

T.C.
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

OTEL İŞLETMELERİNDE YÖNETİCİ VE ÇALIŞAN
BAKIŞ AÇISIYLA İSRAFI ÖNLEME: KAZAKİSTAN
ÖRNEĞİ

Akmaussym ULYKMAN

Danışman
Doç. Dr. Işıl ÖZGEN

İZMİR – 2023

TEZ ONAY SAYFASI



YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum ‘Otel İşletmelerinde Yönetici ve Çalışan Bakış Açısıyla İsrafi Önleme: Kazakistan Örneği’ adlı çalışmanın, tarafımdan, akademik kurallara ve etik değerlere uygun olarak yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

Tarih

23/01/2023

Akmaussym Ulykman

İmza

ÖZET
Yüksek Lisans Tezi
Otel İşletmelerinde Yönetici ve Çalışan Bakış Açısıyla İsrafı Önleme: Kazakistan
Örneği
Akmaussym ULYKMAN

Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı
Turizm İşletmeciliği Programı

Yeryüzünde yaşamın başladığı andan itibaren insanlar tüketme ve yeniden tüketme güdüsü ile pek çok kaynağı kullanmış ve tekrar temin sürecine girmişlerdir. Kapitalizm ile birlikte dünyada pek çok toplum dönüşmüş, temel ihtiyaçların dışında imaj ve duygusal faydaları da içeren bir tüketim sürecine girmiştir. Otel işletmeleri de tüketim toplumu olmaktan nasibini almıştır. Otel işletmelerindeki farklı hizmet konseptleri israfı arttırabilmektedir. Örneğin, her şey dahil hizmet konseptinde yiyecek ve içecek, su ve enerji, tekstil ürünlerinin israfı da ciddi boyutta artmaktadır. Otel işletmeleri büyük miktarlarda satın alma gerçekleştiren işletmeler arasındadır. İsraf, hem maddi anlamda hem de çevresel anlamda bir kayıptır. Gelişmekte olan ülkeler arasındaki Kazakistan'ın ekolojik ve ekonomik dengelerini de olumsuz yönde etkilemektedir.

Bu tez çalışmasında örneklem olarak Kazakistan otel işletmeleri ele alınmış, yönetici ve çalışanların israfı önlemeye yönelik bakış açıları ortaya konulmaya çalışılmıştır. Çalışmada derinlemesine veri toplayabilmek için Çimkent şehrindeki 4 yıldızlı bir otel, örnek otel olarak seçilmiştir. Araştırmada, nitel araştırma yöntemlerinden 'gözlem' ve 'yarı yapılandırılmış görüşme' kullanılmıştır. Toplam 15 otel yöneticisi ve 20 otel çalışanı olmak üzere toplam 35 kişi ile yüz yüze görüşmeler yapılmıştır. Yapılan gözlem ve görüşmelerle yönetici ve çalışan bakış açısıyla israfa yönelik davranışlar incelenmiştir. Otel işletmesindeki israf nedenleri,

israfi önlemeye ilişkin mevcut uygulamalar, israfla baş etme yolları için öneriler tespit edilmiştir. Gözlem ve görüşmeler 30 Nisan 2022 ve 15 Mayıs 2022 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler öncelikle yazıya dökülmüş, sonrasında analiz edilerek, temalar oluşturulmuş ve değerlendirilmiştir.

Katılımcı görüşlerinden 4 ana tema ortaya çıkmıştır. İlk tema otel yöneticilerinin, ikinci tema ise otel çalışanlarının israfa yönelik davranışlarıdır. Üçüncü tema otel personeli bakış açısına göre hem otel misafirlerinin hem de otel personellerinin en çok israf ettikleri kaynaklardır. Dördüncü tema ise otel misafirlerin israf tutumlarının milliyet, yaş ve cinsiyet gibi demografik veriler doğrultusunda farklılıklarıdır.

Hem otel yöneticileri, hem de otel çalışanlarının israfi önlemeye yönelik otel işletmesinde yürüttükleri mevcut uygulamalar ve önerileri tespit edilmiştir. Bununla beraber, israfi önlemeye ilişkin yapılabilecek bazı uygulamaların misafir memnuniyetini olumsuz etkileyeceği düşünüldüğünden uygulamaktan vazgeçildiği de belirlenmiştir.

Araştırmanın, otel işletmelerinde israfi önleme konusunda ülke ekonomisine ve küresel sürdürülebilirlik çalışmalarına katkıda bulunacağı düşünülmektedir. Öte yandan yapılan literatür çalışmasında Kazakistan’da otel işletmelerindeki israfi değerlendiren hiçbir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu yönüyle de çalışma literatüre özgün katkılar sağlayacaktır.

Anahtar Kelimeler: sürdürülebilirlik, israf, otel işletmeleri, Kazakistan.

ABSTRACT

Master's Thesis

Waste Prevention In Hotel Business Perspectives From Managers And Employees:

The Case Of Kazakhstan

Akmaussym ULYKMAN

Dokuz Eylöl University

Graduate School of Social Sciences

Department of Tourism Management

Tourism Management Program

Since the beginning of life on earth, people have used many resources with the motive of consumption and re-consumption and have entered the process of re-supplying. With capitalism, many societies in the world have been transformed and have entered a consumption process that includes image and emotional benefits apart from basic needs. Hotel businesses have also had their share of being a consumer society. Different service concepts in hotel businesses can increase waste. For example, wastage of food and beverage, water and energy, as well as textile products increases significantly in the all-inclusive service concept. Hotel businesses are among the businesses that make large purchases. Waste is a loss both financially and environmentally. It also negatively affects the ecological and economic balance of Kazakhstan among developing countries.

In this thesis study, Kazakhstan hotel businesses were taken as a sample, and it was tried to reveal the perspectives of managers and employees to prevent waste. In order to collect in-depth data for the study, a 4-star hotel in the city of Shymkent was chosen as a sample hotel. In the research, 'observation' and 'semi-structured interview', which are qualitative research methods, were used. Face-to-face interviews were conducted with a total of 35 people, including 15 hotel managers and 20 hotel employees. With the observations and interviews, waste-oriented behaviors were examined from the point of view of managers and employees.

Suggestions for the causes of waste in the hotel business, current practices to prevent waste, and ways to deal with waste have been identified. Observations and interviews were carried out between 30 April 2022 and 15 May 2022. The data obtained were first written down, then analyzed, and themes were created and evaluated.

Four main themes emerged from the participant's views. The first theme is the waste-oriented behavior of the hotel managers, and the second theme is the hotel employees. The third theme is the most wasted resources by both hotel guests and hotel staff from the hotel staff perspective. The fourth theme is the differences in the waste attitudes of hotel guests in line with demographic data such as nationality, age and gender.

The current practices and suggestions of both hotel managers and hotel employees in the hotel business to prevent waste have been determined. However, it has been determined that some practices that can be done to prevent waste have been abandoned because it is thought that they will adversely affect guest satisfaction.

It is thought that the research will contribute to the national economy and global sustainability studies in preventing waste in hotel businesses. On the other hand, in the literature review, no study was found that evaluated the waste in hotel businesses in Kazakhstan. In this respect, the study will provide original contributions to the literature.

Keywords: sustainability, waste, hotel businesses, Kazakhstan.

OTEL İŞLETMELERİNDE YÖNETİCİ VE ÇALIŞAN BAKIŞ AÇISIYLA İSRAFI ÖNLEME: KAZAKİSTAN ÖRNEĞİ

İÇİNDEKİLER

TEZ ONAY SAYFASI	ii
YEMİN METNİ	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	viii
KISALTMALAR	xi
TABLOLAR LİSTESİ	xii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xiii
FOTOĞRAFLAR LİSTESİ	xiv
EKLER LİSTESİ	xv
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

İSRAF VE İLİŞKİLİ KAVRAMLAR

1.1. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ve SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA	3
1.2. SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇLARI	7
1.3. SORUMLU ÜRETİM ve TÜKETİM	10
1.4. İSRAF ve İLİŞKİLİ KAVRAMLAR	12
1.4.1. İsrafın Nedenleri ve Yarattığı Çevre Sorunları	15
1.4.2. İsraf Türleri	17
1.4.2.1. Gıda İsrafı	19
1.4.2.2. Su İsrafı	23
1.4.2.3. Enerji İsrafı	25
1.4.2.4. Tekstil Ürünleri İsrafı	27

İKİNCİ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDEKİ İSRAF YÖNETİMİ

2.1. OTEL İŞLETMELERİ ve BÖLÜMLERİNİN SINIFLANDIRILMASI	28
2.2. OTEL İŞLETMELERİNDE İSRAFIN SINIFLANDIRILMASI ve İSRAFA YÖNELİK ÇALIŞMALAR	32
2.2.1. Otellerde Yiyecek-İçecek İsrafı	36
2.2.2. Otellerde Su İsrafı	40
2.2.3. Otellerde Enerji İsrafı	42
2.3. OTEL İŞLETMELERİNDE İSRAFIN NEDENLERİ	43
2.3.1. Çalışan Kaynaklı İsraf	44
2.3.2. Müşteri Kaynaklı İsraf	46
2.3.4. Operasyonel Hata Kaynaklı İsraf	48
2.4. OTEL İŞLETMELERİNDE İSRAFI ÖNLEME YÖNTEMLERİ	53
2.5. İSRAF YÖNETİMİNDE TEKNOLOJİK UYGULAMA ÖRNEKLERİ	59

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI ve ÖNEMİ	62
3.2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	63
3.3. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEK OLAY ÇALIŞMASI	64
3.4. ÖRNEK OLAY OTEL ve KAZAKİSTAN HAKKINDA GENEL BİLGİLER	65
3.5. ARAŞTIRMANIN SINIRLIKLARI	67

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

4.1. DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERE İLİŞKİN BULGULAR	69
4.2. KATILIMCI GÖRÜŞLERİNDEN OLUŞAN ANA TEMALAR	71

4.2.1. Otel Yöneticilerinin İsrafa Yönelik Davranışlara Bakış Açıları	73
4.2.2. Otel Çalışanlarının İsrafa Yönelik Davranışlara Bakış Açıları	74
4.2.3. Yönetici ve Çalışan Bakış Açısıyla İsfraf Edilen Kaynaklar	77
4.2.4. Milliyetlere, Yaş Grubuna ve Cinsiyete Göre İsfraf Davranışı	94
4.3. YÖNETİCİ ve ÇALIŞAN BAKIŞ AÇISIYLA İSRAFI ÖNLEME ÖNERİLERİ	98
4.4. İSRAFA YÖNELİK GENEL DEĞERLENDİRME	105
SONUÇ VE ÖNERİLER	109
KAYNAKÇA	116
EKLER	

KISALTMALAR

ABD	Amerika Birleşik Devletleri
BM	Birleşmiş Milletler
ÇK	Çalışan Katılımcı
EPA	ABD Çevre Koruma Kurumu
FAO	Gıda ve Tarım Örgütü
FIFO	İlk Giren İlk Çıkar
LEED	Enerji ve Çevre Dostu Tasarımda Liderlik
SK	Sürdürülebilir Kalkınma
SKA	Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları
TDK	Türk Dil Kurumu
TİSVA	Türkiye İsrafi Önleme Vakfı
TMO	Toprak Mahsulleri Ofisi
UNEP	Birleşmiş Milletler Çevre Programı
UNWTO	Dünya Turizm Örgütü
vb.	ve benzeri
vd.	ve diğerleri
WBCSD	Sürdürülebilir Kalkınma için Dünya İş Konseyi
WCED	Dünya Ekonomik Kalkınma Komisyonu
WHO	Dünya Sağlık Örgütü
WWF	Doğal Hayat Koruma Vakfı
YK	Yönetici Katılımcı
YÖK	Yükseköğretim Kurulu

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1: Sürdürülebilirlik Tanımları	s. 4
Tablo 2: Uluslararası Sürdürülebilirlik Çalışmaları (1972-2015)	s. 5
Tablo 3: İsrâf Tanımları	s. 13
Tablo 4: Çeşitli Gıda Maddelerini Üretmek İçin Gereken Su Miktarı	s. 25
Tablo 5: Otel İşletmeleri Tanımları	s. 29
Tablo 6: YÖK Tez Veri Bankası Otel İşletmelerinde İsrâf Konusu ile İlgili Tezler	s. 34
Tablo 7: Otellerde Gıda İsrâflarının Sebepleri	s. 38
Tablo 8: Çimkent Şehri Turist Sayıları (2018 – 2021)	s. 66
Tablo 9: Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bilgiler	s. 70
Tablo 10: Otel Yöneticilerine Göre İsrâf Tanımları	s. 73
Tablo 11: Otel Çalışanlarına Göre İsrâf Tanımı	s. 75

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Üç Daire Modeli	s. 7
Şekil 2: BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları	s. 8
Şekil 3: Gıda, Enerji, Su ve Atık Arasındaki İlişki	s. 18
Şekil 4: Gıda, Gıda İsrafı, Gıda Kaybı Tanımları	s. 21
Şekil 5: Gıda Kaybı ve Atık Arasındaki Ayrım	s. 22
Şekil 6: Otel İşletmelerinde İsrafa Yönelik Temel Konu Başlıkları	s. 35
Şekil 7: Gıda Atığı Hiyerarşisi	s. 36
Şekil 8: İsrafın Nedenleri	s. 44
Şekil 9: Otel İşletmelerindeki Operasyonel Hata Kaynaklı İsrar Sebepleri	s. 49
Şekil 10: Otel İşletmelerindeki Lojistik Faaliyetler	s. 50
Şekil 11: Atık Haritası Oluşturma Adımları	s. 55
Şekil 12: Gıda İsrafı Önleme Ekibi	s. 58
Şekil 13: YK ve ÇK'ların İsrafa İlişkin Görüşlerinden Oluşan Ana Temalar	s. 72
Şekil 14: YK ve ÇK'ların İsrafa İlişkin Görüşlerinden Oluşan Alt Temalar	s. 72
Şekil 15: Yönetici ve Çalışan Bakış Açısıyla En Çok İsrar Edilen Kaynaklar	s. 78
Şekil 16: Yönetici ve Çalışan Bakış Açısıyla Yiyecek ve İçecek İsrafının Nedenleri	s. 79
Şekil 17: Misafirlerin İsrar Yaptığı Yiyecek ve İçecek Türleri	s. 80
Şekil 18: YK ve ÇK'ların Milliyetlere Göre İsrar Davranışı Farklılığı	s. 95
Şekil 19: YK ve ÇK'ların Yaş ve Cinsiyete Göre İsrar Davranışı Farklılığı	s. 97

FOTOĞRAFLAR LİSTESİ

Fotoğraf 1: 240 Litrelik Çöp Kovası	s. 57
Fotoğraf 2: Winnow Atık Belirleme Aşamaları	s. 61
Fotoğraf 3: Restoranda Misafir Sonrası Kalan Yiyeceklerin İsrafi	s. 81
Fotoğraf 4: Oda Servisi Sonrasında Yiyeceklerin İsrafi	s. 82
Fotoğraf 5: Odalarda Açık Bulunan Banyo Musluğu	s. 83
Fotoğraf 6: Otel İşletmesi Yeni ve Eski Üniformaları	s. 87
Fotoğraf 7: Odalarda İsrar Edilen Kağıt Peçeteler	s. 89
Fotoğraf 8: Odada Bulunan Islak Tuvalet Kağıdı Örneği	s. 89
Fotoğraf 9: Misafirlerin Odalarda Bıraktıkları Sarf Malzemeleri	s. 92
Fotoğraf 10: Otel İşletmesinde Odalardaki Dispenserler	s. 99
Fotoğraf 11: Mutfakta Bulunan Çöp Kutuları	s. 100
Fotoğraf 12: Mutfakta Bulunan Ayrıştırma Çöp Kutuları	s. 101
Fotoğraf 13: Oteldeki İsrar Olan Ekmeklerin Toplandığı Yer	s. 104
Fotoğraf 14: Oteldeki İsrar Olan Ekmeklerin Geri Dönüşümü	s. 105
Fotoğraf 15: Otel İşletmesinde Havlu kullanımı İlgili Bilgilendirme Kağıdı	s. 106
Fotoğraf 16: Personel Yemeği İçin Kullanılan Sebzeler ve Komposto	s. 107
Fotoğraf 17: Otelde Tekrar Kullanımda Bulunan Şişe Ürün Örnekleri	s. 107
Fotoğraf 18: Eski Bornozlar ve Havlulardan Yapılan Küçük Havlu ve Bezler	s. 108

EKLER LİSTESİ

EK 1: Görüşme Soru Formu (Kazakça)

ek s. 1

EK 2: Görüşme Soru Formu (Türkçe)

ek s. 3



GİRİŞ

Hızlı bir şekilde artan dünya nüfusu ve etkilerini her geçen gün daha belirgin bir şekilde hissettiğimiz iklim krizi kaynakların etkin kullanılmasının önemini daha da arttırmaktadır. Dünyada 840 milyon insan açlıkla mücadele etmekte, 1.5 milyar kişi suya ve 1.3 milyar kişi de elektriğe ulaşmada sıkıntılar yaşamaktadır. Dünyada bu kadar yoksulluk yaşanırken bir taraftan da israf yapılmaktadır. İnsan tüketimi için üretilen gıdanın üçte biri 1,3 milyar ton gıda küresel olarak israf edilmektedir.

Bu duruma yönelik olarak Birleşmiş Milletler 2015 yılında Sürdürülebilir Kalkınma Zirvesinde kıtlık ve yoksulluğu sona erdirmek, doğal kaynakları sürdürülebilir şekilde kullanmak, küresel ısınma ile mücadele etmek, barış ortamını sağlamak, refah düzeyini dengelemek ve tüm bu konularda ortak çalışmalar yapmayı amaçlayan BM 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Hedeflerini 193 ülkenin imzasıyla belirlemiştir. Bu hedefleri özel kılan ülkelerin hedefleri hayata geçirebilmek için ortak çalışmayı taahhüt etmeleridir. Toplam 17 hedef içinde yer alan sorumlu tüketim ve üretim başlığı israf konusu ile doğrudan ilişkilidir.

İsraf kelimesi, Arapça kökenli olup Türk Dil Kurumu sözlüğünde '*gereksiz yere para, zaman, emek vb.ni harcama savurganlık*' olarak ifade edilmektedir. İsraf kelimesi, Kazak dilinde atık kelimesi ile kimi zaman eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. Ancak israfa gereksiz yere kullanım sonucunda somut veya soyut durumların oluşması söz konusudur. Örneğin; zaman israfında soyutluk söz konusu iken ekmek israfında somutluk söz konusudur. Atıkta ise somutluk ön plandadır. Bu nedenle tez içerisinde somutluğun söz konusu olduğu durumlarda atık kelimesi de israf ile eş anlamlı olarak kullanılmıştır. Bu bağlamda sürdürülebilirlik ile ilgili olduğu düşünülen sorumlu üretim ve tüketim, israf kavramları maddeler halinde incelenmiştir.

Günümüzde israfın yoğun olarak yer aldığı sektörlerden birisi de turizmdir. Özellikle 7/24 müşterilere hizmet sunan otel işletmelerinde gerçekleşmekte olan israf günümüzün önemli küresel sorunlarından biridir.

Bu araştırmanın amacı, Kazakistan otel işletmelerinde yönetici ve çalışanların israfa bakış açılarını belirlemek, israfa ilişkin mevcut uygulamaların olup olmadığını

incelemek, israfı önleme önerilerini ortaya koymaktır. Kazakistan’da bu konu üzerine herhangi bir tez çalışması yapılmamıştır. Bu nedenle Kazakistan’la ilgili bilgiler oldukça kısıtlı olup, bu tez çalışmasının literatür kısmı ağırlıklı olarak Türkçe ve yabancı kaynaklardan derlenmiştir.

Araştırma 4 bölümden oluşmaktadır. Araştırmanın ilk bölümünde kuramsal çerçeve kapsamında sürdürülebilirlik, sorumlu üretim ve tüketim, israf ve israfa ilişkin kavramlar ele alınmıştır. İsrafin Türkçe, Kazakça ve İngilizce dillerinde anlamı açıklanıp, israfın nedenleri, yarattığı çevre sorunları ve türleri incelenmiştir. Araştırmanın ikinci bölümünde, israfa ilişkin kavramlar doğrultusunda otel işletmelerindeki israf yönetimi konusuna yer verilmiştir. Bu bölümde otel işletmeleri tanımı, otellerin sınıflandırılması ve israfa yönelik çalışmalar, otellerde sık karşılaşılan israf türleri, israfın oluşma nedenleri, müşteri, çalışan ve operasyonel hata kaynaklı israflar detaylı olarak incelenip, günümüzde kullanılan teknolojik uygulamalar belirtilmiştir. Ayrıca otel işletmesinde israfı önleme yöntemlerine değinilmiştir. Araştırmanın üçüncü bölümünde, araştırmanın amacı, önemi ve sınırlılıklarından bahsedilmiş, araştırmanın yapıldığı Kazakistan, Çimkent şehri ve örnek otel hakkında bilgiler sunulmuştur. Araştırmanın son bölümünde, örnek olay otel yönetici ve çalışanları ile gerçekleştirilen görüşme sonuçlarının bulguları belirtilmiştir. Sonuç ve öneriler kısmında ise araştırma sonuçları değerlendirilmiş, işletme özelinde ve gelecek çalışmalara yönelik önerilerde bulunmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

İSRAF VE İLİŞKİLİ KAVRAMLAR

Tez çalışmasının bu bölümü, teorik ve kavramsal bilgileri, israfa yönelik istatistiki verileri içermektedir. İsrâf kelimesi, Arapça kökenli olup Türk Dil Kurumu (TDK) sözlüğünde '*gereksiz yere para, zaman, emek vb.ni harcama, savurganlık*' olarak ifade edilmektedir (TDK, 2022). Çalışmada israf kelimesinin kökeni, İngilizce, Türkçe, Kazakça açıklamaları ve eş anlamlı kelimeleri incelemek için ayrılmıştır. TDK'nın tanımından yola çıkıldığında, israfın kaynakların etkin kullanılmaması ile doğrudan ilişkili olduğu görülmektedir. Dünya nüfusu hızla artmaktadır ve geleceğe yetecek kadar sahip olduğumuzdan emin olmak için kaynakları akılcıca kullanmamız gerekmektedir. Bu duruma yönelik olarak Birleşmiş Milletler (BM) 2015 yılında Sürdürülebilir Kalkınma (SK) Zirvesinde toplam 17 amacı kapsayan BM 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA) 193 ülkenin imzasıyla belirlenmiştir. SKA'larının 12. maddesi olan sorumlu tüketim ve üretim başlığı israf konusu ile doğrudan ilişkilidir.

Bu bağlamda çalışmanın ilk bölümünde israfıla ilgili olan sürdürülebilirlik ve sürdürülebilir kalkınma, sorumlu üretim ve tüketim kavramları incelenmiş, israfın nedenleri, yarattığı çevresel sorunlar ve israfın türlerin açıklanmış ve israf türlerine (gıda, su, enerji ve tekstil ürünleri) ilişkin dünya genelindeki istatistiki veriler belirtilmiştir.

1.1. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VE SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA

Sürdürülebilirlik, etimolojik köken olarak Latince'den gelmektedir. 'Sustinere' kelimesinden gelen 'sürdürülebilirlik' (Sustainability) kelimesi, sözlüklerde çevresel ve genel birçok anlamda kullanılmış olmasına rağmen, esas itibarıyla; sürdürmek, sağlamak, devam ettirmek, desteklemek, var olmak anlamlarında kullanılmaktadır. Sürdürülebilirlik, günlük yaşantımızda karşımıza pek çok alanda çıkmasına rağmen, herkes tarafından kabul edilen ortak veya tek bir tanımı olmayan, netlik eksikliği literatürde devam eden bir kavramdır (Gedik, 2020: 1).

Tablo 1: Sürdürülebilirlik Tanımları

Yazar	Yıl	Tanım
Swaney	1987	Güçlü bir mali tabanı korumaya çalışırken doğal kaynakları bozmayacak veya yok etmeyecek uygulamaları benimsemek
Starik ve Rands	1995	Bir veya daha fazla kuruluşun, bireysel veya toplu olarak, uzun süreli zaman dilimlerinde var olma ve gelişebilme yeteneği (diğer toplulukların varlığına ve gelişmesine izin verilecek şekilde)
Shrivastava	1995	Kaynakların tükenmesi, enerji maliyetlerindeki dalgalanmalar, ürün yükümlülükleri, kirlilik ve atık yönetimi ile ilgili uzun vadeli riskleri azaltma potansiyeli
Costanza ve Patten	1995	Sürdürülebilir bir sistem hayatta kalan veya devam eden sistemdir
Sikdar	2003	Ekonomik kalkınma, çevresel yönetim ve sosyal eşitlik arasında akıllı bir denge
Carter ve Roger	2008	Bir işletmenin ve tedarik zincirlerinin uzun vadeli ekonomik performansını iyileştirmek için, organizasyonlar arası iş süreçlerinin sistematik koordinasyonunda, sosyal, çevresel ve ekonomik hedeflere stratejik, şeffaf entegrasyonu ve ulaşılması
Eltayeb, Zailan ve Filho	2010	Kullanılan enerjinin en aza indirilmesini ve üretilen atıkların verimli kullanılmasını teşvik eden organizasyonel uygulama. Böylece işletmelerin insanlar üzerindeki eylemlerinin olumsuz etkileri azaltılabilir
Bansal	2010	Ekonomik, sosyal ve çevresel sistemler yoluyla esnek kuruluşların oluşturulması
Slawinski ve Bansal	2010	İşletmelerin uzun vadeli finansal, sosyal ve çevresel performanslarından dön vermeden kısa vadeli finansal, sosyal ve çevresel taleplere cevap verme yeteneği
Chabowski ve Gonzalez	2011	Geleceğe odaklanmaya yardımcı olabilecek yetenekler geliştirirken mevcut gereksinimleri karşılamak için benimsenen bir yaklaşım
Hassini, Surti ve Searcy	2012	Ekonominin, çevrenin ve toplumun refahını sürdürmek için uzun vadeli hedeflerle iş yapma yeteneği
Yeni	2014	Çevresel sürdürülebilirlik, doğal kaynakları korumak ve gelecek nesillerin ihtiyaçlarını karşılama yeteneğini tehlikeye atmaktan kaçınmak için gezegenle sorumlu bir şekilde etkileşime girmektir.

Kaynak: Gedik, 2020.

Oxford (2022) Sözlüğünde, sürdürülebilirlik ekolojik ve genel olarak ‘mal ve hizmet üretiminin çevreye zarar vermeyecek ve yeniden yerine konulamayacak kaynaklarla yapılmaması, belirli bir düzeyde belirli bir süre devam etme yeteneği’ olarak tanımlanmıştır. Çeşitli yazarlar sürdürülebilirliği Tablo 1’de ifade etmişlerdir. Tablo 1 incelendiğinde de belirsizlik görülebilmektedir. Tanımların bazıları çevresel unsurları ön planda tutarken bazıları işletme, ekonomi odaklı olarak konuya yaklaşmıştır. Çoğu kez sürdürülebilirlik ve SK kavramları birbiri yerine veya eşanlamlı olarak da

kullanılmaktadır. Bunun sebebi SK'nın, kalkınma ile bir ilişkiye sahip olmasıdır. Kalkınma, özünde bireylerin refahlarını artırmayı hedefler ve 1970'li yıllara kadar da yalnızca ekonomik büyüme ile ilişkilendirilmiştir ancak 1970'lerde bilim camiası sürdürülebilir olmayan bir gelişmenin çevresel ve ekonomik çöküşe yol açtığını anlamaya başlamıştır. Bu uyarı, Club of Rome tarafından önerilen 'büyümenin sınırları' olarak da bilinmektedir (Meadows ve diğerleri, 1972: 27). Sürdürülebilirlikle ilgili uluslararası düzeydeki çalışmalar Tablo 2'de yıllar itibariyle olarak belirtilmiştir.

Tablo 2: Uluslararası Sürdürülebilirlik Çalışmaları (1972-2015)

Yıl	Konferans, Sözleşme, Rapor, Protokol, Dünya Zirveleri, Kuruluşların Oluşturulması
1972	BM Çevre Konferansı
1972	BM Çevre Programı (UNEP) Kuruluşu
1987	Brundtland Raporu
1992	BM Çevre /Kalkınma Rio Konferansı
1994	WBCSD Kuruluşu
1997	Kyoto Protokolü
1999	Küresel İlkeler Sözleşmesi
2000	BM Genel Kurul SKA
2002	BM Dünya SK Zirvesi
2011	BM İklim Değişikliği Konferansı
2012	BM Dünya SK Zirvesi
2013	BM İklim Değişikliği Konferansı
2015	BM İklim Değişikliği Konferansı
2015	BM SKA

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

1972 Stockholm konferansı çevre yönetimin önemi üzerine odaklanmış kalkınma biçiminin çevre odaklı değişimine odaklanmıştır. Dünya Ekonomik Kalkınma Komisyonu (WCED) tarafından 1987 yılında yayınlanan Ortak Geleceğimiz (Brundtland) Raporunda SK terimi, ilk kez ortaya atılmış ve 'bugünün ihtiyaçlarını, gelecek nesillerin kendi ihtiyaçlarını karşılama kabiliyetinden ödün vermeden karşılayan kalkınma' olarak tanımlamıştır (Brundtland, 1987: 291-294). Kalkınmanın yalnızca ekonomik büyüme ile başarılamayacağı ve pek çok farklı faktörün de göz önünde bulundurulması gerektiği anlaşılmıştır. SK ile refah seviyesini artırmak için ekonomik büyümenin yanında, toplumsal eşitlik, doğal çevre, cinsiyet eşitliği, nitelikli eğitim,

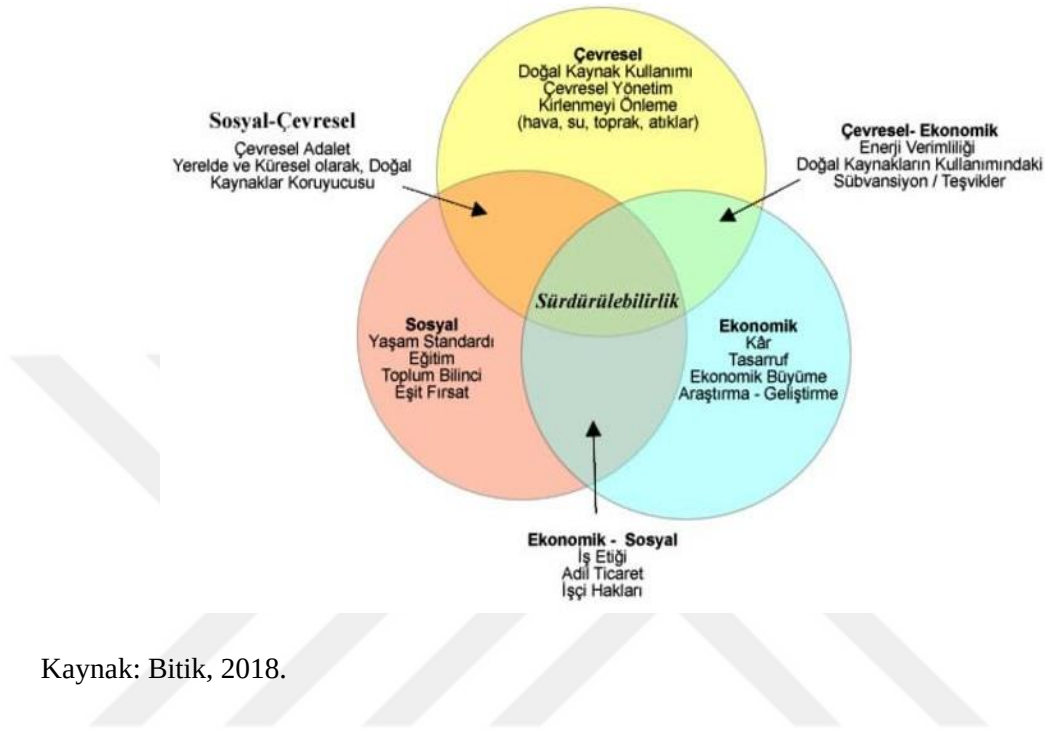
bireylerin sağlığı, sorumlu üretim ve tüketim gibi faktörler de göz önünde bulundurulmaya başlamıştır (Bitik, 2018).

Brundtland Raporu, sürdürülebilirlik anlamında bir dönüm noktasıdır. Raporun özünde insanoğlu refahı için ekonomik, sosyal ve çevresel anlamda ‘var olanı iyi kullanmak’ yatmaktadır. SK’nın üç temel ilkesi bulunmaktadır. Bunlar ekonomik refah, sosyal adalet ve çevresel bütünlüktür. Ekonomik refah; ikamesi olmayan kaynakları tüketmeme, ekolojik sisteme zarar vermeme ve sosyal adaletsizliği önlemeyi, Sosyal adalet; toplumdaki her bireyin doğal kaynaklara ulaşmada eşit haklara sahip olduğu ve gelecek kuşaklarında aynı kaynaklardan yararlanması gerekliliği, Çevresel bütünlük; insanoğlu etkinliklerinin çevreyi kirletmemesini içermektedir.

Onlarca yıllık ekonomik kalkınmadan sonra, SK insanlığın hayatta kalması için ‘alternatifsiz’ bir girişim olarak varsayılmaktadır (Seiffert ve Loch, 2005: 1197-1202). Bu üç başlıkta ele alınan bileşenler birbirleri ile uyum içinde çalıştığında ekosistemde yaşayan canlıların başta insanların talepleri ve gereksinimleri bugün ve gelecek yıllar içerisinde karşılanabilme yüzdesi artacak ve böylece SK’nın amaçları sağlanmış olacaktır.

1995-2015 yılları arasında iklim değişiklikleri ve sürdürülebilirlik kalkınma ilgili bir dizi uluslararası konferans düzenlenmiştir. 1995 yılında, sürdürülebilirliğin üç ana yönünün göstergelerini gözden geçirmek amacıyla politika yapıcılar, uluslararası kuruluşların üyeleri ve bilim adamlarının yer aldığı bir çalışma başlatılmıştır (UN, 1995). Takip eden yıllarda Rio de Janeiro’daki BM Genel Kurulu’nda ve SK Zirvesi’nde (1992), SK kavramı onaylanmıştır. Rio-92 konferansında sunulan 21. Yüzyıl Gündemine göre SK kavramı, ‘çevrenin korunması ve doğal kaynakların rasyonel kullanımı açısından yürütülen dengeli bir sosyo-ekonomik kalkınma’ olarak açıklanmıştır (Serikov, 2016: 36-40). Üç daire modeli (Şekil 1) ya da 3E modeli (İngilizce Economic Vitality, Social Equity ve Ecologic Integrity kelimelerinin ilk harflerine istinaden) olarak adlandırılan bu modelde hepsinin kesişim noktasında sürdürülebilirlik ortaya çıkmaktadır (Flint ve Houser, 2001).

Şekil 1: Üç Daire Modeli



Kaynak: Bitik, 2018.

Son olarak, 2015 yılında New York'taki BM SK Zirvesi'nde kıtlık ve yoksulluğu sona erdirmek, doğal kaynakları sürdürülebilir şekilde kullanmak, küresel ısınma ile mücadele etmek, barış ortamını sağlamak, refah düzeyini dengelemek ve tüm bu konularda ortak çalışmalar yapmayı amaçlayan BM 2030 SKA, 193 ülkenin imzasıyla belirlemiştir (Boluk ve diğerleri, 2019). Birleşmiş Milletler bünyesindeki SKA bölümü su, enerji, iklim, okyanuslar, şehirleşme, yoksulluk, açlık dâhil olmak üzere ilgili tematik konular için önemli destek ve kapasite geliştirme sağlamaktadır (Bernstein, 2017: 235).

1.2. SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇLARI

BM, 2016 yılında 2030 yılına kadar ulaşılması istenen amaçlarla ilgili üye ülkelerine, küresel bir eylem çağrısında bulunmuştur. Bu eylem çağrısı, sosyo-kültürel ve çevresel sorunların çözümüne odaklanmaktadır. BM SKA (Şekil 2); yoksulluğa son, açlığa son, sağlık ve kaliteli yaşam, nitelikli eğitim, toplumsal cinsiyet eşitliği, temiz su ve sanitasyon, erişilebilir ve temiz enerji, insana yakışır iş ve ekonomik büyüme, sanayi

yenilikçilik ve altyapı, eşitsizliklerin azaltılması, sürdürülebilir şehirler ve topluluklar, sorumlu üretim ve tüketim, iklim eylemi, sudaki yaşam, karasal yaşam, barış, adalet ve güçlü kurumlar, amaçlar için ortaklıklar olmak üzere toplam sayıda 17 amaç belirlemiştir.

Şekil 2: BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları



Kaynak: BM Türkiye Resmi Sitesi, 2022.

Belirlenen SKA'ya ulaşıp ulaşılmadığı BM tarafından uluslararası veri tabanlarından takip edilmekte ve ülkelerin profili çıkartılmaktadır. SKA Endeksi, her ülkenin SKA'da yer alan tüm amaçlara yönelik genel performanslarının değerlendirilmesidir.

Dünya genelinde 800 milyondan fazla insan günde 1,25 ABD (Amerika Birleşik Devletleri) dolarından daha az gelirle geçinmeye çalışmaktadır. Yoksulluğa son SKA'sı yoksul insanların yeterli gıda, temiz içme suyu ve sıhhi koşullara ulaşmasını sağlamak ve yoksulluğun her biçimini ortadan kaldırmayı amaçlar. Açlığa son SKA'sı dünyada açlığı bitirmek, gıda güvenliğini, yeterli beslenmeyi ve sürdürülebilir tarımı desteklemeyi içermektedir. Sağlık ve kaliteli yaşam SKA'sı bulaşıcı hastalık salgınlarını ortadan

kaldırmayı, herkesin genel sağlık hizmetine ulaşmasını, ilaç ve aşıya erişimini hedeflemektedir. Nitelikli eğitim SKA'sı herkes için eşit ve kapsamlı eğitimin verilmesini ve ömür boyu eğitim fırsatlarının teşvik edilmesine odaklanmaktadır. Toplumsal cinsiyet eşitliği SKA'sı kadınların güçlendirilmesini içermektedir. Bu güçlendirme ekonomik büyümede çarpan etkisi yaratacaktır. Temiz su ve sanitasyon SKA'sı herkes için içilebilir suya, atık su hizmetlerine erişimi ve su yönetiminin güvence altına alınmasını kapsamaktadır. Erişilebilir ve temiz enerji SKA'sı fosil yakıtlar yerine yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanılabilmesi için gelişmekte olan ülkelere altyapı yatırımlarında teşviki içermektedir. İnsana yakışır iş ve ekonomik büyüme SKA'sı insan onuruna yakışan iş, adil ücret, iş yeri güvenliği ve çalışanların sosyal güvencesinin bulunduğu daha fazla kişisel gelişim ve sosyal entegrasyon beklenen iş fırsatları yaratmayı amaçlar. Sanayi, yenilikçi ve altyapı SKA'sı dayanıklı altyapılar inşa ederek, kapsayıcı ve sürdürülebilir sanayileşmeyi desteklemeyi ve yenilikçiliği güçlendirmeyi hedefler. Eşitsizliklerin azaltılması SKA'sı gerek ülkeler içinde ve gerekse ülkelerarası gelir eşitsizliklerini azaltılmasını içerir. Sürdürülebilir şehirler ve topluluklar SKA'sı kentlerin güvenli olması, erişilebilir konutların sağlanması, toplu taşımacılığa yatırımı, kamusal ve yeşil alan oluşturulmasını kentsel planlama yönetiminde katılımcılığı sağlayıp, her kesimi kapsayacak şekilde iyileştirmeyi hedefler. Sorumlu üretim ve tüketim SKA'sı israf konusuyla doğrudan ilişkilidir. Bu amaç detaylı bir alt başlık olarak ayrıca inceleneceği için çalışmanın ilerleyen bölümünde belirtilecektir. İklim eylemi SKA'sı iklim değişikliği ve etkileri için acil eylemleri kapsamaktadır. Sudaki yaşam SKA'sı okyanus, deniz ve deniz kaynaklarını korumayı ve sürdürülebilir kullanmayı içerir. Karasal Yaşam SKA'sı, karasal ekosistemleri korumayı, iyileştirmeyi, sürdürülebilir kullanımını desteklemeyi, toprak bozulmasını durdurmayı, biyoçeşitliği korumayı, kuraklık ve çölleşmeyle mücadeleyi içermektedir. Barış, adalet ve güçlü kurumlar SKA'sı herkes için adalet erişimi sağlayıp hesap verebilir ve kapsayıcı kurumlar oluşturmayı, şiddeti azaltmayı, çatışma ve güvensizlik sorunlarına kalıcı çözümler bulmak için hükümetler ve toplumlarla birlikte çalışmayı kapsamaktadır. Son SKA olan amaçlar için ortaklıklar, SK için küresel ortaklığı canlandırmayı, iş birlikleri için güçlü taahhütleri içermektedir.

1.3. SORUMLU ÜRETİM VE TÜKETİM

Dünya çapındaki tüketim ve üretim, küresel ekonominin itici gücüdür ve maalesef doğal kaynakların gezegen üzerinde yıkıcı ve geriye dönülemez etkileri olmaya devam edecek şekilde kullanımına dayanmaktadır. 20. yüzyıldaki ekonomik ve sosyal ilerleme yarattığı çevresel bozulma ile hayatta kalmamızın bağlı olduğu sistemleri de tehlikeye atmıştır. Sorumlu üretim ve tüketim, doğal kaynakları etkin bir şekilde kullanırken çevre kalitesine önem veren, ekonomik, sosyal ve çevresel faktörler arasındaki etkileşim ve birleşimden oluşmaktadır (Söylemez ve diğerleri, 2017: 192-204). Bilinçli tüketim ve üretim ilişkisi ve bunların ekosisteme etkileri temelinden ortaya çıkan sürdürülebilir üretim ve tüketim, gelecek yeni nesillerin kendi ihtiyaçlarını karşılama olanaklarını yok etmeden şu anki ihtiyaçların giderilmesi olarak tanımlanabilmektedir.

Sürdürülebilirlik ve SK'nın temel değişkenleri; nüfus, eğitim, ekonomi, toplumsal duyarlılık, tüketilen enerji miktarı, yenilenebilir enerji kaynaklarına ulaşım kolaylığı, geri kazanımların hayata geçirilebilirliği, çevre emisyonlarının etkinliği, enerji verimliliği, kaynak kullanımında tasarruf imkânları ve kaynakların planlı olarak kullanılmasıdır (Selici ve diğerleri, 2005: 3). SK'nın gerçekleştirilmesi, tüketim ve üretim sistemlerinin SKA'ya entegre olup uygulanmasına bağlıdır (Akenji ve Bengtsson, 2014: 513-514; Lozano ve diğerleri, 2015).

BM Dünya Nüfus Beklentileri 2022 güncellemesine göre dünya nüfusunun 2022'nin sonuna kadar 8 milyar insanı geçmesi öngörülmektedir (World Economic Forum, 2022). Dünya nüfusunun yüzde 10'u yaklaşık olarak 700 milyondan fazla insan, bugün hala aşırı yoksulluk yaşamakta, sağlık, eğitim, su ve sanitasyona erişim gibi en temel ihtiyaçları karşılamak için mücadele etmektedir. 1,4 milyar insan da günde 1 doların altında bir gelirle yaşamaktadır. Diğer yandan her yıl, 1 trilyon dolar değerinde üretilen tüm gıdaların yaklaşık üçte biri, 1,3 milyar tona eşdeğer gıda, çöpe atılmakta ya da kötü nakliye ve hasat uygulamaları nedeniyle bozulmaktadır. Basit önlemlerle tasarruf edebilmek mümkündür. Örneğin; Dünya çapında insanlar enerji tasarruflu ampullere geçerse, yaklaşık 120 milyar dolar değerinde enerji tasarrufu mümkündür. 2050 yılına kadar dünya nüfusunun daha da artarak 9,6 milyara ulaşacağı beklenmektedir. Şu anki

faaliyetlerini raporlama döngülerine entegre etmelerinin teşvikini içermektedir. Yedinci hedef kamu ihalelerinde sürdürülebilir olan uygulamaların ulusal politikalar ve öncelikler doğrultusunda desteklenmesidir. Sekizinci hedef tüketicilerin SK ile ilgili bilgi ve farkındalıklarının arttırılmasıdır. Dokuzuncu hedef gelişmekte olan ülkelerin sorumlu tüketim ve üretim kalıplarına yönelmeleri için bilimsel ve teknolojik altyapılarının güçlendirilmesi için desteklenmesini içermektedir. Onuncu hedef sürdürülebilir bir turizm için SK etkilerini denetleyici araçlar geliştirilmesi ve uygulanmasıdır. Son hedef gelişmekte olan ülkelerin ihtiyaç ve durumları göz önünde bulundurularak olumsuz çevresel etkilere sahip zararlı teşviklerin aşamalı olarak ortadan kaldırılması ve vergilendirmede yeniden bir yapılandırılmaya gidilmesi, savurganlığa özendiren ve fosil yakıtlara yönelik teşviklerin engellenip daha verimli olan teşviklerin kullanılmasıdır (Küresel çalışmalar, 2022).

Üretim ve tüketim insanlıktan gelmekte olduğu için problemleri çözmek de sosyal çevreye bağlıdır. Sosyal çevre bu konuda ne kadar bilinçlendirilir ise o ölçüde bilinçli tüketici ve üretim sağlanır. Bununla birlikte günümüzde yiyecekten kıyafete kadar pek çok alanda artan israfın da önüne geçilmiş olacaktır ki bu geleceğimiz için çok büyük önem arz etmektedir.

1.4. İSRAF VE İLİŞKİLİ KAVRAMLAR

İnsanların ihtiyaçları ve tükettikleri arasındaki farkın fazla olması, bu farkın düzenli ve sağlıklı bir şekilde ayırt edilememesi, israfa neden olmakta ve SKA'dan biri olan sorumlu üretim ve tüketimin gerekliliğini ortaya koymaktadır. Toplumların doğal ve ekonomik kaynakları düşüncesizce tüketmesi, geri dönüşüm, tasarruf, yerli malı kullanma gibi konularda doğru davranış göstermemeleri nedeniyle, su, enerji, gıda, tekstil gibi alanlarda çok fazla israfa rastlanmaktadır (Tiltay, 2016: 361).

İsraf kavramı her araştırmacı tarafından farklı yönleri ile tanımlanmaktadır (Tablo 3). Son yıllarda israfın sıkça gündeme gelmesiyle araştırmacılar teorik olarak israfı farklı yönlerden değerlendirip tanımlamışlardır.

Tablo 3: İsrâf Tanımları

Yıl	Yazar	Tanım
1999	Ural	İsrâf, tüketimde ve harcamada aşırıya kaçmak olarak adlandırılırken, cimrilik ise gerekli olduğu halde tüketmekten, harcamaktan kaçınmak olarak adlandırılır. Bu açıdan da israfta olduğu gibi cimrilik de insanın aşırı uçlardaki eylemleridir.
2004	Kautto ve Melanen	İsrâf, dünya üzerinde kıt olan ama insanoğlu için değerli olan kaynakların kaybıdır.
2004	Pongracz ve Phjola	İsrâf, üretilen üründen hiçbir ekonomik değerin elde edilemediği ya da ürünün istenilen fonksiyonu yerine getirdikten sonra yeniden kullanımının mümkün olmadığı bir durumdur.
2010	Martı	İsrâf, herhangi bir malzemeyi ya da eşyayı faydasından yararlanmak yerine gereksiz tüketimle alanının dışına itmektir.
2012	İşbeceren	İsrâfin işverenlerde, kaynakların etkin ve verimli olarak kullanılamaması, verimsiz süreçlerin varlığı nedeniyle cereyan ettiği ifade edilmiştir. Ürünün değerini arttırmak amacıyla gereken minimum kaynak miktarı dışındaki her şey olarak da ifade edilmiştir. Basit düşüncede israf, ürün ya da hizmetin müşteriye hiçbir fayda sunmayan, bununla birlikte müşterinin fazladan bir bedel ödemeyi istemeyeceği her şey olduğu belirtilmiştir.
2012	Womack ve Jones	İsrâf, sözlük anlamı dışında ürün ya da hizmetin kullanıcıya herhangi bir faydası olmayan, müşterinin fazladan zaman ve para ödemeyi kabul edemeyeceği her şeydir. Hiçbir değer oluşturmada kaynakları tüketen eylemler de israf olarak tanımlanır.
2013	Sancaklı	Gıda, su ve elektrik gibi kaynakların yersiz şekilde harcanması israf olarak adlandırıldığı gibi zamanın boşa harcanması ve insanların sağlığına zararlı eylemler de israf olarak adlandırılmaktadır.
2013	Güner	İsrâf, itidalli ve orta yollu olma demek olan iktisadın zıttıdır. Aslında yerinde ve verimli kullanılmayan her şeyi israf olarak adlandırmak mümkündür.

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Ayrıca israf kelimesi de Türkçe, Kazakça ve İngilizce’de farklı anlamlarda kullanılmaktadır.

İsrâf sözü Arapça kökenli olup TDK sözlüğünde ‘gereksiz yere para, zaman, emek vb. harcama, savurganlık’ olarak ifade edilmektedir (TDK, 2022). İsrâf kelimesi, atık kelimesi ile kimi zaman eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. Ancak israfta gereksiz yere kullanım sonucunda somut veya soyut durumların oluşması söz konusudur. Örneğin, zaman israfında soyutluk söz konusu iken, ekmek israfında somutluk söz konusudur. Atıkta ise somutluk ön plandadır. Bu nedenle tez içerisinde somutluğun söz konusu olduğu durumlarda atık kelimesi de israf ile eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. Atık kelimesi yine TDK sözlüğünde ‘hastane, ev, fabrika vb. yerlerde kullanılmış, artık işlenemez veya çevre için zarar oluşturan her türlü madde, üretimden tüketime kadar olan

tüm aşamalarda ortaya çıkan ve kullanıcının artık işine yaramayan maddelerin tamamı, atılmış veya atılan' olarak tanımlanmaktadır. Atık, üreticisinin gözünde herhangi bir değeri olmadığı için atılan ancak ekonomik değeri olan bütün maddelerdir. Örneğin, bir pet su şişesi çöpe atıldığında pet şişenin, sahibinin gözünde bir değeri yoktur ancak pet şişenin plastiği geri dönüşebilir, dolayısıyla ekonomik olarak bir değere sahiptir.

İsraf, Kazak dilinde de birçok anlama gelmektedir. Kazak dilinin açıklayıcı sözlüğüne göre, anahtar kelime olarak 'israf' aratıldığında, birbirine yakın 32 tane sonuç bulunmuştur (Kaliyev, 2014). Kazak dilindeki israfın anlamı genel olarak 'savurganlık, boşa harcamak, atık, müsrif, zarar, ziyan, dikkatsizlik vb.' olarak açıklanabilmektedir. İsraf kavramı, Pamukkale Kazak ve Türk dili uygulamalarının verdiği ifadeye göre 'harcamalardaki fazlalıklar' anlamında da açıklanmıştır (Pamukkale Türkçe-Kazakça Sözlük, 2022). Kazakça israf ile ilgili tanımlamalar, Türkçede olduğu gibi atık kelimesi ile eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. Arapça-Kazakça açıklayıcı sözlükte de 'gereksiz harcamalar israftır' diye belirtilmiştir (Ondasinov, 2010). İsraf denilince, Kazaklarda ilk akla gelen 'herhangi bir şeyin faydasız ve boşa boşuna harcanmasıdır'. Kazak dilinde israf, 'aşırı para harcamak, sahtekârlık' anlamına da gelmektedir (Muhitdinov, 2012). İsraf, 'bir şeye zarar vermek, ziyan etmektir' (Kaliyev ve diğerleri, 2017). İsrafın bir diğer anlamı da 'özgürce harcamak' olarak belirtilmektedir (Mamirbekova ve Seytbekova, 2013).

Kazakların çocuklarını yetiştirme biçimlerinde de bağımsızlıklarını kazanma dönemlerinde yaşadıkları kıtlık etkili olmuş, yeni nesilleri eğitirken üç kelime önem kazanmıştır. Bu kelimeler 'yazık olacak, kötü olacak, israf olacak' şeklindedir. Yeni nesillerin aile içi eğitimi sırasında 'sizin için değersiz olan bir şey başkası için çok değerli olabilir' diye çocukların uyarılması söz konusudur. Çocuklar bu tür uyarıları çok duyarak yetiştirilmektedirler. Bu bağlamda Kazakların yetiştirilme sürecinde ailelerinin israf yönelik duyarlılıkları kazandırmaya çalıştıklarını söylemek mümkündür. Günümüzde yoğun olarak karşılaştığımız israf türleri arasında malzeme, su, elektrik israfı, zaman, aşırı gıda israfı, aşırı kıyafet alımı yer almaktadır.

İsraf kelimesi, İngilizcede 'waste' olarak geçmektedir. Fakat 'waste' kelimesi sadece israf anlamını kapsamamaktadır. Cambridge İngilizce Sözlüğüne göre israfın

birkaç açıklaması bulunmaktadır. Paranın, maddelerin, zamanın, enerjinin, yeteneklerin vb. değerlerin gereksiz veya yanlış kullanılmasıdır. İsrif, ‘bir şeyi çok fazla kullanmak’ veya ‘sınırlı miktardaki bir şeyi kötü kullanmaktır’ (Cambridge, 2022). İngilizce yapılmış çalışmalara bakıldığında atık ve israf kelimeleri için ortak olarak ‘waste’ kelimesinin kullanıldığını görülmektedir (Ömürgönülşen, 2004). Oxford İngilizce Sözlüğüne (2022) göre israf bir şeyi dikkatsizce veya gereksiz bir şekilde kullanarak kaybolmasına veya yok olmasına neden olma eylemi olarak açıklanmaktadır. İngilizce ‘waste’ kelimesinin eş anlamları; israf etmek, yanlış kullanım, enkaz, çöp, hurda, atık, aşırı tüketmek, dağıtmak, yönlendirmek, boşaltmak, kaybetmek, azaltmak, yağmalamak, çürütmek şeklinde açıklanmaktadır. İngilizcede ‘waste’ kelimesinin yaygın olarak ‘wasteful, expenditure, extravagance’ gibi eş anlamlı kelimeleri bulunmaktadır. ‘Wasteful’ kelimesi, ise “gereğinden fazlasını kullanmak; abartılı” anlamında açıklanmıştır. ‘Expenditure’ kelimesinin anlamı ‘harcanan para, boşuna harcanan zaman, masraf’ olarak belirtilmektedir. ‘Extravagance’ kelimesi ‘makul veya gerekli olandan fazla harcama; aşırı harcama’ yani savurganlık olarak tanımlanmaktadır (The Oxford Turkish-English Dictionary, 1992). İngilizce tanımlamalara göre israf, savurganlık ile eş anlamlı olarak kullanılmaktadır.

İsrif soyut ve somut bakış açısıyla her türlü kaynağın amacı dışında gereksiz savurgan bir biçimde kullanılmasıdır. Örneğin; musluklardan boşa akan su, gereksiz tüketilen elektrik ve enerji, zamanın boşa harcanması, aşırı yemek yiyerek insanların sağlıklarına zarar vermesi de israftır (Sancaklı, 2013: 47-48). İsrafın nedenlerinin bilinmesi israfın çözülmesine yönelik önerilerde yol gösterici olacaktır.

1.4.1. İsrafın Nedenleri ve Yarattığı Çevre Sorunları

Günümüzde israf küresel bir sorundur. İsrif edilenler arasında ilk üç sırada gıda, su ve enerji yer almaktadır (Akkoç, 2017: 583). BM Gıda ve Tarım Örgütü (FAO), her yıl dünyadaki gıdanın yaklaşık üçte birinin, 1,3 milyar ton gıdanın israf edildiğini belirtmektedir (BM Gıda İsrafı Raporu, 2021: 20). Dünyada üretilen gıdanın üçte biri israf edilirken, 828 milyon kişi açtır (USAİD, 2022). Bu durum aslında büyük bir

çelişkidir. Bir yandan insanlığın bir kısmı açlıkla mücadele ederken diğer bir kısmı gıdaları israf etmektedir. İstatistiki projeksiyonlar 2025 yılında 1.8 milyar kişinin su kıtlığı çekeceğini, 2030'da 670 milyon kişinin elektriksiz yaşayacağını öngörülmemektedir (Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri Raporu, 2022: 40).

Doğal ve ekonomik kaynakların hesapsız tüketimi gelecek neslin varlığını tehdit eder şekildedir. Çevremizin kirletilmesi, doğa kaynaklarımızın azalması, ekosistemin bozulması israfın yarattığı en büyük çevre sorunudur. BM (2021) raporuna göre, atık gıdaların kapladığı yüz ölçümünü bir ülke olarak düşünürsek, atık gıdaların yarattığı sera gazı Amerika Birleşik Devletleri ve Çin sonrasında üçüncü ülkedir (BM Gıda İsrafı Raporu, 2021). Atık gıdaların çürümesi sonrasında ortaya çıkan sera gazı küresel ısınmaya ve iklim değişikliğine neden olmaktadır. Eğer israfı tüketmek ve yok etmek olarak algıarsak, insan ve tüketimin olduğu her yerde israf vardır demek mümkündür.

Rohini ve diğerlerine göre (2020: 692), israf depolama ve planlamadaki arızalardan, fazla üretimden, doğru tahmin edilmeyen belge işlemlerinden, tüketici davranışlarının farklılığından ortaya çıkmaktadır. İsrafın ortaya çıkması dünya ülkelerinin ekonomilerini de olumsuz etkilemektedir (Thyberg, 2015: 16). İsraf hem ekonomik hem de çevresel kayıptır (Jones, 2002: 560). İnsanların israf ettiklerinin bilincinde olmamaları aşırı ve lüks tüketim, fazla üretim israfın ortaya çıkmasının ana unsurlarıdır.

İsrafın yarattığı ekonomik ve çevre sorunları; açlık, yoksulluk, susuzluk, gıda kıtlığı, kötü beslenme, çevre kirliliği, iklim değişikliği, su kirliliği, ekosistem dengesinin bozulması, biyolojik çeşitlilik kaybı, ormansızlaşma, vahşi yaşam kayıpları, biyosfer tabakasına zarar şeklindedir (FAO, 2014). İnsan hayatının sürdürülebilmesi için beslenme, barınma, giyinme gibi üç temel ihtiyaç bulunmaktadır. Bu ihtiyaçlardan örneğin beslenme başlangıçta yiyeceklerin çoğunu kendi yetiştiren tüketici gruplarından oluşmuş, şimdilerde ise hazır gıda temin eden tüketicilere evrilmiştir. Dünya nüfusunun artışı, hem üretimi hem de tüketimi arttırmaktadır. Dünyadaki zaten kıt olan doğal kaynak kullanımı üzerindeki baskı çoğalmaktadır (Cuellar ve Webber, 2010).

İnsanların doğayı hor kullanmaları, ellerindekilerin değerini bilmemeleri, israf farkındalığının olmaması, yetingen düşünmemeleri israfın neden olduğu çevre

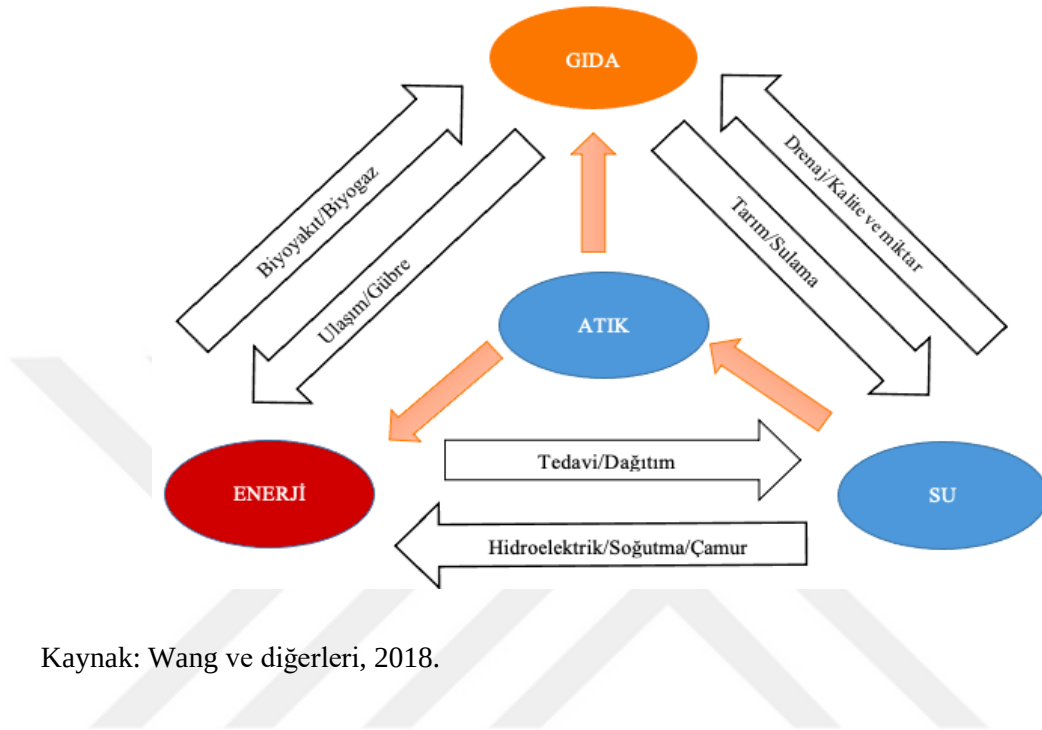
sorunlarının devam etmesini sağlayacaktır. Tüketiciler kendilerinin israf yapmakta oldukları düşüncesine vardıklarında veya yetingen düşünmeye başladıklarında, sorumlu üretim ve tüketim amacıyla harcamalarını ölçülü bir şekilde yapacaktır. Bu durum israftan kaçınmayı etkileyecektir (Soysaldı, 2005: 99). İsfraf edilen ve sürdürülebilir kullanılmayan her kaynak bir anlamda geleceğimizin yok edilmesi ile eş değerdir.

1.4.2. İsfraf türleri

Özkoğ'a (2004: 125) göre, günlük hayatımızda karşılaştığımız altı temel israf türü bulunmaktadır. Bu israf türleri; gıda ve ekmek israfı, enerji israfı, tekstil israfı, su israfı ve lüks tüketim israfıdır (Read, 1999: 218). İsfraf, sadece ekonomik ve doğal kaynaklar üzerinden gerçekleşmemektedir. Örneğın, ihtiyaçtan fazla zamanın kullanılması veya zamanın boşa harcanması da israftır. Türkiye İsfrafı Önleme Vakfı Raporunda (TİSVA, 2022) israf alanları 8 maddede incelenmiştir. Bunlar ilk başta su israfı olmak üzere, gıda israfı, elektronik cihaz israfı, enerji israfı, kağıt israfı, plastik israfı, zaman israfı, insan kaynakları ve tecrübe israfı olarak ayrı ayrı açıklanmıştır. İsfrafın boyutlarını, çeşitlerini alanlara göre farklı ayırabilmek mümkündür. Toyoto Üretim Sistemi'nin kurucusu Ohno Taiichi çalışmalarında yedi tür israf belirlemiştir. Ohno'nun israf sınıflandırılması günümüzde israf önlemede en çok kullanılan yöntemlerden biridir (Liker, 2004: 28). Ohno'nun belirlemiş olduğı 7 temel israf türü; hatalı üretim, fazla üretim, fazla stok, bekleme, gereksiz işler, gereksiz taşıma, gereksiz hareketler şeklindedir (Hodge ve diğerkleri, 2011: 237).

İsfraf çalışmaları; turizm, ziraat, din, ekonomi, mühendislik, tıp, inşaat, endüstri vb. gibi birbiri3nden farklı alanlarda yapılmış, yapılan alanın özelliğine göre ayrı ayrı incelenmiştir. Turizmde ağırlıklı olarak yiyecek-içecek hizmetlerinde çoğunlukla tüketilmeyen, fazla tüketilen ve bozulan gıdalar, gıda israfının sebebi olup, atık yönetiminde gıda ile birlikte su ve enerji de kullanılmaktadır (Muga ve Mihelcic, 2008: 88). Gıda-Enerji-Su-Atık konsepti, dört unsurun birbirine bağılı üretim, tahsis ve tüketim süreçlerini şematize etmektedir (Şekil 3).

Şekil 3: Gıda, Enerji, Su ve Atık Arasındaki İlişki



Kaynak: Wang ve diğerleri, 2018.

Şekil 3'te belirtildiği üzere, gıda üretimi sırasında enerji ve su tüketimi zorunludur. Birini üretmek için, diğer ikisini üretmek, tahsis etmek ve tüketmekten kaçınmak mümkün değildir (Bazilian ve diğerleri, 2011). Örneğin; enerji için gıda (küresel gıda üretiminin %1'i) esas olarak biyoyakıt üretimine yöneliktir; mısır ve şeker kamışı biyoetanole işlenebilir ve soya fasulyesi yağı biyodizele dönüştürülebilir. Enerji-gıda bağlantısındaki diğer kilit alanlar, gıda işleme için enerji, gıda üretimi için enerji (örneğin gübreler, tarım makineleri vb.) ve yemek pişirmek için enerjiyi içerir. Nitekim, küresel enerjinin yaklaşık %30'u gıda üretimi ve tedarikine yöneliktir. Atık yönetimi süreçleri aynı zamanda hem su hem de enerjinin üretilmesini ve tüketilmesini içerir. Gıda, enerji, su ve atık dörtlüsündeki doğal ve bir biri ile iç içe girmiş ilişkiler bireysel öğeler için sürdürülebilirliği sağlamaya çalışırken israf sorunlarını ortaya çıkarmaktadır. Gıda israfı, aynı zamanda su ve enerji israfı anlamına da gelmektedir, çünkü gıdanın üretilmesi, işlenmesi ve tüketilmesi için küresel suyun yaklaşık %70'ine ve tüketilen küresel enerjinin %30'una ihtiyaç bulunmaktadır (Garcia ve You, 2016: 91).

İsraf denildiğinde ilk olarak akla çevresellik gelmektedir, ancak bu kavram ekolojik, sosyo-ekonomik bileşenleri bir arada barındırmakta ve bütünsel bir bakış açısını ifade etmektedir. Bu nedenle israf sadece çevresel anlamıyla düşünülmemelidir. Sürdürülebilirliğin sağlanabilmesi için israfın ana kaynağı olan gıda-su-enerji üçlüsünün dengeli bir biçimde yönetilmesi gerekmektedir.

1.4.2.1. Gıda İsrafı

Gıda israfını irdelemeden önce gıda sistemleri hakkında bilgi verimesi konuya bütüncül bir bakış açısı getirecektir. Dünya genelinde ve Türkiye özelinde öncelikli olarak gıda sistemleri, üç aşamadan geçmiştir. Bu aşamalar geleneksel gıda sistemi, geçiş dönemi gıda sistemi ve modern gıda sistemidir. Geleneksel gıda sisteminde; devlet destekli tarım, geçim odaklı üretim modeli, üreten çiftçi, kamu-çiftçi-tüketiciden oluşan tedarik zinciri ve ihtiyaç odaklı tüketim bulunmaktadır. Geçiş dönemi gıda sisteminde tarımsal yapıda değişim gerçekleşmeye başlamış, yaygın tarımdan yoğun tarıma geçiş, geçim amaçlı üretimden pazar için üretime geçiş ve nihayetinde ihtiyaç odaklı tüketimden kopuş gerçekleşmeye başlamıştır. 1980’li yıllar ve sonrasında modern gıda sisteminde devlet kurumlarının işlevi ve etkinliği değişmiş, çiftçi tarımdan kopmaya başlamış, şirket-çiftçi-şirket-tüketiciden oluşan bir tedarik zinciri gerçekleşmiş ve sonunda israfa ve hazza dayalı tüketim oluşmuştur. Tüketicilerin satın alma davranışlarının değişmesi de modern gıda sistemi ile birlikte son haline almıştır (Ak Kuran, 2021).

İnsanların ihtiyaç odaklı tüketimden israfa ve hazza dayalı tüketime yönelmesi israfın artmasına etkili olmuştur. İnsan hayatının vazgeçilmez unsurlarından biri de tüketimdir ve insanın varlığı tüketimle devam etmektedir. Doğal kaynakların aşırı ve sürdürülebilir olmayan şekilde kullanımı israfı gündeme getirmiştir. Günümüzde artık herkes için insan ihtiyaçlarının sürdürülebilir şekilde karşılanması bir zorunluluktur (Hajer ve diğerleri, 2015: 1651; O’Neill ve diğerleri, 2018: 89; Raworth, 2017). Tüketim, kelime anlamı olarak basitçe yok etmek demektir. Kavram olarak ise tüketim, somut olarak taleplerin para ile satın alınmasıdır. Soyut olarak ise günümüzün en önemli

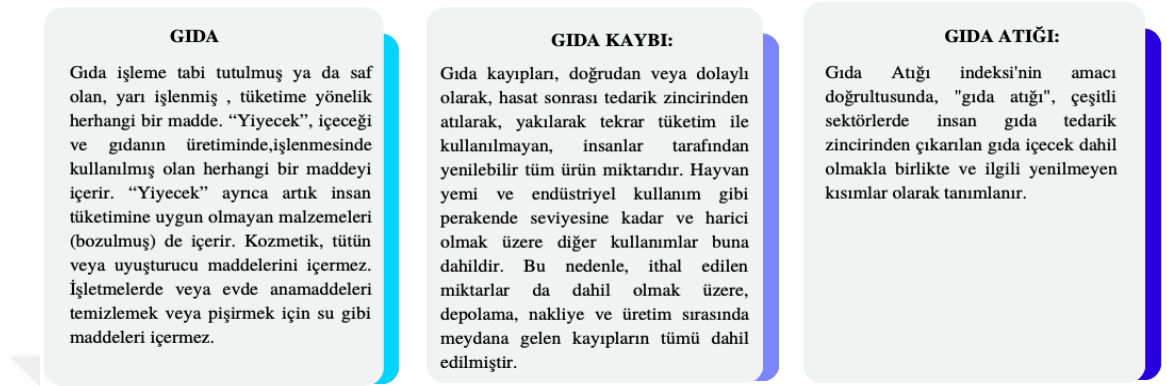
sorunlarından biridir (Çoşgun, 2012: 844). Mal ve hizmetlerin fazladan üretimi ve faydalı olmayacak şekilde tüketilmesi de israf sayılmaktadır.

Gıda israfı tüm dünya ülkeleri için en önemli israf kalemidir. Ülkelerin gelişmişlik düzeyleri fark etmeden gıda israfı gerçekleşmektedir. Bir yandan dünyanın bazı bölgelerinde gıda güvenliği sorunu bulunmaktadır. İsrafla ilgili yapılan araştırmaların çoğu gıda israfına yöneliktir. Gıda israfı, tarladan sofraya kadar gıda tedarik zinciri boyunca her aşamada ortaya çıkabilmektedir. FAO'nun küresel tahminlerine göre, tarım aşamasındaki gıda atığı, gıda tedarik zinciri boyunca toplam gıda kaybı ve israfının %35'ini temsil etmektedir. Küresel olarak, gıda kaybı ve israfının %54'ü gıda tedarik zincirinin başlangıcında tarımsal üretim ve toptan satış meydana gelirken, %46'sı işleme, dağıtım ve tüketim aşamalarında gerçekleşmektedir. Her aşamanın hacmi ve buna katkısı bölgeden bölgeye farklılık göstermektedir (Gustavsson ve diğerleri, 2011). Birçok uluslararası kurum, son on yılda gıda israfının önlenmesi ve azaltılmasına dikkat çekmiştir.

Rio +20 konferansında (2012) hasat sonrası ve diğer gıda kayıplarını ve gıda tedarik zinciri boyunca israfı önemli ölçüde azaltmanın gerekliliği açıkça kabul edilmiştir (UNCSD, 2012). 2015 yılında, BM SKA'larında, 2030 yılına kadar gıda israfını yarıya indirmek için 'Sürdürülebilir tüketim ve üretim kalıplarını sağlama' hedefi bulunmaktadır (Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri Raporu, 2022: 19). Uluslararası kuruluşlarda artan endişeye paralel olarak, akademik camiada gıda israfı tartışmalarına artan bir ilgi göstermiştir. Son on yılda, gıda israfı üzerine yapılan araştırmalar istikrarlı bir şekilde artmıştır (Xue ve diğerleri, 2017).

Otel işletmelerinde, yerel restoranlarda gıda israfı, ekmek israfı, atık gıdalar, insanların israf algıları, gıda atık çözümleri, gıda atıklarının çevreye zararları gibi konular turizm özelinde yapılan araştırma örneklerindendir. Her ne kadar, gıda israfına ilişkin artan literatüre rağmen, çoğu çalışma soruna kısmi olarak yaklaşmakta ve ilk elden veri toplama konusunda eksiklikler bulunmaktadır. FAO'nun tanımına göre gıda israfı, bozulma veya atık nedeniyle kaybedilen herhangi bir gıdadır. Şekil 4'te UNEP tarafından hazırlanan 2021 Gıda İsrafı Endeksi Raporunda yer alan gıda, gıda kaybı ve gıda atığı tanımlamaları açıklanmıştır.

Şekil 4: Gıda, Gıda İsrafı, Gıda Kaybı Tanımları



Kaynak: BM Gıda İsrafı Raporu, 2021: 19.

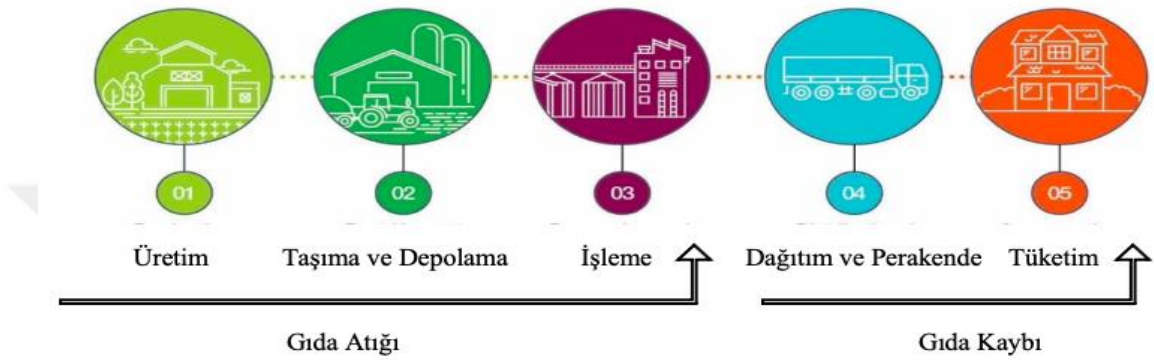
UNEP, Gıda İsrafı, Gıda kaybı ve Gıda Atığı veri tabanı, gerek bilimsel dergilerde ve gerekse gri literatürde kullanılan en büyük çevrimiçi veri koleksiyonudur. UNEP (2021) raporuna göre gıda israfının %61'i hane halkı evsel atıklarında, %26'sı yiyecek ve içecek hizmeti sunan sektörlerde, %13'üyse gıda perakende sektöründe yer almaktadır (BM Gıda İsrafı Raporu, 2021: 8). Turizm işletmelerinde yapılan israf ile ilgili araştırmalarda gıda israfı en büyük israf kalemi olarak belirtilmiş ve atık türleri içerisinde %70 orana sahip olduğu ifade edilmiştir (50 Shades Greener, 2022).

Uluslararası örgütler tarafından yapılmış, genel kabul görmüş, gıda israfına yönelik açık bir tanım bulunmamaktadır. Var olan tanımlar çeşitli meslek kuruluşları, uluslararası kuruluşlar, bölgesel hükümetler tarafından yapılmıştır. Bu nedenle, BM FAO, İsveç Gıda ve Biyoteknoloji Enstitüsü, 'gıda kaybı' ve 'gıda israfı' arasında ayrım yapmayı önermiştir. Buna göre:

- Gıda kaybı, yenmeyen kısım ve tohum hariç, yenilebilir gıda kütleindeki azalmayı, yani üretim, hasat sonrası ve işleme aşamalarındaki kayıpları ölçer. Bu kayıp tanımı, başlangıçta insan tüketimine yönelik, ancak nihai olarak yakıt veya yem gibi başka amaçlar için kullanılan biyokütleyi içermektedir;
- Gıda israfı ise perakende ve tüketimin son aşamalarında meydana gelen gıda kayıplarıdır.

Şekil 5'te üretim sürecinden tüketime kadar 5 aşamada gıda kaybı ve gıda atığı oluşum süreçleri açıklanmaktadır.

Şekil 5: Gıda Kaybı ve Atık Arasındaki Ayrım



Kaynak: Banoo ve diğerleri, 2022.

Genel olarak, üretilen gıda maddelerinin %40'ı çöpe atılmaktadır. Bu da yaklaşık olarak günlük 7,5 ton gıdanın çöpe atıldığı anlamına gelmektedir. Gıda atıklarının yaklaşık %84,7'si çöp kutusuna atılırken, geri kalanı yoksullara veya hayvan barınaklarına gönderilmektedir. Her gün çöpe atılan gıdaların büyük bir kısmı yenilebilir olsa da yine de çöpe atılmaktadır.

FAO (2021) raporuna göre, 2019 senesinde 678 milyon, 2020 senesinde 782 milyon, 2021'de 828 milyon kadar insan açlıktan etkilenmiştir. Açlıktan etkilenen insan sayısı her geçen yıl artmaktadır. Dünyada milyonlarca insan açlık yaşarken, bir yandan da gıda israfı yapılmakta, diğer yandan aşırı gıda tüketimi nedeniyle dünyanın pek çok yerinde obezite ve fazla kilo sorunu akut hale gelmektedir (World Food Programme, 2022). Dünya genelinde 2 milyar yetişkin ve 5 yaş altı 40 milyon çocuk fazla kiloludur.

BM SK (2022) raporuna göre, 2022 yılında aşırı yoksullukta yaşayan kişi sayısı Pandemi öncesi 581 milyon iken, pandemi sonrası 676 milyonu bulmuştur. Pandemi zaten açlıkla mücadele eden nüfusu daha da kötüleştirmiştir. Dünyada 10 kişiden biri açlık çekmektedir (Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri Raporu, 2022: 8).

Gıda kaybı ve gıda israfı küresel sorun olup tüm ülkelerde meydana gelmektedir. Ancak gıda kayıpları esas olarak gelişmekte olan ülkelerde meydana gelirken, gıda israfı çoğunlukla gelişmiş ülkelerde meydana gelmektedir. Gıda israfının geri döndürülemeyen çevresel etkileri bulunmaktadır (Marston ve diğerleri, 2020). Eğer gıda israfı yarıya indirilebilirse su, enerji, toprak, iş gücü gibi kaynaklarda tasarruf etmek mümkün olacaktır.

1.4.2.2. Su İsrafı

Dünyanın yüzölçümü toplam 510 milyon km²'dir, bunun %71'ni okyanuslar, denizler ve sulak alanlar kapsamaktadır. Toplam su miktarı (okyanuslar ile birlikte) 1,4 milyar km³tür. Ancak bu suların sadece %2,5'u nehir ve göllerde tatlı su olarak kalan kısmı deniz ve okyanuslarda tuzlu su olarak bulunmaktadır. Kullanabilecek tatlı su kaynaklarının %90'ı yer altında olup, sadece %10'luk kısmına kolay bir şekilde ulaşabilmektedir. Bu rakamlar içilebilir suyunun ne kadar az olduğunu göstergesidir (Dündar, 2007; Denhez, 2007;). Dünya nüfusunun hızlı artışı beraberinde suya olan ihtiyacı da arttırmaktadır. Bununla birlikte su kaynaklarının yanlış tüketimi israfa neden olmakta ve küreselleşmenin en büyük ve hayati problemini oluşturmaktadır. Su kıt ve insan hayatının devamı için temel bir ihtiyaçtır (Kula ve Çakar, 2015: 194). Günümüzde insanların yaptığı bilinçsiz su tüketimi iklim değişikliği ve küresel ısınmaya sebep olmaktadır (Çağrı, 2016: 38).

BM SKA'larının 6. Maddesi 'Temiz Su ve Sanitasyon'dur (Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri Raporu, 2022: 13). Bu amaç herkes için su ve sanitasyonun kullanılabilir olması ve sürdürülebilir yönetimini içermektedir. 2030 yılına kadar içme suyu, sanitasyon ve hijyen hedeflerine ulaşmak için ilerleme hızının dört kat artırılması gerekmektedir. Ancak beklenen ilerleme hızını arttırmak yerine su ile ilgili israfların çoğalması bu SKA'nı oldukça olumsuz etkilemektedir. SKA'ları 2022 Raporu sonuçlarına göre dünya genelinde 733 milyon kişi suya erişim stresini yüksek ve kritik düzeylerde yaşamaktadır. 2015'te güvenli içme suyu hizmetlerine erişim dünya genelinde %70 oranındadır. Bu oran 2020'de %74'e yükselmiştir. Ancak, 2 milyar insan halen

güvenli su hizmetlerine ulaşamamaktadır. Temel su hizmetlerine bile erişimi olmayan insanların onda sekizi kırsal alanlarda yaşamaktadır. Mevcut ilerleme hızıyla, 2030 yılına kadar dünyadaki bu tür hizmetlerin kapsamının %81 olması öngörülmektedir. Bu hızla devam edilirse 6. SKA'ya ulaşamayacak, diğer bir deyişle 1,6 milyar insan güvenli su hizmetlerinden mahrum kalmaya devam edecektir. Mevcut durum ve koşullar doğrultusunda 2025 yılına kadar dünya nüfusunun üçte ikisinin, yani 1,8 milyar insanın mutlaka su kıtlığı yaşayacağı beklenmektedir. Dünya nüfusunun bir kısmı su kıtlığı ile mücadele ederken, başka bir kısmı su israfı yapmaktadır (Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri Raporu, 2022: 38). Küresel olarak üretilen ve israf edilen gıda için, neredeyse 250 km³ su ve 1,4 milyar hektar arazi kullanılmaktadır. Su kaynaklarının sınırlı olması aynı zamanda ekonomik ilerlemede engel yaratmakta, toplum sağlığını ve ekosistemleri riske atmaktadır (Marston ve diğerleri, 2020). Gıda, enerji, su ve atık bir birine karşılıklı olarak bağlıdır. Örneğin; bir gıdayı pişirmek için gıda güvenliği ve insan sağlığı açısından gıdaların öncelikle temizlenmesi, saklanması ve pişirilmesi gerekir. Tüm bu faaliyetler içinde enerji ve su tüketimi gerekir. Tablo 4'te çeşitli gıda maddelerini üretmek için gereken su miktarı belirtilmiştir.

Tablo 4: Çeşitli Gıda Maddelerini Üretmek İçin Gereken Su Miktarı

Gıda maddeleri	Miktar	Su tüketimi, litre
Çikolata	1 kg	17,196
Koyun eti	1 kg	10,412
Tereyağı	1 kg	5,553
Tavuk eti	1 kg	4,325
Peynir	1 kg	3,178
Zeytin	1 kg	3,025
Pirinç	1 kg	2,497
Elma	1 kg	822
Muz	1 kg	790
Patates	1 kg	287
Süt	1 x 250ml cam	255
Çay	1 x 250ml bardak	27

Kaynak: Banoo ve diğerleri, 2022.

Tablo 4'te belirtilen gıdalar arasında en yüksek su tüketimine sahip gıdalar süt ürünleri ve et ürünleri kaynaklıdır. Listeye göre en az su tüketimi çaydır. Et üretimi ile

karşılaştırıldığında, bitkisel gıda maddeleri çok daha az su gerektirmektedir. Yiyecekler israf edildiğinde aynı zamanda tonlarca su da israf edilmektedir.

Su israfının önlenmesi sürdürülebilirliğin hayati konularından biridir. Su israfının önlenmesinde bireylerin bilinçlendirilmesi ve bu bilinci günlük yaşamlarının bir parçası olarak uygulaması esastır. Örneğin; bir musluktan damlayan su yılda 3 m³ suyun israf olmasına neden olmaktadır. Bilinçli bir birey bunun önüne geçebilmek için akan musluğu hemen onarmayı ötelememelidir. Ya da günde iki kere diş fırçalarken bir dakika boyunca musluktan boşa akan suyu değerlendirebilecek bir yöntem bulmalıdır. Bu şekilde dişini günde iki defa fırçalayan birey yılda 8 ton suyun israf olmasının önüne geçecektir (TİSVA, 2022: 23). Basit gözükse de bunun gibi önlemlerle, günlük hayat alışkanlıklarımızı (suyu kullandığımız mutfak, banyo, musluklar, çamaşır, tuvaletler, bahçe gibi yerlerde) değiştirerek su kullanımında dikkatli olup, su israfı önlemek mümkündür.

1.4.2.3. Enerji İsrafı

Elektrik kullanımı günlük hayatımızda ve ekonomik gelişmedeki enerji ihtiyacında önemli kaynaklardan biridir. Günümüzde enerji kullanımı olmadan yaşamak neredeyse imkânsız olup ve enerji talebi her geçen gün artmaktadır. Aynı gıda da ve suda da olduğu gibi yanlış enerji tüketiminin çok ciddi bir çevresel maliyeti bulunmaktadır. Bu çevresel maliyet günümüzde iklim krizi olarak karşımıza çıkmıştır. Küresel önlemler alınıp, uygulanmadığı sürece dünyamız geri dönüşü olmayan bir yola girecektir. Enerji üretiminde yoğun çalışmalar yapılmasına rağmen halen dünyada ‘enerji ve elektrik yoksulluğu’ devam etmektedir. Dünya nüfusunun enerjiye ulaşımını sağlamak için enerji üretim ve tüketim payının arttırılmasını amacıyla BM SKA’larının 7. Maddesi ‘Uygun fiyatlı ve temiz enerji’ olarak onaylanmıştır. Bu maddede elektrik verimliliğini arttırmak ve enerji yoğunluğunu azaltmak hedeflenmektedir (Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri Raporu, 2022: 14). BM SKA raporunda 2020’de tahmini 2.4 milyar kişinin halen verimsiz ve çevreyi kirleten pişirme sistemleri kullandığı belirtilmiştir. Bu durum 2,4 milyar insanın sağlık riskinin bulunduğu anlamına gelmekte ve yaklaşık 3,8 milyon insanın erken ölümüne neden olmaktadır. 2030 yılına kadar küresel nüfusun yalnızca

%76'sı temiz pişirme yakıtlarına ve teknolojilerine erişebilecektir. Temiz pişirme çözümlerinin benimsenmesi, ev içi hava kirliliğinden kaynaklanan sağlık risklerini azaltabilecektir (Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri Raporu, 2022: 40).

Dünya Sağlık Örgütü'ne (WHO) göre, ağırlıklı olarak Sahra altı Afrika'da yaklaşık 1 milyar insanın elektriğe erişimi bulunmamakta ve yemek pişirmek için kirlitici katı yakıtları kullanmaktadır. Elektriğe erişimi olan nüfus oranının en düşük olduğu 20 ülkeden 19'u Afrika'da bulunmaktadır. 2010 yılında 1.2 milyar, 2020 yılında 733 milyon kişi elektriksiz yaşamıştır. 2010'da %83 olan küresel elektriğe erişim oranı 2020'de %91'e yükselmiştir. Mevcut eğilimler devam ederse, 2030'da dünya nüfusunun yalnızca %92'si elektriğe erişebilecek ve kalan 670 milyon kişiye elektrik hizmetinin verilmeyeceği tahmin edilmektedir (Sürdürülebilir Kalkınma Hedef Raporu, 2022: 41).

Enerji kaynakları yenilenebilir ve yenilenemeyen olarak ikiye ayrılmaktadır. Yenilenemeyen enerji kaynakları: petrol, kömür, doğalgaz gibi fosil yakıtlardan oluşmakta, yenilenebilir kaynaklar ise güneş, rüzgar, deniz kaynaklı (deniz dalga enerjisi, gel-git enerjisi, deniz sıcaklık gradyent enerjisi, deniz tuzluluk gradyent enerjisi, deniz akıntıları enerjisi) enerjilerden oluşmaktadır. Enerji israfını önlemede yenilenebilir enerji kaynak kullanımı ve mevcut enerji kaynaklarının verimliliğinin artırılması önerilmektedir (Akizu-Gardoki ve diğerleri, 2018).

Enerji kaynaklarının en çok tüketildiği başlıca alan konutlardır. Konutlarda yoğun olarak ısıtma ve soğutma, aydınlatma, temizlik ve kişisel bakım amaçları için enerji tüketilmektedir (Boylu ve Yertutan, 2012: 159). Konutlarda ısıtma için kullanılan enerji yaklaşık olarak tüm enerji tüketiminin %35'ni oluşturmaktadır (Aykal ve diğerleri, 2009: 79). Enerji kullanımında israfı önleme konusunda çeşitli kurumlar tarafından aile bireylerinin, otel çalışanlarının ve müşterilerinin, devlet ve hastane çalışanlarının yapabilecekleri ile ilgili kılavuzlar yayınlanmıştır. Bu kılavuzlara örnek olarak internet ortamından rahatça ulaşılacak Çevre ve Şehircilik Bakanlığının yayınlamış olduğu 'Sıfır atık yönetim sistemi uygulama' kılavuzu ve Tarım ve Ormancılık Bakanlığının Metro marketler zinciri (2021) ile birlikte hazırladığı 'Otel, restoran ve diğer toplu tüketim yerlerinde gıda israfı ile mücadele' kılavuzu verilebilir. Enerji sürdürülebilirliğini sağlamanın en etkin yöntemi, konutları enerji tasarruf sistemlerini entegre ederek inşa

etmektedir (Koçlar, 2007). LEED sistemi bu konuda en gelişmiş sistemlerden biridir. Her ne kadar tasarrufla ilgili farkındalık çalışmaları küresel olarak yapılmakta olsa da bireylerin davranış değişikliğinin alışkanlık haline gelmesi uzun zaman aldığı kabul edilen bir gerçektir (Moezzi ve diğerleri, 2002: 12).

1.4.2.4. Tekstil Ürünleri İsrafı

İnsanların günlük ihtiyaçlarından birisi de giyinmedir. Tekstil tüketimi hem doğal, hem kültürel ihtiyaçlarımızı karşılamaktadır. Dünyadaki nüfus artışına paralel olarak giyinme ihtiyacını karşılayan tekstil ürünleri üretim sayısı da her geçen gün yükselmektedir. Tekstil ve hazır giyim sektörü çevreyi en çok kirleten sanayi alanlarından biridir. Tekstil üretimi önemli miktarda kimyasal, su, enerji ve diğer doğal kaynakları kullanmayı gerektirmektedir. Dünya Kaynakları Enstitüsü'ne göre, bir pamuklu gömlek üretmek için 2.700 litre su kullanılmaktadır. Tüketiciler kıyafetleri çöpe attığında, sadece para ve kaynak israfı yapılmakla kalmayıp, aynı zamanda bu tekstil ürünlerinin doğal olarak çöplüklerde ayrışması 200 yılı aşkın bir süre alabilmektedir. Ayrışma sırasında, tekstil ürünleri sera gazı üretmekte, kullanılan zehirli kimyasallar ve boyalar yeraltı sularına ve toprağa zarar vermektedir (Drew ve Yehounme, 2017).

Yıllık olarak dünyada üretilen giysi sayısı 2000 yılından itibaren yaklaşık iki katına çıkarak 2014 yılında 100 milyarı aşmıştır. Bu artışta hem nüfusun hem de moda kültürünün etkisi bulunmaktadır. Küresel olarak, her yıl tahminen 92 milyon ton tekstil atığı yaratılmakta ve her saniye bir çöp kamyonunu dolduracak kadar kıyafet çöp toplama sahalarına gitmektedir. Tekstil sektöründeki atıklar hem üretim aşaması sırasında hem de kullanım sonrasında oluşmaktadır (Wang, 2006). 2030 yılına kadar tahmini olarak yılda 134 milyon tondan fazla tekstil ürününün atılacağı öngörülmektedir (İgini, 2022). İsraf edilen tekstil ürünlerinin çoğu geri dönüştürülebilir niteliktedir. Atık tekstil malzemeleri otomotiv sektöründe, havacılıkta, mobilya sektöründe, kağıt üretiminde ve yine tekstil sektöründe kullanılabilir (Wang, 2006). Bu bağlamda sorumlu üretim ve tüketim bakış açısıyla tekstil sektöründe doğrusal malzeme akışları yerine döngüsel malzeme kullanımı önerilmektedir (Vadicherla ve Saravanan, 2014).

İKİNCİ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDEKİ İSRAF YÖNETİMİ

Bu bölümde kavramsal olarak otel işletmeleri ve bölümleri incelenmiş, otellerde israf edilen malzemelerin sınıflandırılması yapılmış, otel müşterileri ve çalışanlar tarafından yapılan israf davranışı gözlemleri belirtilmiş, hizmet sunumu öncesi, sırası ve sonrasında gerçekleşen operasyonel hataların ne olduğu sorgulanmış, israfi engelleyebilecek atık oluşumunu azaltacak teknolojik uygulamalar otel işletmeleri özelinde irdelenmiştir.

2.1. OTEL İŞLETMELERİ ve BÖLÜMLERİNİN SINIFLANDIRILMASI

Otel işletmeleri, turizm sektörü müşterilerine hem mal hem de hizmet sunan pek çok farklı sektörden ürün tedarik eden, turistlerin geçici konaklama, yeme-içme, eğlence ve birtakım toplumsal gereksinimlerini karşılayan işletmelerdir. Türkiye’de ‘Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik’e göre, konaklama işletmeleri, asli ve yardımcı (ikincil) konaklama tesisleri olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Asli konaklama tesisleri; oteller, moteller, tatil köyleri, pansiyonlar ve kampinglerdir. İkincil konaklama tesisleri ise; apart oteller, ikinci konutlar, oberjler, hosteller, yüzer tesisler, oto karavanlar ve kırsal turizm tesisleridir (Yıldız ve Akdoğan, 2012). Kazakistan’da turizm yeni başlayan bir olgu olduğu için henüz turizmle ilgili mevzuat oluşma aşamasındadır. Bu bağlamda turizmle ilgili dokümantasyon oldukça sınırlıdır.

Otellerle ilgili sınıflandırma yıldız sistemine dayanmakta olup, detaylı bir sınıflandırma bulunmamaktadır. 1962 yılından beri, Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) ve Uluslararası Oteller Birliği, bir sınıflandırma sistemi geliştirmek için çaba göstermektedir. Otel işletmelerine yönelik çeşitli tanımlar Tablo 5’te belirtilmiştir. Aşağıdaki tanımlar akademisyenler, uluslararası turizm kuruluşları ve turizm mevzuatlarında yapılmıştır.

Tablo 5: Otel İşletmeleri Tanımları

Yıl	Yazar	Tanım
1979	Barrows ve Powers	Otel işletmeleri, öncelikle konaklama ve yemek hizmeti veren, turistler ve yabancılar için eğlence ve çeşitli organizasyonlar sağlayan işletmelerdir.
1984	Barutçugil	Otel işletmeleri, geçici olarak yer değiştirme veya ikamet amacıyla belirli standartlara göre kurulmuş bir işletmedir.
1989	Uluslararası Turizm Akademisi	Otel işletmeleri, turistlerin seyahatleri boyunca ücretli olarak konaklayabilecekleri ve beslenme ihtiyaçlarını sürekli olarak karşılayabilecekleri yapı olarak tanımlanmaktadır.
1993	Olalı ve Korzay	Otel işletmeleri, yapısı, teknik donanımı, konforu ve bakım koşulları gibi malzemeler. Medeni bir insanın istediği nitelikteki geçici barınma ve kısmi beslenme ihtiyaçlarını toplumsal değerler, personelin hizmet kalitesi gibi ahlaki unsurlarla birlikte meslek olarak kabul eden ekonomik, sosyal ve disiplinli bir işletmedir.
1995	Kozak ve diğerleri	Otel, temel işlevi müşterilerinin konaklama ihtiyaçlarını karşılamak olan ve bu hizmetin yanı sıra yeme, içme ve eğlence ihtiyaçları için yan ve ek birimler de içerebilen bir işletmedir.
1997	Şener	Otel işletmeleri konaklama hizmetlerinin yanı sıra yeme-içme ve eğlence gibi çeşitli ihtiyaçları da karşılamaktadır.
2005	Güngörmüş	Otel, öncelikli görevi müşterilerinin konaklama ihtiyaçlarını karşılamak olan bir tesistir ve bu hizmetin yanı sıra yeme, içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için destek ve ek departmanlara sahip olabilir.
2001	Usta	Otel işletmeleri, turizm ürünleri ve hizmetleri üreten ve varlıkları turizm etkinliklerine karşılık olarak oluşan ve oluşan birinci sınıf turizm işletmelerine ait şirketlerdir.

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Otel derecelendirme ve sınıflandırma süreci sadece tüketicilerin haklarını korumakla kalmaz, aynı zamanda dünya çapında ürün tutarlılığını sağlayarak otellerin kendilerini tanıtmalarını kolaylaştırır. Ancak, bunu tüm otel operasyonları için yapabilmek hiç kolay değildir. Çünkü otellerin kuruluş yerleri, büyüklük ölçekleri, geliştirme planları, personel sayıları, sahip oldukları kalite güvence belgeleri vb., hizmet özellikleri farklılık göstermektedir. Konu ile ilgili mevcut standartlar ülkelerin ülkelerin coğrafi, sosyo-kültürel ve ekonomik gelişmişliklerine göre özelleştirilmekte ve ülkelerin kendi ulusal sınıflandırma sistemlerini oluşturmak için kullanılmaktadır (LiuZhan-Qingb ve Liua, 1993). Otel sınıflandırmalarında, genel olarak otel işletmelerinin bulunduğu yer, fiyat düzeyi, mülkiyet durumu, büyüklüğü, faaliyet süresi, hukuksal olarak tanımlanmış statü gibi faktörlerden etkilenilmektedir (Walker 2002; Oral 2001; Şener 1997; Olalı ve Korzay 1993, Denizler ve diğerleri 1995'ten aktaran Özdoğan, 2006).

Otel tesislerinin çeşitli açılardan sınıflandırılması yerli ve yabancı turistler için güvenilirlik unsuru yaratmaktadır. Otel işletmelerinin sınıflandırılması, aynı sınıftaki otellerin kalitesini artırmak için de bir teşviiktir. Sınıflandırma sistemleri uzun yıllardan beri var olmasına rağmen, bilim camiası herkes tarafından kabul gören yeni bir model tasarımına ilişkin bir girişimde bulunmamaktadır. Otel işletmelerinin sınıflandırılması genel olarak büyüklüğüne, etkinlik alanına ve etkinlik dönemine, mülkiyete, konaklama ihtiyacına, otelin ulaşım aracı ile bağlantısına göre yapılmaktadır (Demirtaş, 2010: 28). Otel sınıflandırma sistemleri, müşteri odaklı olmayan, müşteri deneyimini yansıtmayan sadece üretime dayalı bir temelde çalışmaktadır (Briggs ve diğerleri, 2007). Gray ve Liguori (2003), otel işletmelerini geçici, kısa vadeli, kalıcı ve uzun vadeli otel operasyonları olarak, Angelo ve Vladimir (2001), otel mülklerini fiyat, konum, müşteri profili, çok özel ihtiyaçlar ve bir zincire ait olup olmadıklarına göre sınıflandırmıştır. Walker ise (2002), otel operasyonlarını konuma, fiyata ve sağlanan hizmet düzeyine göre kategorilere ayırarak farklı bir sınıflandırma sistemi önermiştir.

Günümüzde otel işletmeleri sınıflandırmalarında yerel ve ulusal faktörler ön plana çıkma eğilimindedir. Ülkelere göre otel sınıflandırılmaları zorunlu veya isteğe bağlı olabilmekte, gruplandırma dereceleri değişebilmekte, sınıflandırma için harfler, sayılar, yıldızlar, taşlar vd. simgeler kullanılabilmektedir. 26-27 Nisan 2004 yılında, UNTWO ve Uluslararası Otel ve Restoranlar Birliği, St. Petersburg Konferansı'nda sağlam temelli, nesnel ve evrensel kriterlere sahip kabul edilebilir otel sınıflandırmalarına acil ihtiyaç duyulduğunu vurgulamıştır. UNTWO ve Uluslararası Otel ve Restoranlar Birliği'nin 'IH ve RA 2004' başlıklı çalışmasına göre, otel sınıflandırmasında en sık kullanılan sembol yıldızdır.

Turistlerin seyahat etme nedenleri, seyahat türleri ve amaçları, gelir düzeyleri ve tercihleri farklıdır. Bu farklılıklar doğrultusunda da otel işletmelerinin sundukları hizmetler de ve bu doğrultuda satın alma kalemleri de değişkenlik göstermektedir. Örneğin, her şey dâhil hizmet veren bir otel işletmesinde yiyecek-içecek satın alımları daha fazla iken sadece oda kahvaltı sunan bir otel işletmesinde gıda satın alımları daha düşüktür. Her şey dâhil sistemde açık büfe servisi, gıdaların uzun süre beklemesine, gıda çeşitliliğinin fazla olmasına, müşterilerin tüketebileceğinden fazla yiyecek almasına ve

sonunda israfa neden olmaktadır (Keskin ve diğerkleri, 2019: 49). Otel işletmeleri daha önce belirtilen ihtiyaçları karşılamak için pek çok girdi satın almaktadır. Örneğin, odaların aydınlatılması için ampuller, lambalar, soğutulması için klimalar, ısıtılması için radyatörler, temizlik için temizlik malzemeleri ve deterjanlar, restoranlar için sofrak ekipmanları, sebze-meyve, bakliyatlar, etler, süt ürünleri vd., havuzlar için havuz kimyasalları ve daha birçok ürün alınmaktadır. Makro ve mikro seviyedeki bu tüketimin, çevresel ve ekonomik etkileri bulunmaktadır. Otel işletmelerinde bulunan departmanlar büyüklüklerine göre çeşitlenmektedir (Azaltun, 1999). Genel olarak otellerde bulunan departmanlar şu şekildedir:

- Muhasebe Bölümü
- Satın Alma Bölümü
- Ön büro Bölümü
- Satış ve Pazarlama Bölümleri
- Güvenlik Bölümü
- Teknik Servis Bölümü
- İnsan Kaynakları Bölümü
- Kat Hizmetleri Bölümü
- Yiyecek-İçecek Bölümü
- IT Bölümü

Bir otel işletmesinin büyüklüğünün belirlenmesinde departman sayısı da önemli bir faktördür (Aras, 1993: 5). Günümüzde artan rekabet ve müşteri beklentileri otel işletmelerinde hem yeni hizmet alanları çıkartmış hem de departmanlar arası koordinasyonu işbirliğine ve sürekli bilgi akışını oldukça önemli hale getirmiştir (Özdoğan, 2006: 55). Bir departman veya personelin hatası, diğerk departmanın hizmetini olumsuz olarak etkileyebilmektedir. Örneğin, yiyecek-İçecek biriminin verdiği ürün satın alma talebi, satın alma birimi tarafından istenen zamanda, istenilen miktar ve kalitede temin edilmesine rağmen teslim alan personel gıdayı uygun depolamayıp bozulmasına neden olursa bu durum hem zaman israfına hem para israfına hem de zincirleme etkiyle müşteriye istenilen ürünün sunulamamasına ve müşteri memnuniyetsizliğine sebep

olacaktır. Bu bağlamda otel işletmelerinde departmanlar arası koordinasyon ve gıda güvenliğine dikkat edilmesi israfın önlenmesi adına oldukça önemlidir.

2.2. OTEL İŞLETMELERİNDE İSRAFIN SINIFLANDIRILMASI ve İSRAFA YÖNELİK ÇALIŞMALAR

Otel işletmeleri pek çok farklı sektörden ürün tedarik etmektedir. Tedarik edilen ürünlerin büyük bir kısmı gıda, temizlik (dezenfektan ve hijyen ürünleri, sabun, kozmetik), mutfak ve restoran ekipmanları (servis arabaları, sunum tahtaları, bebek sandalyeleri, fırınlar, yemek pişirme ve servis ekipmanları), ofis-kırtasiye ve sarf malzemeleri, tekstil ürünleri, çeşitli makinelerden (zemin temizleme makineleri, çamaşır makineleri, klimalar, ütü), oda içi ekipmanlardan (halı, yastık, çarşaf, yorgan, battaniye, yatak, koltuk, minibar, askı, dolap, perde, kalorifer, kasa, telefon, valizlik, televizyon vb.) oluşmaktadır. Alınan ürünler arasında en çok gıda malzemeleri ve tekstil ürünleri israf edilmektedir. Bu ürünlerin israf edildiği somut bir şekilde gözle görülebilmektedir. Bu ürünlerin dışında enerji ve su israfı da bulunmaktadır.

Turizm işletmeleri müşteri memnuniyetini arttırmak ve rekabet avantajı sağlamak adına sunmuş oldukları hizmetlerde ihtiyaçların ötesinde gereğinden fazla faaliyetlerde bulunmaktadır (Tekin ve İlyasov, 2017: 15). Buna ilginç bir örnek olarak, bir otel işletmesinin müşteri memnuniyetini sağlamak adına plajda müşterilerin gözlüklerini silmek için bir personel istihdam etmesi verilebilir. Otel işletmelerinin müşteri memnuniyeti adına yapmış oldukları gereğinden fazla her faaliyet hem ek maliyet hem de kaynakların israf edilmesi anlamına gelmektedir (İlyasov, 2017: 1).

Otel işletmelerinde israf denildiğinde, insanların aklına ilk olarak yiyecek-içecek gelmektedir. Fakat otellerdeki israf sadece yiyecek-içeceklerle sınırlı olarak düşünülmemelidir. Gıda israfı ile birlikte enerji, su, tekstil ürünleri, kağıt, plastik atıkları vb. de düşünülmelidir. Turistlerin israfı üzerine yapılan çalışmalarda araştırmacılar turistlerin gitmiş oldukları destinasyonun kaynaklarını %90 oranında tükettiklerini belirtmişlerdir. Bir otel işletmesinde 2 hafta tatil yapan turistin tükettiği fosil yakıt miktarı 100 kgdan fazla olduğu ifade edilmiştir (Mastny, 2001: 28-30). Bu bağlamda, turizmin

israf davranışını arttığını söylemek ve ülkelerdeki turizm gelişimi ile israfın doğru orantılı olduğu karşılaştırılabilir (Obersteiner ve diğerleri, 2021: 1). Diğer bir deyişle, bir ülkede turizm ne kadar çok gelişirse israfta o kadar artmaktadır. Pandemi nedeniyle yaklaşık iki yıl süren kapanma dönemi, otel işletmelerinin operasyonel faaliyetlerinde değişikliklere, müşteri gelemmediği için zorunlu tasarruflar yapmalarına ve bununla beraber daha önce bir masraf kalemi olmayan maske, eldiven, dezenfektan kullanımını arttırmıştır. Otel açık büfelerinde müşterinin istediği yiyeceği, istediği miktarda kendi alması yerine, bizzat personel tarafından verilmesi uygulamasına geçilmesi müşterilerin fazla gıda alımını azaltmıştır. Ancak normalleşme sürecine geçişle bazı otellerin yine eski açık büfe tarzına dönmesi müşterilerin fazla gıda alımını arttıracaktır. Otel işletmeleri için atılan her ürün çevresel zararı dışında oldukça önemli bir maddi kayıptır. Bu kayıpları önleyebilmek adına oteller çeşitli uygulamalar yapmaya başlamışlardır. Bu uygulamalardan en yakın tarihli olanı ve ağırlıklı olarak gıda israfı üzerine odaklanan Turuncu Bayrak uygulaması 2018 yılında hayata geçirilmiştir. Gıda Dostu Derneği öncülüğünde Aral proje yönetimi tarafından gerçekleştirilen ve yönetilen Kültür ve Turizm Bakanlığı, Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı, Türkiye Otelciler Federasyonu, Turist Rehberler Birliği, (TÜRSAB), Türkiye Aşçılar Federasyonu, Türkiye Lokantacılar ve Pastacılar Federasyonu bulunmaktadır. Şu an 21 otel işletmesi Turuncu Bayrak almıştır. Bu uygulama özel sektör, kamu kuruluşları, sivil toplum örgütlerini aynı çatı altında birleştirmesi adına sevindirici bir gelişmedir.

Otel işletmelerinin müşterilere hizmet sunabilmesi için 3 temel kaynak gerekmektedir. Bu kaynaklar su, başta elektrik olmak üzere tüm diğer enerji kaynakları ve gıdadır. Daha önce de belirtildiği üzere Su-Enerji-Gıda üçlüsü birbirinden girdi alarak çıktı üretmektedir. Bu girdi çıktı sürecinde gerek operasyonel hata kaynaklı gerek çalışan kaynaklı ve gerekse müşteri kaynaklı israflar ortaya çıkmaktadır. Su, enerji ve gıda üretimi ve tüketimi arasındaki karşılıklı bağımlılık, ‘Su Enerji Gıda Bağlantısı’ (Food-Energy-Water Nexus) olarak adlandırılmaktadır (Machell ve diğerleri, 2015). Su-enerji-gıda ilişkisindeki bağlantı ağında belli noktalarda atık oluşmaktadır. Bu nedenle alınacak bilinçli üretim ve tüketim kararları gelecekte ve günümüzde oluşabilecek olumsuz

çevresel etkileri azaltabileceklerdir. Otel işletmelerinde israfıla ilgili yapılan çalışmalar daha çok çıkan atık miktarları ve gıda israfı üzerine odaklanmıştır.

Türkiye’de yapılan çalışmalar ile ilgili olarak Yükseköğretim Kurulu (YÖK) Akademik ve YÖK tez veri bankası (Tablo 6) incelenmiştir. Veri tabanları ‘israf’ anahtar kelimesi ile 01.08.2022 tarihinde taranmıştır. YÖK tez veri bankasından ‘israf’ anahtar kelimesi arandığında 55 adet tez taranmıştır. Tez çalışmalarının 42’si yüksek lisans, 13’ü ise doktora tezidir. İsrâf konusunun araştırıldığı temel bilim alanları; Endüstri ve Turizm başta olmak üzere, Ekonomi, Din, Gastronomi, İşletme, Mimarlık, Ziraat, Beslenme ve Diyetetiktir. İlk tez 1984 yılında yazılmıştır. Tez konularında israfın en çok son 3 yılda (2019-2022) sonucuna varılmıştır. Temel alanı otel işletmeleri ile ilgili yazılan 7 adet tez bulunmuştur (Tablo 6).

Tablo 6: YÖK Tez Veri Bankası Otel İşletmelerinde İsrâf Konusu ile İlgili Tezler

Yazar	Yıl	Konu Başlığı	Tez türü	Konu
Aynur İlyasov	2017	Türk misafirlerin gıda israfı tutumları üzerine beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma: Alanya örneği	Yüksek Lisans	Turizm; İşletme;
Gözde Özdemir	2018	Sürdürülebilirlik perspektifinde gıda israfı yönetimi: Beş yıldızlı zincir otel işletmelerinde bir çalışma	Doktora	Turizm; İşletme;
Eyyüp Yıldırım	2019	Türkiye’de helal konseptli otel işletmelerinde israfın değerlendirilmesi	Yüksek Lisans	Turizm; İşletme;
Mehtap Buzlu	2019	Her şey dahil otellerde israf: Beş yıldızlı kıyı otellerinde bir araştırma	Doktora	Turizm; İşletme;
Mustafa Yılmaz	2022	Konaklama işletmelerinde helal konsept uygulamalarının gıda atığı ve gıda israfı üzerindeki etkisi	Doktora	Gastronomi ve Mutfak Sanatları;
Emirhan Akar	2022	Yalın üretim anlayışının otel işletmelerinde uygulanabilirliği: Gıda israfı ve kaybı üzerine bir çalışma	Yüksek Lisans	Turizm;
Oğuz Çam	2022	Turistlerin israf eğilimlerine ilişkin yönetici algıları	Yüksek Lisans	Turizm; İşletme;

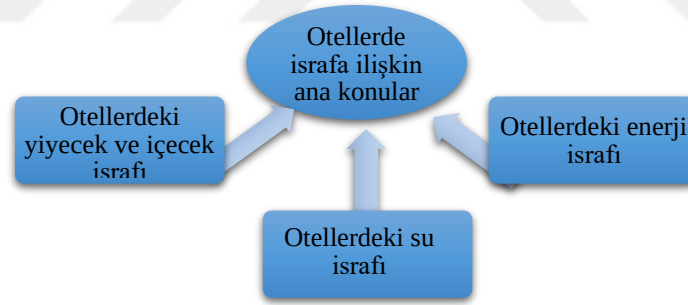
Kaynak: YÖK Tez Veri tabanından yapılan literatür taraması sonucunda yazar tarafından derlenenek oluşturulmuştur.

YÖK Akademik veri tabanından 121 makale, 14 kitap, 48 adet tez çalışmasına ulaşılmıştır. YÖK Akademik veri tabanında ‘israf’ anahtar kelimesi ile ilgili bulunan 121 makalenin temel alanları Sosyal-Beşeri ve İdari Bilimler (60 makale), İlahiyat (19 makale), Ziraat ve Orman ve Su ürünleri (12 makale) şeklindedir. Turizm bilim alanında

ise 19 makaleye erişilmiştir. Bulunan 19 makalenin 13'ü otel işletmelerini, kalan kısmı ise yiyecek-içecek işletmelerini içermektedir. Konu ile ilgili akademik veri tabanından ulaşılan ilk makale 2017 senesinde yayınlanmıştır. Son 3 yıla baktığımızda (2019-2022) israf konusunun daha çok araştırılmaya başladığı görülmektedir. Makalelerin 3'ü 2022 yılında, 5'i 2021 yılında, 9'u 2020 yılında ve 1 tanesi de 2019 yılında yayınlanmıştır. Makalelerin 11'i ulusal, 8'i uluslararasıdır. Yayınlanan 14 kitabın 4'ü Sosyal-Bişeri ve İdari Bilimleri, 6'sı İlahiyat ve 4'ü diğér temel bilim alanlarını kapsamaktadır. Kitapların 8'i ulusal, 6'sı uluslararasıdır ve 14 kitabın 1 tanesi 2020 yılında turizm alanında yazılmıştır.

Yapılan literatür taraması sonrasında otel işletmelerinde israfa yönelik çalışmaların üç ana başlık altında toplandığı görülmüştür. Bu ana başlıklar Şekil 6'da şematize edilerek verilmiştir.

Şekil 6: Otel İşletmelerinde İsrafa Yönelik Temel Konu Başlıkları



Kaynak: YÖK Akademik ve YÖK Tez Veri tabanından yapılan literatür taraması sonucunda yazar tarafından derlenenek oluşturulmuştur.

BM Gıda İsrafı Raporuna göre (2021), 2019 yılında üretilen gıda atıklarının %26'sının gıda hizmetleri kaynaklıdır. Bu doğrultuda, restoranların, catering ve otel işletmelerinin (HoReCa) gıda israfını azaltmada ve SKA 12.3'ü gerçekleştirmek için katkıda bulunmaları gerekmektedir. HoReCa sektöründeki işletme türleri, ölçekleri ve hizmet çeşitliliğinin varlığı atıklara yönelik müdahalelerde farklılık göstermekte ve sektöre uyarlanabilecek teknoloji ve uygulamaların tanıtımını içermektedir. Ayrıca,

altyapı geliştirilmeli, tüketici bilinçlendirme kampanyaları yapılmalı ve müşterilerin sürdürülebilir gıda seçimleri teşvik edilmelidir. Sektördeki gıda atığı azaltma programları diğer sektörler ve kamu iş birliğini de gerektirmektedir (FAO, 2021).

2.2.1. Otellerde Yiyecek-İçecek İsrafı

Otellerde en büyük israf kalemi yiyecek-içecek üzerinedir. Yapılan çalışmalara göre otel atıklarının %40'ı gıda atıklarından oluşmaktadır (Truong ve diğerleri, 2019: 418). Bu doğrultuda en fazla gıda israfının olduğu bölümde yiyecek-içecek bölümüdür. Gıda kayıpları, üretim ve tüketim kaynaklı gıda atıkları, tarladan başlamakta ve geri dönüşüm, kompostlama, yakma ve atık depolama alanında sonlanmaktadır. Bu bağlamda atık oluşumundan itibaren depolama alanına gidene kadar sürecin her aşaması değerlendirilmelidir. 1989 yılında Avrupa Birliği Atık Yönetimi mevzuatında ilk kez önleme ve azaltma, yeniden kullanım, geri dönüşüm, kompostlama, yakma, depolamadan oluşan atık hiyerarşisi tanımlanmıştır. İlerleyen yıllarda ABD Çevre Koruma Kurumu (EPA) bu hiyerarşiyi gıda atıkları özelinde revize etmiş ve Şekil 7'de belirtilen gıda geri kazanım hiyerarşisini oluşturmuştur.

Şekil 7: Gıda Atığı Hiyerarşisi



Kaynak: ABD Çevre Koruma Kurumu, 2014.

Bu hiyerarşi halen günümüzde de dünya çapında kullanılmaktadır (Papargyropoulou ve diğerleri, 2014: 110). Ters piramit olarak gösterilen hiyerarşide en üst sıradan en alta indikçe çevreye verilen zarar artmaktadır. Gıda atıkları özelinde hazırlanan bu hiyerarşide diğer hiyerarşiden farklı olarak aç insanların ve hayvanların beslenmesi ve geri dönüşümde endüstriyel kullanım (örneğin, atık yağları biyo dizele dönüştürülmesi) ön plana çıkmaktadır. Geri dönüşümde endüstriyel kullanımdan kast edilen atık ürünün apayrı ve daha iyi bir ürüne dönüştürülmesidir.

Otel işletmelerindeki gıda israfının hem ekonomik hem de çevresel bir maliyeti bulunmaktadır. Ayrıca büyük miktarlardaki atıkların bertaraf edilene kadar otel işletmesinde bekletilmesi gerekmektedir. Bu durum otel işletmesi için de sadece atıklar için bir alan ayırmasını gerektirmektedir. Otel işletmelerinin müşteri memnuniyetini sağlamak adına yaptıkları ekstra hizmetler israfı da çoğaltmaktadır. Otel işletmeleri sadece otelde kalan müşterilere değil, otel de kalmasa da otel restoranlarını kullanan müşterilere de hizmet vermektedir. Dışarıda yemek yemek için para ödeyen kişilerin çevresel tüketim duyarlılıkları da maalesef olumsuzdur (Beardsworth ve Keil, 2012: 203).

Gıda israfı ile ilgili akademik çalışmaların sayısı her geçen gün artmaktadır. Bu çalışmalarda gıda israfı konusu, kaynak yetersizliği, çevresel bozulma ve etik bakış açısıyla incelenmektedir. Pek çok ülke ve uluslararası kuruluş gıda israfının neden olduğu sosyal adaletsizlik, kirlilik, ekolojik dengenin bozulması, iklim değişikliği ve sürdürülebilir olmayan kaynak kullanımı gibi sonuçları engellemek ve gıda israfını önleyici tedbirlerin alınması için kararlılık göstermektedir (Gjerris ve Gaiani, 2013: 6). Örneğin, Türkiye’de Tarım ve Orman Bakanlığı, BM FAO ve Metro ile işbirliği ile ‘Otel, Restoran ve Diğer Toplu Tüketim Yerlerinde Gıda İsrafı İle Mücadele Kılavuzu’ yayınlamıştır.

Yiyecek-içecek sektörü, sağladığı ekonomik katkı ve yarattığı istihdam nedeniyle dünyanın en büyük sektörlerinden biri haline gelmiştir (Özdemir, 2010). Örneğin, ABD’de 2020 yılında 15.6 milyon iş yiyecek-içecek sektörü tarafından yaratılmış, 2021 yılında 898 milyar dolar yiyecek-içecek satışı gerçekleşmiştir (Restourant.org, 2022). Otel işletmeleri yiyecek-içecek bölümlerinde oluşabilecek atıklar: kağıt, plastik, cam, metal ve gıda olmak üzere çeşitli sınıflara ayrılmaktadır (Owen ve diğerleri, 2013). Otel

endüstrisinin çevresel etkisi açısından, Uluslararası Otel Çevre Girişimi, konuk başına günlük ortalama 0,8–1,2 kg atık üretildiğini ve bunun genellikle çıkış günlerinde ikiye katlandığını tahmin etmektedir (Abdulredha ve diğerleri, 2018). Bu miktar otelin niteliğine göre ve sunmuş olduğu hizmet çeşitliliğine göre artabilmektedir. Yiyecek-içecek hizmeti gıdaların hazırlanma aşamasından başlamakta, pişirme, depolama, servis süreçlerinden geçmekte ve nihai tüketim ve atıkla sonlanmaktadır. Bu süreçte her aşamanın izlenmesi verimliliği arttırabilmekte ve potansiyel tasarruf unsurlarının belirlenmesine yardımcı olmaktadır. Yiyeceklerin üretiminden başlayarak her aşamasında atık oluşabilmektedir. Gıda kaybı ve israfı eş zamanlı olarak su, toprak, enerji, işgücü ve sermaye gibi kaynakların da israfı anlamına gelmektedir. İsrar edilen gıdalar, küresel sera gazı emisyonunun %10'unu oluşturmaktadır (Gıda İsrar ile Mücadele Kılavuzu, 2021). Otel işletmelerinde gıda israfının iki aşaması bulunmaktadır. İlk aşama gıdanın müşteriye ulaşana kadar olan israf, ikinci aşama ise müşteriye sunum sonrası olan israftır. Tablo 7’de her iki aşama doğrultusunda gerçekleşen gıda israfının sebepleri belirtilmiştir.

Tablo 7: Otellerde Gıda İsrarlarının Sebepleri

Sebepler	Örnekler
Hammaddelerin bozulması:	Mutfakta kullanım için uygun olmayan gıdalar. Örneğin, çürük veya küflü patatesler, çürük ürünler, son kullanma tarihi geçmiş ve bozuk ürünler vb.;
Hazırlık Atıkları:	Yiyeceğin veya içeceğin hazırlanma sırasında atılan her şeyi. Patates kabukları, kesilen sebze-meyve parçaları, yanık ürünler, yere düşen ürünler, et kemikleri ve balık kılçıkları vb.
Fazla üretilen yiyecekler:	Hazır yiyeceklerin satılmayan/tüketilen kısmı, büfe atıkları dâhil.
Müşteri tarafından gıdaların tüketilmemesi:	Tabakta kalan yemekler, yenilebilecek fakat yenilmeyen her şeydir.

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Baldwin ve Shakman da (2012) israf nedenlerini tüketim öncesi ve tüketim sonrası olarak incelemiş, tüketim öncesi nedenleri talep belirsizliği, aşırı stoklama, üretim süreçlerindeki verimsizlik, iletişim kopukluğu kaynaklı oluşan atıklar, personelin atık konusunda duyarsız olması, gereğinden fazla gıdaların doğranması ve soyulması,

optimum satın alma miktarının belirlenmemesi, gıda güvenliğine gereken özenin gösterilmemesi nedeniyle gıdaların bozulması. Tüketim sonrası ise, porsiyon büyüklüğü ve müşterinin yiyeceği beğenmemesinden kaynaklı atıklar oluşabilmektedir (Baldwin ve Shakman, 2012: 58-59). Tüketim sonrası oluşan atıkları önlemek için artıkların gözlenmesi, nelerin daha çok atıldığının belirlenmesi, menü öğelerinin porsiyon büyüklüklerinin bu doğrultuda güncellenmesi gerekmektedir. Bu bağlamda, yemek hazırlama tekniklerinden tabak seçimine kadar yemek sektöründe israfı azaltan çözümlerin hayata geçirilmesi ve yaygınlaştırılması gerekmektedir (Gastronometro, 2021: 21). Sonuçta hazırlanan ama servis edilmeyen her şey yemek israfıdır (Massow ve McAdams, 2015: 439).

Gıda sektörü temsilcileri, tüketim öncesi gıda israfında en yaygın neden olarak gıdaya yönelik talep belirsizliğini ifade etmektedirler (Shakman, 2012). Restoran yöneticileri bazen servis yapacakları misafir sayısını tahmin etmekte zorlanmakta, hangi menünün hem müşteri tercihi hem de maliyet açısından uygun olacağını belirleyememektedir. World Wildlife Foundation'nın (WWF, 2021) 800 kişilik bir etkinlik kapsamında yaptığı araştırmada, kişi başına 900 gram yiyecek hazırlandığı tespit edilmiş olup, hazırlanan miktar ortalama bir insanın günlük bir öğündeki tüketiminin 450 gram fazlasıdır, bu etkinlik için yaklaşık 360 kg fazladan gıda üretilmiştir. Üretim miktarları ile ilgili doğru tahmin yapabilmek için çeşitli değişkenler bulunmaktadır. Bu değişkenler; müşteri tercihleri, mevsimsel özellikler, hava durumu tahminleri ve yerel rekabettir. Tüketim öncesi israfın bir diğer önemli nedeni de fazla stoktur. Stok yetersizliği müşteri memnuniyetsizliğine yol açacağı için otel ve restoranlar böyle bir durumla karşılaşmak istememekte ve ihtiyaç fazlası ürün hazırlayabilmektedir. Gereken ürünle var olan ürün arasındaki farkın çok büyük olması israfa yol açmaktadır. Çünkü yiyecek-içecek hizmetlerinde kullanılan ürünlerin büyük bir kısmı kolay bozulabilir niteliktedir. Ayrıca verimsiz üretim süreçleri de otellerde büyük miktarda yemek israfı yaratmaktadır. Örneğin, açık büfelerde dekorasyon amaçlı kullanılan sebze ve meyvelerin sonrasında atılması. Her ne kadar toplu pişirme zamandan ve enerjiden tasarruf sağlasa da pişirme miktarları konusundaki belirsizlik atık oluşumuna sebep olabilmektedir. Bu bağlamda sipariş üzerine pişirme alternatif olabilir. Ek olarak, restoran çalışanları

arasındaki iletişim kopukluğu da gıda israfına neden olmaktadır. Çalışanlar arasında yanlış iletişim meydana geldiğinde, gıda üretiminin düzenlenmesinde başarısızlıkla sonuçlanabilir. Personel davranışları gıda israfını azaltabilir veya katkıda bulunabilir. Örneğin, bir tarif dört buçuk kilo dana eti gerektiriyorsa ve dana eti paketi sadece 5 kiloda geliyorsa, şef paketi ayıramaz ve gerisini kullanılmamış halde bırakamaz, bütün et torbasını tüketir. Gıda israfının personelle ilgili bir başka nedeni de sebze ve meyvelerin gereğinden fazla doğranmasıdır. Personel mutfakta atık azaltmaya yönelik beceri eğitimleri almalıdır. Tedarikçiler daha fazla ürün satabilmek adına fiyat indirimleri gibi çeşitli teşvikler sunabilirler. Bu durum işletmeler adına avantaj gibi görünse de eğer alınan ürünün kısa zamanda satışı olmaz ise gıda atığı oluşabilmektedir. Gıdaların gereken sıcaklık derecelerinde korunmaması, uzun süreler tehlikeli sıcaklık aralıklarında bekletilmesi gıdaların bozulmasına neden olmaktadır. Bozulan gıdalar, gıda güvenliği ve tüketici sağlığı nedeniyle atılmaktadır (ReFED, 2022)

Tüketim sonrası gıda israfını Baldwin ve Shakman (2012: 59) üç ana nedene bağlamaktadır. Bu nedenler porsiyon büyüklüğü, verimsiz hizmet, menü ögesinin beğenilmemesidir. Her şey dâhil oteller, açık büfe sistemleri, self servis yemek noktaları, misafirlerin yiyebileceklerinden daha fazlasını almalarını olanak tanır. Ayrıca, müşteriler tabakta sunulan yiyeceklerin tamamını yemeyebilir. Örneğin, kebabla birlikte sunulan bulgur pilavı, sumaklı soğanı ve lavaşı yemeyebilir. Bu da garnitürlerin veya süsleme amaçlı kullanılan gıdaların atık haline gelmesine neden olur.

2.2.2. Otellerdeki Su İsrafı

Küresel iklim krizi su kaynakları üzerinde artan bir baskı yaratmaktadır. 2019 yılı, kayıtlara geçen en sıcak ikinci yıl, 2010-2019 yılları ise kaydedilen en sıcak on yıl olmuştur (BM Haberleri, 2022). Su mevcudiyeti sadece iklim değişikliği tarafından değil, aynı zamanda kirlilik, nüfus artışı, turizm gibi faktörler tarafından da tehdit edilmektedir (Aprile ve Fiorillo, 2017; Gossling ve diğerleri, 2011). Otel işletmelerinde su tüketimi oldukça fazladır. Bir otel, oda başına günde ortalama 1.500 litre su kullanabilir ve bu su kıtlığı olan bölgelerdeki yerel nüfusa göre çok daha fazladır (Sustainable Hospitality

Alliance, 2021). Fazla tüketim hem otel müşterilerinin hem de otel çalışanlarının bilinçsiz su tüketimi kaynaklıdır.

Otel ve destinasyon yöneticileri her geçen gün su mevcudiyeti ile ilgili endişe duymaktadır (Gossling ve Arnell, 2015; Gossling ve diğerleri, 2012). Otellerin su tasarrufuna yönelik yapacakları yatırım hem su tasarrufu sağlayacak hem de işletme giderlerinde önemli düşüslere neden olacaktır. Otel misafirleri arasında yüksek su tüketiminin bir nedeni de alınan ekstra duşlardır (Gossling ve diğerleri, 2012: 7) ve her gün değiştirilen havlulardır. Turistlerin otel havlularını yeniden kullanma programlarına katılma isteklerini incelediği Dimara ve diğerleri (2017)' çalışmasında otel işletmelerinde sürdürülebilir uygulamalar için çalışanlara prim ödeme istekliği üzerine yaptığı araştırmada, otel işletmelerindeki havluların yeniden kullanım programı incelenmiştir. Fakat yapılan çalışmanın sonucu otellerdeki su tasarrufuna etkisiz olduğu keşfedilmiştir.

Su israfı aynı zamanda enerji ve hammadde israfını da arttırmaktadır, çünkü havlu ve çarşafların yıkanması için su, elektrik, deterjan gibi kaynaklar kullanılmaktadır (Aydoğdu ve Koçoğlu, 2017: 326). Otel misafirlerinin otellerdeki su tasarrufu girişimleri için ek bir ücret ödeme istekliliğini tespit etmek amacıyla Casado-Diaz ve diğerleri (2020) tarafından bir çalışma yapılmıştır. 681 turistten oluşan örneklem üzerinde bir Heckit modeli uygulanmış ve turistlerin %44,3'ünün odalara su tasarrufu sağlayan cihazlar yerleştiren bir otelde kalmak için ek para ödemeye razı olduğu tespit edilmiştir. Turistlerin ödemeyi kabul ettikleri ortalama ek fiyat 4,29 Euro'dur.

Otel işletmelerinde su olmadan hizmetlerin üretimi ve tüketimi neredeyse olanaksızdır. Bu nedenle su ve enerji yönetimi bütüncül bir bakış açısıyla ele alınmalıdır. Otel işletmesinin kullandığı makine ve donanımların çevre dostu olması eş zamanlı olarak enerji ve su tasarrufu yapılması anlamına gelmektedir (Güneş, 2011: 47). Otel işletmeleri, hem sınırlı su kaynakları üstünde bir baskı ortaya koymakta hem de su kaynaklarının farklı amaçlar ile kullanımını artırmaktadır. Örneğin, bazı resort otellerde bulunan su parkları çok ciddi miktarlarda su tüketmektedir. Su tüketimi konusunda sınırlamaların olduğu destinasyonlarda konaklama turistler tarafından tercih edilmemektedir. Turistik faaliyetlerin sebep olduğu bilinçsiz su tüketimi kısa, orta ve uzun vadede su sıkıntılarına neden olmaktadır. Bu nedenle turizm destinasyonlarının çoğu su sıkıntısı ve su kıtlığı

yaşayan alanlardır (Cooper ve diğerleri, 2008; Güneş, 2011: 48). Otel işletmelerinde suyun büyük bir kısmı otel odalarında tüketilmektedir. Odalarda su tüketiminin %56'sı banyo alanında, %25'i tuvalette, %9'u lavaboda ve %10'u oda temizliği için yapılmaktadır (Aydın ve Aydın, 2016). Odalar dışında çamaşırhaneler, bahçe sulama, yüzme havuzları, spor etkinlikleri ve golf sahaları su tüketiminin fazla olduğu diğer alanlardır.

2.2.3 Otellerdeki Enerji İsrafı

Otel işletmeleri, turizm sektörünün istihdam ve ekonomik gelir açısından en büyük itici güçlerinden biridir ancak aynı zamanda enerji tüketiminin yoğun olduğu işletmelerden biridir. Turizm sektörünün sorumlu olduğu %5'lik küresel karbon salınımının %2'sini otel ve diğer konaklama tesisleri oluşturmaktadır (Otel Enerji Çözümleri, 2022). Karbon salınımı dışında, turizm sektöründeki enerji harcamaları, toplam harcamaların %8 ile %12'sini oluşturmaktadır. Otel ve yiyecek-içecek işletmelerinde enerji maliyetlerinin büyük bir kısmı ısıtma, aydınlatma ve sıcak su tüketiminden kaynaklanmaktadır (Öztürk ve diğerleri, 2018). Aydın ve Aydın'ın (2016) 5 yıldızlı otel işletmelerinde yapmış oldukları çalışmada kişi başına düşen elektrik tüketimi 21 kWh, su tüketimi 420-440 litre, fosil yakıt tüketimi ise 7-10 litre olarak tespit edilmiştir.

Otellerdeki enerji tüketimi misafir odalarında, lobi ve resepsiyonda, dış alanlardaki aydınlatmalarda, otel içi ve dışı asansörlerde, mutfakta, restoranlarda, teknik ofiste, yönetim ve satış bölümlerinde, güvenlik kameralarında, çamaşırhanede gerçekleşmektedir. Otel işletmelerinde enerji israfını önlemek için, su tasarruf cihazları, düşük enerji tüketim ampulleri, sensörlü aydınlatma sistemi, odalardaki akıllı kart sistemleri kullanılabilir (Hotel Energy Solutions, 2011). Otel işletmelerinin yenilenebilir enerji (örneğin, güneş enerjisi) kullanımını desteklemesi hem maliyet tasarrufu hem de çevreye katkı sağlayacaktır.

Enerji kaynakları yenilenebilir ve yenilenemeyen olmak üzere iki gruba ayrılmaktadır. Sınırlı olan doğal gaz, kömür, petrol gibi doğal kaynaklar yenilenemeyen

kaynaklar olarak adlandırılmakta, güneş ve rüzgar ise yenilenebilir kaynaklar olarak ifade edilmektedir. Isıtma, nakliye veya sanayi amaçlı enerji kaynaklarının yakılması sırasında sırasında üretilen gazlar (CO₂, karbon monoksit, kükürt vb.) hava kirliliğine neden olmaktadır. Bu kirlilik, küresel ısınmadan iklim değişikliğine ve asit yağmurlarına kadar birçok çevre sorunundan sorumludur. Bu sorunlar, ciddi ve küresel sorunlardır. Dünyada ciddi sorunlar devam ederken bir yandan insanlar bu sorunlar karşısında duyarsız kalıp israf davranışlarına devam etmektedir. Enerji israfının olduğu sektörlerden biri de turizmdir. Otel işletmeleri başta olmak üzere, tüketicilerin ve çalışanların bilinçsiz davranışları enerji israfının temel nedenidir. Ancak bazı otel işletmeleri son zamanlarda alternatif yenilenebilir güneş ve rüzgar enerjisinin kullanımı konusunda çalışmalar başlatmıştır. Bu durum sevindirici bir gelişmedir.

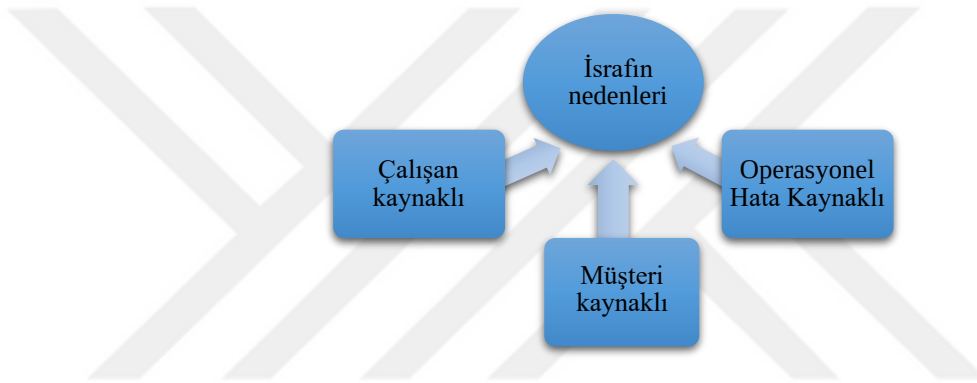
Otel işletmelerinde enerji verimliliğinin sağlanması hem maliyet tasarrufu sağlayacak hem de çevre koruma faaliyetlerine katkıda bulunacaktır. Otel işletmelerinde ısıtma, havalandırma, aydınlatma ve iklimlendirme sistemleri toplam elektrik maliyetlerinde ana unsurlardır (PWV, 2018). Otel odalarında müşterilerin aydınlatma, televizyon ve klimaları açık bırakması müşteri kaynaklı enerji israfına verilebilecek örneklerdendir (Giritlioğlu ve Güzel, 2015: 902). Odalarda bulunan akıllı enerji kartları ile müşteri kaynaklı enerji israfının önüne geçilmeye çalışılmaktadır. Elektrik enerjisi en yüksek maliyeti olan enerji türüdür. Bu nedenle elektrik tasarrufu aynı zamanda ciddi maliyet tasarrufu sağlamaktadır. Elektrik tüketiminde aydınlatma sistemi, ısıtma ve soğutma sistemlerinden sonra en yüksek enerji tüketim kaynağıdır. Otel işletmelerinde kullanılan LED aydınlatma sistemleri ile elektrik tasarrufunda büyük performans sağlanmıştır (Gençoğlu ve Özbay, 2007: 4).

2.4. OTEL İŞLETMELERİNDE İSRAF NEDENLERİ

Tüketicilerin dikkatsiz davranışları, işletmelerin yanlış depolama, fazla ürün alma, sunum hataları gibi nedenlerden dolayı israf ortaya çıkmaktadır (Dölekoğlu, 2017: 181). Otel işletmeleri, israfı önlemek ve atık miktarını azaltmak için stratejiler geliştirmelidir. Bu stratejiler geliştirilmeden önce israfın neden olduğu araştırılmalıdır. Otel hizmet

sürecinde israf edilen unsurların ne olduğu, miktarı, neden israf edildiği, hangi zaman aralıklarında gerçekleştiği ve kim tarafından yapıldığını bilmek, israf önleme stratejilerinin oluşturulmasında önemli veri kaynaklarıdır. Turizm ve otel işletmelerinde israfa ilişkin literatür incelendiğinde otellerdeki israfın oluşma nedenleri 3 faktör altında toplanmaktadır. Bu faktörler misafirlerin bilinçsiz tüketimi, otel yönetiminin operasyonel süreçlerdeki hataları ve çalışan kaynaklıdır. Şekil 8’de bu faktörler şematize edilmiştir.

Şekil 8: İsrafın Nedenleri



Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

2.4.1. Çalışan Kaynaklı İsraf

Çalışan kaynaklı israf kontrolü zor olan israf kaynaklarından biridir. Bu israfı önlemede çalışanların israf hakkında bilinçlendirilmesi, eğitilmesi ve sıkı denetim şarttır. Eğitim ve bilinç oluşturma çalışanların konuyu sahiplenip, zorunluluktan ziyade gönüllülük esası doğrultusunda çalışmalarını sağlayabilecektir. Çalışanların disiplinsiz davranışları da israfı arttırmaktadır. Otel işletmeleri israfı önlemeyi bir imaj unsuru olarak da kullanabilmektedir. Örneğin, odalara konulan havluların değiştirilmesi ile ilgili kartlar hem su ve enerji tasarrufu sağlamakta hem de otelin çevreci imajına katkıda bulunmaktadır.

Hizmet sektörü dışındaki işletmelerde yüz yüze personel ve müşteri ilişkisi oldukça sınırlıyken otel işletmelerinde bu durum tam tersidir. Ön büro ve yiyecek-içecek

departmanlarında yüz yüze müşteri ilişkileri yoğundur (Denizer ve diğerleri, 1995). Otel işletmelerinin hizmet sunumlarının kapsamı işletmenin büyüklüğüne ve özelliklerine, işletmede çalışan personellerin eğitimine ve tecrübelerine bağlı olarak farklılaşmaktadır. Doğal ve ekonomik kaynakların boşa harcanarak yok edilmesi, otel çalışanlarının disiplinsiz davranışları ve otel misafirlerinin ilgisiz davranışları nedeniyle kontrolü zor bir olgu haline gelmiştir. Hizmet sektörünün önemli bir parçası olarak otel işletmeleri insan emeği yaygın kullanılan bir sektördür. Bu kadar özelliğe sahip otel işletmelerinde insan faktörünün önemi yadsınamaz. Otel işletmeleri için insan, hizmet kalitesinin, otelin karlılığının, verimliliğinin en önemli faktörüdür. Bu sebeplerden dolayı, otel işletmelerinde insanların işten ayrılmasının çoğalmasa, çalışan devir oranının artması istenmeyen bir durumdur.

Ayrıca konukların bilinçsiz tavırları da çok fazla kaynak israfına neden olmaktadır. Otel işletmesi tarafından üretilen hizmetlerin çoğu insanlar tarafından sağlanmaktadır. Hizmetler genellikle yüz yüze ilişkilerden oluştuğundan ve çoğu etkinlik ilişkiler zincirlerinden oluştuğundan, insan emeğinin yerine kullanılan unsurlar yan hizmetlerde kullanılmaktadır. Örneğin, muhasebe işlemlerinde bilgisayar kullanılırken, yemek masalarının hazırlanması ya da konukların karşılanmasıda insan gücüne ihtiyaç vardır (Dereköy, 1993: 24).

Otel işletmelerinin temel dayancı personel gücüdür. Otel işletmelerinin tüm bölümlerinde misafirlere hizmet sunan insandır. Tüm otel hizmetlerinde sayı bakımından çokluk arz eden insan gücüne gerek duyulmaktadır. Diğer işletmelerde otomasyona ağırlık verilerek, insan gücünün makinelerle ikame edilmesi mümkündür. Oysa otel işletmeciliğinde insan gücünün ikame edilemeyeceği işler daha ağırlıklıdır. Otel işletmelerin eğitilmiş, nitelikli personele ihtiyaç duymaktadır. Bu nedenle otellerin işgücü planlaması düzenli oluşturulması önemlidir. Otel işletmeleri misafirlerine 24 saat 7 gün hizmet vermektedir (sezonluk oteller haricinde). Otel işletmelerinde zaman sınırlaması yoktur. Otellerde misafirler tatil yaparken, aynı anda otel personelleri misafirleri memnun etmek için çalışmaktadır. Bu sebepten dolayı personeller ilk önce işlerini sevmeli ve işlerini iyi becermelidir (Demirtaş, 2010: 14). Otel çalışanlarının zekaya, iş bilgi ve

becerilerine ve zaman yönetimi becerilerine ihtiyaçları vardır, ancak motivasyon olmadan çalışanlar kariyerlerinde ilerleyemezler.

Otel işletmelerinde israfın yerine gelme sebeplerinin biri yanlış tüketici davranışı ve otel yöneticilerinin yanlış koordinasyon sorunları ve çalışanların yanlış hizmet sunmasıdır (Giroto ve diğerleri, 2015: 33). İsrafın yer alma sebeplerin etkileyen faktörlerden biri personel eğitimidir. İsrafa ilişkin personel davranışı konusunda yapılan çalışmaların sonucunda çalışanların dikkatsizlik davranışı ortaya çıkmıştır. Otel operasyonlarında süregelen israf sorunu devam ediyor ve çalışanların davranışlarını değiştirmek bu sorunu çözmenin anahtarı olarak gözükmektedir. Çalışanların çevre dostu davranış değişikliklerine yönlendirilmesi otel israflarının önlenmesi ve kaynakları korumaya yardım etmektedir. Ayrıca BM'nin SKA 12'ci amacı sorumlu tüketim ve üretim kalıplarının sağlanmasına büyük etki yaratabilmektedir.

Birçok bilim adamı, insan davranışlarının mevcut sosyo-çevresel sorunlara katkıda bulunduğunu iddia etmiştir (Druckman ve McGrath, 2019: 9; Vlek ve Steg, 2007: 63). Bu nedenle, çevreyi olumlu yönde etkileyebilecek davranışların incelenmesi ilgi kazanmıştır (Chen, 2019: 31). Bir çok araştırmada çalışanların arasında israfı önlemeye yönelik olumlu tutumları veya gıda israfına karşı olumsuz tutumları olan kişilerin daha az gıdayı çöpe atma eğiliminde olduğu sonucuna varmıştır (Quested ve diğerleri, 2013: 43-51). Başka bir çalışmada Z Kuşağı konaklama çalışanlarının tutumları incelenmiştir (Goh ve Jie, 2019: 126-135). Bulgular, genç konaklama çalışanlarının israfı önlemeye yönelik olumlu tutumlar ve/veya israfa karşı olumsuz tutumlar sergilediğini ortaya koymuştur.

2.4.2. Müşteri Kaynaklı İsraf

Gıda israfına yönelik tespitlerde otel işletmelerinin özellikle de her şey dâhil hizmet sunanların, restoranlardan 5 kat daha fazla gıdayı israf ettikleri belirtilmektedir (Turizmin sesi, 2018). Misafirlerin çoğu, otellerde günlük hayatında tükettiklerinden daha fazlasını tüketmektedir (Özdoğan ve diğerleri, 2013: 2). Bu tüketimin altında yatan neden konaklama için vermiş oldukları ücretin karşılığını fazlası ile alma beklentisidir

(Kandampully, 2000: 346). Her şey dâhil otellerde, misafirlere sabah 7'den akşam 8'e kadar üç öğün hatta çay saati gibi ara öğünlerde sunulmakta, müşteriler bu kadar yiyecek çeşitliği içerisinde daha fazla tüketim yapmaktadır. Her şey dâhil otellerde hangi müşterinin ne kadar yemek yiyeceği, hangi tür yemeğin daha çok tüketileceği bilinmediğinden kişi başına günde 5 kg civarı gıda üretilip servis edilmektedir. Normal bir insanın günde en fazla 1,5 kg gıda tüketebileceği kabul edilirse, bir müşteri için hazırlanan 5 kg'ın ancak 3'te biri tüketilebilmektedir. Hazırlanan yemeklerin 3'te birinin çöpe atıldığı var sayılırsa, hazırlanan yemeklerin %70'i gıda israfını oluşturmaktadır (Turizm Aktüel, 2019). Bu durum otel işletmelerindeki operasyonel yanlışlar ve otel müşterileri kaynaklıdır (Güneş, 2011: 45).

Turizm sektörü israfın yoğun olduğu sektörlerden biri olduğu için sektörel anlamda da önlemler alınmalıdır. Konu ile ilgili otelciler birlikleri bir araya gelip yapmış oldukları iyi uygulamaları birbirleri ile paylaşmalıdır. Her şey dâhil sistem müşteri memnuniyetini arttırmaya yönelik sistemlerden birisidir ve otel doluluk oranının artmasına katkıda bulunmaktadır (Demir ve Demir, 2001: 21). Ancak her şey dâhil sistemi hem gıda israfını arttırmakta hem de otel müşterilerinin otel dışında her hangi bir faaliyet yapmasını engellemektedir. Böylelikle turizmin çarpan etkisini azaltmaktadır Özdemir ve Güçer (2018: 280) tarafından otel işletmelerinde yapılan araştırmada misafirlerin gıda bilincinin eksik olduklarından gıda israfına yol verdikleri belirtilmiştir.

Konaklama ve turizm sektöründe gıda israfı ciddi bir çevresel ve ekonomik endişe olmaya devam etmektedir. Otel işletmelerinde uygulanan servis tipleri gıda israfını arttırabilmektedir veya azaltabilmektedir. İlk kez Fransa'da uygulanan ve sonrasında tüm dünyaya yayılan açık büfe servisi gıda israfını arttıran servis tiplerindendir (Denizer, 2003: 34). Servis tipleri açısından karşılaştırıldığında alakart servis açık büfe servisten daha az gıda israfına neden olmaktadır (Özdemir, 2018: 31). Her şey dâhildeki açık büfelerde yemek çeşidinin fazla olması gıda israfını arttırmaktadır. Yemek çeşidini azaltmak bu sorunu önlemek için yapılabilecek bir uygulamadır (Keskin ve diğerleri, 2019: 52-52; Artık ve Hancı, 2020: 9), ancak bu durum her şey dâhil sisteme alışmış müşterilerde müşteri memnuniyetsizliği yaratabilecektir. Otel misafirlerine çok çeşitli yemeği tek seferde sunma imkânı kullanım kolaylığı sağlamak ve otel misafirleri kendi

seçtiklerini tabaklarına koyabilmektedir. Fakat bu özgürlük tüketicilerin gereğinden fazla yiyecek almasına ve israfa neden olmaktadır (Artık ve Hancı, 2020: 10).

Otel işletmelerinde müşteri kaynaklı israfı en belirgin faktörlerden biridir. Bunun sebebi müşteri memnuniyeti nedeni ile müşterilerin yapmış oldukları faaliyetlere müdahale etmenin mümkün olmamasıdır. Örneğin, gereğinden fazla olsa bile müşteriye ‘neden bu tatlıyı çok fazla aldın’ demek ya da ‘sadece üç adet profitrol alabilirsin’ demek mümkün değildir. Bu nedenle müşteri kaynaklı gıda israfını azaltmada yaratıcı çözümler bulunmalıdır. Pandemi nedeniyle bir müddet açık büfelerdeki gıdalar bizzat görevli personel tarafından verilmiştir. Zorunlu olarak yapılan bu uygulamada gıdalar başka biri tarafından verildiği için müşteriler daha az gıda almışlardır veya yine pandemi döneminde odalara yemeklerin gönderilmesi israfı (Yılmaz ve Sezgin, 2022). Bu doğrultuda yemek dağıtımının bizzat personel tarafından yapıldığında çıkacak gıda atığının daha az olacağını söylemek mümkündür. Müşteri kaynaklı israfın diğer türleri ise su ve enerjidir. Su ve enerji tüketimi konusunda otel müşterileriyle yapılan anketlerde müşterilerin israf farkındalıklarının olmadığı tespit edilmiştir. Çevre dostu israfı önlemeye yönelik davranışlar sadece çevre bilinci yüksek otel müşterileri tarafından gerçekleştirilmektedir (Lee ve diğerleri, 2010: 901-914; Han ve diğerleri, 2011: 345).

2.4.3. Operasyonel Hata Kaynaklı İsfraf

Otel işletmelerinin başarısı müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin doğru tespit edilmesi ve karşılanmasına bağlıdır (Esmali ve diğerleri, 2019). Bu tespit, hangi ürünlerin satın alınması gerektiğini belirlemede yol gösterici unsurlardan biridir. Satın alma, ürün seçimi ve talebi ile başlayan; sipariş etme, teslim alma, depolama, ilgili bölümlere dağıtım ve tedarikçinin değerlendirilmesi ile sonlanan bir süreçtir (Uyar, 2015).

Otel işletmelerinde israfın bir diğer nedeni de yönetim sisteminden kaynaklanan operasyonel hatalardır. Şekil 9’da operasyonel hata kaynaklı israf sebepleri şematize edilmiştir.

Şekil 9: Otel İşletmelerindeki Operasyonel Hata Kaynaklı İsfraf Sebepleri



Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Yanlış depolama, işe uygun olmayan ekipman kullanımı, kalan yemeklerin yeniden kullanımını içeren menülerin planlanamaması en çok karşılaşılan operasyonel hatalardandır (Özdemir, 2018: 21). İşinde yetkin olmayan personelin seçimi de israfı arttırabilmektedir. Bir diğer israf nedeni de planlama hatasıdır. Fazla ürün satın alınması, sipariş bilgilerinin yanlış işlenmesi, gıda taşımasında ısı kontrollü lojistiğin olmaması planlama hatalarına örnek olarak verilebilir (Rohini ve diğerleri, 2020: 691).

Depolama israfa yönelik operasyonel hataların en sık karşılaşıldığı bir diğer alandır. Bu hatalar arasında ihtiyaçtan fazla ürünün alınıp depolanması, stok ve ısı kontrollerinin eksik yapılması, ilk giren ilk çıkar kuralının (FİFO) ihmalı, istiflenmede yapılan yanlışlık, depoların sıcaklık ve nem ayarlarının düzenlenmemesi, bozulan ürünlerin ayıklanmaması sebebiyle diğer ürünlerin de (örneğin; kasalarda çürümüş portakalın atılmaması ve çapraz bulaşma nedeniyle diğer portakallarında çürümeye başlaması) bozulmasıdır. Hazırlama, pişirme ve servis sürecinde ise; personelin bilgi ve beceri eksikliği israfa neden olmaktadır. Örneğin, nasıl tabak taşınacağını bilmeyen personel tabakları kırabilmektedir (Şenel ve Çılgınoğlu, 2022: 1095). Otel işletmelerinde mal ve hizmet üretiminin sorunsuz bir şekilde yapılabilmesi için lojistik faaliyetlerin herhangi bir kesintiye uğramadan yerine getirilmesi şarttır. Şekil 10'da otel işletmelerindeki lojistik faaliyetler belirtilmiştir.

Şekil 10: Otel İşletmelerindeki Lojistik Faaliyetler



Kaynak: Suvacı ve Tonus, 2015.

Otel işletmelerinin dış paydaşlarından biri de tedarikçilerdir. Tedarikçiler mal ve hizmet üretimi için lazım olan malları otel işletmesine sağlamak ve alınan mallar otel depolarına yerleştirilmektedir. Bu süreçteki lojistik faaliyetler; siparişlerin işlenmesi, talep yönetimi, satın alma ve nakliye. Sipariş yönetimi otelin sahip olduğu depo alanı imkânları hesaplanarak yapılmalıdır. Yöneticiler tarafından geçmiş yıllardaki veriler incelenerek, güncel durum değerlendirilerek satış tahminleri yapılmalıdır. Satış tahmininde yapılan hatalar, gereğinden fazla veya az miktarda ürün satın alınmasına neden olmakta, bozulabilir nitelikte olan ve fazla alınan ürünler ise israfa, az alınan ürünler ise müşteri memnuniyetsizliğine neden olmaktadır.

Depolama hataları israfın önemli nedenlerinden biridir. Bu hatalara örnek olarak gıdaların son kullanma tarihine göre yerleştirilmemesi, temizlik malzemelerinin gıda malzemelerinin yanında depolanması verilebilir (Tarhan, 1999: 147). Depolara getirilen ürünler niteliklerine göre sınıflandırılmakta kuru depo, içecek deposu, meyve-sebze deposu veya soğuk depolara gönderilmektedir. Depoların yeterli sayıda olması nem ve ısı kontrolleri ile ilgili teçhizatların bulunması, taşıma araçlarının depo içinde rahat hareket edebileceği koridorların varlığı, kısa taşıma uzaklıklarının olması, yiyeceklerin fiziksel

ve kimyasal özellikleri dikkate alınarak yerleştirilmesi önemlidir (Suvacı ve Tonus, 2015). Örneğin; domates, elma, muz gibi gıdalar yeşilliklerle bir arada yerleştirilmemelidir. Çünkü belirtilen gıdalar etilen gazı salgıladıkları için marul gibi yeşilliklerin yapraklarının kararmasına neden olmakta ve bu şekilde sunum yapılamayacağı için atılmaktadır (Balçık ve diğerleri, 2020: 218). Depolardaki rafların her tarafının koridorlarla çerçevelenmesi, rafların önünden ve arkasından yükleme yerleştirme yapılabilmesi, hava sirkülasyonuna elverişli olması arzu edilen ideal bir depo raflama sistemidir. Depolarda ayrıca güvenlik sağlanmalı, depolara giriş-çıkış sadece yetkili kişiler tarafından maliyet kontrolü yapılmalıdır (Akbulut ve Arslan, 2015: 71).

Depolardaki ürünlerin minimum ve maksimum stoklama miktarları ile ilgili teknolojiye de faydalanılmaktadır. Örneğin; Material Cost (MC) programı, otel işletmelerine etkin bir stok ve maliyet yönetimi sağlamaktadır. Bu program ile stokların sayım yapılmadan bile gerçek zamanlı durumu görülebilmekte, kayıp ve fire miktarları düzenli olarak takip edilebilmektedir (Protel.com, 2022). Depolardaki ürünlerin dağıtımı mutfak, restoran, kat hizmetleri, ön büro gibi bölümlere yapılmaktadır. Alınan ürünlerin doğru miktar, yer, zaman ve kalitede arzu edilen fiyattan müşterilere sunulması müşteri hizmetleri ve pazarlama kapsamında yer alan diğer bir lojistik faaliyettir. Bir ürünün veya siparişin müşteriye teslim edilmesi pazarlamanın fonksiyonlarından biridir. Bu bağlamda da lojistik pazarlamada kullanılmaktadır. Müşteri ihtiyaçları arzu edilen mal ve hizmetleri de şekillendirmektedir. Bu süreçte de pazarlamadan yararlanılmaktadır

Şekil 10'da belirtilen tüm aşamaların her birinin sıkı kontrol edilmesi, bölümler arası koordinasyon, çalışanların israf hakkında bilgilendirilmesi, gereken dokümantasyonun yapılması, israfı önlemek için çalışan önerilerinin toplanması ve değerlendirilmesi, beğenilen önerilerin uygulamaya sokulması israfın engellenmesine yardımcı olacaktır. Kontrol aşamaların herhangi birinde bir problem olduğunda zincirleme olarak diğer aşamalar etkilenmektedir.

Otel işletmelerinde en çok israf yapılan ve atık üretilen yer mutfaktır (Akoğlu, 2018'den aktaran Erik, 2019: 11). Müşteri beklentilerini karşılamak için otel işletmelerinin uygun ve doğru menü öğelerini oluşturması ve planlaması gerekmektedir. Müşteri gruplarının gelmiş oldukları ülkeler doğrultusunda da menüler planlanmalıdır.

Örneğin; Avrupalı müşteri grupları çok şekerli olduğunu düşündükleri şuruplu tatlıları fazla tüketmemekte, sütlü tatlıları tercih etmektedir. Bu örnek otel birimleri arasında bilgi paylaşımını gerektirir. Ön büronun müşteri milliyetleri hakkındaki bilgileri mutfağa vermesi mutfak şefinin ülkelerin özelliklerine göre menü planlaması yapmasını sağlayacaktır.

Menü planlama, yiyecek-içecek işletmesi için belirli bir gelir elde etmek amacıyla yemek yiyenlerin ihtiyaç ve gereksinimlerini karşılayan yiyecek ve içeceklerin seçilmesi, üretilmesi ve satılması sürecidir (Altınel, 2014: 25). Gıda israfını engellemek için, tabak artıklarından hangi yiyeceklerin atıldığı tespit edilmeli ve sıklıkla atılan yiyecekler belirlenmeli ve menüler bu doğrultuda yeniden hazırlanmalıdır. Çoğu kez menü öğeleri ya porsiyon büyüklüğü ya da müşterilerin o menü öğesini beğenmemeleri nedeniyle atılmaktadır. Bu durumu engelleyebilmek için müşterilerle iletişim kurmak, tabakta bırakılan yiyeceklerin neden bırakıldığını sorgulamak, basit bir şekilde yapılabilecek bir faaliyettir. Açık büfelerde dokunulmadan kalan ve herhangi bir gıda zehirlenmesine yol açmayacak şekilde saklanmış artan yiyecekler örneğin, pilav yayla çorbası veya kadınbudu köfte olarak, kabak dolmasından arta kalan kabak içi, mücver olarak, karpuz kabuğu reçel olarak değerlendirilebilir veya kereviz yaprakları sebze çorbasına eklenebilir. Restoran otomasyonları ile hangi menü öğesinin ne kadar çok satıldığını diğer bir deyişle popülerliğini, malzeme maliyet ve satış fiyatından ise katkı payını belirlemek mümkündür. Otel ve restoran işletmeleri düşük katkı payı ve düşük popülerliğe sahip ürünleri menülerinden çıkararak da israfı önleyebilirler. Düşük popülerliğe sahip menü öğesi demek o ürünün çok fazla satılmaması demektir. Özellikle gıda ürünlerin kolay bozulabilirliği satılmayan ürünün bozulup atılmasına neden olacaktır. Bu nedenle de menüden çıkarılmalıdır (Özgen, 2015: 84). Otel işletmelerinde ise özellikle açık büfelerde talep görmeyen ürünler gözlem yolu ile belirlenip, açık büfeden ya tamamıyla çıkarılmalı ya da minimum miktarda hazırlanmalıdır. Yemek hazırlama aşamasında mutfak yöneticileri gıda israfının nedenlerini inceleyerek, yemeği hazırlayan personelin yanlış uygulamalarını düzeltici önlemler almalıdır.

Doğru ekipman seçimi ve kullanımı otel ve restoran işletmeleri için hem verimliliği arttırmakta hem de israfı azaltmaktadır. Örneğin, tabldot servis sunan bir

restoranda yiyecekler arasında çorba olmaması ve kaşıkla yenilebilecek herhangi bir menü öğesi olmamasına rağmen, ekipman olarak kaşığın konulması ve müşterilerin ihtiyaçları olmamasına rağmen kaşık alması, gereksiz yere kaşığın yıkanması için su, enerji, deterjan, zaman gibi kaynakların israfına neden olmuştur. Sebzelerin hazırlanması sırasında uygun ekipman kullanılması da atık miktarını azaltabilecektir. Örneğin, patates soyma bıçağı kullanıldığında çıkan atık miktarı normal bıçak kullanımına göre daha azdır.

Fırın, fritöz, bulaşık makinesi, buzdolabı otel mutfaklarında ve restoranlarda kullanılan ana ekipmanlardır. Bu ekipmanları seçerken enerji verimliliği yüksek olanları (A+, A++, A++) kullanmak enerji israfını oldukça azaltmaktadır. Örneğin, A++ enerji sınıfındaki bir buzdolabı günde 0.5 kw elektrik harcarken, B sınıfı bir buzdolabı günde 1.7 kw elektrik harcar (Utlı, 2017: 1407). Ekipmanların mutfak içerisinde doğru yerleşimleri önemlidir. Örneğin; buzdolapları ocak veya radyatör yanına konulmamalı, buzdolapları yaz ve kış ayları konumlarına göre ayarlanmalı ve kapağı uzun süre açık bırakılmamalıdır. Bulaşık ve çamaşır makineleri tam kapasite doldurulmadan çalıştırılmamalı, ekonomik modlar kullanılarak daha az enerji tüketimleri sağlanmalıdır. Ayrıca, gıda hazırlama sırasında tek kullanımlık ürünler olabildiğince azaltılmalıdır. Örneğin, fırında alüminyum folyo ve yağlı kağıt yerine silikon fırın matı kullanılabilir. Fritözlerde kullanılan yağların filtrelenmesi fritözün ömrünün uzamasına neden olur. İçecek satın alımları depozito sistemi uygulayan işletmelerden tercih edilmelidir. Odalarda ise tek kullanımlık şampuan şişeleri yerine şampuan doldurma aparatları duşlara monte edilebilir. Temizlik malzemeleri kullanıma hazır formda değil, konsantre alınarak kullanılabilir. Restoranlarda kullanılan masa örtüleri kumaş peçeteye veya kurulama bezine dönüştürülebilir.

2.5. OTEL İŞLETMELERİNDE İSRAFI ÖNLEME YÖNTEMLERİ

Otellerin çevresel etkisini azaltmak ve israfı önlemek için uygulamaların bir kısmı önemli miktarda maliyet getirmeden yapılabileceği gibi, bir kısmı da büyük miktarlarda sermaye yatırımı gerektirmektedir. Örneğin, yağlı kağıt yerine fırında silikon mat kullanmak küçük bir maliyet iken, otel çatısına güneş enerjisi koyup otelde kullanılan tüm

sıcak suyun güneş enerjisinden karşılanması büyük miktarda bir sermaye yatırımı gerektirir. Güneş enerjisi gibi bir diğer yenilenebilir enerji türü rüzgar enerjisidir. Ancak otel sürekli rüzgar alan bir yerde olsa bile rüzgar enerjisi de yüksek sermaye yatırımı gerektirir. Bu nedenlerden dolayı bazı otel yöneticileri her ne kadar işletme enerji maliyetlerinde düşüş yaratmasına rağmen, güneş ve rüzgar enerjisi örneğinde olduğu gibi enerji israfını önlemeye yönelik faaliyetler gerçekleştirmekte isteksiz olabilmektedir (Armas-Cruz, 2011). Bazı sürdürülebilir yönetim uygulamalarının hayata geçirilmesinin maliyetinin yüksek olması otel endüstrisinde benimsemenin önünde büyük bir engel yaratmaktadır (Yeh ve diğerleri, 2017). Otel işletmeleri, çalışanlarının ve müşterilerin çevre dostu olmayan davranışlarını tespit edip ortadan kaldırmak veya minimize etmek için çaba göstermektedir. Bu çabanın altında öncelikle olarak maliyet tasarrufu sağlamak, otelin çevreci imajını güçlendirmek ve gerçekten sürdürülebilir olma amacı yatmaktadır (Mesci, 2014: 91).

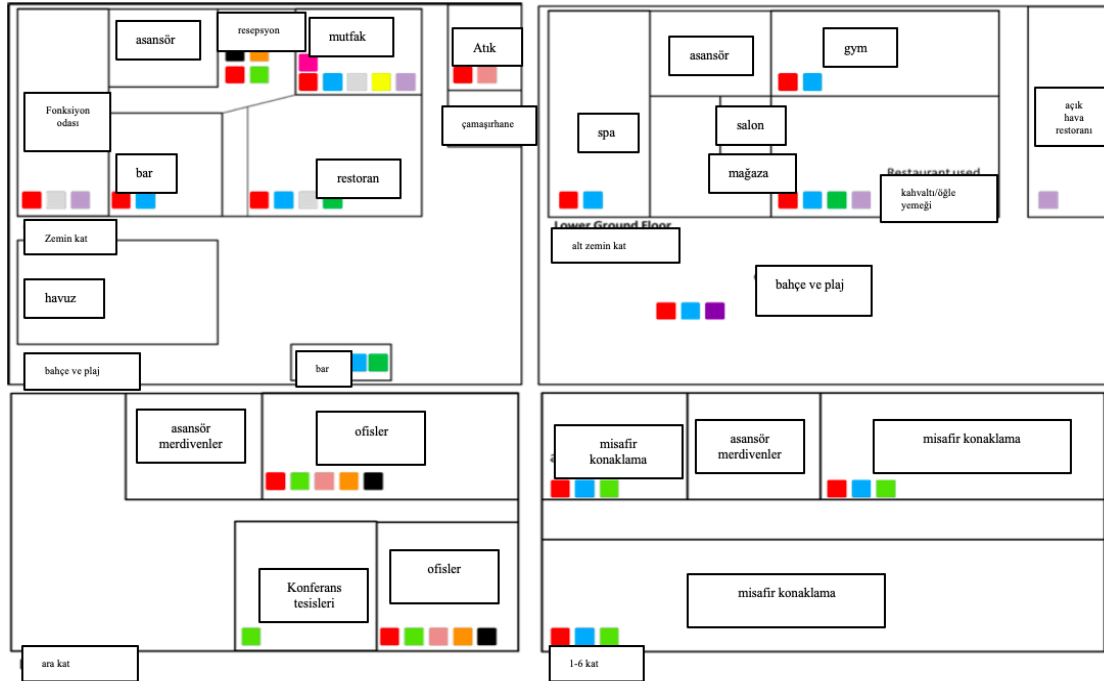
Otellerdeki oda banyolarında, oda ve restoran lavabolarında su akışı hızının ayarlanması, su kaçaklarının termal kamera ve dinleme aletleriyle periyodik kontrollerle tespit edilmesi ve arızaların düzeltilmesi su israfını engellemeye yönelik büyük katkılarda bulunmaktadır. Otellerin yıllar itibarı ile kullanmış olduğu su tüketim miktarları su faturalarından kolaylıkla tespit edilebilmektedir. Bu miktarlar doluluk oranlarıyla bağlantılı olarak değişmektedir. Otellerde doluluk oranları doğrultusunda kişi başına tüketilen ortalama su miktarında aşırı farklılıklar olduğunda bu durumun nedeni tespit edilmelidir. Bu tespit, alınabilecek önlemlerde yol gösterici olacaktır. Otellerde en çok su tüketilen alan odalardır. Otel müşterilerinin kişi başına su tüketimlerinin %56'sına yakını banyoda, %25'i tuvaletlerde, %9'u lavaboda ve %10'luk kısmı ise oda temizliği için kullanılmaktadır (Şahin, 2016: 33). Akıtan bir tuvalet rezervuarı günde ortalama 185 litre suyun israfına neden olmaktadır. Kat hizmetleri görevlisinin akan tuvalet rezervuarı konusunda teknik servisi haberdar etmesi gerekmektedir. Duş başlıklarının su akış hızının azaltılması da ciddi miktarda su tasarruflarına neden olmaktadır. Örneğin; duş başlığına takılan kontrolör ile su akış hızının dakikada 15 litreden 10 litreye düşürülmesi otelin su tüketimini önemli ölçüde azaltacaktır. Bu tasarruf eş zamanlı olarak enerji tüketiminde ve salınan sera gazında da düşüşe neden olacaktır (Şahin, 2016: 33). Su tüketim

miktarlarının devamlı olarak kontrol edilmesi, çalışanlara israf önleme konusunda eğitim verilmesi kaynak tüketimini azaltacaktır.

Atık hiyerarşisinin otel yönetiminde genel bir ilke olarak kabul edilmesi ve tüm süreçlere entegre edilmesi, öncelikli olarak atıkların oluşmadan engellenmesi, oluşması kaçınılmaz olan atıkların çevreye en az zararı verecek şekilde bertaraf edilmesi, yeniden kullanım, geri dönüşüm, kompostlaştırmanın kullanılması otel işletmelerinde hem israfı önleyebilecek hem de sürdürülebilirliğe katkı sağlayacaktır. Atık hiyerarşisi, aslında otel personeli için israfı ve kaynak tüketimini azaltmada bir rehberdir. Atık ayırma ve geri dönüşüme yatırım yapmak otel işletmelerine hem kısa hem de uzun vadede karşılığını veren uygulamalardır.

The Travel Foundation tarafından otel işletmelerindeki atıkları ayrıştırarak israfı önlemek amacıyla ‘Kıbrıs’taki Oteller için Atık Haritalama Rehberi’ adlı bir çalışma yapılmıştır (Şekil 11).

Şekil 11: Atık Haritası Oluşturma Adımları



Kaynak: The Travel Foundation, 2013: 13.

Şekil 11’de belirtilen bu haritalama yaklaşımı, israfın nerede ve nasıl ortaya çıktığını araştıran, israfın gizli maliyetlerini (satın alma maliyetleri, zamanın etkin kullanılmaması vb.) belirlemede yardımcıdır. Atık Haritasını oluşturmada öncelikli olarak otelin mimari planı esas alınmaktadır. Atık planında öncelikle otelin içinde atıkların toplandığı yerler ve çıkan atık türleri belirlenir. Planda ayrıca kaynak tüketiminin maliyetleri ve temel üretim ve faaliyet noktalarında atıkların nasıl ve neden üretildiği belirtilir. Sonrasında atık üretiminin gerçek maliyeti hesaplanır ve otel için uygulama planı tasarlanıp, öncelikler belirlenir, sorumluluklar ilgili kişilere atanır ve tasarruf faaliyetleri başlatılır.

Genel olarak atık planında gösterilen yerler mutfak ve barlar, gıda hazırlama yerleri, restoranlar, çamaşırhane, bahçe düzenleme, teknik servis, havuz, spa, spor ve konferans merkezleri, resepsiyon ve depolama alanlarıdır. Atıklarla ilgili bilgiyi ve kaynak kullanımını içeren otel site planını otel etrafında dolaşırken tespit edebilmek mümkündür. Bunun için öncelikle atığın üretim alanlarını bulmak ve mevcut koşullarda bu atıkların nasıl toplandığını belirlemek gerekmektedir. Bu tespit sonrasında otel konum planında atık üretim alanları işaretlenmeli ve hangi tür atıkların oluştuğu ifade edilmelidir. Eğer mümkünse atığın kaynağı da belirtilir. Otel içinde ve etrafında yapılan tespit gezisi sırasında fotoğrafların alınması ilerleyen tarihlerde gelişmeleri görebilmek adına faydalıdır. Tespit gezisi sırasında her alandaki çöp konteynerlerin sayısı ve hacimlerinin belirlenmesi, ortalama atık miktarları hakkında fikir verecektir. Çöp konteynerleri genel olarak 120, 240, 360, 660, 1100 ve 1280 litre hacimlere sahiptir. Bir çöp torbası ile yaklaşık 60-80 litre civarında çöp taşınabilmektedir. Fotoğraf 1’de gösterilen çöp konteyneri yaklaşık 240 litre kapasiteye sahiptir. Bu çöp konteyneri (240 litre) 3-4 çöp torbası ile dolmaktadır. 240 litrelik çöp konteyneri eğer günde beş kere boşaltılıyor ise 1200 litrelik atık çıktığını söylemek mümkündür. Örneğin, çöp konteynerine sadece atık kağıt atılıyorsa 1280 litrelik bir çöp konteynerinde yaklaşık 269 kg civarında atık kağıt çıkmaktadır. Atıkların niteliklerine göre dönüşüm faktörleri bulunmaktadır. Örneğin, kağıdın özgül ağırlığı 0.21’dir. Buna göre, 1280 litrelik çöp konteyneri $1.28m^3$ e eşit olup özgül ağırlığı olan 0.21 ile çarpıldığında 0.269 tona yani 269 kg’a eşittir.

Fotoğraf 1: 240 Litrelik Çöp Kovası



Kaynak: Ulykman Arşivi, 2022.

Çöp konteyneri sayısı ve hacmi, doluluğu ve toplama sıklığı ile ilgili bilgiler üretilen atık miktarını tahmin etmede kullanılabilir. Otel departmanlarına göre çıkan tahmini atık miktarlarını bir araya getirmek, otelin toplam ürettiği atık miktarı hakkında genel bir fikir verecektir. Örnek olarak verilen atık haritalandırması diğer otel işletmelerine israfı önlemede yol gösterici olabilecektir.

Otellerdeki israfın önlenmesi için örnek olan kurumlardan biri de eko otellerdir. Çevre dostu olan eko otellerde yapılan araştırmalara göre su, gıda, enerji vb. israfların az olduğu görülmektedir. Eko otellerde oluşan atıkların çoğu geri dönüştürülebilmektedir. 21. Yüzyılın başından itibaren Dünya otelleri arasında ‘yeşil otel’ ve ‘eko otel’ terimi ortaya çıkmaya başlamıştır. Bu tarz oteller çoğunlukla yeniden kullanılabilir ürünleri tercih etmekte, tek kullanımlık ürünlerde ise doğaya zarar vermeyen geri dönüştürülebilir ürünleri kullanmaktadır. Örneğin, kahve bardakları bambu ağaçlarından, tabaklar mısır nişastasından, pipetler ise buğday sapından yapılmış ürünlerden tercih edilmektedir. Türkiye genelinde buna katkı sunan marketler bulunmaktadır. Örneğin, Metro marketler zinciri yukarıda belirtilen çevre dostu tek kullanımlık ürünleri ürün portföyüne ekleyerek plastik ürünlere karşı bir alternatif sunmaktadır. Bu çevre dostu ürünler, kompostlanabilir, biyolojik olarak çözünebilir, geri dönüştürülebilir veya tekrar kullanılabilirliği sağlayan ürünlerdir (Gastronometro, 2021:17).

Sürdürülebilirlik konusunda Tarım ve Orman Bakanlığı, Birleşmiş Milletler Gıda ve Tarım Örgütü (FAO) ve Metro Türkiye işbirliği ile gerçekleştirilen ‘Gıdanı koru ve sofrana sahip çık’ projesinde gıda israfından kurtulma yöntemleri olarak üç ana kriter belirlenmiştir. Bu kriterler; önlemek, bağış yapmak, geri dönüştürmektir. Gıda kaybını önlemek için yenilmesi güvenli yiyecekleri hem aşevleri hem de hayvan barınaklarına bağışlamak veya hayvan yemi olarak üretmek son olarak ise kompost, biyogaz gibi alternatif çözümleri kullanarak atıkları azaltmak mümkündür (Gastronometro, 2021). Yine aynı projede ‘Gıda İsrafını Önleme Ekibi Oluşturmak’ fikri de sunulmuştur. Şekil 12’te örnek bir gıda israfı önleme ekibi belirtilmiştir.

Şekil 12: Gıda İsrafı Önleme Ekibi Örneği



Kaynak: Gıda İsrafı İle Mücadele Kılavuzu, 2021: 20.

Gıda israfı önleme ekibi otelin tüm departmanlarını ve tüm yönetim basamaklarını (üst yönetim, orta yönetim ve alt yönetim) kapsamaktadır. Otel işletmelerinde israfı önleme bağlamında üst yönetim desteği önemlidir. İsraftan kaçınma davranışı gösteren, israfı önlemek için öneri getiren çalışanları ödüllendirmek çalışanlara

motive edebilecektir. Ödüllendirme maddi veya takdir şeklinde olabilir. Örneğin, israf önleme konusunda uygulanabilir öneri getirenlere prim verilmesi, seyahate gönderilmesi, maddi ödüllendirme, ayın çevre dostu personeli seçilmesi takdir şeklinde bir ödüllendirmedir. Departmanlar arası işbirliği israfı önleme programının başarısı için olmazsa olmazlardandır. Yiyecekleri satın alan, depolayan, hazırlayan, servis eden ve imha eden ve bu süreçte yer alan tüm departmanların uyumu ve takım çalışması otel işletmelerinde gıda dışı israfların önlenmesinde de kullanılabilir. İsrafı önleme programı ve uygulaması; zaman, sabır, liderlik ve azim gerektirmektedir, ancak yeni prosedürlerin kademeli olarak tanıtılması, departmanlar arasında ilerlemeye, iyileştirmeye ve israf miktarını azaltmaya yol açabilecektir (Gıdanı Korumaya Sahip Çık, 2021: 24). Otel işletmelerinde yapılan israfı önleme ve doğayı koruma çabaları ‘yeşil pazarlama stratejisi’ olarak da adlandırılmaktadır. Yeşil pazarlama stratejisi ile otellerde doğaya zarar vermeyen ürünler kullanılmakta, otel misafirleri bilinçlendirilmekte, israf ve ürün kayıplarının önüne geçilmektedir. Bu durum kısa vadede işletme için maliyetli gözükse de uzun vadede oldukça faydalıdır (Duru ve Şua, 2013: 126). Dünya genelinde israf sıralamasında ilk üçe giren yiyecek-içecek, su ve enerji israfı konusunda poster, afiş ve dijital uygulamalarla yapılan müşteri bilgilendirilmesi çevre bilinçlendirilmesinde büyük katkı sağlamaktadır.

Genel olarak otellerde, işyerlerinde ve evlerde israfı önlemeye yönelik alınan küçük adımlar bile gezegeni korumaya yardımcı olmaktadır. İsraf önleme davranışlarının günlük hayatın her aşamasının bir parçası haline gelmesi sürdürülebilir kalkınma amaçlarının bir kısmının gerçekleşmesini sağlayacaktır.

2.6. İSRAF YÖNETİMİNDE TEKNOLOJİK UYGULAMA ÖRNEKLERİ

Otel işletmelerinde iş odaklı faaliyetlerin verimli, rekabetçi ve etkin bir şekilde yürütülmesi için bilgi teknolojisi artan bir şekilde kullanılmaktadır (Walker, 2002). Teknolojik gelişmeler, gerek yazılımlar ve gerekse telefonlardaki mobil uygulamalarla israfa yönelik tespitleri kolaylaştırmakta, işletmelere veri sağlayıp operasyonel değişiklikler için yol göstermektedir. Mobil uygulamalar, gıda bağışlamak isteyenler ile

o gıdayı kullanmak isteyenleri buluşturmakta, fazla üretilmiş gıdaları indirimli fiyatla tüketicilere ulaştırmakta ve böylelikle israfı engellemekte ve gıda atığı üreten firmalarla, onları değerlendirebilecek kurumları bir araya getirmektedir. İsrafa ilişkin mobil uygulamalar her geçen gün artmaktadır. Bu uygulamalar çiftçileri tüketicilere, perakendecileri hayır kurumlarına bağlamaya yardımcı olmakta ve yiyecek-içecek işletmelerini potansiyel müşterilerle buluşturmaktadır. Örneğin, ResQ uygulamasında açık büfeden artan yemek kaldığında, ertesi gün kullanılamayacak olan ürünler, indirimli fiyatla uygulama üzerinden tüketicilere sunulmaktadır. ResQ, 22 Avrupa şehrinde kullanılmakta Holiday Inn, Hilton, Crowne Plaza gibi uluslararası otel zincirleri tarafından da desteklenmektedir. Oteller dışında bu uygulamada ortak olan 55'ten fazla restoran, kafe, pastane ve bar bulunmaktadır. Atılacak olan yemekleri daha düşük bir fiyata tüketicilere satmak hem otel hem de yiyecek-içecek işletmelerinin maddi zararını azaltmaktadır. Tüketiciler fırsatları ResQ uygulaması üzerinden takip edebilmekte ve gel-al, eve sipariş teslimi ile satın alabilmektedir (Novoseltseva, 2020).

Otel işletmelerinde israfı önlemede ayırıştırma ve ölçümün önemi büyüktür (Gıdanı Koru Sofrana Sahip Çık, 2021: 32). Otellerde özellikle gıda atığının yoğun olarak çıktığı mutfakta, çıkan atık miktarlarını ölçmek için kullanılan Winnow isimli bir yazılım bulunmaktadır. Winnow 45 ülkede binlerce şef tarafından güvenilen, 600'den fazla gıda maddesini tanıyabilen bir atık yönetim modelidir (Winnow Solutions, 2022). Winnow, oteller, restoranlar ve diğer toplu gıda üretim işletmelerine gıda israfını azaltma amacıyla teknolojik ve dijital hizmet modeli sunan bir İngiliz şirkettir. Winnow, sanal zeka ve bulut teknolojisi kullanılarak dijital bir terazi ve ona bağlı bir tabletten oluşan israf önleme amaçlı bir alettir. Mutfak çalışanları bu uygulamayı kullanırken çöplerini çöp kutusuna atmaktadır. Çöpler çöp kutusuna atıldığında, tablete bağlı kamera ne olduğunu tespit etmekte ve atılan ürünün miktarını, CO₂ emisyonunu ve bertaraf maliyetini hesaplamaktadır. Atıkları belirlemede ve karşılaştırmalar yapmada günlük, haftalık ve aylık raporlar Winnow sistemi üzerinden alınabilmektedir. Örneğin; havuç israfının bir hafta öncesine göre X kg, parasal değerinin X kat arttığına dair uygulama uyarı verebilmektedir. Örnekteki gibi bilgilerle mutfak içinde kontrol kolaylaşmakta ve üretim süreçlerini iyileştirmek için önleyici tedbirler alınabilmektedir. Veriler, mutfak

yöneticilerinin sonuç odaklı kararlar almasına, çalışanların katılımını sağlamasına, hedefler belirlemesine yardımcı olmaktadır. Ancak, bu tür uygulamalar henüz yaygınlaşmamış olup kurumsal düzeydedir (Özgen, 2022: 144-165).

Fotoğraf 2: Winnow Atık Belirleme Aşamaları



Kaynak: Winnow resmi sitesinden alınarak yazar tarafından derlenmiştir.

Hilton, Novotel, Marriot, Accor gibi zincir otellerde Winnow sistemi uygulanmaya başlamıştır. Fotoğraf 2’de Winnow atık belirleme aşamaları gösterilmiştir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI ve ÖNEMİ

İsraf konusu küresel sorunlardan biridir. İsrafın artması çevresel, sosyal ve ekonomik açıdan sürdürülebilirliği de olumsuz olarak etkilemekte olup araştırma konusu SKA içinde yer alan ‘sorumlu üretim ve tüketim’ başlığıyla doğrudan ilişkilidir. Turizm işletmelerinde israfla sıklıkla karşılaşilmektedir. Bu araştırmanın amacı, turizm işletmeleri arasında yer alan otellerdeki israfın yoğun olarak hangi bölümlerde gerçekleştiğini, israf oluşum nedenlerini belirlemek ve alınabilecek önlemlerle ilgili hem çalışan hem de yönetici bakış açısını ortaya koymaktır.

İsrafa ilişkin çalışmalar incelendiğinde, araştırmaların çoğunun gıda israfı ve tüketici davranışları konusunda yoğunlaştığı saptanmıştır. Otel işletmelerinde diğer israf türlerine yönelik yeterli sayıda araştırmaya ulaşılamamıştır. Bu tez çalışmasında ağırlıklı olarak yiyecek ve içecek, su ve enerji israflarının üzerinde durulmuştur. İsrafı önlemeye ilişkin halihazırda yapılan uygulamaların neler olduğu, çalışan ve yöneticilerin çözüm önerilerinin tespiti diğer amaçlardandır. Yönetici ve çalışanların israfa bakış açısı sadece teorikte değil pratikte de israfı önleme konusunda fikir verebilecektir.

Bu amaçlar doğrultusunda Kazakistan’da Çimkent şehrinde bulunan örnek bir otel seçilmiş, hem çalışanlar hem de yöneticilerle mülakat gerçekleştirilmiş ve otel içinde gözlem yapılmıştır. Kazakistan genelinde israf konusuna yönelik çalışma sayısı oldukça kısıtlıdır, otel işletmelerindeki israf konusuna ise hiç değinilmemiş olması araştırmanın önemini ortaya koymaktadır. Bu bağlamda tez çalışması literatüre katkı sağlayacaktır.

Elde edilen bulguların ve önerilerin sosyo-ekonomik ve çevresel açılardan pek çok alanda zararlara neden olan israfı önlemede ve israf sorunlarının çözülmesinde kullanılabileceği ve diğer otel işletmelerine örnek olup farkındalık yaratması beklenmektedir.

3.2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmada nitel araştırma yöntemlerinden örnek olay analizi kullanılmıştır. Örnek olay analizleri ‘gözlem’, ‘görüşme’ ve incelemeleri içeren araştırmalardır. ‘Gözlem’ ile elde edilen verilerin doğruluğu daha net olduğu için yazar tarafından öncelikli olarak tercih edilmiş, sonrasında ise ‘yarı yapılandırılmış görüşme’ formu oluşturulmuştur. Otel ve yiyecek-içecek işletmelerinde israfa ilişkin yapılan diğer lisansüstü tezlerde de ‘gözlemle’ birlikte ‘yarı yapılandırılmış görüşme’ tekniğinin tekniğin yoğun olarak kullanıldığı görülmektedir (Özdemir, 2018; Buzlu, 2019; Öcal, 2021; Eğmen, 2022; Demir, 2022;).

‘Yarı yapılandırılmış görüşme’ tekniği yönetici ve çalışanların israfa bakış açılarını ayrıntılı inceleyebilmek, yüz yüze iletişimle bilgiye ulaşmak, özgür bir şekilde bireylerin duygu ve düşüncelerini öğrenebilmek için bu tez çalışmasında da uygun olarak kabul edilmiştir. Soru formu yöneticiler için ayrı, çalışanlar için ayrı olarak hazırlanmıştır. ‘Yarı yapılandırılmış soru formu’ ile 30 Nisan - 15 Mayıs 2022 tarihleri arasında 35 kişiye ulaşılmıştır. Soru formu oluşturulma sırasında öncelikli olarak YÖK tez veri bankası ve YÖK Akademik veri tabanı ‘israf’ anahtar kelimesi ile taranmış, erişilebilen tüm lisansüstü tezler ve makalelerden turizm işletmelerine yönelik olanlar incelenmiş ve araştırma amacına yönelik sorular toplanmıştır. Sonrasında ise yazar, otel işletmesinde bizzat gözlem yaparak soruları çeşitlendirmiştir. Hazırlanan toplam 29 sorunun 6 tanesi demografik, 23 tanesi ise israfı ilgilidir. Soru formu araştırmanın yapıldığı otelin müdürüne ve müdür yardımcısına sunulmuş, bölüm yöneticilerinin onayları, izinleri ve fikirleri alındıktan sonra uygulamaya geçilmiştir. Soru formu Kazakça olarak yazılmış EK 2’de Türkçe tercümesi verilmiştir. Araştırma kapsamında katılımcılar ikiye ayrılmış, yönetici katılımcıların yanıtı YK, çalışan katılımcıların yanıtı ise ÇK olarak kodlanmıştır. Bulgularda elde edilen yanıtlar ve ifadeler kısaltma kodları YK1 – YK15, ÇK1 – ÇK20 arasında kullanılmıştır. Araştırma kapsamında sorulan sorular genel olarak; israfın anlamı nedir, israfın oluşma nedenleri, israfı önlemeye yönelik ne tür uygulamaların olduğu, hangi bölümde en çok israfın ortaya çıktığı şeklindedir.

Uygulama yapılan otelde ofis personeli dışında çalışan toplam 52 kişi bulunmaktadır. Bu kişilerden 20 çalışan ve 15 yönetici ile gönüllülük esası doğrultusunda görüşme yapılabilmektedir. Yüz yüze görüşmeler için önceden randevular alınmıştır. Görüşme süresi ortalama olarak 15-20 dakika arasındadır. Görüşmelerde katılımcılarda sesli kayıt alabilmek için izin istenmiş, izin veren 32 katılımcının ses kaydı alınmış, izin vermeyen 3 katılımcının cevapları not olarak alınmıştır. Soru formu iki sayfadan oluşmaktadır. İlk sayfada araştırmanın amacı, ne için yapıldığı belirtilmiş ve yazar hakkında bilgi verilmiştir. Soru formunda gözlem sırasında çekilen bazı atık ve israf fotoğrafları ve ses kaydı yazılı izin beyanı yer almaktadır. İkinci sayfada ise demografik bilgiler ve araştırma soruları bulunmaktadır.

Araştırma sorularında otel yöneticilerinin ve çalışanlarının öncelikli olarak hangi davranışları israf olarak algıladığı belirlenmiş, otellerde hangi bölümlerde nelerin israf edildiği sorgulanmış, otel misafirlerinin israfa yönelme sebepleri ve israf önlemek için hangi uygulamaları kullandıkları tespit edilmiştir. Sadece otel misafirlerinin değil otel çalışanlarının da neleri israf ettikleri sorgulanmıştır. Çalışanların israfı önleme adına önerileri, milliyetlere göre israf davranışları, israf davranışı görüldüğünde çalışanların hissettikleri, yaş ve cinsiyete göre israf davranışının farklılık gösterip göstermediği, israfın ekonomik ve çevresel etkileri, otel işletmelerinde israfı önlemek amacıyla hangi tür çalışmaların yapılmakta olduğu, yönetici ve çalışanların israfı önleme konusunda nasıl bir görüşe sahip olduklarına dair verilen cevaplar araştırılmıştır.

3.3. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEK OLAY ÇALIŞMASI

Araştırma evrenini Kazakistan'ın Çimkent şehrinde yer alan otel işletmeleri oluşturmaktadır. Resmi istatistiklere göre Çimkentte faaliyet gösteren 140 adet otel işletmesi vardır (Çimkent İstatistik Dairesi, 2022). Ancak bu otel işletmelerinin sınıflandırılması ile ilgili veri bulunmamaktadır. Bu nedenden dolayı, otellerin yıldızlarına göre sınıflandırılması Kazakistan'da turistler tarafından en çok kullanılan Booking.com üzerinden Mart 2022 tarihinde yapılmıştır. Buna göre Çimkentte büyük ölçekli 14 (beş yıldızlı 2 otel, dört yıldızlı 11 otel), orta ölçekli 20 otel (3 yıldızlı)

bulunmaktadır. 45 adet tesis ise sınıflandırılmamış olup hostel, apart otel, konukevleri, günlük kiralanan daireler gibi turistik amaçlı konaklamanın gerçekleştirildiği yerleri içermektedir (Booking.com, 2022). Resmi istatistikte sadece rakam olarak belirtilen otellerle Booking.com’da belirtilen otel sayıları örtüşmemektedir. Bunun sebebi Booking.com’a tesis olarak kayıt yaptırmanın işletmelerin istekleri doğrultusunda olmasıdır. Araştırma kapsamında otel işletmelerinde israfın daha ayrıntılı incelenebilmesi için örnek olay çalışması yapılmıştır.

3.4. ÖRNEK OLAY OTEL ve KAZAKİSTAN HAKKINDA GENEL BİLGİLER

Örnek olay olarak seçilen ‘Megapolis Otel Çimkent’ 4 yıldızlı olup, 2015 yılında faaliyete geçmiştir. Otel zincir bir otel değildir, ancak bünyesinde 3 yıldızlı ‘Express City Otel’ adında ve satın alma faaliyetlerinde ortak olarak hareket ettikleri bir diğer oteli barındırmaktadır. Otelin toplam oda sayısı 41 olup, bu odaların 35 adeti deluxe oda, 2 adeti superior deluxe oda, 4 adeti ise süit şeklindedir. Ayrıca otelde 70 kişilik bir konferans salonu, spor salonu, 1 adet restoran, 24 saat oda servisi ve sauna vardır. Tüm odalarda klima, uydu TV, buzdolabı, saç kurutma makinesi, çalışma masası, gardırop gibi oda içi donanımlar bulunmaktadır. Otel, Çimkent şehir merkezinde olup tren istasyonuna 3 kilometre, havaalanına ise 12 kilometre uzaklıktadır.

Kazakistan, Doğu Avrupa ve Orta Asya’da bulunan bir ülkedir. 1 Haziran 2022’de yapılan nüfus istatistiklerine göre Kazakistan’da 19.222.625 kişi yaşamakta ve dünya nüfus sıralamasında 62. sıradadır Yüzölçümü bakımından ise Kazakistan dünya ülkeleri arasında 9. sırada yer almaktadır (2.724.902 km²). Ülkenin başkenti Nur-Sultan, en büyük ikinci kentidir. Devletin resmi dilleri Kazakça ve Rusça’dır. Kazakistan’da 130’dan fazla farklı etnik grup yaşamaktadır. Nüfusun %70,18’i Kazaklardan, %18,42’si Ruslardan, %3,29’ü Özbeklerden, %1,36’sı Ukraynalılardan, %1,48’i Uygurlardan, %1,06’sı Tatarlardan ve %5,38’i ise diğer halklardan oluşmaktadır (Çimkent İstatistik Dairesi, 2022). Kazakistan, beş ülke ile sınır komşusudur. Bu ülkeler; kuzey ve batıda Rusya [dünyanın en uzun kara sınırını 7.591 km], güneyde Özbekistan (2354 km), doğuda Çin (1782 km), güney doğuda Kırgızistan (1241 km), batıda ise Türkmenistandır (426 km).

Ekonomik kaynaklara göre Kazakistan gelişmekte olan ÷lkelerdendir. Ayrıca Kazakistan, SKA Endeksine göre 163 ÷lke arasında 65. sıradadır. Kazakistan bu tez çalışması ile ağırlıklı olarak örtüşen 12. SKA'ı olan 'sorumlu üretim ve tüketimde' de olumlu gelişimler göstermektedir (SDG Index, 2022). BM Gıda İsrafi Raporuna (2021) göre de Kazakistandaki gıda israfı hanehalkı başına yıllık 76 kilo olup, toplamda yılda 1 milyon 404 bin 584 tondur. Ülkenin nominal gayri safi yurtiçi hasılası 205.539 milyar dolardır. Temel ekonomik kaynakları, yakıt ve enerji, tarımsal hammadde üretimidir. Kazakistan, 16 Aralık 1991'de Sovyet Sosyalist Cumhuriyetler Birliği'nin dağılmasıyla bağımsızlığını ilan etmiş ve ÷lkeler tarafından bağımsız bir devlet olarak kabul edilmiştir. Kazakistan'ı bağımsız bir devlet olarak ilk kabul eden ÷lke Türkiye'dir. Kazakistan, 2 Mart 1992'den beri de BM üyesidir. İdari yapıya göre 17 bölge, 89 şehir ve 186 ilçeye sahiptir.

Güney Kazakistan bölgesinin eski merkezi olan Çimkent şehri, 1 milyondan fazla nüfusu ile Almatı ve Nur-Sultan'dan sonra ÷lkenin en büyük 3. şehri ve önemli metropollerinden biridir. Çimkent, ÷lkenin diğer şehirleri ile karşılaştırıldığında nüfus bakımından 3. sıradayken, yüzölçümü bakımından ise 6. sırada yer almaktadır. Ayrıca Çimkent, başlıca sanayi, turizm, ticaret merkezi ve Bağımsız Devletler Topluluğu Kültür Başkentidir. Çimkent şehrine gelen turist sayısı her geçen gün artış göstermektedir. Tablo 8'de 2018-2021 yılları arasında şehre gelen turist sayıları belirtilmiştir.

Tablo 8: Çimkent Şehri Turist Sayıları (2018 – 2021)

Yıl	Turist Sayıları
2018	178 000
2019	150 000
2020	213 000
2021	315 000

Kaynak: Çimkent İstatistik Dairesi, 2022.

Kazakistan Stratejik Planlama ve Reform Ajansı, Ulusal İstatistik Bürosu ve Çimkent İstatistik Dairesi Haziran 2022 raporlarına göre, Çimkent'te hem konaklama

hem de gelen yabancı turist sayılarında artış olmuştur. Ocak-Mart 2022 verileri bir önceki yıl aynı dönemdeki konaklamaya göre %36,9 oranında, yabancı turist sayısı ise %4,7 oranında artmıştır.

3.5. ARAŞTIRMANIN SINIRLIKLARI

Araştırmanın temel sınırlılığı sadece Çimkent şehrinde yer alan dört yıldızlı tek bir otel işletmesinin bulgularını kapsamasıdır. Çalışma kapsamında Çimkent şehrinde yer alan diğer büyük ölçekli otel işletmeleri ile görüşülmüş ancak gereken izinler alınamamıştır. Bu nedenle de izin veren tek otel olan ve şehirde doluluk oranı yüksek Booking.com, Tripadvisor.com gibi internet sitelerinde de müşterilerin olumlu yorumlar yaptığı Megapolis Otel Çimkent ile çalışma yapılmıştır. Çalışma tek bir otel ile sınırlı olduğu için Kazakistan'ın diğer bölgelerinde yer alan otellerdeki israf hakkında bilgi verememektedir.

İsrafi önlemede yönetici ve çalışan bakış açısını belirleme hedefi olduğu için otel misafirleri kapsam dışı tutulmuştur. Araştırma sırasında oteldeki bazı israf alanlarının fotoğraf çekimini izin verilmemiştir. Çalışanlar ile görüşmeler iş saatleri içerisinde olduğundan otel çalışanlarla görüşme süresini en fazla 30 dakika olarak sınırlamıştır. Bu bağlamda zamansal bir kısıtta söz konusudur. Otel işletmesindeki tüm çalışanlar ile görüşme yapabilmek kişilerin kabul etmemesinden dolayı gerçekleştirilememiştir. Çalışmanın yapıldığı dönemde otel işletmesi istihdam kısıtlamasına gitmiş ve çalışanlarının bir kısmını işten çıkartmıştır. Bu durum görüşme yapılan kişi sayısında azalmaya neden olmuştur. Otel işletmesinde bazı departman çalışanlarıyla israfla doğrudan ilişkili olmadıkları veya otelin izin vermemesi nedeniyle görüşülmemiştir. İzin verilen bölümlerde çalışan 52 kişi arasından 35 kişi görüşmeyi kabul etmiştir. İzin verilmeyen bölümlerden birisi muhasebedir. Otelin mali hesaplamalarının paylaşılabılır bir bilgi olmaması nedeniyle muhasebe bölümünün yönetici ve çalışanlarının araştırmaya katılımlarına otel yönetimi izin vermemiştir. Kazakistan'da otellerde israf konusu üzerinde yazılan makale, tezler ve istatistiklerle ilgili erişilebilir bilgi oldukça kısıtlıdır. Konu ile ilgili bir veri tabanı bulunmamaktadır. Bulunan bilgiler sadece kütüphanelerden

ve bir takım internet verileri üzerinden temin edilebilmiştir. Araştırmada geçen ‘israf’ kelimesi Kazakça’da ‘atık’ kelimesi ile eş anlamlı olarak algılanmaktadır. Bu nedenle yazar öncelikli olarak bu durumu açıklamış ve katılımcıların konuyu doğru olarak algılamalarını sağlamaya çalışmıştır. Bu durum zaman kaybına neden olmuştur.



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

Tez çalışmasının bu kısmında örnek otel işletmesi yöneticileri ve çalışanları ile gerçekleştirilen görüşme bulguları iki gruba ayrılarak açıklanmıştır. Öncelikle araştırmaya katılan yönetici ve çalışanlara ilişkin demografik özellikler sunulmuş, sonrasında katılımcı görüşlerinden oluşan temalar belirtilmiş, yöneticilerin ve çalışanların israfa yönelik davranışları irdelenmiş, otelde konaklama yapan turistlerin milliyetlere, yaş grubuna ve cinsiyete göre israf davranışları ifade edilmiş, yönetici ve çalışan bakış açısıyla israfı önleme önerileri aktarılmış ve israfa yönelik tüm bulguların genel bir değerlendirilmesi yapılmıştır.

4.1. DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERE İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmaya katılan 15 yönetici ve 20 çalışan toplamda 35 kişi bulunmaktadır. Katılımcılarının demografik özellikleri; cinsiyetlerine, yaş gruplarına, eğitim durumlarına, sektör deneyimlerine, örnek otelde çalışma sürelerine ve çalışmış oldukları bölümlerdeki kişi sayılarına göre aşağıda Tablo 9’da belirtilmiştir.

Yönetici Katılımcıların (YK) 6’sı erkek, 9’u kadın, ÇKın (ÇK) ise 6’sı erkek, 14’ü kadındır. Katılımcıların cinsiyete göre dağılımına bakıldığında her iki grupta da kadınların erkeklerden daha fazla olduğu görülmektedir.

YK’larının yaşa göre dağılımı ise; 18 – 25 yaş aralığında 2 kişi, 26 – 33 yaş aralığında 8 kişi, 33 – 40 yaş aralığında 3 kişi, 41 – 55 yaş aralığında ise 2 kişidir. ÇKın yaşa göre dağılımı ise; 18 – 25 yaş aralığında 9 kişi, 26 – 33 yaş aralığında 5 kişi, 33 – 40 yaş aralığında 3 kişi, 41 – 55 yaş aralığında ise 3 kişidir. Genel olarak hem yönetici hem de çalışanların yaş grubu aralığı 18 – 55 yaştır. Ortalama yönetici yaş grubu 26 – 33 yaş arası, ortalama çalışan yaş grubu aralığı ise 18 – 25 yaştır.

Yönetici grubunun eğitim düzeyi incelendiğinde; lise mezunu 1 kişi, yüksekokul mezunu 2 kişi, üniversite öğrencisi 2 kişi, üniversite mezunu ise 9 kişidir. Çalışan grubunun eğitim düzeyi incelendiğinde; lise mezunu 3 kişi, yüksekokul mezunu 5 kişi,

üniversite öğrencisi 7 kişi, üniversite mezunu ise 5 kişidir. Çalışanların çoğunun almış oldukları eğitim turizm alanında değildir. Yönetici ve çalışanların ortalama eğitim düzeyi incelendiğinde çoğunun üniversite mezunu olduğu görülmektedir.

Tablo 9: Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bilgiler

YK Sayısı		ÇK Sayısı
Cinsiyet		
9	Kadın	14
6	Erkek	6
Yaş		
2	18 – 25	9
8	26 – 33	5
3	33 – 40	3
2	41 – 55	3
Eğitim durumu		
1	Lise mezunu	3
2	Yüksekokul	5
2	Lisans Öğrencisi	7
9	Üniversite mezunu	5
Sektör deneyimi		
1	0 – 6 ay	3
1	6 ay – 1 yıl	5
4	1 – 2 yıl	3
5	3 – 5 yıl	6
4	6 – 10 yıl	3
Örnek otelde çalışma süresi		
1	1 – 6 ay	5
1	6 ay – 1 yıl	6
5	1 – 2 yıl	6
8	3 yıldan fazla	3
Çalıştığı Bölüm (kişi sayısı)		
2	Ön büro	2
4	Yiyecek-içecek	6
4	Mutfak	6
3	Kat hizmetleri	4
1	Güvenlik	1

Katılımcıların sektörel deneyimleri incelendiğinde; sektörel deneyimin en fazla 6 – 10 yıl aralığında, en az ise 0 – 6 ay aralığında olduğu görülmüştür. 0 – 6 ay aralığında olan 4 kişi, 6 ay – 1 yıl aralığında olan 6 kişi, 1 – 2 yıl aralığında olan 7 kişi, 3 – 5 yıl aralığında olan 11 kişi ve 6 – 10 yıl aralığında olan 7 kişi bulunmaktadır.

Araştırmanın gerçekleştirildiği otel işletmesi 7 yıldan beri hizmet vermektedir. Yönetici ve çalışanların örnek otelde çalışma sürelerine bakıldığında bazı çalışanların deneyimsiz olarak işe alındığı, sektörel ilk deneyimlerini bu otelde edindikleri tespit edilmiştir. Yönetici grubunun örnek otelde çalışma süresi; 1 – 6 ay ve 6 ay – 1 yıl arasında 1’er kişi, 1 – 2 yıl arasında 5 kişi, 3 yıldan fazla 8 kişidir. Çalışan grubunun örnek otelde çalışma süresi ise; 1 – 6 ay aralığında 5 kişi, 6 ay – 1 yıl aralığında 6 kişi, 1 – 2 yıl aralığında 6 kişi, 3 yıldan fazla ise 3 kişidir. Örnek otelde çalışan yöneticilerin bir kısmının sektörel deneyimlerini de ilk kez bu otelde edindikleri belirlenmiştir. Katılımcıların arasında örnek otel işletmesinin açılışından bugüne kadar çalışanlarının ve yöneticilerin olması daha kapsamlı verilere ulaşmayı kolaylaştırmıştır.

Otel işletmesi görüşme için; mutfak, ön büro, kat hizmetleri, yiyecek-içecek, güvenlik bölümlerine izin vermiştir. Veri toplama sürecinde görüşmeye israfın en çok görülmekte olduğu mutfak, yiyecek-içecek, kat hizmetleri gibi temel bölümler ile başlanmış, ön büro ve güvenlik bölümlerinden de katılımcılar görüşmeye dâhil edilmiştir. Genel olarak misafir haricinde otele giren ve çıkan her şeyin, tüm atıkların çıkması, otele alınan tüm malzeme, personel giriş ve çıkış kontrolleri ve bunun gibi unsurlar güvenlik bölümüne bağlı olduğu için güvenlik bölümünden de katılımcılar görüşme yapılan kişiler arasına eklenmiştir. Misafir analizleri için de ön büro bölümünden de katılımcılar görüşmeye dâhil olmuştur.

4.2. KATILIMCI GÖRÜŞLERİNDEN OLUŞAN ANA TEMALAR

Otel işletmesi yönetici ve çalışanlarının israfa ilişkin görüşlerinden ana temalar oluşturulmuştur. Oluşturulan temalar Şekil 13’te; otel yöneticilerinin ve çalışanlarının israfa yönelik davranışları, yönetici ve çalışan bakış açısıyla en çok israf edilen ürünler, milliyetlere, yaş grubuna, cinsiyete göre israf davranışı olarak gruplandırılmıştır. Oluşturulan 4 ana temaya bağlı olarak alt temalar ayrıntılı olarak Şekil 14’te gösterilmiştir. Şekil 15’te ise israf edilen ürünler arasında her iki katılımcı grubu da ortak olarak; yiyecek-içecek, su, enerji, tekstil ürünleri, kağıt, zaman ve emek, sarf malzemeleri, plastik, şişe ve kutuları belirtmiştir.

Şekil 13: Yönetici ve Çalışanlarının İsrafa İlişkin Görüşlerinden Oluşan Ana Temalar



Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Şekil 14: Yönetici ve Çalışanlarının İsrafa İlişkin Görüşlerinden Oluşan Alt Temalar



Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

4.2.1. Otel Yöneticilerinin İsrafa Yönelik Davranışlara Bakış Açıları

Otel yöneticilerine göre israf tanımlamasını belirlemek için ‘Sizce hangi tür davranışlar israftır? İsraf size göre nedir?’ gibi sorular sorulmuştur. Katılımcıların verdiği yanıtlar Tablo 10’da belirtilmiştir. Yapılan israf tanımlamalarına göre otel yöneticileri genel olarak israfı ‘işletmeye hiçbir gelir getirmeyen, boşuna harcanan her şey’ ve ‘aşırı üretmek ve fazla tüketmek’ olarak ifade etmişlerdir.

Tablo 10: Otel Yöneticilerine Göre İsraf Tanımları

YK İsraf Tanımları	n	%	Katılımcı kodu
İşletmeye fayda sağlamayan, boşuna harcanan her şey	2	13,33	YK 1-YK 4
Kullanılmayan, maliyet getiren herhangi bir şey	2	13,33	YK 2-YK 11
Atık oluşturmak (plastik, kağıt vb.)	3	20,00	YK 3-YK 6-YK 8
Zamanında tüketmemek	2	13,33	YK 5 -YK 7- YK 10
Zamanı boşa harcamak	1	6,66	YK 9
Müşterinin gereğinden fazla talep etmesi	2	13,33	YK 15
Aşırı üretim ve tüketim	1	6,6	YK 12
Gösteriş ve statü için alınan lüks şeyler	1	6,6	YK 13
KontROLSÜZ harcanan her şey	1	6,6	YK 14
Toplam	15	%100	

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 10 incelendiğinde yöneticilerin %20’si israfı atık olarak belirtmiştir. Bunun sebebi Kazakça’da ‘israf’ kelimesinin ‘atık’ kelimesi ile eş anlamlı kullanılmasıdır. Kelime Kazakça’da ‘boşa yapmak’ ve ‘dağınık olmak’ anlamlarında da kullanılmaktadır (Sözdik qor, 2022). Nitekim yöneticilerin %13,33’ü israf tanımlamalarında ‘boşuna harcanılan, fayda sağlamayan her şey’ ifadelerini kullanmışlardır. Verilen yanıtlara göre, yöneticilerin israfı daha çok işletme ve insan ihtiyaçları bakış açısından tanımladıkları tespit edilmiştir. Yöneticilerin işletme ve maliyetler (YK 1, YK 3, YK 9, YK 14) açısından verdikleri yanıtlar şu şekildedir:

YK 1: Bence işletmede kullanılmayan, boşuna duran, yer alan ve otel için hiçbir fayda sağlamayan her şey israftır, tabi ki israflar sadece çalışanlardan dolayı oluşmamaktadır, buna müşterilerin etkisi çok büyüktür...

YK 3: 'İsraf' kelimesini duyduğumda aklıma ilk olarak otelde kullanılmayan depodaki şeyler geliyor, gün sonu, hafta sonu, ay sonu raporlara baktığımda boşuna harcanan maliyetleri düşünüyorum, neredeyse somut israfın rakamları ile analizi var, soyut israfları hesaplayan biri yok...

YK 9: Biz israf denildiğinde somut şeyleri düşünüyoruz, fakat israf soyut bir şey olabilir, mesela, örnek veriyorum, çalışanların boşuna harcadıkları zaman ve enerjileri de israftır...

YK 14: Doğru yönetim sistemi olmadığında, kontrol olmadığında israf ortaya çıkacaktır, benim fikrimde kontrolsüz harcanan herhangi bir şey israftır...

Yöneticilerden birinin (YK 13) insan ihtiyaçları konusu ile ilgili yaptığı yorum ise şu şekildedir:

YK 13: Bana göre son zamanlarda dünya bir taraftan küreselleşme sorunları ile mücadele ederken, insanların bu yaptığı fazla gösteriş, lüks şeylere ilgisi çok değişik geliyor, param çok diye, elinde olan şeyi sırf gösteriş için yenisini almak israf gibi geliyor, biz milliyet olarak gösterişi seven bir milletiz, fakat nereye gidiyoruz...

YK 13'ün israf tanımında belirttiği gösteriş amaçlı satın almayı Muhitdinov'ta (2012) benzer olarak aşırı para harcamayı israf ve sahtekârlık olarak belirtmiş ve ülke genelinde bu durumun büyük problem yarattığını ifade etmiştir. Katılımcılar israfın sadece somut değil, zaman gibi soyut olduğunun da altını çizmişlerdir.

4.2.2. Otel Çalışanlarının İsrafa Yönelik Davranışlara Bakış Açıları

ÇK'lar israf davranışlarını 'yemeği bitirmemek', 'kullanılacak şeyi boşuna harcamak', 'sonuna kadar kullanmamak', 'aşırı tüketmek', 'zamanı boşa harcamak', 'atık oluşturmak' kavramları ile açıklamıştır. Çalışanlar israf nedenlerini aile eğitimi eksikliği, çevre etkisi, alışkanlık, kişilik sorunları olarak belirtmiştir. Ayrıca, yoksulluk gören kişilerin israf etmemek için çaba gösterdikleri de ifade edilmiştir. Otel çalışanlarının israfa ilişkin yanıtları Tablo 11'de verilmiştir.

Tablo 11: Otel Çalışanlarına Göre İsraf Tanımı

ÇK İsraf Tanımları	n	%	Katılımcı kodu
Kullanılabilecek şeyleri çöpe atmak	2	10	ÇK 1-ÇK 6
Fazla atık oluşturmak	3	15	ÇK 2-ÇK 3-ÇK 9 -ÇK 20
Ekmekleri, yemekleri tüketmemek, çöpe atmak	3	15	ÇK 4-ÇK 5-ÇK 16
İhtiyaçtan fazla almak, doyumsuzluk, aç gözlük	3	15	ÇK 7-ÇK 13-ÇK 17
Doğru alışveriş yapmamak	1	5	ÇK 8
Malzemelere zarar vermek	2	10	ÇK 10
Suyu boşuna akıtmak, ışığı boşuna açmak	1	5	ÇK 11
Bilinçsiz alım ve kullanım	1	5	ÇK 12
Sonuna kadar tüketilmeyen her şey	1	5	ÇK 14
Sarf malzemeleri akılcıca kullanmamak	1	5	ÇK 15
Misafirlerin gereğinden fazla talep etmesi	1	5	ÇK 18
Zamanı boşuna kaybetmek	1	5	ÇK 19
Toplam	20	%100	

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

İsraf, görüşme katılımcıları arasında genel olarak '*kontROLSÜZ, BOŞUNA HARCAMALAR*' olarak tanımlanmıştır. Otel çalışanlarının yaptığı diğer tanımlar ise '*kullanılabilecek her şeyi çöpe atmak*' (%10'u) ve '*fazla atıkların oluşturulması*' (%15'i) şeklindedir. Her ne kadar katılımcıların israf tanımlarında olmasa da Çimkentte var olan atık geri dönüşüm tesisleri ile otelin anlaşmasının olmaması nedeniyle, israfın boyutunun arttığı da ifade edilmiştir. ÇK 9 bu durumu şu şekilde yorumlamıştır:

ÇK 9: Atık doğrudan israf demektir, bizim şehirde geri dönüşüm şirketlerinin olup olmadığını açıkçası net olarak bilmiyorum, bizim restoranda her gün içilen içeceklerin kutularını düşünürsem, her konferans sonrasında kalan plastik su şişelerini sayarsam, maalesef hepsini toplayıp, çöpe atıyoruz, geri dönüşümü olmadığını da biliyoruz...

Katılımcılar en çok israf edilen ürünler arasında ortak olarak (%15'i) ekmeği belirtmişlerdir. Ekmek, Türkiye'de de temel olarak israf edilen gıda ürünleri arasındadır. TMO (2013) tarafından gerçekleştirilen Türkiye Ekmek İsrafı Araştırması'na göre Türkiye'de yılda 2,1 milyar adet ekmek israf edilmektedir. Otel işletmesinde çalışan ve aynı zamanda üniversite öğrencisi (ÇK 12, ÇK 4, ÇK 14) olan katılımcılar, israf konusunda diğer çalışan katılımcılardan daha duyarlı olup konuya duygusal olarak yaklaşmaktadırlar. ÇK 12, ÇK 4, ÇK 14'ün konu ile ilgili yorumları aşağıda sunulmuştur:

ÇK 12: İsrafın ne olduğunu bizim gibi anne babadan uzakta yaşamakta olan öğrenciler daha iyi bilir, eskiden düşünmezdim, şimdi ise kendim yaşıyorum, israf etmemeye çalışıyorum, daha fazlasını söylemek, daha fazla düşünmek, daha fazlasını yapmak israftır. En lüks arabayı seçin, daha fazla havayı kirletin, daha fazla yakıt kullanın, daha fazla vergi ödeyin, israf lazımsa, buyurun, bilinçsiz alın ve kullanın derdim buna...

ÇK 4: Ancak genel olarak akla ilk gelen yemek israfıdır, bu konuda çok hassasım, yemekleri çöpe atmak bende derin bir etki bırakıyor, benim aklıma aç olan tüm canlılar geliyor, hüznü ve öfkeyi aynı anda yaşıyorum...

ÇK 14: Tükettiğimiz ve ihtiyaçlarımızı karşılamak için kullandığımız her şey, çeşitli insanların çabalarıyla bize gelir ve kullanılabilir hale gelir, bunları atmak ya da uygunsuz kullanmak, bu insanların emeğini de çöpe atmak ve boşa harcamaktır...

İsraf etmeme davranışının aile yetiştirme tarzı ile ilgili olduğu da bazı katılımcılar (ÇK 15) tarafından belirtilmiştir.

ÇK 15: Birçok insanın sıklıkla yaptığı bir hata. İçtiğimiz suyun, yediğimiz yemeğin, doğamızın, sahip olduğumuz imkânların kıymetini bilmek için bunlarsız mı yaşamalıyız? İsraf yapmak günahtır. Bizi öyle büyütüldük...

İsrafı kaynak kullanımı (ÇK 1, ÇK 17) ve kişilik özellikleri (ÇK 17, ÇK 7) ile ilişkilendiren katılımcılar da olmuştur.

ÇK 1: Yemekten kalanlar, yenilmeyen yemek, giyilmeyen kıyafet. Fazlası ile kullanmak, yemek yaptığında ölçmeyerek yapmak, hemen çöpe atmak, bunlar israftır...

ÇK 17: Mevcut kaynakların dengesiz ve uygunsuz kullanımı. İsraf sadece aşırı harcama değil, aynı zamanda yanlış tüketim tarzıdır. İnsan ihtiyaçlarını en aza indirmek, belirli hedeflere yönelik kaynak kullanımını planlayarak önlemeyi gerektirir. Ancak insanların doyumsuzluk, açgözlülük hissini, ihtiyaçlarından fazla alma isteğini nasıl önleriz bilemem...

ÇK 7: Bazı misafirlerimiz oluyor ki, sabah kahvaltısında, açık büfede her şeyi masasına alıyor, açgözlülüğünden mi, doyumsuzluktan mı bilemem. Aldığı yiyeceklerinin

bazılarının tadına bakıyor, bazılarına ise hiç dokunmuyor, böyle şeyleri gördüğümde, aklıma günah değil mi fikri geliyor...

Genel olarak israfla ilgili unsurlar katılımcılar tarafından somut olarak değerlendirilmiş, soyut değerlendirme ise kısıtlı kalmıştır. Soyut değerlendirmeye örnek olarak ÇK 19'un yorumu verilebilir.

ÇK 19: Günümüz insanının en büyük sorunu. İşimiz olmadığı için ihtiyacımız olmayan şeyleri boşa harcadığımızın ve kolay vazgeçtiğimizin bilincinde olmalıyız. Bunların ilk başında da zamanı israfı gelmektedir...

4.2.3. Yönetici ve Çalışan Bakış Açısıyla En Çok İsfraf Edilen Kaynaklar

Örnek otel işletmesi yönetici ve çalışan bakış açısıyla 'en çok israf edilen kaynaklar' 3 temel unsur altında incelenmiştir. Bu unsurlardan ilki müşteri kaynaklı israf, ikincisi çalışan kaynaklı israf, üçüncüsü ise işletme yönetim sistemi kaynaklıdır. Bazı yönetici ve çalışanlar israfın bizzat çalışanlar tarafından gerçekleştirildiğini ifade etmiştir. YK 15'in bu konuya ilişkin yorumu şu şekildedir:

YK 15: Herkes otel işletmelerinde israfın oluşma nedenini sadece misafirler olarak görüyor. Fakat işletmedeki çoğu israf çalışan davranışlarından kaynaklanabiliyor. Çalışanlar parasını kendileri ödemedikleri otel odediği için dikkatsiz davranışlarda bulunuyorlar. Örneğin, üniformayı kendisi satın almadığı için, yeni bir üniformayı bile bir haftada eskitiyor. Bu zayı, bu israftır...

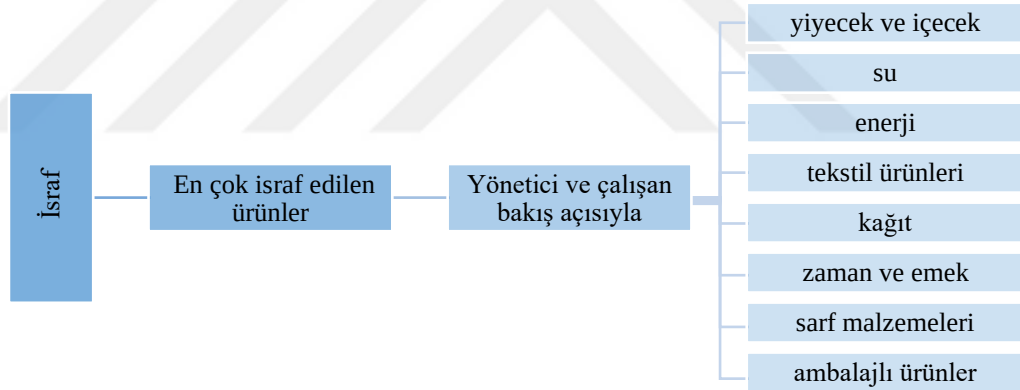
Yönetici ve çalışanların hem kendileri tarafından hem de müşteriler tarafından gerçekleştirilen israfı gördüklerinde neler hissettikleri ve davranışları belirlenmeye çalışılmıştır. Gerek otel yöneticileri, gerekse çalışanların israf farkındalığı bulunmaktadır. Otel işletmesinde 'en çok israf edilen kaynakları' tespit etmek amacıyla görüşme sırasında aşağıdaki sorular sorulmuştur:

- *Otel misafirleri en çok otelin hangi bölümlerinde neleri israf ediyorlar?*

- Otel misafirlerinin israfa yönelmelerinin sebepleri nelerdir?
- Otel çalışanlarının neleri ve niçin israf ettiğini düşünüyorsunuz?
- Kendinizin neyi, niçin israf ettiğinizi düşünüyorsunuz? Bu soruya yanıtınız israf etmediğiniz yönünde ise israf yapmama nedenleriniz nelerdir?
- Müşterilerin yaptığı israfı görünce neler hissediyorsunuz?
- Kendiniz israf yaptığınızda neler hissediyorsunuz?

Sorulara verilen yanıtlara göre ‘en çok israf edilen kaynaklar’ başta yiyecek ve içecek, su ve enerji, tekstil ürünleri, kağıt, zaman ve emek, sarf malzemeleri ve ambalajlı ürünlerdir (Şekil 15).

Şekil 15: Yönetici ve Çalışan Bakış Açısıyla En Çok İsfraf Edilen Kaynaklar



Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

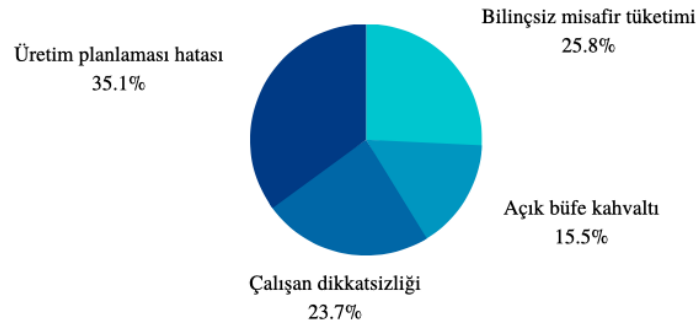
Bu kaynakların otel işletmesinde israf edilmesine ilişkin yönetici ve çalışan ifadeleri alt başlıklar halinde açıklanmıştır.

Yiyecek ve İçecek İsrafı

Otel yöneticileri (YK 1, YK 3, YK 5, YK6, YK 9, YK 14, YK 14) ve çalışanlara göre (ÇK 2, ÇK 3, ÇK 4, ÇK 6, ÇK 8, ÇK 9, ÇK 12, ÇK 13, ÇK 18, ÇK 19, ÇK 20) en çok

yiyecek ve içecek israfı mutfakta hazırlama aşamasında gerçekleşmektedir. Katılımcılar israf edilen ve çöpe atılan yiyeceklerin %40'nın tüketilebileceğini belirtmişlerdir. Araştırmanın gerçekleştiği dönemde otelin yiyecek ve içecek bölümünde 4 yönetici, 9 çalışan, mutfak bölümünde ise 6 mutfak şefi ve 13 çalışan bulunmaktadır. Bu çalışanların tamamı ile görüşme yapmak mümkün olmamış, görüşmeye yiyecek ve içecek bölümünden 4 yönetici ve 6 çalışan, mutfak bölümünden 4 şef ve 6 çalışan katılmıştır. Otelin yiyecek ve içecek bölümü lobide bulunan restoranda ve oda servisinde hizmet vermektedir. Otel restoranı hafta içi saat 7:00'den – 9:30'a, hafta sonu ise 7:30'dan – 10:00'a kadar 'açık büfe kahvaltı' hizmeti sunmaktadır. Bununla birlikte, restoran hafta içi 12:00 – 15:30 arasında 'business lunch' adı altında özel fiyatlarla 'günün menüsü' sunmakta sadece otel misafirlerine değil, dışarıdan gelen misafirlere de servis yapmaktadır. Mutfak bölümü otelde oda servisi de sunulduğu için 7/24 hizmet vermektedir. Otelin ana restoranı kapanış saati gece 02:00'ye kadar alakart sistemi ile çalışmaktadır. Bu saatten sonra misafirler ancak oda servisi hizmetini alabilmektedir. Şekil 16'da hem yönetici hem de çalışanlar yiyecek-içeceklerin israf olma nedenlerini; üretim planlaması hatası (%35,1), bilinçsiz misafir tüketimi (%25,8), çalışan dikkatsizliği (%23,7) ve açık büfe kahvaltı (%15,5) olarak belirtmişlerdir. Her iki katılımcı grubun yüksek oranda belirtmiş olduğu üretim planlama hatası ve çalışan dikkatsizliği aynı zamanda operasyonel bir sorundur.

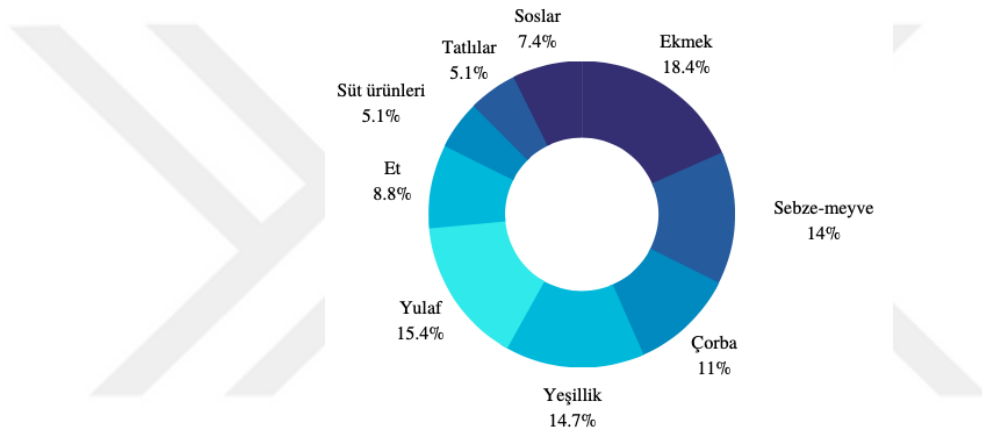
Şekil 16: Yönetici ve Çalışan Bakış Açısıyla Yiyecek ve İçecek İsrafının Nedenleri



Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Yiyecek-içecek israfına ilişkin öğünler arasında bir farklılık bulunmamakta ve her öğün de israf gerçekleşmektedir. Otel misafirlerinin en çok israf ettikleri yiyecekler arasında başta ekmek (%18,4'ü) ve sabah kahvaltısında tüketilen yulaf (%15,4'ü), gelmekte, sebze ve meyve (%14'ü), yeşillikler (%14,7'i) ve soslar (%7,4'ü) takip etmektedir.

Şekil 17: Misafirlerin İsraf Yaptığı Yiyecek ve İçecek Türleri



Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Açık büfe kahvaltı, oda servisi ve restoran alakart sisteminde genel olarak yiyecek ve içecek israflarına ilişkin yönetici ve çalışanların bazı yorumları şu şekildedir:

YK 8: Bana göre misafirler tarafında oluşmakta olan gıda israf sayısı çoktur. Bunların başında ekmek geliyor. Baya baya ekmek israfı oluyor...

YK 9: En büyük günahlardan biri ekmeği çöpe atmak değil mi?...

YK 10: Ekmek, meyve-sebzeler, içkiler, misafirlerin sipariş edip tüketmediği şeyler bunlar. Bu arada yulaftan bahsedeyim kahvaltıda en çok israf olan yiyecek...

ÇK 8: İşe girdiğimde gözüme çarpan mutfakta, bir kenarda kolide toplanan ekmeklerdi. Her gün göre göre alıştım artık. İlk başta atılan ekmekleri görünce kalbim ağrıyordu...

ÇK 9: Yulaf, benim fark ettiğim en çok israf olan şeydir, alıyorlar ama yemiyorlar...

ÇK 11: Bizim mutfağın yemekleri lezzetli yaptığını biliyorum, ama niye çorbaların tüketilmeden bırakıldığını anlamıyorum...

ÇK 19: Otelimizde oda servisindeki yiyecek israfları restorandaki israflardan daha fazladır...

ÇK 9: Tabak sunumunda kullanılan garnitürler yenmiyor. Bizim milliyet yeşillik sevmiyor, ama yine de şefler bile bile tabak sunumunda ana yemeklerin yanına yeşillikleri koyuyor...

ÇK 12: Ekmeklerin israf olduğunu herkes söylemiştir, benim söyleyeceğim ise soslardır. Bizim mutfakta 10'dan fazla çeşit sos var. Her yemeğin yanında kendi sosu var. Örneğin, ketçap ve mayonez gibi sosları sadece çocuklar bitiriyor...

Fotoğraf 3'te yazar tarafından çekilen öğle yemeği sonrasında kalan tabak artıklarının fotoğrafı da ÇK 12'nin yorumunu doğrular niteliktedir.

Fotoğraf 3: Restoranda Misafir Sonrası Kalan Yiyeceklerin İsrafı



Kaynak: Ulykman Arşivi, 2022.

Bazı katılımcılar tüketimin cinsiyet grubuna göre farklı olduğunu açıklamıştır. Tabak artıkları; porsiyonun gereğinden fazla büyük olması, yemek süslemesinde çok fazla tüketilmeyen yiyeceklerin kullanılması, yemeklerin lezzetinin misafir tarafından

beğenilmemesi gibi çeşitli sebeplerden oluşabilmektedir. Ancak, yönetici ve çalışanlar otel yemek porsiyon büyüklüğünün optimum olduğunu belirtmişlerdir. Kat hizmetleri bölümünde çalışanlar oda servisi sonrasında odalardan çıkan yiyeceklerin çoğu kez tüketilmediğini belirtmişlerdir. Buna ilişkin ÇK 18 ve ÇK 19'un yanıtları şu şekildedir:

ÇK 18: Oda temizliğine girdiğimizde bazı misafirlerin odasından yenilmemiş fazla miktarda yiyecekleri görüyoruz...

ÇK 19: Odaya en çok gece saatlerinde sipariş veriliyor ve sipariş veren müşterilerin çoğu da sarhoş. Alkollü içeceklerin yanında gelen yiyecekler çoğu kez tüketilmiyor...

ÇK 18 ve ÇK 19'un ifadeleri doğrultusunda yazar, gözlem amaçlı oda servisi siparişinde bulunan çıkış yapmış odaların numaralarını almış ve kat hizmetleri çalışanları ile birlikte odalara girip alkollü içecek servis edilmiş olan odalarda içecek siparişi ile birlikte gelen yiyeceklerin fazlasıyla israf edildiğini tespit etmiştir (Fotoğraf 4).

Fotoğraf 4: Oda Servisi Sonrasında Yiyeceklerin İsrafı



Kaynak: Ulykman Arşivi, 2022.

Sonuç olarak, Fotoğraf 4'te de görüldüğü gibi misafirlerin çoğu oda servisinde sipariş ettikleri yiyecekleri tüketmemektedir.

Su İsrافی

Otel işletmelerinde her ne kadar israfa yönelik çalışmalar ağırlıklı olarak gıda israfı üzerine olsa da su ve enerji israfı da oldukça önemlidir. Araştırma sırasında otel işletmesinde su israfına ilişkin katılımcı ifadelerinden bazıları şu şekildedir:

YK 6: Doğal kaynaklar, yani onların içinde bazıları geri alınamaz, belirli bir sayısı vardır. Bunun biri de su değil mi? Bizim kat hizmetlerinde çalışanların bazıları, küçük yaştaki (öğrenci olup çalışan gençleri diyorum), oda temizliği yaparken suyu nasıl kullandığını görseniz, bu su boşuna niye akıyor, bu kadar suyu kullanmamalıyım diye hiç düşünmüyor...

YK 7: Yeni gelen çalışanlara ilk söylediğim şey: oda temizliği yaparken çok iyi temizleyin, ancak gereği kadarıyla temizlik malzemelerini ve suyu kullanın, tasarruf edin...

ÇK 20: Bizim oda içindeki banyoda musluklar otomatik değil, bazen odalara girdiğinizde musluğu açık bırakılmış halde buluyorsunuz, hiç düşünmüyorlar...

Yazarın bizzat çıkış yapmış olan odalardaki gözleminde de ÇK 20'nin ifadesi doğrulanmıştır (Fotoğraf 5).

Fotoğraf 5: Odalarda Açık Bulunan Banyo Musluğu



Kaynak: Ulykman Arşivi, 2022.

Otel işletmesinde su israfı sadece misafirler tarafından değil, otel çalışanları tarafından da yapılmaktadır. Bazı durumlarda ÇK 16'nın ifadesinde olduğu gibi fazla su kullanımı bir zorunluluktur.

ÇK 16: Ben bulaşıkhanede çalıştığım için bazen su israfında bulunuyorum, bilmem bunu israf diyebilir miyiz, fakat ben zorundayım, şöyle açıklayım: mutfaktan arada çok yağlı tencereler çıkıyor, onları iyice yıkamak için fazla su, fazla malzeme kullanıyorum. İster istemez çok su kullanıyorum. Çünkü iyice yıkanmalı...

Katılımcıların verdiği yanıtlara göre suyun en çok israf edildiği yer doğal olarak çamaşırhanedir. Çamaşırhane çalışanları olan ÇK 19 ve ÇK 20 su kullanımının fazla olma nedenini şu şekilde açıklamıştır:

ÇK 19: Su ve enerji, malzeme... ister istemez biz bunları bazı durumlarda fazladan kullanıyoruz, kat hizmetleri çalışanları günde kaç tane havlu, bornoz, nevresim getiriyor, otelimizin 41 odasının 41'inden kaç tane geliyor düşünün...

ÇK 20: Çok pis misafirler oluyor, ya ayakkabısını temizlemek için banyodaki havluyu kullanıyor, saçlarını boyamış, otelin havlusunu kullanıyor, o havludaki boyayı biz nasıl temizleriz? Anladınız mı, zorundayız, 2-3 kere yıkamaya, suyu ve malzemeyi israf etmeye...

ÇK 20 zorunlu olarak su tüketiminin fazla olmasının altında yatan nedenlerden biri olarak otel müşterilerinin oda içi tekstil malzemelerini duyarsız bir şekilde kullanması olduğunu belirtmiştir. Katılımcı yorumları doğrultusunda gerek çamaşırhane gerekse de bulaşıkhanede su israfı zorunluluktan dolayı artmaktadır.

Enerji İsrafı

Güneş enerjisi, rüzgar, su gücü enerjisi gibi yenilenebilir enerji türleri dünya çapında özellikle gelişmiş ülkelerde otellerde kullanılmaktadır. Dünya çapında %100 yenilenebilir enerji kullanmakta olan tek otel Avusturya Viyana'da bulunan Boutiquehotel Stadthalle'dir (Yenişehirlioğlu ve Türkay, 2021: 627).

Ancak araştırmanın yapıldığı otel işletmesinde yenilenebilir enerji türlerinden hiçbiri kullanılmamaktadır. Katılımcılar aydınlatma, soğutma ve ısıtma için yoğun olarak enerji tüketildiğini belirtmiş, bazı durumlarda ise bizzat otel çalışanlarının enerjiyi gereğinden fazla kullandıklarını ifade etmişlerdir. Odalardaki enerji tüketimi ise iki farklı görüşü içermektedir. Bir görüş oda kartlarıyla elektrik kullanımının azalmasını ifade ederken başka bir görüş klimaların anahtar kart sisteminden bağımsız çalışmalarını enerji tüketimini arttırdığını ifade etmektedir. Enerji israfına ilişkin görüşler şu şekildedir:

YK 8: Ben pek enerji israfının olduğunu düşünmüyorum, odalar anahtar otomatik sistemle çalışıyor...

ÇK 10: Müşteriler enerji israfını yapmaz, her yer otomatik...

ÇK 17: Klima, yaz ayında klimasız çalışmayan odamız yoktur, müşteri sabah çıkıyor, akşam geliyor, o zamana kadar klima açık kalıyor. Ben yazın çalıştım bu otelde, çoğunda müşterilerin klimayı açıp bıraktıklarını fark ediyorum. Bazı müşteriler çıkış sırasında veya odadan çıktıklarında klimayı kapatmayı unutuyorlar. Bunu hiç düşünmüyorlar. Boşuna açık kalıyor. Ben anlamıyorum. Klimanın odayı soğutması için birkaç dakika yeterli değil mi? Odam geldiğimde soğuk olsun diye açık bırakıp gidiyor. Geline klimayı açsa olmaz mı yani. Ben odada kimsenin olmadığını gördüğümde kapatıyorum. Ama müşteriler neden kapattınız diye şikayette bulunuyor. Bazı müşterilerimiz de var, çıkarken klimayı kapatıp, gelmeden önce açılması için talimat veriyorlar. Böyle düşünceli müşteriler de var. Öncesinden ön büro rezervasyon olan odaları kat hizmetlerine söylüyor. Biz de gidip açıyoruz. Yani boş odalarda boşuna klima açık kalmıyor. Klimanın her zaman açık kalması da doğru değil. Çok elektrik israfı oluyor...

ÇK 18: Yaz ayında çok sık karşılaştığım şey: odanın penceresinin açmışsın, klimayı da açmış, niye?...

Çalışanların elektrik israfına duyarlı olması ve olmaması yönünde yönetici ve çalışan yorumları bulunmaktadır. Yöneticiler çalışanları enerji tüketimi konusunda duyarsız (YK 9) bulurken çalışanlar kendilerini duyarlı (ÇK 1) bulmaktadır.

YK 9: Ya, basit bir örnek versem, çoğunda işe akşam geliyorum, ofisin ışığı her zaman açık kalıyor, bunu arkadaşlara kaç kere söyledim, çıkarken kapatın diye...

ÇK 1: Bizim girişteki LED ekran çok büyüktür, bildiğim kadarıyla fazla enerji tüketiyor, bazen gece saatinde 4-6 arası genelde misafirler gelmiyor, LED ekranı kapatıyorum...

Otel müşterilerinin oda içi tekstil ürünlerini kullanırken sorumsuz davranışlarının da hem su hem de enerji israfına neden olduğu ifade edilmiştir (ÇK 19).

ÇK 19: Tüm çamaşır makineleri, ütüler, hepsi elektrik ile çalışıyor, bilinçsiz müşterilerin bazı nevresimlerini lekelerini çıkartmak için bin kere yıkarken, kaç kere enerji israfını yapıyoruz...

Tekstil Ürünleri İsrafı

Katılımcılar, otel işletmesinde kullanılan oda içi tekstil ürünlerinin (havlu, nevresim, çarşaf, bornoz vb.) ve iş amaçlı (üniformalar) tekstil ürünlerinin ekonomik ömrü dolmadan kullanılmaz hale gelip, israf edilmesinin temel kaynağı olarak müşterileri ve çalışanları görmektedir. Tekstil ürünlerine ilişkin katılımcıların görüşleri aşağıda yer almaktadır (YK 4, YK 6, ÇK 17):

YK 6: Kat hizmetleri yöneticisi ve kaç yıldır bu otelde çalışan biri olarak söyleyebilirim. Bu zamana kadar kaç tane nevresimi attık, kaç tanesi yıkana yıkana sarardı, otelin adına layık değil sararmış nevresim sunmamız, baktığında ter temiz fakat rengi solmuş, israf oluyor, maalesef. Kendi kendine çok kullanım sonrasında havlu, bornoz, nevresim eskir, buna bir şey diyemiyorum. Peki, bu misafirlerin bilinçsizliğinden, çok pis kullanımından dolayı israf olan yeni şeylerin yıpranmasına üzülüyorum...

ÇK 17: Son zamanlara kadar nevresimler çok sık yıpranan tekstil ürünleri arasında değildi, ancak şu sıralar bir sürü nevresimin yıpranmış olduğunu fark ettim, tabi ki yeni şeyin hali pis kullanırsan böyle olur...

ÇK 20: Ya ben anlamıyorum bazen, bornoz normalde sadece banyodan çıkıldığında giyilen bir şeydir, odalardan gelen bornozlar o kadar pis oluyor ki, bornozluyken yenilen yemeklerin lekelerini çıkartmak çok zor oluyor. Sanki yemeği insan değil de bornoz yemiş gibi. Bornozluyken yemek yeme genelde sarhoş müşterilerin kaldığı odalarda oluyor. Lekeleri çıkartmak için ayrıca bulaşık deterjanı da kullanıyoruz. Deterjanlar çok pahalılar. Bazen 1 saat o lekeleri çıkartmak için çalışıyoruz, zamanımızda israf oluyor. Kumaşta yıkana yıkana müşteriye verilemeyecek hale geliyor...

Bir katılımcı müşterilerin aynı gün içerisinde birden fazla havlu değişimi talebi olduğunu belirtmiş, bunun da israfa neden olduğunu ifade etmiştir (ÇK 19).

ÇK 19: Ben günde bin kere havluyu değiştirmeyi isteyen aileleri gördüm, her seferinde yıkana yıkana, her şeyi israf ediyoruz...

YK 4: Tekstil ürünlerine örnek üniformalar olabilir, otel verdi diye çalışanlar dikkatli kullanmıyorlar...

Fotoğraf 6: Otel İşletmesi Yeni ve Eski Üniformaları



Kaynak: Ulykman Arşivi, 2022.

Yönetici ve çalışan görüşlerine dair üniformaların eski ve yeni hali Fotoğraf 6'da gösterilmiştir.

Kağıt İsrafı

Katılımcılar otelde bölümlere göre kağıt israfının değişkenlik gösterdiğini belirtmişlerdir. Otel içinde işin gereği doğrultusunda en fazla kağıt israfı ön büro bölümünde çıkmaktadır. Ancak teknolojik gelişmeler örneğin online rezervasyon ve ödeme sistemleri ön büro bölümünde alınan çıktılar azaltmıştır. Ön büro çalışanlarının kağıt israfına ilişkin görüşleri şu şekildedir:

YK 2: Eskiden, 3 sene falan önce, resepsiyonda çalıştığımda bir kağıdı çift taraflı kullanıyordum. Bir tarafına misafirlerin giriş taahhütnamesini, diğer tarafına ise kimlik fotokopisini basıyordum. Bir tek ben öyleydim, diğerleri tek tek çıktısını alıyordu. Şimdi çift taraflı çıktı almayı tüm ön büro çalışanlarından istiyorum...

ÇK 1: İşe alındığım gün, bana öğretilenlerden bir tanesi, kağıt israf etmeme ve hatasız olana kadar çıktı almamamdı. Bu nedenle her şeyi doğru yapmaya çalışmam benden istendi ve biz aynı zamanda ağaçların da azalmasını istemiyoruz diye bana söylendi. O zamanlar atılan bir kağıdın bu kadar büyük bir otele sıkıntı yaratacağını düşünmüyordum. Meğerse sebebi doğal kaynakları korumakmış, sonradan anladım...

Ön büro dışındaki çalışanlar ise ambalaj malzemeleri, yumurta kolileri ve peçetelerin israf edilen kağıtlar arasında yer aldığını ifade etmişlerdir.

YK 5: Eski çalıştığım yerde, tüm kolileri bir yere atıyorduk, temizlik çalışanlarından biri hep sürekli onları topluyordu, sonra öğrendim satıyormuş...

YK 3: Bizim çalışanlardan biri geçen kışın bize kolileri atmamamızı, ona vermemizi istedi, evin ısıtılması için kullanıyormuş, boşuna zaten çöpe gidecekti, böylelikle israf olmamıştı...

ÇK 3: Şimdi hatırladım, yumurta kolilerini topluyoruz, hamur işi ile çok çalışan biz en çok yumurtayı kullanırız, hep kolisini topluyoruz...

Odalardaki peçete, havlu ve tuvalet kağıtlarının müşteriler tarafından dikkatsiz kullanımları nedeni ile israf edildiği çalışanlar tarafından belirtilmiştir. ÇK 16 bu durumu şu şekilde ifade etmiştir:

ÇK 16: Her odada tuvalet kağıdından ayrı olarak, kağıt peçete ve havlu var. Çocukların olduğu odalarda kağır peçete, havlu ve tuvalet kağıdı ile oyuncak gibi oynanıyor, buna anne baba parasını ödedik diye mi bilmem, hiçbir şey demiyor, yerlerde boşuna atılmış, dağıtılmış peçeteleri buluyoruz... (Fotoğraf 7)

Fotoğraf 7: Odalarda İsrat Edilen Kağıt Peçeteler



Kaynak: Ulykman Arşivi, 2022.

ÇK 19: Tuvalet kağıdının banyoda yeri bellidir, niye onu alıyor da lavabo yanına bırakıyorlar, ıslanıp kullanılmaz hale geliyor sonra... (Fotoğraf 8)

Fotoğraf 8: Odada Bulunan Islak Tuvalet Kağıdı Örneği



Kaynak: Ulykman Arşivi, 2022.

Çalışanların yanıtlarından otel içinde kağıt atıklarının toplanmasına yönelik bir çalışma olmadığı anlaşılmıştır.

Zaman ve Emek İsrafi

Katılımcılar zaman ve emek israfını hem müşteri hem de çalışan olmak üzere iki temel kaynağa ayırmıştır. Konu ile ilgili ifadeler şu şekildedir:

ÇK 8: Misafir restorana geliyor, sipariş veriyor, yemek servisinin başladığı zaman yerini değiştiriyor, servisi tekrar değiştirdiği masaya yapıyorsun, ben bununla sık karşılaşıyorum...

ÇK 9: Oda servisini otelin 6 katındaki tüm odalara yapmaktayız. Yemek siparişini götürdüğünüzde, ya kardeşim, ben bunu da istiyorum diyor, istediğini tekrar götürüyorsun, bu sefer söylemeyi unuttum deyip, yeniden başka bir şey istiyor. Böylece bin kere onu bunu istiyor, telefonda sipariş alırken istediğiniz başka bir şey var mı diye sormamıza rağmen bu tarz davranan çok. Sonuçta misafir, bir şey diyemezsin, 6 katın arasında dolaşacaksın böyle...

YK 6: Çoğu kez otelin tüm odaları dolu oluyor. Aynı anda birkaç oda çeşitli şeyler istiyor. Arayıp, havlunun değiştirmesini istiyorum diyor, gidiyorsun, havluyu verirken, terlik getirir misin diyor, ararken ikisini de söylemez mi insan? Gidip gelirken çok zaman kaybediyoruz...

YK 5: Yeni alınan kişilerden dolayı da zaman ve emek israfı oluyor. İşe alım mülakatlarında uzun süreli çalışacaklarını belirtmelerine rağmen yeni işe alınanlar kısa sürede işi bırakıyor. Sen yeni alınanlara sistemi, her şeyi öğretiyorsun, ayrıca evrak işlerini hazırlıyorsun, bir bakıyorsun devamlı iş aradığını söyleyen kişi işi terk etmiş, onca zaman ve emek boşa gidiyor...

YK 6, YK 7, YK 14 ve YK 5'te benzer yorumlarda bulunmuşlardır. Her ne kadar işe yeni alınan personele emek verilse de iş bırakmalarla yoğun olarak karşılaşilmektedir. Katılımcılar iş bırakma sebepleri arasında çalışan bilgi, beceri ve yeteneklerinin olmamasını belirtmişlerdir. Otelin iş seçim süreçlerini bilgi, beceri yetkinlikler doğrultusunda yeniden yapılandırması zaman ve emeğin boşuna harcanmasının önüne geçecektir. Bu bağlamda işe göre personel seçimi yapılmalıdır. İş bırakarak çalışanların çoğunun öğrenci olması bu sorunun altında yatan temel nedendir. Öğrenciler ders

yüklerinden dolayı veya okullarının kapalı olduğu tatil dönemlerinde ailelerinin yanlarına gidebilmek için de işi bırakabilmektedir. İşe yeni alınan çalışanların yaptığı hatalar zaman ve emekle birlikte maaliyet unsuru da yaratabilmektedir. Mutfak bölümü çalışanı olan ÇK 10 bu durumu şu şekilde ifade etmiştir:

ÇK 10: Garson siparişi sistemden mutfağa iletiyor, misafirlerden biri yemeğinin içinde tuz olmasını istiyor, garson bunu bize söylemeyi unutuyor, biz aynı standart tarif üzerinden yemeği yapıp gönderiyoruz, sonra misafir tuzsuz sipariş ettiğini söylüyor, garson mutfağa söylemeyi unuttuğu için bu garsonun hatası, yemeği yeni baştan yapmak zorunda kalıyoruz, misafirin yemediği yemek çöpe gidiyor, sadece yemek değil, yemeği hazırlayanların da emeği ve zamanı garson hatasından dolayı israf oluyor, bu özellikle işe yeni alınan garsonların yaptığı hatadır...

Katılımcıların yanıtlarından anlaşıldığı üzere otel işletmesinde iş birliği ve ekip çalışması olmamasından dolayı da zaman ve emek israf edilmektedir.

Sarf Malzemeleri İsrafı

Sarf malzemeleri otel işletmelerinde kullanımı vazgeçilmez olan ürünlerindendir. Bu tarz malzemeler misafirlerin konaklama sürecindeki ihtiyaçlarını gidermesi için kullanılmaktadır. Otel sarf malzemeleri arasında; şampuan, sabun, duş jeli, vücut losyonu, saç bakım kremi, kese, terlik, diş fırçası, pamuk ped, kulak temizleyici, traş bıçağı gibi hijyen gereçleri ve bunların yanısıra kalem, defter gibi kırtasiye ürünleri bulunmaktadır. Oteller bu tarz sarf malzemelerini hem misafirlerin kişisel bakım ihtiyaçlarını karşılamak hem de otelin logosunu içeren (kalem gibi) ürünlere koyarak işletmenin tanıtımını yapmaktadır. Odalardaki bu tek kullanımlık malzemeler çoğu kez müşteriler tarafından hatıra olarak alınmaktadır (YK 6).

YK 6: Özel otelin adı yazılmış şampuan, sabunlarımız vardı küçük, misafirler yanlarında götürüyordu, bu iyiydi, otelden hatıra amacıyla ...

Otel işletmesinde israf olan sarf malzemeleri hijyen kaygısı nedeni ile tekrar kullanılabilir özelliği olmayan ve müşteriler tarafından kullanım sonrası alınmayarak odada bırakılan otel terliği, tıraş bıçağı, diş fırçası ve diş macunudur (Fotoğraf 9).

Fotoğraf 9: Misafirlerin Odalarda Bıraktıkları Sarf Malzemeleri



Kaynak: Ulykman Arşivi, 2022.

Katılımcılar otelde tek kullanımlık şampuan, sabun, duş jeli gibi malzemelerin eskiden özel ambalajlı kutularda konulduğu zaman daha fazla israf edildiğini belirtmişlerdir (YK 4).

YK 4: Bu odalardaki dispenserleri değiştirmeden önce şampuan, sabun, duş jeli sayısız israf oluyordu...

Otelde şuan da bu malzemeler dispenserlerle sabitlenmiş ve israf miktarı azalmıştır. Belirtilen sarf malzemeleri dışında kalan ürünler de hem misafirler hem de çalışanlar tarafından israf edilmektedir (ÇK 17, ÇK 19).

ÇK 17: Her odada tıraş bıçağı, pamuk ped, kulak temizleyici, diş fırçası ve macunu, terlik bulunmaktadır, bunlar tek kullanımlık ürünler olduğu için israf olduğunu düşünmüyorum...

ÇK 19: Tabi, sarf malzemeleri israf oluyor, kulak temizleyicinin içinde 4-5 tane oluyor, misafir en fazla 3 tanesini kullanır, fakat açılmış ürünün diğer kısmında kalan 2 tane kulak temizleyici çöpe gitmek zorunda, bir oda değil, bir gün değil, her gün her odada bunun gibi kaç tane kulak temizleyici boşuna çöpe atılıp israf ediliyor...

Yönetici olan katılımcılar sarf malzemeleri israfının sadece misafir kaynaklı olmadığını çalışanların dikkatsizliği nedeni ile de israf edildiğini belirtmişlerdir (YK 6).

YK 6: Oda temizliği için 10-15 litrelik büyük sıvı malzemeleri kullanıyoruz, temizlik sırasında kolay olması için de bunları küçük plastik şişelere paylaşıyoruz. Kaç kere gördüm ki, bunları paylaştırırken yere döküyorlar.

Yönetici katılımcıların yanıtları doğrultusunda beklentileri otel misafirlerinin bilinçli tüketim yapmaları, otel çalışanlarının ise işveren işletmenin ekonomik çıkarlarını düşünerek hareket etmeleridir.

Ambalajlı Ürünlerin İsrafı

Görüşme katılımcıları tarafından ‘en çok israf edilen kaynaklar’ arasında odaların mini barında bulunan içeceklerin alüminyum kutuları, her odada ikişer tane olması gereken plastik su şişeleri, restoran ve oda servisi içeceklerinin siparişinde kullanılan plastik, alüminyum, cam şişeler, mutfakta turşu, reçel çeşitlerinden kalan cam kavanozlar gibi ambalajlı ürünler belirtilmiştir (YK 6, YK 7, ÇK 17).

YK 6: Otelin her odasında 2 tane su şişesinin olması şarttır. Bir günde birkaç kere su isteyenler oluyor, su bedava bu arada, 1 günde 41 odada 82 su şişesinin olduğunu düşünün ve her gün ne kadar su şişesi çıkıyor...

YK 7: Plastik israfı hakkında şunu söyleyebilirim, müşteriler çoğu kez ambalajlı kutular içinde gelen içecekleri yarım bırakıyor, böylece hem yarım bırakılan içecekler hem de aslında geridönüştürülebilir olan ambalajlar israf ediliyor...

ÇK 17: Alüminyum, plastik ve cam şişeleri, kutuları alan yerler olduğunu biliyorum ama biz hepsini ayrıştırmadan toplayıp çöpe atıyoruz, geri dönüşüme göndermiyoruz, bu demektir ki biz israf ediyoruz, bunun en büyük zararı da doğayadır...

ÇK 17 ve YK 7 gibi diğer katılımcılar da (YK 2, YK 4, YK 6, YK 9, YK 12, YK 13, YK 15 ve ÇK 1, ÇK 2, ÇK 4, ÇK 6, ÇK 9, ÇK 12, ÇK 14, ÇK 15, ÇK 19) yorumlarında benzer şekilde otel içi ayrıştırma olmadığından dolayı, ekonomik değere de sahip olan ambalaj atıklarının israf edildiğini ve bunun çevreye zarar verdiğini belirtmişlerdir. Çalışanların ve yöneticilerin bu bağlamda çevre bilincine sahip olduğunu söylemek mümkündür. Otel üst yönetiminin geri dönüşüme yönelik bir atık ayrıştırma programı uygulaması durumunda çalışanların sahip oldukları çevre bilinci doğrultusunda konuya olumlu destek verecekleri düşünülmektedir.

4.2.5. Milliyetlere, Yaş Grubuna ve Cinsiyete Göre İsraf Davranışı

Araştırmanın bu kısmında otel misafirlerinin; milliyetlerine, yaş gruplarına ve cinsiyetlerine göre israf davranışları arasında bir farklılık olup olmadığı çalışan bakış açısıyla değerlendirilmiştir. Ön büro bölümünden otelde konaklayan misafirlerin milliyetleri hakkında bilgi istenmiştir. Otel, işletme politikası gereği konaklama ile ilgili istatistiki bilgileri üçüncü kişilerle paylaşmamaktadır. Bu nedenle kalan misafirlerin hangi milliyetlere sahip olduğu ve bir yıl içinde bu milliyetlere göre dağılımı hakkında net bir bilgiye ulaşılamamıştır. Elde edilen veriler resmi olmayıp ön büro personelinin verdiği genel yorumlardır. Buna göre otelde ağırlıklı olarak bizzat ülke vatandaşları, Rus, Özbek ve Türk misafirler konaklamaktadır (ÇK 2, YK 4).

ÇK 2: 1,5 seneden beri bu otelde çalışmaktayım. Daha öncede Çimkentte başka otellerde çalıştım. Bizim otel şehrin en iyi ve yabancıların en çok tercih ettiği otellerinden biri. Gelen yabancı misafirler ağırlıklı olarak Özbekistan, Türkiye, Rusya ve Kırgızistan'dan. Bazen Amerika ve Avrupa Birliği ülkelerinden gelenler de var. Otel ile ilgili pek çok olumlu yorumu internetten görebilirsiniz...

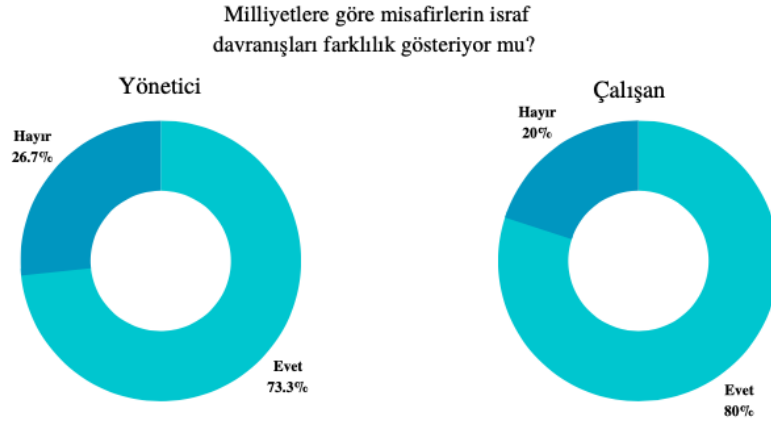
YK 4: Otelimizde en çok yabancıların bulunduğu dönem Covid-19'un ilk dönemi idi. Ülkelerine dönemedikleri için Almanya'dan, Türkiye'den, Rusya'dan, Amerika'dan pek çok misafir uzun süre mecburi olarak otelde kaldılar.

Görüşmelerde israf davranışı ile ilgili olarak katılımcılara aşağıda belirtilen sorular sorulmuştur:

- *Milliyetlere göre misafirlerin israf davranışları farklılık gösteriyor mu? Konu ile ilgili görüşlerinizi paylaşır mısınız?*
- *Müşterilerin yaş ve cinsiyetlerine göre israf davranışı değişiklik gösteriyor mu?*

'Milliyetlere göre misafirlerin israf davranışları farklılık gösteriyor mu?' sorusuna hem yönetici [%73,3 - 11 kişi] hem de çalışan [%80 - 16 kişi] katılımcılar ağırlıklı olarak 'evet' yanıtı vermişlerdir (Şekil 18).

Şekil 18: YK ve ÇK'ların Milliyetlere Göre İsfraf Davranışı Farklılığı



Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

'Hayır' yanıtını veren katılımcıların otelde çalışma süresinin bir yılın altında olduğu tespit edilmiştir. 'Evet' yanıtını veren katılımcılar en çok israf davranışında bulunan milliyetin kendi ülke vatandaşları olduğu, Avrupalı vatandaşların ise belirgin bir şekilde çok az israf yaptıklarını belirtmişlerdir.

Katılımcıların milliyetlere göre israf davranışları ile ilgili yorumları şu şekildedir:

YK 9: *Bizim bir Alman misafirimiz var, işinden dolayı neredeyse aylardır bizde kalıyor, kendisi israf etmeme ve temizlik konusunda bizim en süper misafirimiz. Oda temizliğine girildiğinde sanki bu oda misafire verilmemiş gibi temiz, her şey düzenli duruyor. Nevresim, havlu, bornozları sadece kendi istediği zaman değiştiriyoruz. Diğer misafirler gibi saat başı değiştirmemizi istemiyor. Genel olarak da Almanların bu konuda çok duyarlı olduklarını duymuşluğum var...*

ÇK 7: *Ben milliyetlere göre misafirlerin israfa ilişkin davranışlarının farklı olduğunu düşünüyorum. Kaç aydır bizde kalan bir Alman misafirimiz var. Kahvaltıya neredeyse her gün aynı saatte geliyor ve hep küçük tabakta çok az miktarda yiyecek alıyor, tekrar bir şey aldığı anda aynı tabağı kullanıyor, açgözlülük diye bir şeyi yok, az al doymazsan gidip tekrar al, bu Alman misafir aynen bunu yapıyor...*

ÇK 9: *Kendi milletimiz hakkında doğrusu çok konuşmak istemiyorum, maalesef. Bizinkiler açık büfeyi gördüğünde kendilerini tutamıyorlar...*

ÇK 10: *En çok gelen ve en fazla israf yapan misafirlerimiz Kazaklar. Odalarını temizlemeye gittiğimde bir görseniz çok dağınık ve çok pis. Çocuklarına ‘hayır’ demeyi bilmiyorlar ve tekstil israfının çoğu bu yüzden...*

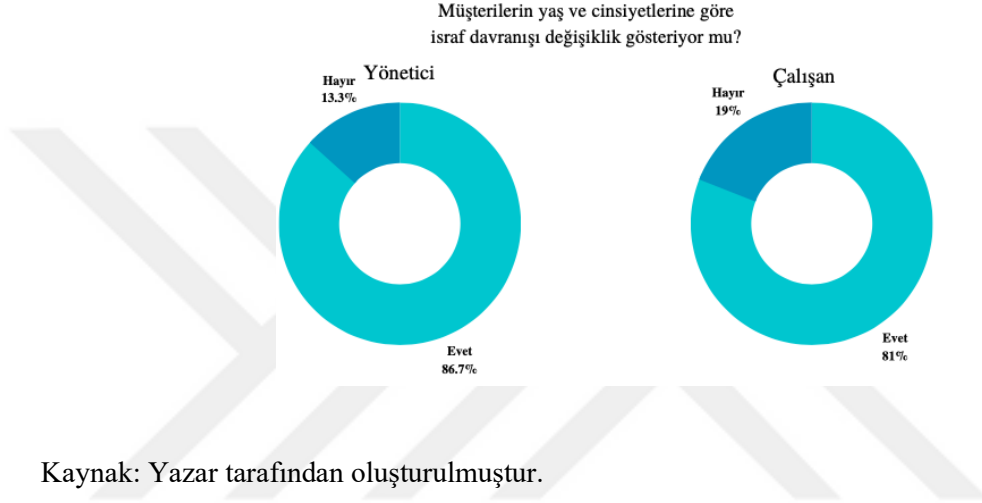
YK 8: *Rus misafirlerimiz var bizim. Rus derken Kazakistan’lı Rusları kastetmiyorum, 1-2 ayda birden fazla gelen Rusyalı misafirler var. Her zaman otelden yemek yiyorlar. Sanırım geldikleri şirketin otelle anlaşması var. Hesabı kendileri ödemiyor, şirket ödüyor çünkü. Ondan dolayı da hem yiyecek hem de içecek isteklerini çokça sipariş ediyorlar ve bunların büyük bir kısmı tüketilmeden kalıyor maalesef, işte ben buna bilinçsiz tüketmek derim...*

ÇK 15: *Covid dönemindeki uzun konaklamalı Amerika’lı misafirlerimiz vardı. Onlarda çok dağınık ve aşırı yemek tüketiyorlardı. Tükettiklerinin bir kısmı atılıyordu. İsrafın ne olduğunu bilmiyorlar...*

Tanımlamalara göre, uzun konaklamalı ve kısa konaklamalı, sürekli devamlı gelen yabancı misafirlere ilişkin yönetici ve çalışanların yorumlarının birbirine yakın olduğu tespit edilmiştir. ‘Müşterilerin yaş ve cinsiyetlerine göre israf davranışı değişiklik

gösteriyor mu?’ sorusuna ağırlıklı olarak ‘*evet*’ yanıtı verilmiştir. Yöneticilerin %85,7’si (13 kişi), çalışanların ise %81’i (17 kişi) israfın yaş ve cinsiyete göre farklılık gösterdiğini belirtmiştir (Şekil 19).

Şekil 19: YK ve ÇK’ların Yaş ve Cinsiyete Göre İsfaf Davranışı Farklılığı



Katılımcıların konu ile ilgili yorumları şu şekildedir:

ÇK 13: *Yaş grubu tabi ki etkiler. Büyükler israfın değerini, günah olduğunu bilirler...*

ÇK 14: *Kazakların çocuklarını nasıl yetiştirdiğini herkes bilir. Biz terbiye ve israf konularında biraz sertiz. Ama son yılların, bu Z-kuşağı dediğimiz çocukların büyümesi biraz farklı ya, onlar her istediğini yaptırıyor...*

YK 8: *Çocuklu aileler, masayı, etrafı, odayı her yeri kirletir...*

ÇK 12: *Geçen kahvaltıda gördüğüm şuydu: bir anne çocuğuna yemek yedirmek istiyor, ama çocuk istemiyor, doydum diyordu, anne ise ‘ye, ye biz bunun hepsine para verdik’ diyordu...*

YK 11: *Kadınların su ve enerji israfında erkeklere göre daha çok düşünceli olduğunu düşünüyorum...*

YK 9: *Ben cinsiyetin etkilediğini düşünmüyorum, bu insanın kendi düşüncesine ve duyarlılığına bağlıdır...*

ÇK 19: Tekstil ürünlerinin israfını en çok kadınlar yapıyor. Kaç tane havluyu saç boyası izinden dolayı atmak zorunda kaldık...

ÇK 20: Kadınlar erkeklere göre daha temizdirler denir ya, durum hiçte böyle değil, çalıştığım süre boyunca otelde kadınların erkeklere göre daha fazla israf ettiğini ve daha pis olduğuna çok kez şahit oldum...

YK 5: Geçen otel restoranına bir erkek ve bir kadın geldi. Bizim milliyetin terbiyesinde kadınlar erkeklerin önünde fazla yemek tüketmez düşüncesi var, bu yanlış bir düşünce. Kadın sipariş ettiği yemeğe bir kere bile dokunmadı, israf oldu...

Katılımcıların paylaştığı gözlemler incelendiğinde israfın en çok çocuklar tarafından yapıldığı belirlenmiştir. Cinsiyet gruplarına göre israf davranışında ise yönetici ve çalışanlar aynı fikirde değildir. Yöneticilere göre erkekler, çalışanlara göre ise kadınlar daha çok israf yapmaktadır. Her iki katılımcı grubunun israf konusunda ortak cinsiyet belirtmemelerinin altında yatan, çalışanların bizzat işi gereği ile doğrudan gözlemleri doğrultusunda yöneticilerin ise toplumda genel kabul görmüş bilgiler doğrultusunda cevap vermeleridir.

4.3. YÖNETİCİ VE ÇALIŞAN BAKIŞ AÇISIYLA İSRAFI ÖNLEME ÖNERİLERİ

Katılımcılara otel işletmesinde israfı önlemeye yönelik aşağıda belirtilen sorular sorulmuştur:

- *Çalıştığınız otelde misafirlerin israf yapmasını önleyen uygulamalar var mı? Var ise bunlar nelerdir?*
- *Siz olsaydınız otel misafir israf davranışını azaltmak için neler yapardınız?*
- *Geri dönüşüm hakkında detaylı bilgiye sahip misiniz?*
- *Otelinizde geri dönüştürülebilir atıklar için ayrı çöp kutuları var mıdır? Var ise bunlar düzenli olarak toplanmakta mıdır?*
- *Bulunduğunuz şehirde otellerden geri dönüştürülebilecek atıkları toplayan firmalar mıdır? Ya da belediye bunları toplamakta mıdır?*

- *Çalışma arkadaşlarınızı israf konusunda uyarma gereksinimi hissediyor musunuz? Uyardığınızda nasıl tepkiler alıyorsunuz?*

Otel işletmesinde ve odalarda yapılan gözlemlerde israfı önlemeye ilişkin uygulamaların az olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Restoran ve lobide müşterilerin olduğu yerde israfı önlemeye ilişkin yazılı veya görsel herhangi bir bilgilendirme olmadığı görülmüştür. Sadece personel soyunma odasında ve duşunda: ‘Üniformanızı dikkatli ve temiz kullanmaya çalışın!’ ve ‘çıkarken ışığı ve musluğu iyice kapatın!’ gibi uyarma yazıları bulunmaktadır. Odalara şampuan, sabun ve duş jeli dispenserleri takmak bu maddelerin israfını önlemek için yapılan uygulamalardan biridir. Bu dispenserler (Fotoğraf 10) takıldıktan sonra sabun, şampuan ve duş jelinin israf edilmesinin önüne geçildiği katılımcılar tarafından belirtilmiştir.

Fotoğraf 10: Otel İşletmesinde Odalardaki Dispenserler



Kaynak: Ulykman Arşivi, 2022.

Katılımcıların geri dönüşüm hakkındaki bilgileri de oldukça kısıtlıdır. Geri dönüşüm hakkında sorulan sorulara net yanıtlar alınamadığı gibi bu soru ayrıca birkaç kez yazar tarafından açıklanmıştır. Geri dönüşüm hakkında farkındalığın olmaması ve bu konuda herhangi bir şey yapılmaması bir sonraki sorunun da *(Otelinizde geri dönüştürülebilir atıklar için ayrı çöp kutuları var mıdır? Var ise bunlar düzenli olarak toplanmakta mıdır?)* olumsuz olarak cevaplanmasına neden olmuştur. Konu ile ilgili

olarak YK 6, K 19, K 8 ve YK 8'in ifadeleri, mutfaktaki ve bulaşıkhanedeki çöp kutuları (Fotoğraf 11 ve 12) aşağıda belirtilmiştir.

YK 6: Kat hizmetlerinin temizlik için kullandıkları arabada büyük bir çöp kutusu var, bu çöp kutusuna oda temizliğinde yemek haricindeki her şeyi atıyoruz...

K 19: Yiyecek ve içecek bölümü kat hizmetleri bölümümden ayrı olduğu için odalardaki ve kapı önüne çıkarılan tabakları, fincan vb. her şeyi garsonlar alıyor...

K 8: Restoranda bulunan yemek artıklarını bulaşıkhaneye götürüyoruz, sonrasında bulaşıkhaneye personeli bunları ayırıştırıyor...

YK 8: Mutfakta 3 tane çöp kutusu var, hiçbirinde ayırıştırma yapmıyoruz, yumurta kabuğu, meyve ve sebze kabuğu, kullandığımız kağıt havlu her şey aynı pn içerisinde...

Fotoğraf 11: Mutfakta Bulunan p Kutuları



Kaynak: Ulykman Arşivi, 2022.

Katılımcılar tabakta kalan, büfeden dönen, odalardan çıkan yiyecek ve içecek atıklarının bulaşıkhaneye götürüldüğünü ve sadece bulaşıkhaneye personellerinin kendi inisiyatiflerinde bu atıkları ayırıştırdıklarını belirtmişlerdir. Bu ayırıştırma sonunda çıkan yemek atıkları sokak hayvanlarına verilmek, karton yumurta viyolleri de ısınmada kullanılmak üzere toplanmaktadır. Bizzat personel tarafından toplanan atıklar otelden izin

alınarak otel dışına çıkarılmaktadır. Bulaşikhane çalışanları hayvanları besleyebilecek yiyecekleri de ayrı olarak toplamaktadır. Örneğin; sokak köpekleri için kemikleri, kedileri için et ve ekmek atıklarını ayrıştırmaktadır. Katılımcılar ayrıca yemek israfını dini açıdan da günah olarak düşünmektedirler. Ekmek Türk kültüründe olduğu gibi değer verilen bir gıdadır. Bu nedenle ekmek te ayrı olarak toplanmaktadır (Fotoğraf 12).

Fotoğraf 12: Mutfakta Bulunan Ayrıştırma Çöp Kutuları



Kaynak: Ulykman Arşivi, 2022.

Otel yönetimi çalışanların kendi ev hayvanlarına veya sokak hayvanlarına atık yemek götürmelerini izin vermektedir. Ancak ÇK 1 ve ÇK 19 daha önce bizzat kendilerinin veya yakınlarının yaşadıkları olaylar doğrultusunda çalışanların otel dışına çöp çıkartmalarına olumsuz bakmaktadır.

ÇK 1: Eskiden çalıştığım dağ otelinde çöpler karışık olarak toplanıp atılırdı. Çalışanlardan biri hayvan yemeği olarak aldığı şeylerin içerisine otelin çatal, kaşık gibi mülklerini de koyup hırsızlık yapıyormuş. Bu durum tespit edildikten sonra kimsenin çöpleri almasına izin verilmemiş. Çalışanlar arasında iyi insan da var, kötü insan da var...

ÇK 19: Annem şehirdeki en ünlü pastanede çalışmıştı. Bana çıkan tüm çöplerin güvenlik tarafından mıknaatıslı özel uzun çubuklarla kontrol edildiğini söylemişti.

Böylelikle kaşık çatal gibi şeylerin çalınması veya yanlışlıkla atılması engelleniyormuş. Bizim oteldeki çöpler de biri tarafından alınıyorsa mutlaka kontrol edilmeli...

Otel işletmesinde yiyecek ve içecek israfını önlemek amacıyla çalışan katılımcılara ‘Yöneticilerinizin yeterli derecede otel israfını önlediğini düşünüyor musunuz?’ şeklinde bir soru yöneltilmiştir. Bu soruya en çok verilen yanıt, açık büfe kahvaltıdan kalan ertesi gün tüketilemeyecek yiyeceklerin personel yemekhanesine yönlendirildiği şeklindedir (ÇK 10).

ÇK 10: Çoğunlukla gündüz vardiyasında çalışıyorum, bazen sabah kahvaltımı yapmadan geliyorum, burada müşteri kahvaltısından kalanlar personele veriliyor, örneğin: sucuk, meyve ve sebzeler, yumurta, bazen çorba da oluyor, salatalar, domates, salatalık vb. şeyleri biz çalışanlar yiyor...

Aynı soru ‘Çalışanlarınızın yeterli derecede otel israfını önlediğini düşünüyor musunuz?’ otel yöneticilerine sorulduğunda yöneticilerin çoğu olumlu yanıt vermiştir (YK 1, YK 7, YK 10).

YK 1: Çalışanlar otel işletmesindeki israfın farkındalar. Çoğu çalışanlar genç olmasına rağmen boşuna israf yapmaktan kaçınıyorlar...

YK 7: Tabi ki, yeterli derecede israfı önlemeye çalışıyorlar. Otelin parası gidiyor, benim değil gibi düşünen çalışanlar az sayıdadır, israfın oluşmasının otelin ekonomik durumunu olumsuz etkilediğinin farkındalar...

YK 10: Kendi ekmek parasını bu otelden kazanıyor, otel ikinci evimiz, sadece çalıştığım yer diye bakmıyor bizimkiler, kaç yıldır burada çalışmakta olanlar var, gerçekten kendi evi gibi davranıyor, evini nasıl tasarruflu, israftan kaçınarak idare etmeye çalışıyorsa otelde de böyle yapıyor...

Yıllardan beri bu otelde çalışan kişilerin olması çalışanların aidiyet duygusunu sağlamış ve bu sorunun olumlu cevaplanmasını doğrudan etkilemiştir.

Görüşme katılımcılarına ‘Çalışma arkadaşlarınızı israf konusunda uyarma gereksinimi hissediyor musunuz? Uyardığınızda nasıl tepkiler alıyorsunuz?’ soruları sorulduğunda yanıtlar hem olumlu hem de olumsuzdur. Çalışanların kendi aralarında birbirlerini uymaları olumsuz karşılanırsa da, yöneticilerin çalışanlara yaptığı israf konusundaki uymalar olumlu karşılanmamaktadır (YK 15, YK 6, ÇK 18, ÇK 20).

YK 15: Özellikle işe yeni gelenlere israf konusunda çok uyarı veriyoruz...

YK 6: Çalışanlara diyorum ki, bir defa yapın ama iyi şekilde yapın, bende iki defa kontrol etmiş olmayayım, sizde iki defa aynı işi yapmış olmayın, zamanı israf etmeyelim...

ÇK 18: Bazen çalışma arkadaşlarıma su kullanımı konusunda uyarıyorum. ‘Az miktarda suyla silebileceğin bir yere litre litre su tüketiyorsun, suyu az kullan’ dediğimde, ‘nasıl olsa parasını ben ödemiyorum’ yanıtını alıyorum...

ÇK 20: Bulaşıkhanede bazen yiyecek atıkları karışık geliyor, içinde peçete var, kemik var, içecek kutusu da var, hep diyorum ‘ayrıştırma yapın, böyle üst üste atmayın’ diye, dinleyen yok, bazı garsonlar gene öyle götürüyorlar...

Otel işletmesinde en çok israf edilen yiyecek olarak ekmek ve çorbalar bulunmaktadır. Mutfak personelinin bunu önlemeye çalıştıkları yöneticiler tarafından belirtilmiştir (YK 5, YK 4).

YK 5: Bir mutfak şefi olarak söyleyeyim, ben haftada 5 gün çalışıyorum, iki gün gündüz, iki gün gece, bir gün de sabahdan akşama kadar. Bizim mutfakta çalışanların hiçbiri israfın olmasını istemiyor. Çorbalardan örnek vereyim size, örneğin mercimek çorbası, biliyorsunuz ki çorbalar sipariş gelmeden önce hazırlanır, sipariş geldiğinde hazır çorbayı ısıtıp veriyoruz. Bunu herkesin bildiğini düşünüyorum. Çorbanın hazırlandığı günden itibaren kullanabileceğimiz güne kadar zaman belirliyoruz. O güne yakın kaldığında hala hazır çorba duruyorsa, son 3-4 porsiyon satılmadı ise ‘aaa, bunun tüketim sürecine az kaldı’ diye atmıyoruz. O çorbayı ertesi gün kahvaltıya çıkartıyoruz. Porsiyon miktarı çok az ise personel kahvaltısına, bol miktar ise misafir kahvaltısına çıkartıyoruz. Eğer misafir kahvaltı büfesinden de geri dönüyorsa, başka yemekler ile

personel kahvaltısına yönlendiriyoruz. Genel olarak bizde sistem böyle. Bu şekilde yiyeceklerin israf olmasını engellemekteyiz...

YK 4: Mutfak şefi olarak söyleyebilirim ki, yiyeceklerin israf olmasını elimden geldiğince önlemeye çalışırım ve mutfak çalışanlarından da bunu isterim. Bu otelin açılışından beri buradayım, dolayısıyla misafirleri analiz problemimiz yok, bunu önceden sipariş edilecek malzemeler için ve öncesinden mutfakta yapılacak ön hazırlıklar için de söylüyorum. Tabi ki, israf her yerde var. Fakat israf ve atık arasındaki farkı bilmeliyiz. Yumurta kabuğu, bu bir atıktır. Eğer yumurta boşuna bayatlarsa bu israftır. Benim analizime göre en çok israf olan yiyecek 'ekmektir'. Muhtemelen bunu benim gibi herkes söylemiştir. Mutfağın yanından geçen her kişi israf olan ekmekleri görmüştür. Ekmekleri bir koliye topluyoruz. Her gün neredeyse 1 koli ekmek atılmakta (Fotoğraf 13).

Fotoğraf 13: Oteldeki İsraf Olan Ekmeklerin Toplandığı Yer



Kaynak: Ulykman Arşivi, 2022.

YK 4: Bizim kültürümüzde olduğu gibi, pek çok kültürde her yemeğin yanında ekmek tüketilir. Misafirlerde öyle, her yemeğin yanında ekmek sipariş eder, ama hepsini tüketmez. Bu arada belki ekmek porsiyonu büyüktür diye düşünülebilir, oysa en fazla 1 kişiye 3 tane, fazla kişi ise fazla ekmek veriyoruz. Sabah kahvaltısında olmazsa olmaz tost ekmeğini çıkartıyoruz. Tost makinesine atılan ancak tüketilmeyen tost ekmeği kalıyor bazen. Garsonlar tost makinesine atılan, ancak hiç dokunulmayan ekmekleri ayrı toplayıp mutfığa getiriyor. Biz o ekmekleri peksimet yapıyoruz, bazı çorbaların yanında, bir

kısmını da personel yemekhanesine gönderiyoruz (Fotoğraf 14). Bu şekilde israfi önlemeye çalışıyoruz...

Fotoğraf 14: Oteldeki İsrat Olan Ekmeklerin Geri Dönüşümü



Kaynak: Ulykman Arşivi, 2022.

4.4. İSRAFA YÖNELİK GENEL DEĞERLENDİRME

Araştırmanın bu bölümünde israfa yönelik genel değerlendirme, katılımcılara aşağıda sorulan sorular doğrultusunda ve bizzat yazarın gözlemleri ile yapılmıştır.

- *Otel içinde müşterilere ve çalışanlara yönelik israfi engelleyecek görsel mesajlar var mıdır?*
- *İsrafının ekonomik etkileri hakkında ne düşünüyorsunuz?*
- *İsrafının çevresel etkileri hakkında ne düşünüyorsunuz?*

Gözlemlerde misafirlere yönelik israf engelleyici uygulamaların sadece su tüketimine yönelik olduğu belirlenmiştir. Odalarda lavabo yanında bulunan su tasarrufu ile ilgili bilgilendirme kağıdı dışında her hangi bir uyarı bulunmamaktadır. Su tasarrufu bilgilendirme kağıdında değiştirilmesi istenmeyen havlunun askıya asılması veya rafa konulması, değiştirilmesi istenen havlunun ise yere bırakılması belirtilmiştir. Ayrıca bir günde dünya üzerinde sadece 1 kere kullanılmış havlular yüzünden milyonlarca ton suyun israf edildiği bilgisi de yazılmıştır. Bu bilgilendirme kağıdı Kazakça, İngilizce ve Rusça olmak üzere 3 dilde ifade edilmiştir (Fotoğraf 15).

Fotoğraf 15: Otel İşletmesinde Havlu kullanımı İlgili Bilgilendirme Kağıdı



Kaynak: Ulykman Arşivi, 2022.

Ancak katılımcılar misafirlerin su tüketimi konusunda farkındalıklarının olmadığını hatta oldukça duyarsız davrandıklarını belirtmişlerdir. İsrafa ilişkin görsel mesaj kullanımının misafir memnuniyeti açısından olumsuz algılanacağı yöneticiler tarafından ifade edilmiştir (YK 1, YK 2).

YK 1: Otel odalarında su israfını önlemeye ilişkin görsel bilgilendirme mesajı var. Gıda israfı için de aynısı yapmayı düşündük. Fakat bu müşteri memnuniyetini azaltabilir diye vazgeçtik...

YK 2: İsrafi önlemeye ilişkin otelin her bölümünde bilgilendirme, görsel mesajlar koymayı çok isteriz, ancak bunun misafirlerin otelimizi tekrar ziyaret etme oranını düşüreceğini düşünüyoruz...

İsrafın otelin her bölümünde olduğu, israfı önlemeye yönelik uygulamaların ise ağırlıklı olarak yiyecek ve içecek, mutfak ve kat hizmetleri bölümlerinde gerçekleştiği gözlenmiştir. Yiyecek-içecek bölümü israfın en çok olduğu bölümdür. Bu bölüm içinde yer alan mutfak aynı zamanda israfın önlenmesi için de en çok çalışan bölümdür. Fotoğraf 16'da görsel açıdan eski gibi gözükken ve taze olmayan, ancak yenilebilir durumdaki

kesilmiş sebzeler komposto şeklinde personel yemekhanesinde tüketilmektedir. Fotoğraf 16'daki malzemeler aynı zamanda sebze çorbası yapımında da kullanılmaktadır.

Fotoğraf 16: Personel Yemeği İçin Kullanılan Sebzeler ve Komposto



Kaynak: Ulykman Arşivi, 2022.

Otel işletmesinin her bölümünde FİFO sistemi özenle uygulanmaktadır. Bu sistemle ilgili bilgilendirme personele işe ilk girişinde yapılmakta ve uygulanması takip edilmektedir. Personel yöneticilerinin israfı önlemeye yönelik önerilerine titizlikle uymaktadır. Örneğin, kat hizmetleri çalışanları oda temizliği sırasında kutuları temiz olan sabun, diş fırçası ve tıraş bıçağı kutularını atmamakta, sadece içine yeni ambalajlı ürünleri yerleştirmektedir.

İçeceklerden kalan şişeler ise dekor amaçlı ve saklama kabı şeklinde kullanılmaktadır (Fotoğraf 17).

Fotoğraf 17: Otelde Tekrar Kullanımda Bulunan Şişe Ürün Örnekleri



Kaynak: Ulykman Arşivi, 2022.

Otelde fazla olan kavanozlar isteyen çalışanlara satılmakta ve muhasebe tarafından otele gelir olarak kaydedilmektedir. Mutfak şefleri açık büfeden kalan tüketebilir durumdaki meyveleri reçel yapmakta ve kahvaltıda sunmaktadır.

Otel, eski, sararmış, lekeli bornoz ve havlulardan küçük el ve ayak silme havluları yaptırmıştır. Büyük havluların lekeli kısımları atılmış, temiz kısımları ise küçük havlulara dönüştürülmüştür. Müşteriye verilemeyecek durumlarda olanlar ise temizlik bezi olarak kullanılmaktadır (Fotoğraf 18).

Fotoğraf 18: Eski Bornozlar ve Havlulardan Yapılan Küçük Havlu ve Bezler



Kaynak: Ulykman Arşivi, 2022.

Otelin yapmış olduğu bu uygulama ile hem ekonomik hem de çevresel kazanım söz konusudur.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Otel işletmelerindeki israf, yarattığı ciddi boyuttaki sosyo-ekonomik ve çevresel etkiler açısından kontrol edilmesi ve önlem alınması gereken bir konudur. Otel işletmelerinin sezonluk oteller dışında tüm yıl boyunca aralıksız hizmet sunması israfın daha belirgin olarak gerçekleşmesine neden olmaktadır. Otel işletmelerinde en çok israf edilenler; yiyecek ve içecek, su ve enerjidir. İsrafi önleme ilk olarak israfın doğaya verdiği küresel zararları ve otel işletmesine getirdiği maliyetleri anlamakla başlamaktadır.

Bu tez çalışması, Kazakistan otel işletmelerinde yönetici ve çalışan bakış açılarıyla otellerde israfın hangi bölümlerde gerçekleştiği, en çok hangi kaynakların israf edildiği, israfa ilişkin mevcut uygulamaların neler olduğunu tespit etmek, israfi önlemede ne gibi zorluklarla karşılaşıldığını incelemek ve bizzat otel işletmeleri çalışanlarının israf önleyici önerilerini belirlemek için yapılmıştır.

Yapılan gözlemler ve görüşülen 35 otel personelinin verdikleri yanıtlardan 4 tema (otel yöneticilerinin ve çalışanlarının israfa yönelik davranışları, en çok israf edilen ürünler, milliyetlere, yaş grubuna, cinsiyete göre israf davranışı) ortaya çıkarılmıştır. Katılımcıların israfa karşı tutumları ve bakış açıları incelendiğinde israf kavramını hem atık kavramı ile karşılaştırdıkları hem de iki kavramı birbiri ile karıştırdıkları görülmüştür. Bunun altında yatan sebep, Kazakça’da ‘israf’ ve ‘atık’ kelimesinin eş anlamlı olarak kullanılmasıdır. Yazar tarafından bu durum görüşme sırasında katılımcılara açıklanmış ve sonrasında israf tanımları toplanmıştır. Yönetici katılımcılar israfi ekonomik açıdan, çalışan katılımcılar ise daha çok sosyolojik açıdan değerlendirmektedir. Yönetici katılımcılar otel giderlerinin doğrudan israfla bağlantılı olduğunu dile getirmişlerdir. Bu bağlamda otel yöneticilerinin israfi önleme çabalarının ilk amacının maliyet minimizasyonu olduğu belirlenmiştir. Maliyet dışındaki unsurlar (örneğin, doğanın korunması) yöneticiler tarafından dikkate alınmamaktadır.

Otel işletmesinde israf; müşteri, çalışan ve operasyonel hata kaynaklı olarak gerçekleşmektedir. Müşteri kaynaklı israf incelendiğinde müşterilerin israf davranışının milliyet, yaş ve cinsiyet gruplarına göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Buna göre otelde en çok israf yapan otel müşterilerinin Kazaklar ve Ruslar olduğu, israfa etmemeye

yönelik bilinçli davranış gösteren milliyetlerin ise Avrupa'dan geldikleri, özellikle de Alman müşterilerin çok dikkatli davrandıkları katılımcılar tarafından belirtilmiştir.

Yöneticilerin %85,7'si (13 kişi), çalışanların ise %81'i (17 kişi) israfın yaş ve cinsiyete göre farklılık gösterdiğini ifade etmiştir. Katılımcılar aile grubu olarak otelde kalan müşterilerin en çok israfı yaptığını belirtmişlerdir. Özellikle çocukların hem otel restoranında hem de odalarda duyarsız davrandıkları ve ebeveynlerinin de çocuklarını uyarmadığını ifade etmişlerdir. Cinsiyet gruplarına göre, israf davranışı hem yönetici hem de çalışanlar tarafından farklı olarak belirtilmiştir. Buna göre yöneticiler erkeklerin, çalışanlar ise kadınların daha çok israf davranışında bulunduğunu ifade etmiştir. Katılımcıların ortak olarak israf davranışında aynı cinsiyeti belirtmemesinin sebebi, çalışanların yöneticilerden daha çok müşterilerle yüz yüze iletişim içerisinde olmasıdır. Kat hizmetleri çalışanları, kadınların oda tekstil ürünlerinde (havlu, nevresim ve çarşaf) saç boyası, kan izleri, makyaj kalıntıları gibi lekeleri bıraktıklarını ve bu konuda çok duyarsız olduklarını belirtmişlerdir. Ayrıca kat hizmetleri çalışanları, oda servisine alkolü içecek siparişi veren müşterilerin bu sipariş ile birlikte gelen yiyecek ve içecekleri tüketmedikleri ve yatakta yemek yedikleri için tekstil ürünlerinde çıkarılması zor olan yağ lekeleri bulunduğunu ve bu nedenle pek çok tekstil ürününün kullanılmaz hale geldiğini ifade etmişlerdir. Yazar oda çıkışları sonrasında yapmış olduğu gözlemde de bu duruma şahit olmuştur. Yiyecek-içecek departmanı çalışanları da kadınların daha çok israf davranışı sergilediğini söylemişlerdir. Bu durumun altında kültürel bir unsur yatmaktadır. Bu unsur Kazak toplumunda kadınların erkeklerle yemek yerken daha az yemek yemesinin uygun görülmesidir. Farklı toplumlara göre garip gelse de yazarın gözlemleri de bu yöndedir. Yönetici katılımcılar çalışan kaynaklı israf ile mücadele edilebileceğini düşünmektedir. Özellikle işe yeni alınan çalışanların daha çok israf yaptıkları belirtilmiş ve bunu önlemek için ayrıca personel eğitimi verildiği vurgulanmıştır. Çalışan kaynaklı israfın nedeni çalışanların israfın yaratacağı maliyetleri dikkate almamasıdır. Bu maliyetler bizzat çalışanlar tarafından değil de otel tarafından karşılandığı için özen gösterilmemektedir.

Satın alma süreci hem israfın oluşumunun önlenebileceği hem de israfın gerçekleştirilebileceği alanlardan biridir. Tedarikçilere sipariş etme, otel talep yönetimi,

teslim alma, sınıflandırma, stok yönetimi, depolama, bölümlere dağıtma ve müşteriye teslim kadar tüm işlemler ağırlıklı olarak orta kademe yöneticilerin sorumluluğu altında olup operasyonel yönetim sistemini gerektirmektedir. Operasyonel yönetimin herhangi bir aşamasındaki en ufak aksama israfa neden olabilmektedir. Depolama israfı ilgili en çok kayıpların yaşandığı alanlardandır. Otel bu alandaki israfı engellemek için düzenli olarak son kullanım tarihlerini kontrol etmekte, stok yapmamaya çalışmakta, deponun ısıtma, soğutma, aydınlatma teçhizatını denetleyip sorunsuz çalışmasını sağlamaktadır. Yazarın gözlemi sırasında ve birim yöneticisi ile yapılan görüşmede depolarda son kullanım tarihleri kontrolü, depo yerinin konumu ve ürün yerleştirilmesi ile ilgili herhangi bir sorunun olmadığı tespit edilmiştir. Otelin tüm bölümlerinde FIFO sistemine dikkat edildiği, yiyeceklerin gıda güvenliği esasları doğrultusunda yerleştirildiği, sıcaklık kontrollerine özen gösterildiği katılımcılar tarafından ifade edilmiş ve bizzat yazar tarafından da gözlenmiştir.

Otelin her bölümünde farklı israf türleri görülmektedir. Görüşme ve gözlem sonuçlarına göre israfın en çok görüldüğü bölümler: yiyecek-içecek, mutfak ve kat hizmetleridir. Bulgulara göre, örnek olay otel işletmesinde ‘en çok israf edilen kaynaklar’ başta yiyecek ve içecek olmak üzere, su ve enerji, tekstil ürünleri, kağıt, zaman ve emek, sarf malzemeleri ve ambalajlı ürünlerdir.

Yiyecek-içecek israfı mutfak bölümünde ve yiyecek-içecek bölümlerinin hizmet sunulduğu otel restoranında ve oda servisinde gerçekleşmektedir. Yiyecek-içecek israfının en fazla görüldüğü yer ve zaman sabah açık büfe kahvaltısıdır. Açık büfe kahvaltısı oda fiyatına dahildir. Otel işletmesinde açık büfe kahvaltısının olması müşteriler tarafından daha çok tercih edilmesine sebep olmakta, ama bu servis tipi israfı da beraberinde getirmektedir. Açık büfe kahvaltıdan alakart kahvaltıya geçiş yapılabilir. Ancak yöneticiler bu durumun müşteri kaybına ve müşteri memnuniyetsizliğine yol açabileceğini belirtmişlerdir.

Yiyecek-içecek israfına ilişkin öğünler arasında bir farklılık bulunmamakta ve her öğün sırasında israf gerçekleşmektedir. Otel misafirlerinin en çok israf ettikleri yiyecekler arasında başta ekmek (%18,4’ü) ve sabah kahvaltısında tüketilen yulaf (%15,4’ü) gelmekte, bu yiyecekleri sebze ve meyve (%14’ü), yeşillikler (%14,7’i) ve

soslar (%7,4'ü) takip etmektedir. Çalışanlar buna sebep olan faktörlerden biri olarak misafirlerin açgözlülük hislerini belirtmiştir. Otel işletmesi açık büfe kahvaltısından kalan yenilebilecek ve yeni olan, ancak yarına kalamayacak doğranmış meyve, peynir çeşitleri ve salata vb. yiyecekler personel yemekhanesine yönlendirmektedir. Otel israfını engelleme yolunda yapılan en önemli işlerden biri budur. Bu eylem ile hem sosyo-ekonomik hem de çevresel açıdan fayda sağlanmaktadır.

İsrafi önleme, maliyeti azaltma tedbirleri ile paralel gitmekte ve ağırlıklı olarak ekonomik kaygılar doğrultusunda gerçekleşmektedir. Otelde çevresel kaygılar ön planda değildir. Nitekim otelde atık yönetim sisteminin olmaması da bunun bir göstergesidir. Çalışanlar atık yönetimi ile ilgili çalışmaları sadece kendi gereksinimlerini karşılamak için yapmaktadır. Ancak çalışanların gerçekleştirdiği atık değerlendirme faaliyetleri bazı katılımcılar tarafından güvenlik nedeni ile hoş karşılanmamaktadır.

Otel işletmesinde israfi önlemeye ilişkin yapılmakta olan çalışmaların çoğu otelin açılışından itibaren otelde çalışan ve otelde çalışma süresi 3 yılı aşan yönetici ve çalışanlar tarafından gerçekleşmektedir. İsrafi oluşturmama çabaları örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanlar ile çalışılan bölümde takım çalışması ruhu olduğu zaman gerçekleşmektedir. Bu çalışanlar otelin para ödeyerek almış olduğu kaynakların boşuna harcanmasına izin vermemekte ve çalışanları hem sözlü hem de yazılı olarak uyarmaktadır. Örneğin; soyunma odasında 'Çıkarken ışığı kapat', 'Musluğu kapatmayı unutma', 'Üniformanı temiz kullanmaya çalış' vb. gibi yazılı uyarılar bulunmaktadır. Bu uyarılar işe ilk alımdan itibaren yapılmaktadır. Ancak çalışanlara yapılan yazılı uyarılar müşterilere yapılmamaktadır. Bunun altında yatan endişe müşterilerin olası tepkileri, müşteri memnuniyetsizliğine neden olma ihtimali ve potansiyel müşteri kaybıdır.

Yiyecek-içecek ve mutfak bölümlerinin yönetici ve çalışanlarının yorumlarında tabak sunum şekli, porsiyon büyüklüğü ve yemeğin tadı ile ilgili müşteri memnuniyetsizliğinin olmadığı belirtilmiştir. Ancak yazar tarafından yapılan gözlemlerde çoğu yemeğin müşteriler tarafından israf edildiği görülmüştür. Bu bağlamda porsiyon büyüklükleri konusunda otelin yeni bir düzenlenmeye gitmesi gerekmektedir. Yiyecek-içecek bölümü çalışanları müşterilerden kalan yemek olduğunda müşterilere 'Paket yapalım mı?' diyerek kalan yemekleri müşterinin götürmesini ve böylelikle atılmamasını

sağlamaya çalışmaktadır. Fakat çoğu müşteri yiyecekleri yanında götürmek istememektedir. Bu durumdaki yiyecekler bulaşıkhaneye götürülüp, bulaşıkhaneye çalışanları tarafından hayvanlara verilmek üzere ayrıştırılmakta ve isteyen çalışana verilmektedir.

Otel işletmesinde israfa yönelik mevcut uygulamalar şu şekildedir:

- Müşteri kahvaltısından kalan yenilebilecek yiyecek-içeceklerin personel yemekhanesine gönderilmesi;
- Sabunlar, şampuanlar ve saç kremleri için doldurulabilir dispenserlerin kullanılması;
- Sarf malzemelerinin ambalaj malzemelerinin azaltılması ve yeniden kullanılması;
- Ön büro bölümünde kağıt israfını önlemek için çıktı alınırken çift taraflı baskı yapılması;
- FIFO sisteminin kullanılması;
- LED ve sensörlü aydınlatmaya geçiş yapılması;
- Kavanoz, alkolü içeceklerin cam kutuları dekorasyon amaçlı kullanılması;
- Biyodizel üretimi için atık yağların satılmasıdır.

Araştırma sırasında Kazakistan ile ilgili bazı sınırlılıklarla karşılaşmıştır. Bu sınırlılıklar öncelikli olarak Çimkent kentindeki diğer otel işletmelerinden izin alınamamasıdır. Görüşme izni talep edilen diğer otel işletmelerinin hiçbirinde benzer bir çalışma yapılmamıştır. Bu nedenle diğer oteller potansiyel imaj kaybı olabilir endişesi ile veya israfa yönelik hiçbir çalışma yapmadıkları için araştırma izni vermemişlerdir. Diğer sınırlılıklar ise istatistiki bilgilere ulaşamaması, otelin tüm bölümlerini kapsamaması ve ulusal literatürün çok sınırlı olmasıdır.

Araştırma sonucunda elde edilen veriler doğrultusundaki öneriler şu şekildedir:

- Otel işletmelerinde israfı önleme ekibi oluşturulması ve bu ekipte çalışanlara elde ettikleri başarılar doğrultusunda prim verilerek motive edilmesi,
- Winnow gibi gelişmiş teknolojik uygulamaların kullanılması,

- Kazakistan’da gıda israfını önlemeye yönelik yapılan mobil uygulamalara otel işletmesinin de katılması,

- Atık ayrıştırma haritasının yapılması,
- Kahvaltıda poşet çay kullanımı yerine çay makinelerinin kullanılması;
- Otel odalarına su filtreleme sistemi konularak musluk suyunun da içilebilir hale getirilmesi,

- Geri dönüşüm ve atık ayrıştırma ile ilgili eğitim verilmesi ve toplumsal farkındalık oluşturulması;

- Otelin ön büro bölümünün e-fatura sistemine geçip müşteri faturalarını e-posta adreslerine göndermesi,

- Otelde israfı ilgilenecek yeni personel istihdamı,
- Otelin her alanında fotoselli musluk sistemine geçilmesi,
- Gıda israfı farkındalığı ile ilgili bilgilendirme panolarının oluşturulması,
- Otelde gri su stratejisinin uygulanması,
- Ekmek israfını önlemek için ambalajlı ekmek sunumu,
- Turizm okullarından öğrenci istihdamı ve üniversitelerle iş birliği içerisinde israf farkındalığına yönelik eğitim seminerlerinin organize edilmesi,

- Otel işletmesindeki sos sunum şeklinin değiştirilerek şişelerde sunulması,
- Kat hizmetleri üniformalarında en çok aşınan diz bölgesi kısmına sünger konulup, daha fazla kullanılmasının sağlanması,

- Tuvalet kağıdı dispenserinin sadece kat hizmetleri görevlileri tarafından çıkarılabilecek şekilde sabitlenmesi,

- İş başı eğitimlerinin videoya çekilip, işe yeni işe alımlarda izlettirilmesi ve böylelikle zamanın etkin kullanılmasının sağlanması,

- Otel çalışanlarının iş tanımlarına israfı önleme ile ilgili maddeler eklenmesi,
- İşe yeni alım sürecinde israfı önlemeye yönelik eğitimler verilmesi,
- İşletme içerisinde enerji tasarruflu alet kullanımına yönelik yatırım yapılmasıdır.

İsrafla ilgili gelecekteki çalışmalara öneriler şu şekildedir:

- Otel işletmelerinde israfın farklı türleri ile incelenmesi,
- otelin tüm bölümlerini kapsamaması,
- otel bölümleri arasında karşılaştırmalarının yapılması,
- müşteri memnuniyeti ve israf ilişkisinin incelenmesi,
- kuşaklara göre israf davranışının incelenmesi,
- milliyetlere göre israf davranışının incelenmesi,
- teknolojinin israfı önlemeye olan etkisinin incelenmesi,
- israf ile verilen eğitimlerin çalışan davranışına etkisinin incelenmesidir.

KAYNAKÇA

50 Shades Greener. (2022). *70% of Food Waste Produced by Hotels and Restaurants is actually avoidable!.* (20.08.2022).

ABD Çevre Koruma Kurumu. (2014). *About the Food Recovery Hierarchy*, <https://www.epa.gov/sustainable-management-food/food-recovery-hierarchy> , (07.07.2022).

Abdulredha, M., Al Khaddar, R., Jordan, D., Kot, P., Abdulridha, A. ve Hashim, K. (2018). Estimating Solid Waste Generation By Hospitality Industry During Major Festivals: A Quantification Model Based On Multiple Regression. *Waste Management*, 77, 388-400.

Ak Kuran, S. (2021). *Gıdanın Ekolojisi, Türkiye’de Gıda Sistemlerinin Dönüşümü*. Ankara: Nika Yayınevi.

Akbulut, H. ve Arslan, F. (2015). Yiyecek-İçecek Maliyet Kontrolü: Batı Karadeniz Bölgesindeki Otel İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(3), 71-106.

Akenji, L. ve Bengtsson, M. (2014). Making Sustainable Consumption And Production The Core Of Sustainable Development Goals. *Sustainability*, 6(2), 513-529.

Akizu-Gardoki, O., Bueno, G., Wiedmann, T., Lopez-Guede, J. M., Arto, I., Hernandez, P. ve Moran, D. (2018). Decoupling Between Human Development And Energy Consumption Within Footprint Accounts. *Journal of Cleaner Production*, 202, 1145-1157.

Akkoç, A. (2017). Tüketim Toplumu ve Sürdürülebilirlik. *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi (IBAD)*, 574-578.

Altinel, H. (2014). *Menu Yonetimi ve Menu Planlama*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Angelo, R. M. ve Vladimir, A. N. (2001). *Hospitality Today: An Introduction (4th Eds.)*. Michigan: The Educational Institute Of The American Hotel And Lodging Association.

Aprile, M. C. ve Fiorillo, D. (2017). Water Conservation Behavior And Environmental Concerns: Evidence From A Representative Sample Of Italian Individuals. *Journal of Cleaner Production*, 159, 119-129.

Aras, H. (1993). *Konaklama işletmeciliğinde Yiyecek-İçecek Maliyet Kontrolü*. Ankara: Devran Matbası

Armas-Cruz, Y. (2011). Determinants Of Environmental Management And Implications For Firms' Economic Performance. *Journal of Environmental Planning and Management*, 54(8), 1077-1106.

Artık, N. ve Hancı, H. (2020). Covid-19 Sonrası Gıda Kayıp Ve İsrafı Azaltılmalı Gıda Üretimi Artırılmalıdır. *e-Gıda- Gastronomi Dergisi*, 2(6), 8-14.

Aydın, Ç. ve Aydın, C. (2016). Konaklama Sektöründe Enerji Kullanımı ve Sıfır Enerjili Binalar Kavramı, 8. *Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Konferansı*.

Aydoğdu, A. ve Koçoğlu, C. M. (2017). Helâl Konseptli Otellerde İsraf: Bir Örnek Olay İncelemesi. *In International Halal Tourism Congress*.

Aykal, F. D., Gümüş, B., ve Akça, Y. B. Ö. (2009). Sürdürülebilirlik Kapsamında Yenilenebilir Ve Etkin Enerji Kullanımının Yapılarda Uygulanması. *V. Yenilenebilir Enerji Kaynakları Sempozyumu YEKSEM*, 9, 19-22.

Azaltun, M. (1999). *Otel İşletmelerinde İç Kontrol*. Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayın No:1075.

Balçık E. Ü., Torun, M. ve Nadeem, H. Ş. (2020). Gıda Atıklarından Aktif Karbon Üretimi ve Aktif Karbonun Gıda Endüstrisinde Uygulamaları. *Gıda*, 45(2), 217-229.

Baldwin, C. J. ve Shakman, A., 2012. *Food Waste Management. In: Greening Food and Beverage Services: A Green Seal Guide to Transforming the Industry*. Washington D.C.: Green Seal Inc.

Banoo, M. Sinha, B.V . Chand, G. Sinha, R. Dogra, S and Sharma, A. (2022). Mitigating Water Scarcity by Reducing Food Loss and Waste. *Agricolation*, 2(5-6), 6-12.

Barrows, C. W. Ve Powers, T. (2008). *Introduction To Management In The Hospitality Industry*. Study Guide. USA.

Barutçugil, İ. S. (1984). *Turizm İşletmeciliği*. Bursa: Bursa Üniversitesi Yayını.

Bazilian, M., Rogner, H., Howells, M., Hermann, S., Arent, D., Gielen, D. Ve Yumkella, K. K. (2011). Considering The Energy, Water And Food Nexus: Towards An Integrated Modelling Approach. *Energy Policy*, 39(12), 7896-7906.

Beardsworth, A. ve Keil, T. (2011). *Sociology on the menu: An invitation to the study of food and society*. London: Routledge.

Bernstein, S. (2017). The United Nations And The Governance Of Sustainable Development Goals. *Governing Through Goals: Sustainable Development Goals As Governance Innovation*, 213-239.

Bitik, Ö. (2018). *Sürdürülebilirlik Kavramına Kısa Bir Giriş*. <https://www.yesilist.com/sur101-surdurulebilirlik-kavramina-kisa-bir-giris/>, (02.01.2022).

BM Gıda İsrafi Raporu, (2021). <https://www.unep.org/resources/report/unep-food-waste-index-report-2021>, (03.03.2022).

BM Haberleri. (2022). *Flagship UN Study Shows Accelerating Climate Change On Land, Sea And In The Atmosphere*. <https://news.un.org/en/story/2020/03/1059061>, (18.09.2022).

BM Türkiye Resmi Sitesi (2022). *Türkiye Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları çalışmalarımız*. <https://turkiye.un.org/tr/sdgs>, (20.02.2022).

Boluk, K. A., Cavaliere, C. T., & Higgins-Desbiolles, F. (2019). A critical framework for interrogating the United Nations Sustainable Development Goals 2030 Agenda in tourism. *Journal of Sustainable Tourism*.

Boylu, A. A. Ve Yertutan, C. (2012). Erkeklerin Evde Enerji Ve Su Tasarrufu Konusundaki Alışkanlık Ve Satın Alma Odaklı Davranışlarının İncelenmesi. *Sosyoekonomi*, 17(17).

Briggs, S., Sutherland, J. Ve Drummond, S. (2007). Are Hotels Serving Quality? An Exploratory Study Of Service Quality In The Scottish Hotel Sector. *Tourism Management*, 28(4), 1006-1019.

Brundtland, G. H. (1987). Our Common Future—Call For Action. *Environmental Conservation*, 14(4), 291-294.

Buzlu, M.Ö. (2019). *Rekreasyon Araştırmaları Ve Rekreasyon Bölümleri İçin Araştırma Ve Müfredat Kapsamı Önerisi: Bilimetrik Bir Çalışma*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Mersin: Mersin Üniversitesi.

Çağrı, H. (2016). *İsraf Sorunu: Türkiye’de Ekmek İsrafı Sorunu Ve Türkiye Ekonomisi Üzerindeki Etkileri*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Nevşehir: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Cambridge. (2022). *Cambridge İngilizce Sözlüğü*, <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/waste>, (18.01.2022).

Casado-Díaz, A. B., Sellers-Rubio, R., Rodriguez-Sanchez, C., & Sancho-Esper, F. (2020). Predictors of willingness to pay a price premium for hotels' water-saving initiatives. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 37(7), 773-784.

Chen, H. S. (2019). Environmental Concerns And Food Consumption: What Drives Consumers' Actions To Reduce Food Waste?. *Journal of International Food & Agribusiness Marketing*, 31(3), 273-292.

Çimkent İstatistik Dairesi. (2022). Kazakistan Cumhuriyeti Stratejik Planlama ve Reform Ajansı, Ulusal İstatistik Bürosu, Çimkent İstatistik Dairesi <https://www.gov.kz/memleket/entities/dep-stat-shymkent/press/news/details/o-deyatelnosti-mest-razmeshcheniya-v-gorode-shymkent?lang=kk> , (23.06.2022)

Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D. ve Wanhill, S. (2008). *Tourism principles and practice* (Fourth Edition). London: Prentice Hall Publishing.

Coşgun, M. (2012). Popüler Kültür Ve Tüketim toplumu. *Batman Üniversitesi Yaşam Bilimleri Dergisi*, 1(1), 837-850.

Cuéllar, A. D., Ve Webber, M. E. (2010). Wasted Food, Wasted Energy: The Embedded Energy In Food Waste In The United States. *Environmental Science And Technology*, 44(16), 6464-6469.

Demir, M. ve Demir, Ş.Ş. (2001). Her Şey Dâhil (All-Inclusive) Pansiyon Türü Uygulamasının Konaklama İşletmeleri, Personel, Müşteriler, Seyahat Acenteleri ve Bölgedeki Bağımsız Diğer İşletmeler Açısından Olumlu Ve Olumsuz Yönlerinin Analizi. *Maltepe Üniversitesi Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 67-100.

Demirtaş, N. (2010). *Otel işletmeciliği*. Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Yayın.

Demirtaş, N. (2010). *Otel İşletmeciliği*. Ankara: Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Yayını.

Denhez, F. (2007). *Küresel Isınma Atlası* (çeviren: Özgür Adadağ). İstanbul: NTV Yayınları.

Denizer, D. (2003). Otel işletmelerinde Ziyafet Mönülerinin Planlaması Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 14(1), 33-44.

Dereköy, H. (1993). *Turizmde Kamu Yardımları ve Türkiye Örneği*. Ankara: Hazine Bakan Yardımcısı ve Dış Ticaret Basımevi.

Dimara, E., Manganari, E. ve Skuras, D. (2017). Don't Change My Towels Please: Factors Influencing Participation In Towel Reuse Programs. *Tourism Management*, 59, 425-437.

Dölekoğlu, C. Ö. (2017). Gıda Kayıpları, Israf Ve Toplumsal Çabalar. *Tarım Ekonomisi Dergisi*, 23(2), 179-186.

Drew, D. ve Yehounme, G. (2017). *The Apparel Industry's Environmental Impact In 6 Graphics*. <https://www.wri.org/insights/apparel-industrys-environmental-impact-6-graphics?inline-read-more=> , (23.06.2022).

Druckman, J. N. ve McGrath, M. C. (2019). The Evidence For Motivated Reasoning In Climate Change Preference Formation. *Nature Climate Change*, 9(2), 111-119.

Dündar, M. (2007). *Su Kaynaklarının Uluslararası Sorun Oluşturması*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Trabzon: Uluslararası İlişkiler Programı.

Duru, M. N. ve Şua, E. (2013). Yeşil pazarlama ve tüketicilerin çevre dostu ürünleri kullanma eğilimleri. *Ormanlık Dergisi*, 9(2), 126-136.

Erik, U. (2019). *Restoran İşletmelerinde Gıda İsrafının Önlenmesi Ve İhtiyaç Fazlası Yemeğin Değerlendirilmesine Yönelik Bir Mobil Uygulama Modelinin Geliştirilmesi: LUSE*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Konya: Necmettin Erbakan Üniversitesi.

Esmali, Z. A., Kheiri, B., & Farahbod, F. (2019). Authentic and Pragmatic Marketing Effects by Paradigm Shifts on Brand Authenticity to Produce Sustainable Value. *Indonesian Journal of Sustainability Accounting and Management*, 3(2), 227-238.

FAO, (2014). *Gıda ve Tarımın Durumu*. <https://www.fao.org/3/i4040e/i4040e.pdf>, (13.08.2022).

FAO. (2021). *Statistical Yearbook World Food And Agriculture*. <https://www.fao.org/3/cb4477en/cb4477en.pdf>, (16.08.2022).

Flint, W.R., ve Houser, W.L. (2001). *Living A Sustainable Life Style For Our Children's Children*. Lincoln: Universe.

Garcia, D. J. ve You, F. (2016). The Water-Energy-Food Nexus And Process Systems Engineering: A New Focus. *Computers And Chemical Engineering*, 91, 49-67.

Gastronometro, (2021). *Sürdürülebilirlik Kataloğu*. https://cdn.gastronometro.com.tr/files/surdurulebilirlik/Surdurulebilirlik_Katalogu_Ekim_2021.pdf, (13.04.2022).

Gedik, Y. (2020). Sosyal, Ekonomik ve Çevresel Boyutlarla Sürdürülebilirlik ve Sürdürülebilir Kalkınma. *Uluslararası Ekonomi Siyaset İnsan ve Toplum Bilimleri Dergisi*. 3(3): 196-215.

Gençoğlu, M. T. ve Özbay, E. (2007). *Aydınlatmada Enerji Verimliliği Yöntemleri*. Elazığ: Fırat Üniversitesi, Mühendislik Fakültesi, Elektrik-Elektronik Mühendisliği Bölümü.

Giritlioğlu, İ. ve Güzel, M. O. (2015). Otel İşletmelerinde Yeşil Yıldız Uygulamaları: Gaziantep ve Hatay Bölgesinde Bir Araştırma. *Journal of International Social Research*, 8(40), 889-904.

Gıda İsrafı İle Mücadele Kılavuzu (2021). *Metro Türkiye, T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı ve Birleşmiş Milletler Gıda ve Tarım Örgütü (FAO) işbirliği: Gıda İsrafını Önleme*. <https://www.tarimorman.gov.tr/ABDGM/Belgeler/Uluslararası%20Kuruluşlar/gastro-bakanlik-kilavuzu.pdf>, (10.07.2022).

Gjerris, M., & Gaiani, S. (2013). Household food waste in Nordic countries: Estimations and ethical implications. *Etikk i praksis-Nordic Journal of Applied Ethics*, (1), 6-23.

Goh, E. ve Jie, F. (2019). To Waste Or Not To Waste: Exploring Motivational Factors Of Generation Z Hospitality Employees Towards Food Wastage In The Hospitality Industry. *International Journal of Hospitality Management*, 80, 126-135.

Gosling, S. N. ve Arnell, N. W. (2016). A Global Assessment Of The Impact Of Climate Change On Water Scarcity. *Climatic Change*, 134(3), 371-385.

Gössling, S., Peeters, P., Hall, C. M., Ceron, J. P., Dubois, G. ve Scott, D. (2012). Tourism And Water Use: Supply, Demand, And Security. An International Review. *Tourism management*, 33(1), 1-15.

Gray, W. S. Ve Liguori, S. C. (2003). *Hotel And Motel Management And Operations*. Prentice Hall.

Güner, O. (2013). Asrın Getirdiği Büyük Afeti: İsraf. *Yeni Ümit Dini İlimler ve Kültür Dergisi*. 102 (26):14

Güneş, G. (2011). Konaklama Sektöründe Çevre Dostu Yönetimin Önemi. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 13(20), 45-51.

Güngörmüş, A.H. (2005). ‘Konaklama İşletmelerinde Standart Maliyetlerin Muhasebe Sisteminde Uygulanması’, *Vergi Dünyası Dergisi*, 283: 101-104.

Gustavsson, J., Cedeberg, C., Sonesson, U., Otterdijk, R. Ve Meybeck, A., (2011). Global Food Losses And Food Waste – Extent. *Causes And Prevention*. Rome.

Hajer, M., Nilsson, M., Raworth, K., Bakker, P., Berkhout, F., De Boer, Y. Ve Kok, M. (2015). Beyond Cockpit-Ism: Four Insights To Enhance The Transformative Potential Of The Sustainable Development Goals. *Sustainability*, 7(2), 1651-1660.

Han, H., Hsu, L. T. J., Lee, J. S. ve Sheu, C. (2011). Are Lodging Customers Ready To Go Green? An Examination Of Attitudes, Demographics, And Eco-Friendly Intentions. *International journal of hospitality management*, 30(2), 345-355.

Hayta, A. (2009). Sürdürülebilir Tüketim Davranışının Kazanılmasında Tüketici Eğitiminin Rolü. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 10(3), 143-151.

Hodge, G. L., Goforth Ross, K., Joines, J. A. Ve Thoney, K. (2011). Adapting Lean Manufacturing Principles To The Textile Industry. *Production Planning And Control*, 22(3), 237-247.

Hotel Energy Solutions. (2011). Analysis on Energy Use by European Hotels: Online Survey and Desk Research. *Hotel Energy Solutions project publication*.

İgini M. (2022). *10 Stunning Fast Fashion Waste Statistics*. <https://earth.org/statistics-about-fast-fashion-waste/> , (18.10.2022).

İlyasov A. (2017). *Türk Misafirlerin Gıda İsrafi Tutumları Üzerine Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma: Alanya Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

İşbeceren, A.B. (2012). Kalkınmada Anahtar Verimlilik T.C. Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, *İşletme Süreçlerinde İsrar ve Yalınlık*, 278, 12-17.

Jones, A., (2002), An Environmental Assessment Of Food Supply Chains: A Case Study On Dessert Apples, *Environmental Management*, 30(4): 560-576.

Kaliyev B., Tüymebayev Zh., Kurmanbayulu Ş. ve İsakova S.. (2017). '*Mukaghali dili sözlüğü*'. Almatı

Kaliyev, B. (2014). *Kazak Dilinin Açıklayıcı Sözlüğü*. Almatı.

Kandampully, J. ve Suhartanto, D. (2000). Customer loyalty in the hotel industry: the role of customer satisfaction and image. *International journal of contemporary hospitality management*. 12(6): 346-351.

Kautto, P. ve Melanen, M. (2004). How Does İndustry Respond To Waste Policy Instruments—Finnish Experiences. *Journal Of Cleaner Production*, 12(1), 1-11.

Keskin, E., Dinçer, F. İ., ve Dinçer, M. Z. (2019). Her Şey Dahil Konaklama İşletmelerinde Gıda İsrafi. *IV.International Gastronomy Tourism Studies Congress*. Nevşehir: Nevşehir HBV Üniversitesi, Turizm Fakültesi.

Koçlar, O. G. (2007). 'Saklı Binalar için Enerji Verimliliği ve Isı Yalıtım'. *VIII. Ulusal Tesisat Müh. Kongresi*. İzmir.

Kozak, M., Denizler, D., Tetik, N., Akoğlan, M. ve Yeşiltaş, M. (1998). *Otel İşletmeciliği Kavramlar-Uygulamalar*. Ed. Nazmi KOZAK. Ankara: Turhan Kitabevi.

Kula, S., ve Çakar, B. (2015). Maslow İhtiyaçlar Hiyerarşisi Bağlamında Toplumda Bireylerin Güvenlik Algısı Ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişki. *Bartın Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(12), 191-210.

Küresel Çalışmalar (2022), Sürdürülebilir Üretim Ve Tüketim Kalıplarını Sağlamak. <https://www.kureselamaclar.org/amaclar/sorumlu-uretim-ve-tuketim/> , (20.07.2022).

Lee, J. S., Hsu, L. T., Han, H. ve Kim, Y. (2010). Understanding How Consumers View Green Hotels: How A Hotel's Green Image Can Influence Behavioural Intentions. *Journal of sustainable tourism*, 18(7), 901-914.

Liker, J.K. (2005), *Toyota Tarzı 14 Yönetim İlkesi* (Çev. Ümit Şensoy), İstanbul: Orhan Holding Yayınları.

LiuZhan-Qing, L. ve Liu, J. C. (1993). Assessment Of The Hotel Rating System In China. *Tourism Management*, 14(6), 440-452.

Lozano, R., Ciliz, N., Ramos, T. B., Blok, V., Caeiro, S., van Hoof, B., ve Huisinsh, D. (2015). Bridges For A More Sustainable Future: Joining Environmental Management For Sustainable Universities (EMSU) And The European Roundtable For Sustainable Consumption And Production (ERSCP) Conferences. *Journal of Cleaner Production*. 106, 1-2.

Machell, J., Prior, K., Allan, R. Ve Andresen, J. M. (2015). The Water Energy Food Nexus—Challenges And Emerging Solutions. *Environmental Science: Water Research And Technology*, 1(1), 15-16.

Mamirbekova, G. ve Seytbekova A. (2013). *Abilgazy Bahadur Khan'ın Türk Chronicle Sözlüğü*. Almatı: Firma Örnek Yayıncılık

Marston, L. T., Lamsal, G., Ancona, Z. H., Caldwell, P., Richter, B. D., Ruddell, B. L. ve Davis, K. F. (2020). Reducing Water Scarcity By Improving Water Productivity In The United States. *Environmental Research Letters*, 15(9), 094033.

Martı, H. (2010). Tüketim: Hayatın Amacı Değil, Anlam Döngüsünün Aracı. *Tüketim ve değerler*, İstanbul: Altınoluk Yayıncılık.

Massow, M. ve McAdams, B. (2015). Table Scraps: An Evaluation Of Plate Waste In Restaurants. *Journal Of Foodservice Business Research*, 18(5), 437-453.

Mastny, L. (2001). *‘Traveling Light: New Paths for International Tourism’*. USA: Washington, DC : Worldwatch Institute

Meadows, D. H., Meadows, D. L., Randers, J. ve Behrens, W. (1972). The Limits To Growth Universe Books. *In Green Planet Blues*. (102: 25-29). New York.

Mesci, Z. (2014). Otellerin Çevreci Uygulamalarının Değerlendirilmesi: Yeşil Yıldızlı Bir Otel İşletmesinde Örnek Olay Çalışması. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 11(1).

Moezzi, M., Gossard, M. H., & Lutzenhiser, L. (2002). Using Mass Media To Influence Energy Consumption Behavior: California's 2001 Flex Your Power Campaign As A Case Study. *Teaming For Efficiency: Human And Social Dimensions Of Energy Use: Understanding Markets And Demand*, 8, 15.

Muga, H. E., Ve Mihelcic, J. R. (2008). Sustainability Of Wastewater Treatment Technologies. *Journal Of Environmental Management*, 88(3), 437-447.

Muhitdinov, R.S. (2012). *Dini terimler sözlüğü*. Almatı.

Novoseltseva E. (2020). *Top 11 Food Waste Apps Available On IOS And Android*. <https://apiumhub.com/tech-blog-barcelona/top-food-waste-apps/>, (25.08.2022).

O'Neill, D. W., Fanning, A. L., Lamb, W. F., & Steinberger, J. K. (2018). A Good Life For All Within Planetary Boundaries. *Nature Sustainability*, 1(2), 88-95.

Obersteiner, G., Gollnow, S. ve Eriksson, M. (2021). Carbon Footprint Reduction Potential Of Waste Management Strategies In Tourism. *Environmental Development*, 39, 1-16. 100617.

Olali, H. ve Korzay, M. (1989). *Otel İşletmeciliği*. İstanbul: İ.Ü. İ.F. Yayını.

Ömürgönülşen, M., Öztan, A. ve Halkman, K.A., (2004). Gıda Sanayiinde HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point-Tehlike Analizleri ve Kritik Kontrol Noktaları) Uygulamalarının İsrafin Önlenmesi Üzerindeki Etkisi: Merko A.Ş. Örneği, *Başkent Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Yayınları*, İsrafi Önleme Sempozyumu.

Ondasinov, N.D. (2010). Arapça-Kazakça Açıklayıcı Sözlük. *Kazak dilinde Arapça kelimeler / Ses seviyesi 1*. Almatı: Bilgi Yayıncılık

Otel Enerji Çözümleri. (2022). Hotel Energy Solutions (Hes) .
(<https://www.unwto.org/hotel-energy-solution>, (14.08.2022).

Owen, N., Widdowson, S. ve Shields, L. (2013). Waste Mapping Guidance For Hotels In Cyprus: Saving Money And Improving The Environment. *The Travel Foundation*.

Oxford. (2022). *Oxford Learners Dictionaries*.
https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/experience_1?q=sustainability, (10.01.2022).

Özdemir, B. (2010). Dışarıda Yemek Yeme Olgusu: Kuramsal Bir Model Önerisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21(2), 218-232.

Özdemir, G. (2018). *Food Waste Management Within Sustainability Perspective: A Study On Five Star Chain Hotels*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: : Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Özdemir, G. ve Güçer, E. (2018). Food Waste Management Within Sustainability Perspective: A Study On Five Star Chain Hotels. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(1), 280-299.

Özdoğan O.N. (2006). *Otel İşletmelerinde Faaliyet Alanları Açısından Dış Kaynak Kullanımı (Outsourcing) Ve Finansal Performans Üzerine Etkileri*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Özdoğan, O. N., Hancer, M. ve Öter, Z. (2013). A Debate On Food Cost And Sustainability: The Role Of Executive Chefs In All Inclusive Hotels. *The 11th APacCHRIE Conference*, Macau: University of Macau.

Özgen, I. (2015). *Menü planlama*. Ankara: Beta Yayın Evi.

Özgen, I. (2022). *Yiyecek-İçecek Hizmetlerinde Sürdürülebilir Atık Yönetimi Sürdürülebilir Yiyecek İçecek Hizmetleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Özkoç, A. E. (2004). Yalın Düşünce Ve İsrafin Tekdüzen Muhasebe Sistemi Çerçevesinde Kaydı: Bir Yaklaşım Ve Örnek Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 119-138.

ÖZTÜRK, H. K., Öztürk, H. M. ve Dombaycı, Ö. A. (2018). Turizm Sektöründe Enerji Tüketimi Ve Enerji Tasarruf Olanakları. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 17-28.

Papargyropoulou, E., Lozano, R., Steinberger, J. K., Wright, N., & bin Ujang, Z. (2014). The Food Waste Hierarchy As A Framework For The Management Of Food Surplus And Food Waste. *Journal Of Cleaner Production*, 76, 106-115.

Pongrácz, E. ve Pohjola, V. J. (2004). Re-Defining Waste, The Concept Of Ownership And The Role Of Waste Management. *Resources, Conservation And Recycling*, 40(2), 141-153.

Protel. (2022). *Materials Control'ün Faydaları*. <https://www.protel.com.tr/stok-takibi-programi/materials-control-stok-takibi-programi/>, (18.08.2022).

PWV. (2022). *Oteller İçin Enerji Tasarruf Sistemleri*. <https://pwv.ru/ru/posts/sistemy-energoberezheniya-dlya-gostinits-i-oteley/>, (14.08.2022).

Quested, T. E., Marsh, E., Stunell, D. ve Parry, A. D. (2013). Spaghetti Soup: The Complex World Of Food Waste Behaviours. *Resources, Conservation and Recycling*, 79, 43-51.

Raworth, K. (2017). *Doughnut Economics: Seven Ways To Think Like A 21st-Century Economist*. Chelsea Green Publishing.

Read, A. D. (1999). ‘A Weekly Doorstep Recycling Collection, I Had No Idea We Could!’: Overcoming The Local Barriers To Participation. *Resources, Conservation And Recycling*, 26(3-4), 217-249.

ReFED. (2022). *In The U.S., 35% Of All Food Goes Unsold Or Uneaten – And Most Of That Goes To Waste*. <https://refed.org/food-waste/the-problem/>, (21.09.2022).

Restourant. (2022). *State of the Restaurant Industry 2022*. <https://restaurant.org/research-and-media/research/research-reports/state-of-the-industry/> , (09.10.2022).

Rohini, C., Geetha, P. S., Vijayalakshmi, R., Mini, M. L. ve Pasupathi, E. (2020). Global effects of food waste. *Journal of Pharmacognosy and Phytochemistry*, 9(2), 690-699.

Şahin, C. D. (2016). *Oteller bazında su tüketiminin cbs yardımıyla belirlenmesi; İstanbul örneği* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İstanbul: İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.

Sancakli, S. (2013). Hadisler Çerçevesinde Israf Olgusunun Analizi. *Journal Of The Faculty Of Divinity*, 4(1): 45-86.

SDG Index. (2022). Sustainable Development Report 2022, <https://dashboards.sdindex.org> , (09.09.2022).

Seiffert, M. E. B. ve Loch, C. (2005). Systemic Thinking İn Environmental Management: Support For Sustainable Development. *Journal Of Cleaner Production*, 13(12): 1197-1202.

Selici, T., Utlü Z. ve İlten N. (2005), Enerji Kullanımının Çevresel Etkileri ve Sürdürülebilir Gelişme Açısından Değerlendirilmesi, *III. Yenilenebilir Enerji Kaynakları Sempozyumu*, 19-21 Ekim 2005, Mersin.

Şenel, F. M. Ve Çilginoğlu, H. (2022). Otel İşletmelerinin Gıda İsrafi Konusundaki Eğilimleri: Kastamonu Örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 10(2), 1088-1114.

Şener, B. (1997). *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları

Serikov, S. G. (2016). Sürdürülebilir Kalkınma Kavramı: Teorik Yön. *Sibirya Finans Okulu*, (4), 36-40.

Shakman, A. (2012). How To Cut Pre-Consumer Food Waste. *Food Management*, 47(12), 38-39.

Söylemez, E.Y., Şahin, M. D., ve Koç, Y. D. (2017). Sürdürülebilir Üretim ve Tüketicinin Benimsenmesinde Karşılaşılan Engellerin Değerlendirilmesi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 192-204.

Soysaldı, M. Kuran'da İsrar Kavramı. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 18(18-19), 93-127.

Sustainable Hospitality Alliance. (2021). *Water scarcity and the hospitality industry*. <https://sustainablehospitalityalliance.org/our-work/water-stewardship/> , (20.05.2022).

Suvacı, B., & Tonus, H. Z. (2015). Lojistik faaliyetler üzerinde etkili olan lojistik kaynakların belirlenmesi: Zincir ve grup otel işletmeleri örneği. *Uluslararası Avrasya Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(18), 16-39.

Tarhan, F. A. (1999). *Ankara'da Otellerdeki Gıda Kayıpları ve Mutfak Personelinin Gıda Kayıplarına İlişkin Uygulamaları*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

TDK. (2022). *Türk Dil Kurumu Sözlükleri*. <https://sozluk.gov.tr/?kelime=israf>, (10.01.2022).

Tekin, Ö. A. ve İlyasov, A. (2017). The Food Waste In Five-Star Hotels: A Study On Turkish Guests Attitudes. *Journal Of Tourism And Gastronomy Studies*, 5(3), 13-31.

The Oxford Turkish-English Dictionary, (1992). *'Extravagance'*. İstanbul: İnkılap Kitabevi.

The United Nations (2022), *Goal 1: End Poverty In All Its Forms Everywhere*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/poverty/>, (19.07.2022).

Thyberg, K.L. Ve Tonjes, D.J., (2016), Drivers Of Food Waste And Their Implications For Sustainable Policy Development, *Resources, Conservation And Recycling*, 106: 110–123.

Tiltay, M. A. (2016). Tüketim: Bireysel Eylemin Toplumsal Dönüşümü. *Sosyoloji Konferanslari*, (54), 361.

TİSVA, (2022). *Türkiye İsrafi Önleme Vakfı Raporu*. http://www.tisva.net/eyayin/israf_raporu_2022.html, (12.10.2022).

TMO. (2013). Ekmek Tüketimiyle İlgili Tutum ve Davranışlar ile Ekmek İsrafi ve İsraf

Truong, L., Morash, D., Liu, Y. Ve King, A. (2019). Food Waste İn Animal Feed With A Focus On Use For Broilers. *International Journal Of Recycling Of Organic Waste İn Agriculture*, 8(4), 417-429.

Turizm Aktüel. (2022). *Otellerde büyük israf*. <https://www.turizmaktuel.com/haber/otellerde-buyuk-israf>, (06.06.2022).

Turizmin Sesi. (2022). *Her Şey Dahil Otellerde 5 Kat Daha Fazla İsraf Yapılıyor*. <https://www.turizminsesi.com/haber/her-sey-dahil-otellerde-5-kat-daha-fazla-israf-yapiliyor-23013.htm>, (26.06.2022).

Türkçe – Kazakça Sözlük, (2022). *Pamukkale Kazak Ve Türk Dil Uygulamaları*, <https://pauctle.com/kztr/index.php>, (20.04.2022)

UN, (1995). Workshop On Indicators Of Sustainable Development For Decision-Making. *Commission On Sustainable Development Third Session* (E/CN.17/1995/32). United Nations, New York.

UN, (2022). *Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri Raporu*, <https://unstats.un.org/sdgs/report/2022/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2022.pdf> , (15.09.2022).

UNCSD. (2012). *Resolution Adopted By The General Assembly*. https://dssbr.ensp.fiocruz.br/wp-content/uploads/2013/01/A_RES_66_288-The-future-we-want.pdf, (10.07.2022).

Ural, İ. (1999). *İslam Dini Açısından İsrâf ve Aşırı Tüketim Yeni Türkiye Dergisi*, Kalite Özel Sayısı, 26, Mart-Nisan.

USAID, (2022). *Gıda Güvenliği*, <https://www.usaid.gov/food-security/fact-sheets/usaid-response-global-food-security-crisis-fact-sheet>, (18.10. 2022).

Usta, Ö. (2001). *Genel turizm*. İzmir: Anadolu Matbaacılık.

Utlı, Z. (2017). Examination of Electrical Energy Usage in Terms of Thermodynamic Efficiency and Sustainability in the Residential and Commercial Sector. *International Journal of Electronics Mechanical and Mechatronics Engineering*, 7(2), 1403-1410.

Uyar, H. (2015). *Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Satın Alma Davranışlarının Belirlenmesi: Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma*. (Yayımlanmış Doktora Tezi). Sakarya: Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Vadicherla, T. Ve Saravanan, D. (2014). Textiles And Apparel Development Using Recycled And Reclaimed Fibers. *In Roadmap To Sustainable Textiles And Clothing*. Singapore: Springer.

Vlek, C., ve Steg, L. (2007). Human Behavior and Environmental Sustainability: Problems, Driving Forces, and Research Topics. *Journal of social issues*, 63(1), 1-19.

Walker, J. R. (2002). Introduction To Hospitality. Prentice Hall. USA: New Jersey.

Wang, C., Ghadimi, P., Lim, M. K., ve Tseng, M. L. (2019). A Literature Review Of Sustainable Consumption And Production: A Comparative Analysis İn Developed And Developing Economies. *Journal Of Cleaner Production*, 206, 741-754.

Wang, X., Guo, M., Koppelaar, R. H., Van Dam, K. H., Triantafyllidis, C. P. Ve Shah, N. (2018). A Nexus Approach For Sustainable Urban Energy-Water-Waste Systems Planning And Operation. *Environmental Science And Technology*, 52(5), 3257-3266.

Wang, Y. (2006). *Recycling In Textiles*. England: Cambridge, Woodhead Publishing.

Winnow Solutions, (2022). Food Waste Management Software, Providing Solutions For Every Kitchen. <https://www.winnowsolutions.com/product/food-waste-management-software>, (01.01.2022).

Womack, J. P. ve Jones, D. T. (2017). *Yalın Düşünce*, (çeviren: Oygur Yamak). İstanbul: Optimist Yayınları.

World Economic Forum (2022). *These Five Charts Highlight Key Findings From The 2022 UN World Population Prospects*. <https://www.weforum.org/agenda/2022/07/un-world-population-prospects-2022/>, (15.07.2022).

World Food Programme. (2022). *World Food Programme 2022: A Year Of Unprecedented Hunger*. <https://www.wfp.org/global-hunger-crisis>, (10.09.2022).

WWF. (2021). *The Food-Climate Connection*.
<https://www.worldwildlife.org/stories/the-food-climate-connection>, (20.09.2022).

Xue, L., Liu, G., Parfitt, J., Liu, X., Van Herpen, E., Stenmarck, A. ve Cheng, S. (2017). Missing Food, Missing Data? A Critical Review Of Global Food Losses And Food Waste Data. *Environmental Science And Technology*, 51(12), 6618-6633.

Yeh, S. S., Fotiadis, A. K., Huang, M. L. ve Huan, T. C. (2017). Barriers To Implementing Green Management In The Hospitality Industry. In *Advances in Hospitality and Leisure*, Emerald Publishing Limited, 13: 47-61.

Yenişchirlioğlu, E., & Türkay, O. (2021). Yenilenebilir Enerji Teknolojilerinin Konaklama İşletmelerinde Kullanımı ve Turizm Arzındaki Paradigma Kırılması: Avusturya Stadhale Hotel İncelemesi. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 623-641.

Yılmaz, M. ve Sezgin, A. C. (2022). Türkiyede Faaliyet Gösteren Konaklama İşletmelerinde Gıda İsraf Boyutunun Belirlenmesi: Helal Konseptli Oteller Çerçevesinde Bir Araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 10(1), 732-753.

Yıldız, E. ve Akdoğan, M. Ş. (2012). *Konaklama Hizmetlerinin Pazarlanmasında Aracıların Rolü: Antalya ve Nevşehir'deki Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Nevşehir: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi.

YÖK Akademik. (2022). <https://akademik.yok.gov.tr/AkademikArama/>, (01.08.2022).

YÖK Tez Veri Bankası. (2022). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>, (01.08.2022).



Ek 1: Görüşme Soru Formu Kazakça (2 sayfa)

Сәлеметсіз бе?

Есімім – Ақмаусым Ұлықман. Түркияда, Измир қаласында, Догуз Ейлул университетінде «Туризм менеджменті» мамандығы бойынша магистратурада 2-курс оқып жатырмын. Зерттеу жұмысымның тақырыбы: **«Қонақ үйлердегі ысыраптың алдын алуға деген басқарушылар мен қызметкерлердің көзқарасы: Қазақстан мысалында»**. Сұқбат барысында сізге ашық әрі түсінікті сұрақтар қойылады. Тек өз пікіріңізді толық және ашық түрде айтып жауап беруіңіз сұралады. Сіздің берген жауаптарыңыз тек менің зерттеу жұмысымда академиялық мақсатта ғана қолданылады. Бұл сұқбатқа келісім беру немесе бермеу сіздің еркіңізде. Ешкім тарапынан міндеттелмейсіз. Бұл сұқбат тек сізбен интервью есебінде болады, диктафонға жазылады. Жеке ақпараттар жарияланбайды. Келісім берсеңіз қуанышты болушы едім.

Жан жағыңызға қарап бір ойланыңызшы, қоқыстарды бөліп, қайта өңдеуге өткізіп жүрген адам бар ма? Егер осы сұраққа «Иә, бар!» деп жауап берсеңіз мен қуанышты болушы едім. Бірақ көбіңіз олай айта алмайсыздар. Өйткені факт бойынша ешкім жоқ. Зерттеу жұмысым осы сіз жұмыс жасайтын отельден бастау алмақ. Отельдің қоқыстары қайда кетіп жатыр? Осы сұрақты ойланып көрдіңіз бе? Мына суреттер осы отельден шығатын қоқыс түрлері. Суретке назар аударсаңыз.



Білесіз бе? Осы қоқыстардың 80% қайта өңдеуге болар еді. Бұл қоқыстардың ішінде біздің отельден шығатын күнделікті қағаз, картон, шыны, органикалық қоқыс т.б. бар. Бірақ біз осыларды бөлу арқылы, арнайы орынға тапсыру арқылы үлкен ысыраптың алдын аламыз. Бастысы қоршаған ортаны қорғаймыз. Менің мақсатым: еліміздің азаматтарының түсінігін өзгерту. Осы нәрсені ескеретін адамдарын санын арттыру. Отельде болып жатқан ысырап есебіндегі шығындардың алдын алу, азайту.

Назарыңызға рақмет!

АҚМАУСЫМ ҰЛЫҚМАН

Коды:

Күн тарихы, уақыты

Демографиялық сұрақтар:

1. Сіз жұмыс істейтін бөлім?
2. Сіз жұмыс істейтін бөлімдегі жұмысыңыз?
3. Сіздің білім деңгейіңіз?
4. Сіздің жасыңыз?
5. Қонақжайлылық индустриясында қанша жыл жұмыс істейсіз?
6. Осы қонақ үйде қанша жыл жұмыс істейсіз?

Сұхбат сұрақтары:

1. Сіздің ойыңызша ысырап деген не? (қалдық, ысырап, шығын мағынасында)
2. Қонақ үй қонақтары қонақ үйдің қай бөлімдерінде көбірек ысырап етеді?
3. Қонақ үй қонақтарының ысырап жасауының себептері қандай?
4. Сіз жұмыс істейтін қонақ үйде қонақтардың ысырап жасауына жол бермейтін тәжірибелер бар ма? Егер бар болса, олар қандай тәжірибелер?
5. Қонақ үй қонақтарының ысырапшылдық әрекеттерін азайту үшін не істер едіңіз?
6. Шетелдік қонақтардың ұлтына қарай ысырапшылдық әрекеттері өзгешеленеді ме?
7. Қонақ үй қызметкерлері нені ысырап етеді деп ойлайсыз және неге?
8. Сіз нені ысырап етіп жатырсыз деп ойлайсыз және неге?
9. Егер жоғарыдағы сұраққа ысырап етпеймін деген жауабыңыз болса, ысырап етпеуіңізге қандай себептер бар?
10. Адамдардың үйдегі тұтыну мөлшері қонақ үйдегі тұтынушылық мөлшерінен айырмашылығы бар ма? Егер иә болса, бұл айырмашылықтың себептері қандай?
11. Қонақ үй қонақтары ысырап жасағанда қандай сезімде боласыз?
12. Сіз өзіңізді ысырап еткенде қалай сезінесіз?
13. Ысырап жасау әрекеті тұтынушылардың жасы мен жынысына қарай өзгере ме?
14. Қалдықтардың экономикалық әсері туралы не ойлайсыз?
15. Қалдықтардың қоршаған ортаға тигізетін әсері туралы не айтасыз?
16. Сіздің қызметкерлеріңіз ысыраптың алын алады деп ойлайсыз ба? (Бұл сұраққа бөлім басшылары жауап береді).
17. Сіздің менеджерлеріңіз ысыраптың алын алады деп ойлайсыз ба? (Бұл сұраққа бөлім қызметкерлері жауап береді)
18. Қайта өңдеу туралы түсінігіңіз бар ма?
19. Қонақ үйіңізде қайта өңдеуге болатын қалдықтарға арналған бөлек жәшіктер бар ма? Егер иә болса, ол үнемі қадағаланады ма?
20. Сіздің қалаңызда қонақүйлерден қайта өңдеуге болатын қалдықтарды жинайтын компаниялар бар ма? Әлде әкімшілік жинайды ма?
21. Әріптестеріңізге ысырапшылдық туралы ескерту қажет деп ойлайсыз ба? Ескерту жасаған кезде қандай реакциялар аласыз?
22. Қонақ үйде тұтынушылар мен қызметкерлерге ысырапты болдырмау үшін арнайы ақпараттық белгілер, хабарламалар бар ма?
23. Қонақ үйіңізде ысырапқа жол бермеу бойынша ұсыныстарыңызды/жоспарларыңызды және жобаларыңызды көрсете аласыз ба?

Ek 2: Görüşme Soru Formu Türkçe (2 sayfa)

Değerli Katılımcı

Bu görüşme formu, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsünde hazırlanan ‘Otel İşletmelerinde Yönetici ve Çalışan Bakış Açısıyla İsrafi Önleme: Kazakistan Örneği’ konulu tez çalışması için Akmaussym Ulykman tarafından hazırlanmıştır. Görüşme sorularına verilen cevaplar akademik amaçlı olup sadece araştırma kapsamında kullanılacak ve kişisel bilgileriniz yayınlanmayacaktır. Çalışmadaki tüm sorulara yanıt verilmesi çalışmanın bilimselliği için önem arz etmektedir. Görüşme formundaki fotoğraflar otellerde çıkan geri dönüştürülebilir atıklarla ilgilidir. Katılımınız çalışan ve yönetici bakış açısıyla israfın önlenmesi hususunda yapılabilecekler yol gösterici olacaktır.

Katkılarınız için teşekkür ederim.

AKMAUSSYM ULYKMAN

Katılımcı kodu:

Görüşme tarih ve saat

Demografik sorular:

1. Çalıştığınız bölüm?
2. Çalıştığınız bölümdeki göreviniz?
3. Eğitim durumunuz?
4. Yaşınız?
5. Kaç seneden beri otelcilik alanında çalışıyorsunuz?
6. Bu otelde kaç seneden beri çalışıyorsunuz?

Görüşme soruları:

1. Sizce hangi tür davranışlar israftır? İsraf size göre nedir?
2. Otel misafirleri en çok otelin hangi bölümlerinde neleri israf ediyorlar?
3. Otel misafirlerinin israfa yönelmelerinin sebepleri nelerdir?
4. Çalıştığınız otelde misafirlerin israf yapmasını önleyen uygulamalar var mı? Var ise bunlar nelerdir?
5. Siz olsaydınız otel misafir israf davranışını azaltmak için neler yapardınız?
6. Milliyetlere göre misafirlerin israf davranışları farklılık gösteriyor mu? Konu ile ilgili görüşlerinizi paylaşır mısınız?
7. Otel çalışanlarının neleri ve niçin israf ettiğini düşünüyorsunuz?
8. Kendinizin neyi, niçin israf ettiğinizi düşünüyorsunuz?
9. Yukarıdaki soruya yanıtınız israf etmediğiniz yönünde ise israf yapmama nedenleriniz nelerdir?
10. İnsanların evlerindeki tüketim davranışlarıyla oteldeki tüketim davranışları farklı mıdır? Yanıt Evetse ise bu farklılığın nedenleri nelerdir?
11. Müşterilerin yaptığı israfı görünce neler hissediyorsunuz?
12. Kendiniz israf yaptığınızda neler hissediyorsunuz?
13. Müşterilerin yaş ve cinsiyetlerine göre israf davranışı değişiklik gösteriyor mu?
14. İsrafının ekonomik etkileri hakkında ne düşünüyorsunuz?
15. İsrafının çevresel etkileri hakkında ne düşünüyorsunuz?
16. Çalışanlarınızın yeterli derecede otel israfını önlediğini düşünüyor musunuz? (Bu soruyu departman yöneticileri cevaplayacaktır).
17. Yöneticilerinizin yeterli derecede otel israfını önlediğini düşünüyor musunuz? (Bu soruyu yönetici konumunda olmayan departman çalışanları cevaplayacaktır).
18. Geri dönüşüm hakkında detaylı bilgiye sahip misiniz?
19. Otelinizde geri dönüştürülebilir atıklar için ayrı çöp kutuları var mıdır? Var ise bunları düzenli olarak toplanmakta mıdır?
20. Bulunduğunuz şehirde otellerden geri dönüştürülebilecek atıkları toplayan firmalar mıdır? Ya da belediye bunları toplamakta mıdır?
21. Çalışma arkadaşlarınızı israf konusunda uyarma gereksinimi hissediyor musunuz? Uyardığınızda nasıl tepkiler alıyorsunuz?
22. Otel içinde müşterilere ve çalışanlara yönelik israfı engelleyecek görsel mesajlar var mıdır?
23. Otelinizde israfı önlemek için önerilerinizi/planlarınızı ve projelerinizi belirtir misiniz?