

OTEL İŞLETMELERİNDE KATI ATIK YÖNETİMİ: ÖN BÜRO DEPARTMANINDAKİ UYGULAMALARA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA¹

Özgür KIZILDEMİR², Mustafa SANDIKCI³

ÖZET

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

Bu çalışmanın amacı, Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinin ön büro departmanlarındaki KAY'ın uygulanıp uygulanmadığı, uygulanıyorsa hangi çeşit KAY faaliyet göstermekte olduğunu araştırmaktır. Bu doğrultu da Afyonkarahisar' da faaliyet gösteren sekiz adet beş yıldızlı otellerin ön büro departmanı ile nitel araştırma yöntemlerinden olan mülakat yöntemi ve gözlem yöntemiyle araştırma yapılmıştır. Bu bağlamda mülakat soruları ise iki kısımdan oluşturulmuştur. İlk kısım işletme ile ilgili genel bilgiler, ikinci kısım ise KAY uygulamalarının incelenmesini içeren sorulardan oluşmaktadır. Amaca ulaşmak için ise, literatür taraması olarak çevre, katı atık ve yönetimi ile ilgili kaynaklar incelenmiş, otel işletmelerindeki uygulamalar aktarılmıştır.

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

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

Jel: Q 53

¹Bu çalışma, Yrd. Doç. Dr. Mustafa SANDIKCI tarafından yönetilen yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

²Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

³Yrd. Doç. Dr Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Fakültesi

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

ABSTRACT

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

The purpose of this study, the five star hotels in Afyonkarahisar front office departments Solid Waste Management has been performed, is applied to investigate what kind of operating in SWM. Afyonkarahisar in this direction at the front desk department, which operates eight five-star hotels and the interview method and the method of observation technique of qualitative research methods were investigated. Main reason for the qualitative research related to the research on the subject of research is the limited number of studies done before. In this respect, the two parts of the interview questions were created. General information about the company first part, the second part consists of questions, including examination of the SWM practices. Literature as well as to achieve the purpose of the environment, resources for the management of solid waste and studied hotel management were transferred to the applications.

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

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

GİRİŞ

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

konusunda bilinçlenip çeşitli kanun ve düzenlemeler getirmişlerdir.

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

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

1. Otel İşletmelerinde Katı Atık Yönetimi

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

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

1990'lu yıllarda otel işletmelerinin katı atıklarını azaltmaya yönelik programları uygulamalarına yanıtlar olumsuz olmuştur. Çünkü işgücü maliyetleri ve ekipman maliyetleri nedeniyle işletmeye ek maliyetler çıkacağına inanılmaktadır (Wilco vd., 2001: 372). Aslında otel işletmeleri açısından katı atık yönetimi hem otelin parasal faaliyetleri açısından (katı atıkların en aza indirilmesi, geri dönüşüm

ve kazanımı vb.) hem de çevresel kirliliğin azalması ile turizmin sürdürülebilirliği bakımından ve çevredeki toplumun sağlığı açısından (Shamshiry vd., 2011: 4) faydalı olduğunu söyleyebiliriz.

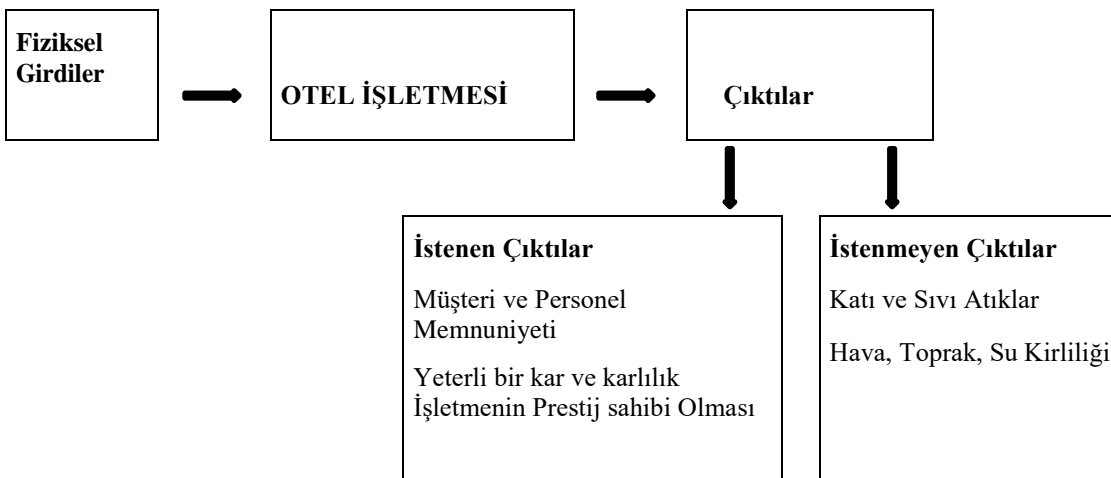
Büyük ölçekli otel işletmelerinde diğer ölçekli otel işletmelerine göre çıkan katı atık miktarı fazla olduğundan dolayı buradaki atık yönetimi daha kapsamlı olmaktadır. Buna bağlı olarak Özgen (2005)' e göre otel işletmelerinde atık yönetimi, "atık oluşumunu engelleme, çıkan atık miktarını en az düzeye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

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

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

Oteller işletmelerinden açığa çıkan katı atıklar aşağıda verilen büyük ölçekli otel işletmelerinin girdi ve çıktıları Şekil 1' de verilmiştir. Çalışma konumuz olan katı atık yönetimi istenmeyen atıklar kategorisine girmektedir.

Şekil 1. Büyük Ölçekli Otel İşletmesinin Girdi ve Çıktıları



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

Şekil 1’ de otel işletmelerine öncelik olarak fiziksel girdilerin girdiği görülmektedir. Sonra otel işletmesinde bu fiziksel girdiler bir şekilde işlenerek çıktılar elde etmektedir. Bu çıktılar da istenen ve istenmeyen çıktılar olarak iki bölümde incelenmiştir. Örneğin, bir otel işletmesine müşteri gelir, konaklamaya başlar. Bu esnada memnuniyet veya memnuniyetsizlik oluşur ve ayrıca müşteri katı atıkları (atık kâğıt vb.) oluşur. Bunlarda müşterinin istenen ve istenmeyen çıktılarıdır. Çalışmaya göre katı atık yönetimi istenmeyen çıktılar olarak otellerde karşılaşılmaktadır. Buna bağlı olarak katı atık yönetim hiyerarşisi Şekil 2’ de gösterilmiştir.

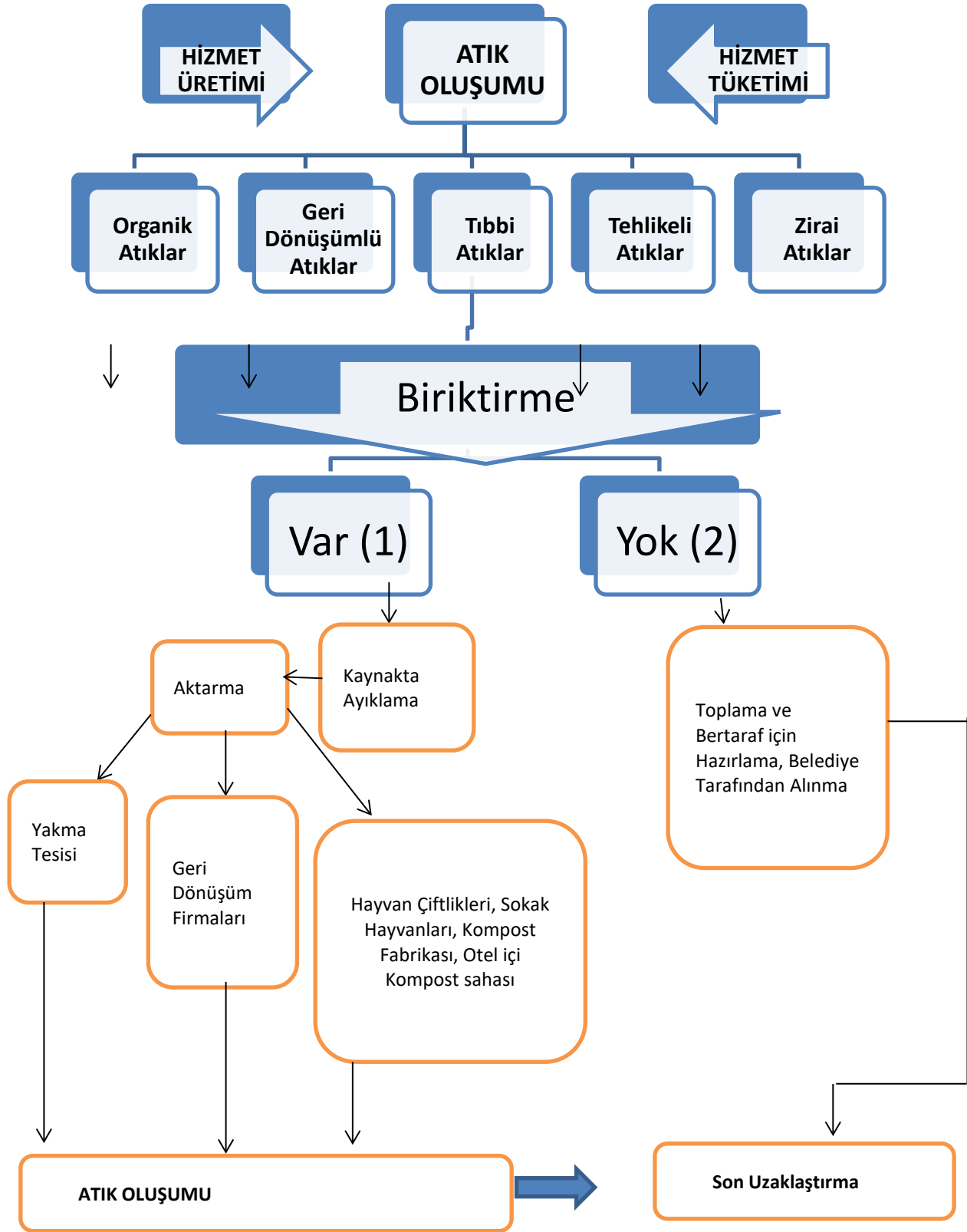
Şekil 2. Katı Atık Yönetim Hiyerarşisi



Kaynak: Tayan, 2007: 65

Büyük ölçekli otel işletmesinde atıkların azaltılması, değerlendirilmesi uygulaması güç olan bir çalışma gerektirir. En önemlisi de en azından ilk olarak bir çevresel yönetim programı aşamaları uygulanarak daha fazla kaynak verimliliği ile maliyetleri azaltabilir (Iwanowski and Rushmore, 1994: 8). Bu çalışmada en önemli faktör personeldir. İlk aşama olan atık azaltımı personel ve yöneticiler tarafından uygulanması ile otel işletmesine fayda sağlayabilir. İkinci ve üçüncü aşama olan tekrar kullanım ve geri kazanım atıkların düzenli bir şekilde kaynağından ayırarak gerekli yerlere teslimatı ile gerçekleşir. Yakma ve düzenli depolama çoğunluklu olarak tesisin birlikte çalıştığı katı atık tesislerinin yapacağı bir iştir. Atık toplama, ayıklama, atık yaratmama konusunda personelin göstereceği hassasiyet programın başarısını etkiler. Personelin bilinçli olması veya bilincin sonradan kazanılması eğitim vermayla sağlanabilir. Gerekli eğitim verildikten sonra otel işletmelerinden çıkan atıkların ilk önce önlenmesi daha sonra ayırma aşamasında atık çeşitlerine göre ayrılması sağlanmalıdır. Buna bağlı olarak Özgen (2005)’e göre otel işletmelerinden çıkan atıklar Şekil 3’te verilmiştir:

Şekil.3. Büyük Ölçekli Otel İşletmelerinde Çıkan Atık Türlerinin Akış Şeması



Kaynak: Özgen akt., Özgen, 2005: 98.

Şekil 3’de gösterilen Var (1)’in anlamı, otel işletmesinde atık değerlendirme programının olması durumudur. Yok (2)’un anlamı ise otel işletmesinde atık değerlendirme programının olmaması durumudur.

Şekil 3’e göre otel işletmeleri atıkları beş şekilde incelenmiştir. Bu atıklardan ilki organik atıklardır. Organik atıklar otel işletmelerinde genellikle mutfaklardan çıkabilen atıklar olup yiyecekler hazırlanma aşamasında hammaddelerin çıkardığı atıklardır. Karpuz kesildikten sonraki çıkan kabuk bu atıklara örnek verilebilir.

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

Üçüncü tür atık tıbbi atıklar olup otel işletmelerin genellikle revirlerinden çıkan atık şırıngalar ilaç kapsülleri vb. dir. Otel işletmelerinden çıkan diğer bir atık türü olan tehlikeli atıklar, boya türü maddeler, kimyasal atıklar, piller tehlikeli atıklar kategorisine örnek verilebilir.

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

Otel işletmelerinden çıkabilecek katı atıkların işletmeye maliyetinin az olması ve işletmenin gerekli olan yasa ve yükümlülük lere uyması açısından atık değerlendirme programını izlemesi menfaatine olacaktır.

2. Otel İşletmelerinde Katı Atık Yönetimi Programı Aşamaları

Otel işletmelerinin KAY programı aşamaları, hazırlık aşaması, uygulama aşaması ve değerlendirme aşamasıdır.

2.1. Hazırlık Aşaması

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

2.2. Uygulama Aşaması

Otel işletmesi hazırlık aşamasında ön çalışmasını yaptıktan sonra uygulama aşamasına geçer. Uygulamanın ilk aşaması konu ile ilgili sorumlu belirlemektir. Sorumlu belli özelliklerde kendisine bir takım kurar. Takım kurmasındaki amaç personelin ilgi ve duyarlılığını artırmaktır. Kurulacak takım otel işletmesinin ana departmanlarından birer temsilci olarak kurulursa tüm departmanlara hâkimiyet sağlanmış olunur (Ön büro, yiyecek-içecek, kat hizmetleri, muhasebe, insan kaynakları, satın alma, bilgi-işlem, teknik servis). Takımın üzerinde çalışacağı konular; katı atıkların önlenmesi, azaltılması, daha az katı atık üreten ürünlerin satın alınması, geri dönüşümü olan katı atıkların kullanılması, otel işletmesinin müşterilerine katı atık yönetiminin tanıtımı olarak sayılabilir. Sonraki aşaması ise otel işletmesinden çıkabilecek katı atıkların belirlenmesidir. Otel işletmesinden çıkabilecek katı atıklar, organik atıklar, kâğıt atıkları, ambalaj atıkları, plastik ambalajlı atıklar, metal ambalajlı atıklar, cam ve cam ambalajlı atıklar, tehlikeli atıklar olarak genel bir şekilde sayabiliriz. Otel işletmesinden çıkabilecek olan bu katı atıklar daha sonra ki aşamada her departmana göre kayıtlar ayrıntılı bir şekilde tutulmalı ve otel işletmesi satın alma yaparken daha dikkatli politikalar belirlemelidir. Daha sonra çıkabilecek bu atıklar kaynağında ayrılmalı, bu düzene göre depolanmalı ve daha sonra ilgili kurum ve kuruluşlara teslim edilecek olanlar teslim etmelidir (Özgen, 2005: 110-137; Roffman ve Stipnaouk, 1996: 237-238; Kirk, 1996: 55-57; Özmen, 1994: 55; Gillepse vd., 2002: 123-125; Crampton, 1998: 4; Murray, 2000: 41).

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

Atığın Tanımlanması: Otel işletmesinde ortaya çıkan tüm atıklar ilk önce tanımlanır ve kaynakları belirlenir. İlk olarak belediye tarafından alınan evsel nitelikli katı atıklar, ambalaj atıkları ve endüstriyel nitelikli atıklar ve (tehlikeli atıklar, atık yağlar, kontamine (herhangi bir tehlikeli atık/atık yağ bulaşmış) ambalaj atıkları olarak atıkların çeşitlendirilmesi sürecidir. Bunların oluşumu sıklığı ve miktarları tespit edilir ve bu atıkların hangi mevzuata tabi olduğu, nasıl toplanması, taşınması, geçici depolanması gerektiği, maksimum depolama süresi gibi hususlar atığın tanımlanması sürecini oluşturmaktadır.

Kaynağında Ayrı Toplama: Tüm atıkların kaynağında ayrı toplanması için bu atıkların olduğu alanlara yeterli büyüklükte ve sayıda atığın türüne ve niteliğine uygun konteynırlar konmalıdır. Kaynağında ayrı toplama otel işletmelerinde her bir departmanın kendi bünyesinde atık çeşitlerini ayırması ile mümkündür. Örneğin ön büro departmanından çıkabilecek katı atıklara göre gerekli konteynırlardır (kâğıt konteynırı, plastik konteynırı, vb.) Her bir konteynırlar üzerine, içerisine atılacak

atığın türünü belirten bilgi ve uyarı etiketleri bulunması gerekir ve eğer mümkünse farklı atıklar için farklı renklerde konteynırlar da kullanılabilir. Bu şekilde bir uygulama atıkların kaynağına ayrı toplanmasındaki başarı faktörünü yükseltecektir.

Personel Eğitimi: Gerek atık yönetiminden sorumlu ekibe, gerekse tüm personele atık yönetimi konusunda eğitim/bilgi verilmesi personel eğitim süreci aşamasında önemli olup, herkesin üzerine düşen vazifelerin uygulanması açısından ve atıkların ayrı toplanması açısından herkesin hassasiyet göstermesi hususları hatırlatılmalıdır.

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

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

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

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

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

2.3. Değerlendirme Aşaması

Bu aşamada otel işletmesi katı atık programının sonuçlarının değerlendirilmesi çalışmanın olumlu ve olumsuz yönlerinin göz önüne serilmesi açısından önemlidir. Değerlendirme aşamasında katı atık kayıtları ve belirlenen hedefler karşılaştırılmalı, bu hedeflere ulaşıp ulaşılmadığı eğer sonuç ulaşılmadı ise nedenleri incelenmelidir. Kayıtların düzgün tutulması değerlendirmenin en önemli

unsuru olup, değerlendirmenin ne kadar sıklıkta yapılacağı otel yönetiminin kararıdır. Değerlendirme aylık veya yıllık yapılabilir. Yapılan değerlendirmeler sonucunda otel işletmesi bir önceki senenin verilerine göre eğer daha fazla katı atık çıkartmış olsa bile programı başarısız olarak değerlendirmemek gerekir. Bunların nedenleri kontrol edilmelidir. Nedenleri ise örneğin geçen seneye göre otel işletmesinin yıllık ortalama doluluk oranını %50'den %70'e çıkarmış olabilir. İkinci bir neden otel işletmesi yeni bir faaliyet alanı açmış olabilir (Havuz bar yaptırması gibi). Üçüncü bir neden otel pansiyon tipini değiştirmiş olabilir (oda kahvaltıda herşey dâhil sistemine geçiş gibi). Dördüncü bir neden konaklayan müşteri tipi değişmiş olabilir (otele gelen çocuklu ailelerin artış göstermesi gibi). Başka bir neden ise otel işletmesi oda kapasitesini artırmış olabilir (Özgen, 2005: 138; Kirk, 1996: 108).

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

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

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

3. Ön Büro Departmanında Ortaya Çıkan Katı Atıklar ve Katı Atıkların Yönetimi

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

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

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

- Bagaj odasındaki veya emanet odasındaki raflar (metal veya ağaç)

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

Büyük ölçekli otel işletmelerinden olan ve on iki ay boyunca İzmir Çeşmede faaliyet gösteren Sheraton Çeşme Hotel Resort & Spa ön büro müdüründen alınan bilgiler doğrultusunda KAY faaliyetleri, bu otel işletmesinde de uygulanmaktadır. Örneğin, rezervasyon işlerinde veya diğer yazışmalarda en çok kullanılan yöntem olan faks bu otel işletmesinde dijital ortamda mail yoluyla gelmesi ve bunun sonucunda faks kâğıtlarının kullanımı hiçbir katı atık oluşturmamaktadır. Otel işletmesi de yaklaşık olarak yıllık iki-üç bin Türk Lirası ödeme yapmaktan kurtulmaktadır. Bu otelde uygulanan diğer bir yöntem ise fotokopi işleminin hemen hemen hiç kullanılmıyor olmasıdır. Çünkü otel işletmesi misafirlerin kimliklerinin fotokopilerini, pasaportlarını tarama (scanner) işi ile gerçekleştirmektedir. Otel işletmesi böyle bir politika izleyerek hem fotokopi neticesinde çıkabilecek atık kâğıtları engellemiş olmakta hem de fotokopi kâğıtlarının kaybolma gibi bir ihtimalini tarama işlemi ile dijital ortama aktararak ortadan kaldırmaktadır. Yine bu otel işletmesi misafirlerle çok karşılaştıkları bir olay neticesinde değişik bir uygulama gerçekleştirmiştir. Misafirler genellikle hesaplarını çıkış yapmadan bir gün önce ayrıntılı bir şekilde görmek istemektedirler. Bunun neticesinde bu otel işletmesi misafirlerin odasında bulunan TV'lere hesaplarını inceleyebildiği bir teknoloji getirmişlerdir. Bu teknoloji misafirlerin otel içerisinde yapmış olduğu harcamaların ayrıntısını görme şansı tanımaktadır. Her misafir, otel işletmesi içerisinde yapmış olduğu harcamayı kendi odasında bulunan TV'lerde görebilmektedir. Böylelikle otel işletmesi her bir misafire aşırı bir istek olmadıkça hesaplarının bulunduğu folyoyu kâğıt olarak vermemekte ve misafirlerin her istediği anda kendi odasında hesaplarını inceleme şansı tanımaktadır. Bunun sonucunda ise misafir ile otel işletmesi arasında hem memnuniyet ve güven ilişkisi artmakta hem de otel işletmesi kâğıt atıklarını fazlasıyla önlemektedir. Yine bu otel işletmesinin uygulamış olduğu KAY programlarından birisi de, ön büroda çıkan tek yüzü dolu olan kâğıtların diğer değerlendirilmesidir. Ön büroda çıkan bu tek yüzü dolu olan kâğıtlar belli bir sayıya ulaşınca kadar belli bir yerde biriktirilmektedir. Belli sayıya ulaşıldıktan sonra ise ihtiyacı olan diğer departmanlara dağıtımı sağlanmaktadır. Örneğin, kat hizmetleri ve insan kaynakları departmanlarında bu tür kâğıtlara fazlasıyla ihtiyaç duyulduğu için genellikle bu departmanlara kâğıtlar verilmektedir ve böylece otel işletmesi kâğıt kullanımını en az düzeye indirgemektedir (Ü. Sarıbaş, kişisel iletişim, 27 Mart 2013). KAY uygulamalarının yapıldığı büyük ölçekli bir otel işletmesinin çevreye daha duyarlı olduğu düşünülebilir. Ortaya çıkan bu katı atıkların teknoloji çerçevesinde azaltılması ve bunun sonucunda da

doğal çevrenin korunması sağlanabilmektedir.

4. Afyonkarahisar İlinde Bir Araştırma

4.1. Araştırmanın Amacı

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

4.2. Araştırmanın Kapsamı ve Yöntemi

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

4.3. Bulgular Ve Tartışma

Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde önceden hazırlanmış mülakat soruları ile ön büro yöneticileriyle görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Yapılan bu görüşmeler neticesinde işletmelerin KAY faaliyetleri yönündeki politikaları incelenmiş olup oteller aşağıdaki gibi ayrı ayrı aktarılmıştır. Ancak otel işletmelerinin isimleri etik açıdan uygun düşünülmediği için verilmemiş olup onları temsilen harflerle nitelendirilmiştir.

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

Yukarıda sınıflandırılan bu katı atıkların yıllar itibari ile miktarları belli değildir. Ancak otel işletmesinin verilerine göre çıkan kâğıt atıkların belli kısımları hesaplanılmıştır. Verilere göre otel işletmesi 2012 yılında 163.400 gecelemeye sahiptir. Bununla beraber bir kişinin otel işletmesinde

kalma ortalaması 3 gündür. Yani otel işletmesinde yaklaşık 34.000 kayıt(register) formu kullanılmaktadır. Bu formların bir tanesinin ağırlığı 3gr'dır. Ortalama 100 kg civarında kâğıt atığı bu departmandan çıkmıştır. Bu departmanın yıllık 100 kg çıkardığı kâğıt atığın maddi anlamda karşılığı 25 TL civarındadır.

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

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

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

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

Ayrıca ön büro departmanının geri dönüşümlü katı atıklar çerçevesinde elde ettiği bir kazancın olduğu ancak miktarının bilinmediği öğrenilmiştir.

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

Son bölümde görüşülen diğer bir konu katı atıkların değerlendirilmesine yönelik öneriler çerçevesindedir. Bu konu hakkında görüşleri, otelin müşteri portföyünün yeterince bilgisayar kullanma alışkanlıklarının olmayışı nedeniyle hep yazılı evrakları çıktı olarak vermeleri kendileri için fazlasıyla katı atık oluşturmaktadır. Otel işletmesinin yönetim merkezi farklı bir ilde olduğu için faturayı ve ayrıntılı harcama listesini faturanın arka tarafına zımbalayarak göndermek zorunda olması yine ön büro departmanının katı atık miktarını çoğaltmaktadır. Görüşmeciye Sheraton Çeşme Hotel Resort & Spa'nın KAY uygulamaları araştırmacı tarafından anlatıldığında, yapılan bu uygulamalarının bazılarının maliyetlerini kendilerinin için fazla olduğunu, bazı işlemlerin de buldukları bölge itibari ile alt yapının yetersiz olduğundan dolayı uygulamalarının çok zor olduğu belirtilmiştir. Sonuç olarak ön büro müdürü, kendi departmanında kesinlikle önemli bir evrak değil ise kağıtların arka kısımlarını kullanmakta olduğu, ayrıca personelini bu konularda uyardığı gözlenmiştir. Ön büro departmanında katı atıkların azaltılması, önlenmesi ve değerlendirilmesi konusunda personele kesinlikle uzman kişiler tarafından eğitim verilmesinin gerekli olduğunu belirtmiştir.

B oteli araştırmanın yapıldığı ikinci otel işletmesidir. Mülakat soruları çerçevesinde ön büroda çıkan katı atıkları *A otel* işletmesiyle hemen hemen aynı olduğu görülmüştür. Tek farklı çıkan katı atık ise müşteri bagaj kartlarıdır. Yine aynı şekilde bu katı atıkların yıllar itibariyle miktarları belli değildir. Ancak otel işletmesinin verilerine göre kayıt(register) formlarının 2012 yılında yaklaşık kaç kg kağıt atığı oluşturulduğu hesaplanılmaya çalışılmıştır. Verilere göre, 228.344 gecelemeye sahip olan bu işletme de 3,5 gün bir kişinin ortalama otel işletmesinde kalış süresidir. Buna göre yaklaşık 40.770 kayıt(register) form kullanılmıştır. Bu formların boyutu A4 kâğıdı boyutunda ağırlığı ise 3gr'dır. Yani otel işletmesi yaklaşık 122 kg 2012 yılında katı atık çıkartmıştır. Bu atığın maddi karşılığı 30 TL' dir.

B Oteli'nin ön büro departmanında iç yazışmalarda %90 oranında elektronik iletişim kanalları kullanılmaktadır. Ön büro departmanının dış yazışmalarında bilgisayarı genellikle iletişim aracı olarak kullanmadıklarını sözlü veya telefon gibi iletişim kanallarını tercih ettikleri belirtilmiştir.

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

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

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

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

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

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

C Oteli araştırmacının ön büro müdürü ile görüşmenin yapıldığı üçüncü otel işletmesidir. C oteli görüşmecisi kendi departmanlarında çıkan katı atıkları, müşteri giriş kartları, oda anahtarları (karton), personellerin çıkardığı atıklar, kullanılan diğer ofis materyalleri ve müşteri hesap folyoları olarak sıralamıştır. Ayrıca, odalar ile ilgili durum raporları günlük olarak araştırmacının yapıldığı diğer

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

Yukarıda görüşmeci tarafından sınıflandırılan katı atıkların miktarları yıllar itibariyle belli değildir. Ancak otel işletmesinin geceleme sayısından ne kadar register formun yıllık katı atık olarak oluştuğu ortalama olarak hesaplanılmıştır. Otel işletmesi 2012 yılı verilerine göre 60.600 geceleme sahiptir ve bu geceleme sayısına 20.400 (50 kg) civarında kayıt(register) form kullanılmıştır. Bu kayıt(register) formların maddi olarak değeri 25 TL civarındadır. Ayrıca ön büro departmanlarında 2 adet kâğıt çöp kutuları vardır ve günlük 3 kg civarında katı atık oluşmaktadır. Sonuç olarak yılda 1 ton civarı katı atık çıkaran bu departmanın, çıkardığı katı atığın maddi değeri 250-300 TL civarındadır.

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

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

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

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

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

C Oteli'nin ön büro departmanında ortaya çıkan katı atıkların depolanması ve bertarafı için bir kuruluş ile anlaşmaları bulunmaktadır. Geri dönüşümlü katı atıkların gelirlerine ilişkin otel işletmesinin bir talebi olmadığından, herhangi bir ödeme yapılmamaktadır. Ön büro departmanında kullanılan katı atık yaratabilecek diğer materyaller (bilgisayarlar, yazıcılar, tarayıcılar, mobilyalar, bellboy arabaları,

emanet odasındaki demir veya ahşap raflar, personel kıyafetleri), eskidiğinde tamirat görmekte ve daha sonra kullanılmayacak dereceye geldiklerinde çöpe atılmaktadır.

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

D Otel işletmesi, araştırmanın yapıldığı dördüncü otel işletmesidir. Otelin ön büro müdürü ile yapılan görüşmeye göre, ön büroda çıkan katı atıklar, müşteri giriş kartları, müşteri mesaj kartları, müşteri oda anahtarlarının konulduğu kartlar, çok az sayı da olsa tekrar kullanılabilen müşteri oda anahtarları, odalar ile ilgili raporlar, ön büro personelinin çıkardığı atıklar (plastik bardak, yiyecek vb.), kullanılan diğer kırtasiye malzemeleri, müşteri hesap folioları, faturalar ve müşterilerin bebeklerinin uyuduğuna dair odasının kapısına astığı kâğıtlar olarak sıralanmıştır.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

D otel işletmesinin görüşmecisi, ön bürodaki katı atıkların önlenmesi konusunda ise tek yüzü boş kâğıtların atılmaması gerektiğini ve giyotin (kâğıt kesme cihazı) ile keserek notblok olarak kullanılması gerektiğini, oda kart kılıflarının üzerine stiker kullanarak başka odalar için de kullanılmasını sağlamak gerektiğini, kırtasiye malzemesinin kaliteli olarak seçilmesi gerektiğini ve böylece uzun süre kullanımını sağlamayı, müşterinin kimlik fotokopisi yerine sisteme direk girişini sağlamayı, talep gelmediği müddetçe misafire hesap folyosunun çıktısını verilmemesinin KAY uygulamaları açısından önemli ve gerekliliğini belirtmektedir.

E Otel işletmesi, araştırmanın yapıldığı beşinci oteldir. Otelin ön büro müdürü ile yapılan görüşmeye göre oluşan katı atıklar, müşteri giriş kartları, müşteri mesaj kartları, oda kartları ve oda kartının konulduğu karton koruyucular, odalar ile ilgili durum raporları, personelin çıkardığı atıklar, kullanılan diğer ofis materyalleri ve müşteri hesap folyolarıdır. Ön bürodan çıkan bu atık çeşitlerinin yıllar itibari ile miktarları tam olarak belli değildir ancak, bir gün içerisinde 500 adet A4 kâğıt kullanılmaktadır. Bu

da yaklaşık olarak 182.500 (yaklaşık 1 ton) adet A4 kullanımına ve katı atık oluşturmaya sebebiyet vermektedir. Diğer bir katı atık oluşturan kayıt(register) formları geceleme sayısından yaklaşık olarak hesaplanmıştır. Verilere göre, otel işletmesi 72.270 gecelemeye sahiptir ve yaklaşık 22.600 kayıt(register) form(yaklaşık 45 kg) atık olarak oluşmuştur. Bununla beraber görüşmecinin belirttiği diğer bir konu ise, ön büro departmanı olarak 4 adet kağıt atık çöp kutuları vardır ve toplamda 3 kg civarı günlük kağıt atığı oluşmaktadır. Yani yıllık 1 ton katı atık çöp kutularına atılmaktadır. Ön büro departmanının yaklaşık olarak 2 ton civarı 2012 yılında kağıt atığı oluşmuştur. Bu atıkların maddi olarak değeri 300 TL civarındadır.

E Otel işletmesinin ön büro departmanı iç yazışmalarda hem yazılı hem de elektronik iletişim çeşitlerini kullanmaktadır. Bunun sonucunda departmanda oluşan katı atıkların miktarı artmaktadır. Departman olarak dış görüşmelerde bilgisayarı iletişim aracı olarak çok sık bir şekilde kullanıldığı ifade edilmektedir. Bu sayede de katı atıkların oluşunun engellendiği görülmektedir.

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

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

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

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

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

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

F Otel işletmesi, araştırmanın yapıldığı altıncı otel işletmesidir. Ön büroda çıkan katı atıkları görüşmeci, müşteri giriş kartları, müşteri mesaj kartları, müşteri oda anahtarlarının konulduğu kartlar, çok az sayı da olsa tekrar kullanılabilen müşteri oda anahtarları, odalar ile ilgili raporlar, ön büro personelinin çıkardığı atıklar (plastik bardak, yiyecek vb.), kullanılan diğer kırtasiye malzemeleri, müşteri hesap folyoları ve faturalar olarak sıralamıştır. Ancak müşteri hesap folyoları isteğe göre çıkartılmakta olduğu belirtilmiştir.

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

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

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

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

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

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

F Otel'nin ön büro yöneticisinin kendi departmanı hakkında katı atıkların değerlendirilmesinin tam anlamı ile yapılamadığı ifade edilmiştir. Ancak Türkiye kapsamında KAY uygulamalarının otel işletmelerinde ve özellikle katı atık açısından ön büro departmanlarında yapılması gerektiğini düşünmektedir. Görüşmecinin KAY uygulamalarına ilişkin önerileri kâğıtların arka kısımların kesinlikle kullanılması, personel eğitimi ve maliyetlerin düşünülmeyip gerekli otomasyon sistemlerinin kurulmasına yöneliktir.

G Otel işletmesi, araştırmanın yapıldığı yedinci oteldir. Otelin ön büro müdürü ile yapılan görüşmeye göre, ön büroda çıkan katı atıklar, müşteri giriş kartları, müşteri mesaj kartları, müşteri oda anahtarlarının konulduğu kartlar, çok az sayı da olsa tekrar kullanılabilen müşteri oda anahtarları, odalar ile ilgili raporlar, ön büro personelinin çıkardığı atıklar (plastik bardak, yiyecek vb.), kullanılan diğer kırtasiye malzemeleri, müşteri hesap folyoları ve faturalar olarak görüşmecisi tarafından sıralanmıştır. Fakat oluşan katı atıkların yıllar itibariyle miktarları belli değildir.

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

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

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

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

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

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

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

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

H Otel işletmesi, araştırmanın yapıldığı sekizinci ve son otel işletmesidir. Ön büroda çıkan katı atıkları görüşmeci, müşteri giriş kartları, müşteri mesaj kartları, müşteri oda anahtarlarının konulduğu kartlar, çok az sayı da olsa tekrar kullanılabilen müşteri oda anahtarları, odalar ile ilgili raporlar, ön büro personelinin çıkardığı atıklar (plastik bardak, yiyecek vb.), kullanılan diğer kırtasiye malzemeleri, müşteri hesap folyoları ve faturalar olarak sıralamıştır. Oluşan katı atıkların yıllar itibariyle hepsinin miktarı belli değildir ancak müşteri giriş kartları yıllık 490 kg, müşteri oda anahtarları ise 140 kg civarı katı atık oluşturmaktadır. Odalar ile ilgili durum raporları ise de 20 kg civarı katı atık oluşturduğu görüşmeci tarafından ifade edilmektedir. Müşteri folyolarının oluşturduğu katı atık miktarı ise 350 kg civarındadır (2012 verilerine göre). Ayrıca kâğıt çöp kutularından günlük 6 kg kâğıt atığı çıkmaktadır. Yani yıllık 2 ton civarı da çöp kutularından kâğıt çıkmaktadır. Bu verilerin sonucunda ise sadece yönetici tarafından ölçülen katı atıkların çıkardığı çöp yaklaşık 3 ton civarındadır. Sadece bir

departmandan yaklaşık bu kadar fazla katı atık oluşturması diğer departmanlar ile düşünüldüğünde ve ayrıca tüm Türkiye çapında düşünüldüğünde inanılmaz rakamlar oluşuracaktır.

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

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

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

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

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

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

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

H Otel işletmesinin görüşmecisiyle konuşulan diğer bir konuda katı atıkların değerlendirilmesinin yeterince yapıp yapılmadığı konusudur. Tüm Türkiye otel işletmelerinde ve kendi otel

işletmesinde KAY uygulamalarının tam anlamıyla yapıldığı yönündedir. Kendi departmanında ve diğer departmanlarında ayrı ayrı çöp kutularının ve genel olarak çöp konteynirlerinin olduğunu ifade etmiştir. Sonuç olarak görüşmeciye kendi departmanında uyguladığı KAY programları ve önerileri sorulmuştur. Bu çerçevede görüşmeci, Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS)' ni kullanmaktadır. Böylece misafir kimliklerini fotokopi çekmek zorunda olmadıklarını belirtmektedir. Bu sistemi diğer otel işletmelerinin de alması gerektiğini çevre açısından israf olan kâğıtların engel olunacağını ifade etmektedir. Kırtasiye malzemelerini kendisinin ve personelinin dikkatli harcadığını belirterek herkesin bu konuda hassas olması gerektiğini, kâğıtların boş olan

diğer taraflarını not almak için kullandıklarını veya diğer departmanlara verdiklerini, müşteri folyolarının arka kısımlarını tekrar kullandıklarını, geri dönüşümlü malzeme kullanmaya çalıştıklarını, oda anahtarlarının konulduğu karton föylerin genellikle tekrar kullanmaya çalıştıklarını ve personele katı atık ile ilgili eğitim verildiğini KAY uygulamalarını anlattıklarını ifade etmektedir. Tüm bu KAY uygulamalarını kendileri gibi diğer otel işletmelerinin de uygulaması halinde katı atıkların fazladan oluşumu engellenecek ve doğal çevreye tekrar kazanımı gerçekleşecektir.

Araştırmanın yapıldığı sekiz otel işletmesinde KAY uygulamalarının hangilerinin yapıldığı hangilerinin yapılmadığının görülebilmesi için aşağıdaki tablo oluşturulmuştur.

Tablo 1. Araştırmanın Yapıldığı Ön Büro Departmanlarında KAY Uygulamaları

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

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

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Katı atık, tüm dünyayı ve tüm sektörleri etkileyen bir konudur. Ancak tüm sektörlerde turizmde olduğu gibi 21. y.y. da önem kazanmaya başlamıştır. İnsanın bulunduğu tüm alanlarda katı atık oluşmaktadır. Otel işletmeleri de emek yoğun çalıştıklarından ve devamlı olarak misafir ağırladıklarından dolayı, katı atık oluşturan en büyük sektörlerdendir. Özellikle otel işletmelerinin ön büro departmanları katı atık oluşumunun en fazla olduğu departmanlardandır. Bu açıdan, ön büroda oluşan veya oluşabilecek katı atıkların önlenmesi, azaltılması ve oluşan katı atıkların doğal çevrenin korunması sebebiyle en iyi şekilde incelenmesi gerekmektedir.

Çalışma, konaklama işletmelerinin en önemli faaliyet alanlarından birisi olan otel işletmelerinin ön büro departmanında yapılarak, KAY faaliyetlerinin ne aşamada yapıldığını örnek bir otel ile karşılaştırarak doğal çevrenin koruma açısından önemi gösterilmeye çalışılmıştır. Çalışmanın sonuçlarına göre Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerin KAY uygulamalarını kısmen yapmakta olduğunu ancak doğal çevreyi korumanın artık bir gereklilik olduğunu gözlemledikleri anlaşılmıştır. Elde edilen bilgiler sonucunda, ön büro departmanında oluşan veya oluşabilecek KAY uygulamalarına yönelik önerileri şu şekilde sıralamak;

1. İlgili departmana katı atığı azaltmaya yönelik otomasyon sistemi kurarak müşterilere devamlı çıktı alma azaltılabilir.
2. Ön büro da en fazla kullanılan faks cihazı yerine, gelen faksı direkt olarak mail ortamında gösteren bir sistem kurularak katı atık engellenebilir.
3. Misafirlerin kimliklerinin fotokopileri yerine tarama işlemi yapılarak elektronik ortamda saklanabilir.
4. Tehlikeli atık kapsamında değerlendirilen toner/kartuşlar tekrar kullanılabilir özellikte satın

- alınmalıdır.
5. Ön büro iç ve dış yazışmalarında elektronik iletişim kanalını kullanması katı atık oluşumunu engelleyebilir.
 6. Kâğıtların sadece tek tarafı kullanılmamalı diğer tarafı da kullanıldıktan sonra kağıt çöp kutusunda biriktirilmelidir.
 7. Katı atıklar ilk olarak önlenmeli sonra azaltılmalı ve daha sonra oluşanlar düzgün bir şekilde ayrıştırılarak (kâğıt, cam, plastik, pil) ayrı ayrı geri dönüşüm kurum/kuruluşlara verilmelidir.
 8. KAY faaliyetlerinin uygulanabilmesi için, personele eğitim gereklidir.

Doğal çevrenin korunması ve sürdürülebilirliği açısından KAY uygulamaları ön büro departmanlarında uygulanması gerekmektedir. Doğal çevrenin korunması turizm sektörünün de var olmasını sağlayacağından dolayı KAY uygulamaları öncelikle personel eğitimi verilerek yaygınlaştırılmalıdır. Ön büro departmanlarının otomasyon sistemlerini kurmak için gereken maliyetleri yüksek görmesinden ve bunun neticesinde bu otomasyon sistemlerini uygulayamaması nedeniyle, oluşan katı atıkların miktarı artmakta olup çevreye zarar vermektedir. İşletmeler bir yandan maliyetleri düşünerek diğer yandan ise, doğal çevrenin sürdürülebilirliğini kendi işletmesinin oluşumu açısından desteklemelidir.

KAYNAKÇA

Apat (2002). Italian National Agency for the Protection of the Environment and for Technical Services (APAT). *Tourist accommodation EU eco-label award scheme-Final Report*. (p.28).

Rome, (E.T.:04.01.2014)

http://www.apat.gov.it/certificazioni/site/contentfiles/01378500/1378595_TouristAccomodation_FinalReport.pdf adresinden alınmıştır.

Crampton, N., Crampton, N., J. (1998). *Preventing Waste at the Source*. Lewis Publishings.

Cummings, L.E., & Cummings, W.T. (1991). Food Service And Solid Waste Policies: A View in Three Dimensions. *Hospitality Research Journal*, 14 (2), 71–163.

Emeksiz, M. (2007). Küçük Otel İşletmeler ve Çevre Yönetimi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* Cilt 10 Sayı 18 Aralık 2007 ss.141-156.

Enz, C., A., Siguaw, J., A. (1999). *Best Hotel Environmental Practices*, Cornell Hotel and Restaurant Administration. Quarterly, 72-77.

Foster, D. (1992). *An Introduction to Hospitality*. (1. Baskı). Macmillan: McGraw-Hill International Editions.

- Gillespie, C., Foskett, D., Cousins, J. (2002). *Food and Beverage Management*. Prentice, Essex.
- Gray, W. ve Liguori, S. (2003). *Hotel and Motel Management and Operations* (4. Baskı). New Jersey: Pearson Education.
- Ilomakı, M., Melanen, M. (2001). Waste Minimization in Small and Medium Sized Enterprises- Do Environmental Management Systems Help?. *Journal of Cleaner Production*. Vol:9. Akt. Özgen, I. (2005). Büyük Ölçekli Otel İşletmelerinde Atık Yönetimi ve İber Otel Sarıgerme Park Örneği (Basılmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Iwanowski, K., Rushmore, C. (1994). *Introducing the Eco-Friendly Hotel*. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly 35 (1), 34-8.
- Kirk, D. (1996). *Environmental Management For Hotels*, Butterworth-Heinemann, Oxford.
- Mensah, I. (2005). Environmental Management Practices Among Hotels in The Greater Accra Region, *International Journal of Hospitality Management*,10. 10. 1016.
- Murray, J., G. (2000). Effects of a Green Purchasing Strategy: The Case of Belfast City Council. *Supply Chain Management: An International Journal*, Vol 5 (1).
- Özgen, I. (2005). Büyük Ölçekli Otel İşletmelerinde Atık Yönetimi ve İber Otel Sarıgerme Park Örneği (Basılmamış Doktora Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Özmen, Ö. (1994). *Yiyecek Yönetiminde Temel İlkeler*. Birlik Matbaası: Eskişehir.
- Ramachandra, T. V. (2006). *Management of Solid Waste*. Capital Publishing Company, Centre for ecological Science. Indian Institute of Science, Bangalore, India.
- Ramachandra, T. V. (2006). *Management of Solid Waste*. Capital Publishing Company, Centre for ecological Science. *Indian Institute of Science*, Bangalore, India.
- Roffmann, H., Stipanuk M. D. (1996). *Facilities Management*. Ah&ma Publishings. East Lansing.
- Shamshiry, E., Nadi, B., BinMokhtar, M., Komoo, I., Saadiahashim, H., Yahaya, N. (2011). Integrated Models for Solid Waste Management in Tourism Regions: Langkawi Island, Malaysia. Hindawi Publishing Corporation *Journal of Environmental and Public Health*. 5 pages.
- Tayan, M. (2007). Bursa’da Katı Atık Sorunu ve Sürdürülebilir Kalkınma Açısından Çözüm Önerileri, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Uludağ Üniversitesi, Bursa.
- Trung, D. N., & Kumar, S. (2005). Resource Use and Waste Management in Vietnam Hotel Industry, *Journal of Cleaner Production*, 13, 109–116.
- Wilco, W., Lam, C., J. (2001). Environmental Accounting of Municipal Solid Waste Originating from Rooms and Restaurants in the Hong Kong Hotel Industry, *Journal of Hospitality & Tourism Research* 25: 371, published Sage.