04.2007.

<http://www.turcev.org.tr/mavibayrak/mavibayrak.htm>, Erişim Tarihi:28.04.2007.

<http://www.turcev.org.tr/mavibayrak/kriterler.htm>, Erişim Tarihi:28.04.2007.

<http://www.kultur.gov.tr/>, Erişim Tarihi:28.04.2007.

<http://www.blueflag.org/>, Erişim Tarihi:28.04.2007.

www.iisd.org, 01.05.2007.

www.wbcsd.org/aboutus/index.htm, Erişim Tarihi: 01.05.2007

www.americanchemistry.com/rc.nsf, Erişim Tarihi: 01.05.2007

www.ceres.org/ourwork/principles, Erişim Tarihi: 01.05.2007

www.iso.org, Erişim Tarihi:01.05.2007

<http://www.tse.org.tr/Turkish/>, Erişim Tarihi:01.05.2007

http://ec.europa.eu/environment/emas/index_en.htm, Erişim Tarihi:01.05.2007

<http://europa.eu.int/comm/environment/emas/>, Erişim Tarihi:01.05.2007

EKLER

EK-1 : SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA İŞ BİLDİRİSİ

1. **Şirket Önceliği:** Çevre yönetimini sürdürülebilir kalkınmanın temel belirleyicisi ve en önemli önceliklerinden birisi olarak kabul etmek ve işletmenin faaliyetlerini sürdürülebilirliği sağlayacak biçimde yapabilmesi için politika ve programlar geliştirmek.
2. **Bütünleştirilmiş Yönetim:** Bu politika program ve uygulamaları işletmenin bütün faaliyetlerinin yönetiminde temel almak.
3. **Geliştirme Süreci:** Şirket politika, program ve uygulamalarını yasal düzenlemeleri temel alarak bilimde, teknolojide, tüketici ihtiyaçlarında ve toplumun beklentilerindeki değişimlere bağlı olarak iyileştirmek ve aynı çevresel kriterleri uluslararası düzeyde kullanmak.
4. **Çalışanların Eğitimi:** Çalışanları işlerini çevreye duyarlı bir şekilde yapmaları için eğitmek, yetiştirmek ve motive etmek.
5. **Ön Değerleme:** Yeni bir faaliyete ya da projeye başlarken, bir fabrikayı kapatmadan ya da üretim alanını terk etmeden önce ortaya çıkabilecek çevresel etkileri önceden değerlendirmek.
6. **Ürün ve Hizmetler:** Çevreye zararlı etkisi olmayan, güvenli bir biçimde kullanılan, enerji ve doğal kaynakları tüketimi düşük seviyede olan, geri dönüştürülebilen, yeniden kullanılabilen ve güvenli bir şekilde bertaraf edilebilen ürün ve hizmetler üretmek.
7. **Müşteri Eğitimi:** Gerekli görülen durumlarda müşterilerin, dağıtıcıların ve kamuoyunun (toplumun) piyasaya sunulan ürün ve hizmetlerin güvenli kullanımı, taşınması, depolanması ve yok edilmesi konularında bilgilendirilmesi.
8. **Fabrikalar ve Üretim Faaliyetleri:** Fabrikaları, araçları ve üretim faaliyetlerini enerji ve malzemelerin verimli kullanımı, yenilebilir kaynakların sürdürülebilir kullanımı, çevreye olan zararlı etkilerin ve atıkların minimize edilmesi ve kalan

atıkların güvenli bir biçimde yok edilmesi konularını dikkate alarak tasarlamak, geliştirmek ve çalıştırmak.

9. **Araştırma:** İşletmeyle ilgili hammaddelerin , ürünlerin, süreçlerin, emisyonların ve atıkların çevre üzerindeki etkileri ve bu etkilerin minimize edilmesi konusunda araştırma yapmak ve bu tür araştırmaları desteklemek.
10. **Önlem Alıcı (Proaktif) Yaklaşım:** Ürün ve hizmetlerin üretimini, pazarlama faaliyetlerini ya da kullanım biçimlerini, bilimsel ve teknik bilgiye bağlı olarak ciddi ve geri dönüşü olmayan çevresel bozulmayı engellemek amacıyla değiştirmek.
11. **Taşıeronlar ve Tedarikçiler:** Bu prensiplerin işletmenin birlikte çalıştığı işletme adına iş yapan firmalar tarafından benimsenmesini sağlamak, onların faaliyetlerinin firmayla uyumlu hale gelmesi için çalışmak ve bu prensiplerin tedarikçiler tarafından da benimsenmesini teşvik etmek.
12. **Acil Durumlara Hazırlıklı Olma:** Çevre açısından önemli risk durumlarında yapılabileceklerle ilgili acil servisler, ilgili otoriteler ve yerel halkla bağlantılı biçimde acil durum planları hazırlamak ve konunun sınırlar ötesi etkilerini de dikkate almak.
13. **Teknoloji Transferi:** Endüstri ve kamu sektöründe çevreye duyarlı teknoloji ve yönetim metotlarının transferine katkıda bulunmak .14.Ortak Çabaya Katkıda Bulunmak: Çevresel duyarlılığı ve korumayı geliştirecek kamu politikalarının, işletme, hükümet ve hükümetler arası programların ve eğitim çalışmalarının geliştirilmesine katkıda bulunmak.
14. **Açıklık:** Çalışanlara ve kamuoyuna yönelik olarak, onların faaliyetlerinin, ürünlerin, atıkların potansiyel etkileri ve zararlarına ilişkin kaygılarını dikkate alarak açık davranmak ve bu kesimlerle diyalog içinde olmak. Sınır ötesi global etkiler konusunda da bu prensibi uygulamak.
15. **Yükümlülükler Uyum ve Raporlama:** Çevresel performansı ölçmek, düzenli çevresel denetimleri gerçekleştirmek, elde edilen sonuçların bu prensiplere, yasal yükümlülüklerle ve şirketin düzenlemelerine uygunluğunu değerlendirmek ve düzenli biçimde yönetim kuruluna, hissedarlara, çalışanlara, ilgili kurumlara ve topluma bilgi vermek.

EK-2 : CERES PRENSİPLERİ

1. **Biyosferi Korumak:** Hava, su ve dünyaya ya da dünyada bu ortamlarda yaşayan canlılara zarar verebilecek herhangi bir üretimi azaltacağız ve bu zararlı maddelerin ortaya çıkışını azaltacak her türlü çalışmaları sürdüreceğiz. Faaliyetlerimizin eklediği bütün yaşama ortamlarını, açık alan ve vahşi hayatı, biyolojik çeşitliliği kollayarak, koruyacağız.
2. **Doğal Kaynakların Sürdürülebilir Kullanımı:** Su, toprak ve ormanlar gibi yenilenebilen doğal kaynakların sürdürülebilir biçimde kullanımına dikkat edeceğiz. Yenilenemeyen doğal kaynakları dikkatli planlama ve verimli kullanım ile muhafaza edeceğiz.
3. **Atıkların Azaltılması ve Yok Edilmesi:** Kaynak azaltımı ve geri dönüşüm yollarıyla atıkları mümkün olduğunca azaltacak ve yok edeceğiz. Bütün atıkları güvenli ve sorumlu metotlarla işleyeceğiz ve bertaraf edeceğiz.
4. **Enerji Tasarrufu:** İşletme içi faaliyetlerimizin sattığımız ürün ve hizmetlerin enerji verimliliğini geliştirecek ve enerji tasarrufu yapacağız. Çevresel açıdan güvenli ve sürdürülebilir enerji kaynaklarını kullanmak için gayret edeceğiz.
5. **Risk Azaltma:** Güvenli teknolojiler, üretim araçları ve süreçleri kullanarak ve olağanüstü durumlara her zaman hazırlıklı olarak, içinde faaliyette bulunduğumuz toplumun ve çalışanlarımızın çevre, sağlık ve güvenlik açısından risklerini minimize etmek için mücadele edeceğiz.
6. **Güvenli Mal ve Hizmetler:** Çevre sağlığı ya da güvenliği açısından zararlı olabilecek, tehlike yaratabilecek mal ve hizmetlerin kullanımını, üretimini ve satışını azaltacağız, mümkünse durduracağız. Tüketicilerimizi ürün ve hizmetlerimizin çevresel etkileri hakkında bilgilendireceğiz.
7. **Çevresel Yenileme (Restorasyon):** Çevreye, güvenliğe ya da sağlığa yönelik bir zarar vermiş isek, bunları, sorumlu bir biçimde, derhal düzelteceğiz. Kişilere zarar vermiş isek olabildiğince telafi edeceğiz, çevreye zarar vermişsek çevreyi yeniden düzenleyeceğiz.

8. **Kamuoyunu Bilgilendirmek:** Çevre, sağlık ya da güvenlik bakımından kuruluşumuzun neden olduğu zararlardan etkilenme ihtimali olan herkesi zamanında bilgilendireceğiz. Fabrikalarımızın çevresinde yaşayan kişilerle diyalog içinde olup, düzenli olarak fikir ve tavsiyelerini alacağız. Tehlikeli kazaları veya durumları yönetime ya da ilgili kurumlara rapor eden personele karşı tavır almayacağız.
9. **Yönetim Taahhütleri:** Bu prensipleri uygulayacağız ve bunlara dayalı olarak yönetim kurulu ve uygulamalardan sorumlu yöneticilerin çevreyle ilgili konulardan haberdar olmalarını ve çevre politikasından tümüyle sorumlu olmalarını sağlayacak bir çalışma tarzı sürdüreceğiz. Yönetim kurulumuzu seçerken, çevreye karşı duyarlı olmayı bir kriter olarak kullanacağız.
10. **Denetim ve Raporlar:** Bu prensiplere ne derece uyabildiğimizi ve gelişmemizi belirlemek için faaliyetlerimizi yıllık olarak değerlendireceğiz. Genelde kabul görmüş çevresel denetim yöntemlerinin zamana uygun olarak geliştirilmesini destekleyeceğiz. Her yıl kamuoyuna açık olacak bir CERES Raporu hazırlayacağız.

EK-3 : ARAŞTIRMADA UYGULANAN SORULAR

Sayın ilgili,

Bu soru formu, “Otel İşletmeciliğinde Çevre Yönetim Sistemi (ÇYS) Uygulamaları” isimli tez çalışmasında kullanılmak amacıyla hazırlanmıştır. Bu çalışma ile Çevre Yönetim Sisteminin otellere sağladığı faydalar, çevreye duyarlı işletme ve yönetim anlayışı, çevresel sorunların çözümünde ÇYS’nin rolü gibi konular ölçülmek istenmiştir. Çalışma kapsamında elde edilen bilgiler tamamen bilimsel amaçlı kullanılacaktır.

Araştırmaya sağladığınız katkılardan dolayı teşekkür ederiz.

Ramazan USTA

A. Genel Bilgiler

Otelin tam adı ve adresi	
Telefon ve faks bilgileri	
Görüşülen kişi (isim-unvan)	
Otelin açılış tarihi	
Yıldız sayısı	
Yatak kapasitesi	
Çalışan personel sayısı	
Müşteri dağılımı	
Sahip olduğu belgeler ve alındığı yıl	() ISO 9001 -....., () ISO 14001 -..... () ISO 22000 -....., () TS 18001 -..... () Mavi Bayraklı Plaj-..... () Mavi Bayraklı Marina-.....

B. ÇYS ve Çevresel Duyarlılık Kapsamındaki Faaliyetleri İle İlgili Bilgiler

1. Kuruluşunuzda ISO 14001 ÇYS’nin oluşturulması ve belgelendirme sürecini kısaca özetler misiniz ? (Çalışmalar ne zaman başladı, belgelendirmeye kadar geçen hazırlık süreci ne kadar zaman aldı, bu süreçte neler yapıldı, kurum içi ve dışı alınan eğitimler nelerdir, vs).
2. Mavi bayrak uygulaması varsa, hazırlık sürecinden bahseder misiniz ?
3. Mavi bayrak uygulaması hangi aralıklarla kim tarafından denetlenmektedir ?
4. Kuruluşunuzun ISO 14001 ÇYS belgesi almasında etkili olan faktörler nelerdir ?
 - ☐ Yasal düzenlemelere uyum sağlamak
 - ☐ Kuruluş imajını iyileştirmek
 - ☐ Ekolojik çevreyi korumak,
 - ☐ Kamuoyu baskısı,
 - ☐ Atıkları azaltma ve tekrar kullanma gibi yöntemlerin maliyetleri azaltması,
 - ☐ Müşteri denetimlerini azaltmak,
 - ☐ Uluslararası alanda müşteriye artırmak,

- ☐ Çalışanlarımızın çevreye duyarlılıklarını artırmak,
 - ☐ Çevreyle ilgili çalışmaları sistematik hale getirmek,
 - ☐ Diğer,.....
5. Kuruluşunuzda ÇYS kimlerin veya hangi bölümlerin sorumluluğunda yürütülmektedir ?
6. ISO 14001 ÇYS hazırlık, uygulama ve belgelendirme sürecinde karşılaşılan zorluklar nelerdir ?
7. ISO 14001 ÇYS hazırlık, uygulama ve belgelendirme sürecini kolaylaştıran unsurlar nelerdir ?
8. ÇYS'nin etkinliğini artıran unsurlar nelerdir ?
- ☐ Üst yönetimin desteği,
 - ☐ Çalışanların motivasyonu,
 - ☐ Yöneticilerle çalışanlar arası etkin iletişim,
 - ☐ Bölümler arası işbirliği,
 - ☐ İyi yapılandırılmış bir doküman sistemi,
 - ☐ Belirgin bir organizasyon yapısı,
 - ☐ ISO 9001 KYS'nin uygulanıyor ve belgelendirilmiş olması,
 - ☐ İşletme kültürünün ekolojik çevreyi merkez alacak şekilde değişimi,
 - ☐ Diğer,.....
9. Kuruluşunuz bütçesinde ÇYS'ne ayrılan belirli bir pay var mıdır ? Varsa yaklaşık ne kadardır ?
10. Kuruluşunuzda ÇYS ile ilgili maliyetler izlenmekte midir? İzlenmekte ise neler izlenmektedir ? Kısaca açıkla mısınız ?
11. Kuruluşunuzda ÇYS'ni işletme kültürünün bir parçası haline getirebilmek ve çalışanları motive edebilmek için hangi yöntemlerden yararlanılmaktadır ? Kısaca açıklayınız.
12. Kuruluşunuzun tedarikçilere yönelik ISO 14001 yaklaşımı ne şekildedir ?
- ☐ Tedarikçilerimizin ISO 14001 belgesi almaları şart koşulmaktadır,
 - ☐ Tedarikçilerimizin ISO 14001 belgesi almaları tavsiye edilmektedir,
 - ☐ Tedarikçilerimizin ISO 14001 belgesi almalarına destek olunmaktadır,
 - ☐ Tedarikçilerimizde ISO 14001 belgesi aranmamaktadır,
 - ☐ Diğer,
13. Kuruluşunuzda, tedarik (satın alma) faaliyetlerinde önemli bulunan faktörler nelerdir ?
- ☐ Kalite,
 - ☐ Standart,
 - ☐ Tedarikçinin ürün bertarafında sorumluk alması,
 - ☐ Tedarikçinin güvenilirliği,
 - ☐ Geri dönüşümlü ürün olması,
 - ☐ Ambalajının çevre dostu olması,
 - ☐ Fiyat,
 - ☐ Diğer,.....

14. Kuruluşunuzu etkileyen en önemli çevresel sorunlar nelerdir ? Lütfen belirtiniz.
- ☐ Hava kirliliği,
 - ☐ Su kirliliği,
 - ☐ Arıtma sorunları,
 - ☐ Gürültü,
 - ☐ Diğer,....
15. Çevre sorunlarının ortaya çıkmasında en önemli faktörler nelerdir ? Lütfen belirtiniz.
- ☐ Sanayileşme,
 - ☐ Doğal afetler,
 - ☐ Aşırı nüfus artışı,
 - ☐ Çarpık kentleşme,
 - ☐ Diğer,.....
16. Çevre sorunları kimler tarafından çözülmelidir ?
- ☐ Devlet,
 - ☐ İşletmeler,
 - ☐ Çevre kuruluşları,
 - ☐ Bireyler,
 - ☐ Kirleten tarafından,
 - ☐ Diğer,.....
17. Kuruluşunuzda çevreye yönelik planlama yapılmakta mıdır ? Yapılmakta ise nelerdir ? Lütfen belirtiniz
18. Kuruluşunuzda acil (olağanüstü) durumlar için planlama yapılmakta mıdır ? Evet ise neler yapılmaktadır ? Lütfen belirtiniz.
19. Kuruluşunuzda Yeşil İşletme (çevreye duyarlı işletme) kültürü oluşturulmasında tepe yönetimin rolü nasıl değerlendirilmektedir ?
20. Çevreye duyarlı işletme ve yönetim stratejileri kuruluşunuza nasıl bir iyileşme sağlamıştır ?
- ☐ Müşteri sayısı artmıştır,
 - ☐ Yeni müşteriler edinme imkanı doğmuştur,
 - ☐ Hizmet fiyatı artmıştır,
 - ☐ Kuruluşumuzun toplumdaki imajı iyileşmiştir,
 - ☐ Müşteri tatmini artmıştır,
 - ☐ Hizmet kalitesi artmıştır,
 - ☐ Diğer,.....
21. Kuruluşunuzda çevreye duyarlılık kapsamında yapılan faaliyetler nelerdir ? Lütfen belirtiniz ?
- ☐ Kağıtların toplanması ve geri dönüşümü,
 - ☐ Atıkların geri dönüşümü,
 - ☐ Enerji tasarruf programları,
 - ☐ Arıtma tesisi kurmak,
 - ☐ Kirliliği önlemek için ar-ge çalışmaları yapmak,
 - ☐ Toplam maliyet muhasebesi,

- ☐ Atık su miktarının azaltılması ile ilgili faaliyetler,
- ☐ Cam ve plastiklerin geri dönüşümü,
- ☐ Çevre politikası oluşturmak,
- ☐ Su kirliliğini azaltıcı programlar,
- ☐ Kirliliği önleme teşvik programları,
- ☐ Baca filtreleri takmak,
- ☐ Ağaç dikilmesi,
- ☐ Diğer,.....

22. Kuruluşunuzda çevre dostu hizmet uygulamaları çerçevesinde hangi unsurlara yer verilmektedir.

- ☐ Hizmette kullanılan kaynak miktarını azaltmak,
- ☐ Yenilenebilir kaynakların kullanımına öncelik vermek,
- ☐ Kullanılan enerji miktarını azaltmak,
- ☐ Hizmet sonucunda oluşan atıkları azaltmak,
- ☐ Geri dönüşüm süreçleri geliştirmek,
- ☐ Tekrar kullanım yöntemleri geliştirmek,
- ☐ Diğer,.....

23. ISO 14001 ÇYS belgelendirmesinin kuruluşunuzun iş sonuçlarına nasıl bir katkısı olmuştur ?

- ☐ Hizmet maliyetleri azalmıştır,
- ☐ Kar artışı elde edilmiştir,
- ☐ Güvenlikle ilgili sigorta primleri azalmıştır,
- ☐ İlgili mevzuatlara uyumsuzluktan kaynaklanan cezalar azalmıştır,
- ☐ Diğer,.....

24. Genel olarak değerlendirildiğinde, kuruluşunuzun ÇYS belgesi almasının olumsuz yönleri neler olmuştur ? Kısaca açıklayınız ?

25. Genel olarak değerlendirildiğinde, kuruluşunuzun ÇYS belgesi almasının olumlu yönleri neler olmuştur ? Kısaca açıklayınız ?

26. Kuruluşunuzu ÇYS oluşturmuş diğer kuruluşlardan farklı kılan belirli bir özellik var mıdır ? Varsa lütfen belirtiniz.

27. Kuruluşunuzun çevre alanında aldığı herhangi bir ödül var mıdır ? Varsa lütfen belirtiniz.