

El Kitabı

TÜRKİYE SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM PROGRAMI – BİRİNCİ AŞAMA

Kapadokya Üniversitesi

SOSYAL VE STRATEJİK ÇALIŞMALAR UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ | 50420 MUSTAFAPAŞA ÜRGÜP NEVŞEHİR

İÇERİK

ÖNSÖZ	2
BÖLÜM A ETKİLİ BİR SÜRDÜRÜLEBİLİR YÖNETİMİN GÖSTERİLMESİ	3
A1 Sürdürülebilirlik yönetim sistemi	3
A2 Yasal uyum	5
A3 Raporlama ve iletişim	7
A4 Personel katılımı	9
A5 Müşteri deneyimi	11
A7.4 Herkes için erişim	13
BÖLÜM B YEREL TOPLUMUN SOSYAL VE EKONOMİK FAYDALARININ EN ÜST DÜZEYE ÇIKARILMASI VE OLUMSUZ ETKİLERİN EN AZA İNDİRİLMESİ	15
B3 Yerel/Bölgesel satın alma	15
BÖLÜM C KÜLTÜREL MİRASIN FAYDALARININ EN ÜST DÜZEYE ÇIKARILMASI VE OLUMSUZ ETKİLERİNİN EN AZA İNDİRİLMESİ	18
C3 Kültür ve mirasın sunulması	18
BÖLÜM D ÇEVREYE OLAN FAYDALARIN EN ÜST DÜZEYE ÇIKARILMASI VE OLUMSUZ ETKİLERİN EN AZA İNDİRİLMESİ	21
D1 Kaynakları koruma	21
D1.1 Çevreye duyarlı satın alma	21
D1.2 Verimli satın alma	24
D1.3 Enerji tasarrufu	26
Bağlantı: A1, A2, A3, A4, A5, B8, B9, D2.3, D3.1	29
D1.4 Su tasarrufu	29
D2 Kirliliğin azaltılması	32
D2.3 Atık su	32
D2.4 Katı atık	34
SÖZLÜK	38

Önsöz

Bu kılavuz, Türkiye’de faaliyet gösteren turizm işletmeleri tarafından benimsenmesi tavsiye edilen sürdürülebilir turizm ilke ve standartlarına ilişkin, turizm işletmelerine yol göstermek için hazırlanmıştır.

Kılavuz, turizm sektörü için Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı ve Kapadokya Üniversitesi tarafından 2022 yılında Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi (GSTC) ile iş birliği halinde geliştirilen ve GSTC tarafından tanınan, Türkiye Sürdürülebilir Turizm Programının 1.Aşama kriterleri esas alınarak oluşturulmuştur.

Kılavuzda yer alan ifade ve yorumlar yol gösterici nitelikte olup, herhangi bir sertifika veya belgenin teminini garanti etmemektedir. Aynı şekilde kılavuzda yer alan ilişkili belge, gösterge ve diğer belgeler örnek ve tavsiye niteliğindedir. İşletmeler, çeşitli sertifika veya belgeleri alabilmek için burada tavsiye edilen belge ve göstergeleri yetkili kişilere, firmalara veya denetçilere kanıt olarak sunabilirler. Ayrıca işletmeler burada belirtilenlerin haricinde başka belge, gösterge ve kanıtları da belgelendirme süreçleri için kullanabilir, kanıt olarak sunabilirler.

Bu kılavuzda bahsedilen belge ve göstergelerin sunulması, herhangi bir sertifika veya belgenin alınmasını garanti etmemektedir. Sertifikalandırma ve belgelendirme süreçleri, işletmelerin kendi sorumluluğunda olup süreç yetkilendirilmiş bağımsız denetim ve değerlendirme kuruluşları tarafından yürütülmektedir.

BÖLÜM A

ETKİLİ BİR SÜRDÜRÜLEBİLİR YÖNETİMİN GÖSTERİLMESİ

A1 Sürdürülebilirlik yönetim sistemi

İşletme, büyüklüğüne ve kapsamına uygun, çevresel, sosyal, kültürel, ekonomik, kalite, insan hakları, sağlık, güvenlik, risk ve kriz yönetimi konularını ele alan ve sürekli iyileştirmeyi yönlendiren uzun vadeli bir sürdürülebilirlik yönetim sistemi uygulamaktadır.

Göstergeler

- A. Sürdürülebilirlik Yönetim (SY) Sistemi açıkça belgelenmiştir.
- B. SY Sistemi çevresel, sosyal, kültürel, ekonomik, kalite, insan hakları, sağlık ve güvenlik konularını kapsamaktadır.
- C. SY Sistemi, risk ve kriz yönetiminin değerlendirilmesini içerir.
- D. Yazılı kanıtlar SY sisteminin uygulanmasını göstermektedir.
- E. SY sistemi, sürdürülebilirlik performansında sürekli iyileştirmenin izlenmesi için bir süreç içermektedir.

Ne yapılmalı?

İşletmeler, bir "Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi"ne (SYS) sahip olmalı ve bu sistemi yazılı bir hale getirmelidirler. İşletmeler bu şekilde sürdürülebilirliği bir yönetim felsefesi olarak benimsediklerini kanıtlayabilirler.

SYS, çevresel, kültürel, ekonomik, kaliteye ve insan haklarına yönelik, sağlık ve güvenlik konularına konuları içerir. SYS, otelin en az burada sayılan konularda risk değerlendirmesini yapmış olmasını gerektirir.

Küçük işletmeler daha çok "performansa ve uygulamaya" dayalı basit SYS'lere sahip olabilirler. Büyük işletmelerde ise politika ve prosedürler, hedef ve göstergeler, performans raporları ve personel eğitim kanıtları olmalıdır.

Neden?

Sürdürülebilir turizm, etkili, verimli ve sürdürülebilir bir yönetim tarzını gerektirir. İşletmeler, sürdürülebilirliği turizm yönetiminde bir ilke olarak belirlediklerinde, maliyetleri zaman içinde düşecek, verimlilikleri artacak, karlılık oranları yükselecektir.

Sürdürülebilirlik anlayışını benimseyen işletmeler, uzun dönemde sağlıklı, sürdürülebilir bir gelir artışı elde edebilecek ve yüksek ziyaretçi memnuniyetine erişme imkanı bulacaklardır.

Daha fazlası:

SYS hazırlamak isteyen işletmeler GSTC tarafından hazırlanmış örnek kılavuzu kullanabilirler. SYS, çevresel, kültürel, ekonomik, kaliteye ve insan haklarına yönelik, sağlık ve güvenlik konularına dair işletmenin yaklaşımını ve yönetim politikasını içerir.

SYS, işletmenin büyüklüğüne, yaptığı işin doğasına ve işletmenin kapsamına uygun olmalıdır. Genel olarak SYS, riskleri belirlemek, risklerle ilişkili yönetim ilkelerinin ana hatlarını ortaya koymak, risklerin yönetimini izlemek ve bu konulardaki performansı belgelemek için kullanılır.

SYS oluşturulmadan önce işletmeler risk analizi yapmalı ve risk yönetim planlarını belirlemelidirler. SYS'nin belli bir standardı veya formatı yoktur. İşletmeler büyüklüklerine, risk durumlarına, coğrafi konumlarına ve diğer özelliklerine uygun şekilde kendi SYS'lerini oluşturabilirler. Yazılı hale getirilen SYS metni, hem çalışanlar hem de ziyaretçiler dahil tüm paydaşlarca açık ve kolay erişilebilecek bir ortamda paylaşılabilir.

İşletmenin tüm çalışanlarının SYS ile ilgili bilgisi olmalıdır. Çalışanların SYS ile ilgili rol ve sorumluluklarını bilmesi ve bu konuda otel yönetimi tarafından yönlendirilmeleri tavsiye edilmektedir. İşletme yöneticileri, SYS'de belirledikleri ilke ve yönetim prensiplerine uymalı ve çalışanları da bu yönde yönlendirdiklerini ortaya koyabilmelidirler. SYS, çalışanlar, ziyaretçiler, tedarikçiler, ve diğer paydaşların verdikleri geri bildirim ve yapacakları yorumlarla güncellenecek ve bu sayede "sürekli iyileştirme"yi sağlayacak şekilde düzenlenmelidir.

SYS bir yazılım veya belge değildir, sürekli olarak daha iyisini yapma sürecidir. Özetle SYS, plana-uygula-kontrol et ve önlem al (PUKÖ) döngüsünün uygulanmasını gerektirir.

ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi gibi standart ve sertifikalara sahip olan işletmeler, SYS ilke ve prensiplerine göreceli olarak daha kolay uyum sağlayabileceklerdir.

İlgili belgeler:

- *Sürdürülebilirlik Politika Belgesi ve Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi'ne dair belgeler*
- *Sürdürülebilirlik yönetimine dair işletmenin vizyonu, hedefleri, politikaları, stratejileri ve eylem planları, düzeltici eylemlere yönelik kanıtlar*
- *SYS ile ilgili risk analizi*

Diğer destekleyici belgeler:

- *ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi Sertifikaları*
- *İşletmenin SYS ile ilgili belirlediği amaç ve hedefler ile bu hedeflere uygun faaliyet gösterildiğine dair göstergeler,*
- *SYS'ye ilişkin izleme ve iyileştirme belge ve tutanakları (öz değerlendirme, paydaş görüşleri, iç tetkik gibi bir mekanizma ve sonuç raporu),*

A2 Yasal uyum

İşletme, diğerlerinin yanı sıra sağlık, güvenlik, işgücü ve çevresel konular da dâhil olmak üzere yürürlükteki tüm yerel/bölgesel, ulusal ve uluslararası mevzuat ve düzenlemelere uygundur.

Göstergeler

- Geçerli tüm yasal gereksinimlerin güncel bir listesi tutulur.
- Sertifikalar veya diğer yazılı kanıtlar, geçerli tüm yasal gerekliliklere uygunluğu gösterir.

Ne yapılmalı?

İşletme, yürürlükteki tüm yasalar, ilgili uluslararası sözleşmeler ve diğer düzenlemelere uymalıdır. İşletme yöneticileri tabi oldukları temel yasalar konusunda bilgi sahibi olmalıdır. İşletme yöneticileri, ilgili tüm düzenlemelere uyduklarını ve bu yasaları bildiklerini denetim sırasında göstermelidirler.

Neden?

Turizm işletmeleri de tüm gerçek ve tüzel kişiler gibi yasalara uymak zorundadır. Yasaların yanı sıra, turizmle ilgili Türkiye'nin taraf olduğu uluslararası sözleşmeler (Paris İklim Anlaşması, Ramsar Sözleşmesi gibi) yönetmelikler, talimatlar, bölgesel düzenlemeler de turizm işletmeleri için bağlayıcı niteliktedir.

Uymak zorunda olduğu düzenlemelerin haricinde işletmenin uymayı seçtiği veya gönüllü olarak uyum sağladığı kanun, uluslararası sözleşme veya düzenlemeler de bulunabilir. İşletmeler sektörel standartlar, (varsa) bağlı olunan holding, zincir, grup veya uluslararası örgütler ile iş birlikleri tarafından belirlenen standartlardan da sorumlu olabilirler. Bunlardan başka işletmeler sözleşmeler, uygulama kuralları ve meslek grubu veya sivil toplum kuruluş anlaşmaları gibi gönüllü taahhütler dolayısıyla da çeşitli sorumluluklara sahip olabilirler.

İşletmeler yasalara ve uymak zorunda oldukları diğer düzenlemelere uyduklarında, kamu kurumları ve meslek örgütlerinin yaptırımlarına maruz kalmayacaklardır. Ayrıca kanun ve diğer düzenlemelerle uyumlu faaliyet gösteren işletmeler, çeşitli teşviklerden faydalanabilmekte, ulusal ve uluslararası projelerde yer alabilmektedirler.

Daha fazlası:

İşletmelerin, yasalar, izinler, resmi izleme ve ölçüm kayıtları, talimat ve yönetmeliklere uyumla ilgili fiziki veya dijital ortamda tutulan bir dosyaya sahip olmaları tavsiye edilmektedir. İşletmelerin uymak zorunda oldukları tüm yasaların, uluslararası sözleşmelerin ve diğer düzenlemelerin listesini tutmaları ve bu listeyi düzenli olarak güncellediklerini göstermeleri denetimler sırasında kolaylık sağlayacaktır. Ayrıca işletmelerin bu listelerde gönüllü olarak uydukları, meslek örgütleri, diğer iş birlikleri ve üstlendikleri sorumlulukları da yer alabilir. Çalışanların, yasal uyum ve diğer sorumluluklar hakkında hizmet içi eğitime tabi tutulmaları tavsiye edilmektedir.

İşletmelerin uymak zorunda oldukları düzenlemelere örnek olarak; Turizmi Teşvik Kanunu, Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik, İş Sağlığı ve Güvenliği

Kanunu, Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun, SGK Kanunu gibi düzenleme ve standartlar sayılabilir.

İlgili belgeler:

- Uyum sağlanması gereken mevzuat ve düzenlemelerin listesi,
- Mevzuat ve yasal düzenlemelere uyum sağlandığına ilişkin çeşitli belgeler (sertifikalar, ruhsat ve izinler, lisanslar, eğitim ve seminer katılım belgeleri vb.),
- İş sağlığı ve güvenliği mevzuatına uyuma dair belgeler.
- Çalışanlara ilişkin son aya ait SGK bilgileri.
- İşyeri açma ve çalışma ruhsatı, turizm işletme belgesi veya basit konaklama turizm işletmesi belgesi.
- Güncel mevzuatın izlendiğine ve gözden geçirildiğine ilişkin göstergeler.

Diğer destekleyici belgeler:

- İşletmenin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği ve gönüllü olarak uyum sağladığı kriter, düzenleme, ilke ve standartların listesi.
- Alkol satış izni, ücret, yangın, gıda, sağlık, ulaşım, katı atık, arıtma, yer altı suları, vergi levhaları, malzeme güvenlik bilgi formları (MSDS), hijyen standartlarına uyum, doğal gaz tesisatının uygunluğu gibi belgeler
- Otelin kapasitesine göre, mevzuat kapsamında gerekli olması halinde işyeri hekimi bulundurma / ilkyardım sertifikalı personel istihdamı
- Aktif havuz bulunması halinde cankurtaran bulundurma

A3 Raporlama ve iletişim

İşletme, sürdürülebilirlik politikasını, eylemlerini ve performansını müşteriler de dâhil olmak üzere paydaşlara iletir ve desteklerini almaya çalışır.

Göstergeler

- Sürdürülebilirlik performansı hakkında düzenli raporlar hazırlanmaktadır.
- Sürdürülebilirlik politikaları ve eylemleri iç ve dış iletişim materyallerinde rapor edilir.
- İletişim, tüketici ve paydaş desteğini davet eden mesajlar içerir.

Ne yapılmalı?

İşletmeler, sürdürülebilirlik politikalarını belli periyotlarda (örneğin 1 yıllık dönemler için) değerlendirmeli ve bu değerlendirmeyi yazılı rapor haline getirmelidirler. Bu raporda işletmenin sürdürülebilirlik politikası, sürdürülebilirlik hedefleri ve bu hedeflere ulaşıp ulaşamadığına dair analiz yer almalıdır.

Bununla birlikte raporda misafirlerin, personelin ve diğer paydaşların sürdürülebilirlik politikalarına katkı yapmalarına yönelik çağrı bulunmalıdır. Bu katkıyı hangi kanallardan yapacaklarına dair bilgi de raporda yer alabilir.

Hazırlanan rapor işletme personeli, otel misafirleri ve diğer paydaşlar ile paylaşılmalıdır.

İşletmenin süreç ve ürünleri ile reklam, tanıtım ve pazarlama faaliyetlerinde dijital imkanlardan faydalanması tavsiye edilmektedir. Mevcut ve gelecekteki sürdürülebilirlik sorunlarını çözerken verimliliği ve misafir memnuniyetini artırmak üzere işletmenin tüm alanlarında, prosedürlerinde, ürünlerinde ve fiziki ortamlarında daha az enerji tüketen yeni teknolojilerin benimsemesi ve uygulanması önem arz etmektedir.

Neden?

İşletmenin müşterileri başta olmak üzere, işletme ile etkileşime veya ticari ilişki içine giren kişi ve kurumların, işletmenin sürdürülebilirlik politikaları ile ilgili bilgi edinmesi ve sürdürülebilirlik performansını izleyebilmesi önemlidir. Bunun nedeni, sürdürülebilir turizmin yalnızca işletme tarafından uygulanabilir bir ilke veya program olmanın ötesinde diğer paydaşların da sorumluluğunda olan bir süreç olmasıdır.

Özellikle işletmeyi sürdürülebilirlik konusundaki hassasiyetinden dolayı tercih eden müşteriler ve çevre dostu üretim yapan tedarikçiler, sürdürülebilirlik konusuna önem veren tur operatörleri, işletmenin sürdürülebilirlik performansına ne derece katkıda bulduklarını (bölgesel kalkınma, istihdam, elektrik tasarrufu, su tasarrufu gibi konularda) ve işletmenin sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmada ne derece başarılı olduğunu bilmek isteyeceklerdir. Bu nedenle sürdürülebilirlik performansının herkes tarafından kolayca erişilebilir ve anlaşılabilir şekilde tüm paydaşlarla düzenli olarak paylaşılması tavsiye edilmektedir.

Daha fazlası

Oteller, dönem sonu için hazırladıkları performans değerlendirme raporlarında dönemlik sürdürülebilirlik hedeflerini belirterek raporlama dönemi sonunda bu hedeflere ne derece uyduklarını analiz edebilirler.

İşletmelerin sürdürülebilirlik performansının ölçülmesine yönelik bir metodoloji tanımlaması tavsiye edilmektedir. Ölçümün belirli ve düzenli periyotlarda gerçekleşmesi önem arz etmektedir.

Performans raporu, işletme personeline kağıt sarfiyatına yol açmayan dijital iletişim imkanları kullanılarak iletilebilir. Otel misafirleri, tedarikçiler, tur operatörleri web sitesi veya e-postalar ile bilgilendirilebilir.

İşletmelerin sürdürülebilirlik hedeflerini belirlemesi ve bu hedeflere yönelik eylem planları yapması SYS'nin bir parçası olarak değerlendirilebilir. Hedefler, paydaşlar (müşteri, tedarikçi, kamu kurumları, sivil toplum kuruluşları gibi) tarafından verilen geri bildirimler de dikkate alınarak güncellenebilmelidir. İşletme hedeflerini ve hedeflere uyuma ilişkin durumu web sitesi üzerinden paylaşabilir. Özellikle misafirlerin sürdürülebilirlik politika ve eylemlerinden haberdar olmaları önemlidir. Bilgiler resepsiyonda veya odalarda QR kod veya diğer dijital imkanlar kullanılarak sağlanabilir veya müşterilere ilk karşılamada kısaca sözlü bilgi verilebilir.

İlgili belgeler:

- *Tesisin sürdürülebilirlik politika ve eylemlerini paydaşlara duyurması*
- *Tesisin sürdürülebilirlik performansına ilişkin raporu paydaşlara iletmesi/duyurması*
- *Personel, tedarikçi ve müşteri ile sürdürülebilirlik politikalarının ve hedeflerin paylaşımına yönelik kayıt ve kanıtlar*

Diğer destekleyici belgeler:

- *Sürdürülebilirlik politikası ve performans raporlarına ilişkin iletişim süreci/prosedürü,*
- *İlgili (iç ve dış) tarafların ve paydaşların listesi,*
- *İletişim ile ilgili personel, görev, yetki ve sorumluluklar,*
- *Paydaş katılımına ilişkin belgeler (web sitesinde geri bildirim mekanizması/şikâyet yönetim sistemi)*
- *Raporlama ve iletişime ilişkin izleme ve iyileştirme kanıtları*

A4 Personel katılımı

Personel, sürdürülebilirlik yönetim sisteminin geliştirilmesi ve uygulanması ile ilgilenmekte, sistemin sunumundaki rolleri ve sorumlulukları hakkında periyodik rehberlik ve eğitim almaktadır.

Göstergeler

- A. SY Sistemi ile ilgili personel için gerekli belgeler mevcuttur.
- B. Kurs kayıtları ve işbaşında eğitim, devam düzeyleri ile mevcuttur.
- C. Personel eğitim ve rehberlik materyalleri erişilebilir bir formatta mevcuttur (gerektiğinde hizmet verilen kişilerin dillerinin kullanımı dâhil).
- D. Personel ilgili disiplinlerde / becerilerde sertifika ve niteliklere sahiptir.

Ne yapılmalı?

İşletmenin sürdürülebilirlik politikasının oluşturulma, yürütülme ve güncelleme süreçlerinde personelin katkısı ve katılımı olmalıdır. Personel, sürece nasıl ve ne ölçüde katkı vereceği konusunda bilgilendirilmiş ve eğitilmiş olmalı, sürdürülebilirlikle ilgili görev ve sorumluluklarını bilmelidir.

Eğitim yetkili kuruluşlarca veya hizmet içi eğitim şeklinde düzenlenebilir. Hizmet içi eğitimlerde, eğiticinin gerekli yetkinliklere sahip olması gerekir. İşletme gerektiğinde sürdürülebilirlik konusunda personele verilen eğitimin belgelerini sunabilmelidir.

Neden?

Sürdürülebilirlik politikası ve yönetim sisteminin, işletme yöneticileri tarafından tek taraflı olarak belirlenen ve "yukarıdan aşağıya" uygulanan bir süreç olmaması, özellikle işletme personelinin, aynı zamanda misafirlerin ve diğer paydaşların görüş ve geri bildirimleri ile şekillenmesi önemlidir.

İşletme personeli, sürdürülebilirlik politikalarını ve Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi'ni uygulamakla yükümlüdür. Büyük işletmelerde her bir departmana düşen sorumluluklar bulunmaktadır.

Bazı durumlarda karmaşık olabilecek sürdürülebilirlik konularında personel yetkili ve uzman kurumlardan eğitim almış olmalıdır. Eğitime ilişkin materyallerin erişilebilir olması, bir denetim sırasında eğitim katılım sertifika/belgeleri ve eğitim materyallerinin sunulması önemlidir.

Daha fazlası

İşletmelerin sürdürülebilirlik ve SYS ile ilgili personel bilgilendirme ve eğitimleri için ilke, prosedür ve kurallarını belirlemeleri tavsiye edilmektedir. Personelin sürdürülebilirlikle ilgili görev, yetki ve sorumluluklarını açık bir şekilde anlaması kritere uyum sağlanması

açısından kritik öneme sahiptir. Büyük işletmelerde, bazı alanlarda (atık, enerji verimliliği, su yönetimi gibi) ilgili personelin gerekli belge ve sertifikalara sahip olmaları yasal zorunluluktur.

Personelin bilgilendirilmesi, başarılı bir SYS için çok önemlidir. Tanımlanan tüm kültürel/beşerî/çevresel eylemleri uygulamak için personelin destek ve motivasyonuna ihtiyaç duyulmaktadır. Personelin temel eğitimleri, güncelleme eğitimleri, oryantasyon eğitimlerinin olması; eğitimlerin politikalar, vizyon/misyon/SYS genel çerçevesini içermesi önem arz etmektedir. Eğitimler gerektiğinde eğitim verilen kişilerin dillerini de içermelidir.

Büyük işletmelerde genellikle sürdürülebilirlikten sorumlu bir personel veya ekip görevlendirilmektedir. Bu personel ve ekibin işletmenin tüm sürdürülebilirlik süreçlerinde aktif katkısı bulunmakta, sürdürülebilirlik konularında işletme yöneticilerini ve diğer departmanları yönlendirmekle sorumlu bulunmaktadır.

İşletmeler GSTC tarafından yetkilendirilmiş kurumlardan personellerine Sürdürülebilir Otel Eğitimi veya Sürdürülebilir Turizm Eğitimi aldırabilirler. Eğitimi başarıyla tamamlamış olan personellere eğitici kurum tarafından verilen katılım belgesi denetim sırasında belge olarak sunulabilir.

Oteller isteğe bağlı olarak GSTC eğitimlerini alabilirler. GSTC eğitimleri, uluslararası kalite ve nitelikte olup GSTC tarafından yetkilendirilen uzman eğiticiler tarafından verilmektedir.

İlgili belgeler:

- *Personelin sürdürülebilirlik politikalarına katıldığına ve farkındalığına yönelik kanıtlar*
- *Personele verilen sürdürülebilirlik başta olmak üzere eğitim katılım belgeleri veya hizmet içi eğitim alındığına yönelik kanıtlayıcı belgeler veya sertifikalar / diplomalar*
(İşletmeler personellerine aldıkları eğitimin kalitesinden sorumludurlar. Alınan her eğitim ve sunulan her katılım belgesi, bu kritere uyumu garanti etmemektedir).

Diğer destekleyici belgeler:

- *Yıllık eğitim planı*
- *Eğitim sunumları*
(Sunumlar; Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi, politikalar, vizyon/misyon, çevre konuları, doğal kaynak kullanımı, misafir ilişkilerinde sürdürülebilirlik uygulamaları gibi konuları içermelidir.)

A5 Müşteri deneyimi

Sürdürülebilirlik unsurları da dâhil olmak üzere müşteri memnuniyeti izlenir ve düzeltici önlemler alınır.

Göstergeler

- A. Sonuçların analizi ile müşteri geri bildirim sistemi mevcuttur.
- B. Olumsuz geri bildirim ve buna verilen yanıtlar kaydedilir.
- C. Alınan düzeltici önlemlerin kanıtları vardır.

Ne yapılmalı?

İşletmeler müşterilerin memnuniyetini düzenli ve sistemli şekilde izlemelidirler. Müşteri deneyiminin izlenmesine yönelik bu süreç, çevre, kültür, sosyal ve ekonomik katkılar gibi sürdürülebilirlik unsurlarını da içermelidir. İşletmeler müşteri memnuniyetini izlediklerini kanıtlamalı, müşterilerden gelen geri bildirimlere yönelik aldıkları tedbirleri ve düzeltici eylemleri kaydetmeli ve gerekmesi durumunda bu kayıtları kanıt olarak sunmalıdırlar.

İşletmeler web/mobil tabanlı müşteri deneyimi izleme sistemlerini kullanabilirler.

Neden?

Müşteri memnuniyeti, hizmet sektörünün vazgeçilmez unsurlarındandır. Karlılık ve ekonomik sürdürülebilirliği hedefleyen işletmeler müşterilerinin yaşadıkları deneyimi, memnuniyet seviyelerini, deneyimleri süresince memnun olmadıkları konu ve unsurları izlemelidirler.

Sürdürülebilirlik politikası ve yönetim sisteminin, işletme yöneticileri tarafından tek taraflı olarak belirlenen bir süreç olmaması tavsiye edilmektedir. Misafirlerin deneyimleri, görüş ve geri bildirimleri SYS ve sürdürülebilirlikle ilgili süreçlerin önemli bir parçası olarak görülmelidir.

Müşteri deneyimini olumsuz etkileyebilecek bir unsura yönelik ivedilikle önlem alınması işletmenin sürdürülebilirliği açısından önemlidir. Mümkünse, müşteriye yapılan iyileştirme çalışmaları ve sonuçları hakkında bilgi verilmesi müşteri deneyimini artıracaktır. Bu süreçlerin (geri bildirim, geri bildirimlerin analizi, düzeltici önlemler ve her türlü iletişim) tamamının yazılı olarak kayıtlı olması tavsiye edilmektedir.

Daha fazlası

İşletmeler tarafından müşterilerden gelen geri bildirimleri düzenli olarak takip edecek, değerlendirecek ve iyileştirecek bir "sistem" kurulması (CRM veya benzeri) veya buna yönelik bir prosedür oluşturulması tavsiye edilmektedir. Sistem, online veya web tabanlı olabilir. Süreçler, web veya mobil tabanlı geliştirilecek uygulamalar üzerinden takip edilebilir.

Müşteri deneyimi ile ilgili tesis geneline konulabilecek QR kodlar veya benzeri yöntemler aracılığıyla "geri bildirim" noktaları oluşturulabilir, ayrıca tesiste misafire yönelik mobil

uygulama ve/veya web sitesi aracılığıyla da bu tür geri bildirimlerin iletilebilmesine imkân verilebilir.

Ayrıca misafirlerin görüşlerini iletmelerini motive etmek için özendirici uygulamalar (çekilişle ödül verme vs.) yapılabilir. İşletme ayrıca Frankfurter Tabelle, Kütahya Çizelgesi gibi ulusal ya da uluslararası tüketici haklarını korumaya yönelik geliştirilmiş uygulamaları kabul ettiğini beyan edebilir.

Genelde büyük işletmelerde bulunan ISO 10002:2018- Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi veya müşteri memnuniyetinin ölçülmesine yönelik hazırlanmış ayrıntılı dokümantasyon bu kritere uyuma katkı sağlayacaktır.

İlgili belgeler:

- *Müşteri deneyimi izleme süreçleri*
- *Düzeltilici önlemlerin alındığına dair kanıtlar*

Diğer destekleyici belgeler:

- *Öneri/şikâyet sistemi veya anket uygulaması ve sonuçları*
- *Büyük işletmelerde ISO 10002:2018- Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi veya müşteri memnuniyetinin ölçülmesine yönelik hazırlanmış dokümantasyon*
- *Çevrimiçi rezervasyon siteleri vs. yorumların takip edildiğine ve gerekli düzeltilici önlemlerin alındığına yönelik kanıtlar*
- *Müşteri deneyimine ilişkin diğer izleme kanıtları*

A7.4 Herkes için erişim

Gerektiğinde özel ihtiyaçları olan kişilere erişim ve bilgi sağlamak.

Göstergeler

- A. Alanlara, binalara ve faaliyetlere, operasyonun niteliğine uygun olarak, fiziksel engelli ve diğer özel ihtiyaçları olan kişiler tarafından erişilebilir.
- B. Erişilebilirlik düzeyi hakkında açık ve doğru bilgiler verilmektedir.
- C. Erişilebilirlik, ilgili uzmanlar/kullanıcı kuruluşları tarafından onaylanmıştır veya kontrol edilmiştir.

Ne yapılmalı?

İşletme, fiziksel koşullarının elverdiği oranda, tesislerini engelsiz erişime uygun hale getirmelidir. Bunu yaparken binaların niteliğine uygun şekilde önlemler almalıdır. Tarihi eser, milli park, mağara, eğimli arazi, dağlık alan, vb. yerlerde bulunan tesislerde tesisin özellikleri bozulmadan çeşitli iyileştirmeler yapılmalıdır.

Tesisin erişilebilirlik düzeyi hakkında, örneğin internet sitesi ve rezervasyon platformlarında, resepsiyonda, tur operatörleri tarafından verilen broşürlerde, doğru ve açık bilgilendirme yapılmalıdır.

Erişilebilirlik kriterine uyum sağlanırken otelin konumunun buna uygun olup olmadığı değerlendirilir ve ne tür erişilebilirliğe ihtiyaç olduğu belirlenir.

Neden?

Sürdürülebilir turizmin en önemli özelliklerinden birisi de kapsayıcı olmasıdır. Herhangi bir engelden dolayı kimsenin turizm faaliyetlerinden alıkonulmaması sürdürülebilirlik ilke ve prensiplerine uygundur.

Daha fazlası

İşletme tesisin fiziki koşullarını göz önünde bulundurarak engelli ve özel ihtiyaçları olan misafirler için gerekli önlemleri almalıdır. Bu konudaki bilgilendirme doğru ve etkin bir biçimde yapılmalıdır.

Tesisin dikey dolaşımı için uygun asansör bulunması veya zemin kotunda yatay dolaşıma uygun düzenleme olması halinde, asgaride resepsiyon, lobi-oturma alanı, yeme içme ünitelerinden en az birine veya uygun yeme-içme hizmeti alınabilecek bir alana, bir adet misafir yatak odasına "erişim" sağlanması, kritere uyum sağlanması açısından önem arz etmektedir.

Verilen hizmet hakkında bilgilendirme, yönlendirme yapılmalıdır. Menülerde ve diğer bilgilendirici kaynaklarda ihtiyaç halinde kullanılmak üzere görsel ve işitsel engellilere yönelik düzenleme yapılması faydalı olacaktır. Misafirin kullanacağı az harfli veya sayılı bildirim içeren yazılar, panolar, asansör, kumanda gibi aletlerin tuşları kabartmalı

dokunsal algılamaya uygun olabilir. Diğer bilgilendirici metin ve yönlendirmeler Braille alfabesi ile desteklenebilir. Asansörlerde sesli bildirim bulunması, acil durum alarmının sesli ve görsel olması kriterlere uyum sağlanması açısından önemlidir. İşletmelerin web sayfalarında görme engellilere yönelik sesli erişim sağlanması tavsiye edilmektedir.

80 oda üzeri konaklama tesisleri ile 4 ve 5 yıldızlı otellerde erişilebilirlik düzenlemeleri, mutlaka "Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik ve 2019/1 sayılı Tebliğ" hükümlerine uygun yapılmalıdır.

Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik kapsamında seksen oda ve üzeri tesisler ile dört ve beş yıldızlı tesislerde, tesis girişinde, genel tuvaletlerde, yatak odalarında, engelli müşteri odalarında, yeme-içme ünitelerinde asgari düzenlemelerin yapılması zorunludur. Erişilebilirlik düzenlemesi yapılması zorunlu konaklama tesislerinde açık ve kapalı yüzme havuzlarının en az birer adedinde bedensel engelli müşterilerin havuzu kullanmasına olanak sağlayan havuz asansörü yapılır. Bu tesislerden denize kıyısı bulunan ve iskele ve benzeri düzenlemeler olmaksızın denize doğrudan kumsaldan girilenlerde ise oda sayısının yüzde biri oranında bedensel engelli müşterilerin denize ulaşmasını ve denize girmesini sağlayacak özelliklere sahip engelli plaj sandalyesi bulundurulur.

Bu düzenlemelerin bir listesi için Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ'in 21. maddesi esas alınmalıdır.

İlgili kanıtlar:

- *Erişilebilirlikle ilgili Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğe uyuma yönelik kanıtlar*
- *Erişilebilirlikle ilgili Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğe uyum zorunluluğu olmayan tesislerde erişilebilirlik düzenlemelerinin veya bir önceki denetimden sonra gerçekleştirilen iyileştirme çalışmalarının yerinde kontrolü (bedensel engelli kullanımına uygun oda, giriş kapılarının geniş olması, giriş rampası, genel mahallere hizmet veren tuvaletler ve lavabolar, asansörde sesli sistem ve görme engellilere yönelik düzenlemeler, Braille alfabesinin kullanımı, gibi)*
- *Erişilebilirlik durum tespiti ve müşterilere yönelik gerekli bilgilendirmeler*

Diğer destekleyici belgeler:

- *ISO 21902:2021 - Turizm ve ilgili hizmetler - Herkes için erişilebilir turizm - Gereklilikler ve tavsiyeler standartlarına uyum*
- *Erişilebilirlikle ilgili diğer sertifikalar*

BÖLÜM B
YEREL TOPLUMUN SOSYAL VE EKONOMİK FAYDALARININ EN ÜST DÜZEYE
ÇIKARILMASI VE OLUMSUZ ETKİLERİN EN AZA İNDİRİLMESİ

B3 Yerel/Bölgesel satın alma

İşletme mal ve hizmet satın alırken ve sunarken mevcut ve yeterli kalitede yerel/bölgesel ve uygun fiyat tedarikçilerine öncelik vermektedir.

Göstergeler

- A. İşletme, mal ve hizmet tedarik kaynaklarını düzenli olarak denetler.
- B. Yerel/Bölge halkına ait olan ve yerel/bölge halkı tarafından işletilen işletmelerden satın alınan mal ve hizmetlerin oranı ölçülür ve yönetilir.
- C. Yerel/Bölge halkına ait olmamakla veya yerel/bölge halkınca işletilmemekle beraber “adil ticaret” tanımına uyan tedarikçilerin oranı ölçülür ve yönetilir.

Ne yapılmalı?

İşletme mal ve hizmet satın alırken içinde yer aldığı bölgedeki tedarikçileri tercih ettiğini satın alma politika ve prosedürlerinin bir parçası haline getirmelidir. İşletmenin çevresinde veya bulunduğu bölgede yeterli kalitede ürün veya hizmet bulunmuyorsa işletme özellikle tarımda “adil ticaret” uygulamalarını benimseyen tedarikçileri tercih etmelidir.

Neden?

Sürdürülebilir turizmin en önemli unsurlarından birisi, turizm tesislerinin bölge halkına ve bölgedeki işletmelere katkı sunmasıdır. Turizm işletmeleri içinde buldukları bölgeyi istihdam, kalkınma, yatırım gibi konularda geliştirebilirlerse, bölgede uzun vadeli şekilde kalıcı olabilir ve uzun dönemde gelirini ve karlılığını artırabilir.

İşletmelerin satın alma politikalarıyla bölge halkı ve yerel işletmeleri desteklemenin yanında adil ticaret uygulamalarını da desteklemesi bu uygulamaların yayılması açısından önemlidir. Başka bir ifadeyle tarım, tekstil, madencilik gibi sektörlerde çocuk işçi, zorla çalıştırma, angarya, düşük ücret gibi uygulamalara karşı hassasiyet gösteren ve bu uygulamalara karşı bir satın alma politikası geliştiren işletmeler, ulusal ve küresel çapta sosyal refaha ve kalkınmaya katkı sağlamaktadırlar.

Daha fazlası

İşletmelerin, tedarikçilerinin kaydını tutmaları, hangi tedarikçilerden hangi mal ve hizmetleri satın aldıklarını düzenli şekilde kaydetmeleri ve izlemeleri tavsiye edilmektedir.

Buradan hareketle işletmeler satın aldıkları mal ve hizmetler arasından yerel veya bölgesel tedarikçilerden alınan mal ve hizmetlerin oranını belirleyebilir ve bunun bir kaydı tutabilir. Yerelden satın alım veya tedarik mümkün değilse adil ticaret uygulamasını benimseyen tedarikçilerden temin edilen mal ve hizmetlerin kaydı tutulabilir ve toplam satın alıma oran belirlenebilir.

İşletmeler tedarik ettikleri mal ve hizmetleri takip etmek için bir çizelge kullanabilirler. Ayrıca işletmeler yerel tedarikçi kriterleri de yayımlayabilirler.

İşletmelerin ekonomiyi ve toplumu desteklemek için hem yerel kişiler hem de yerel işletmelerle nasıl ilişki kurduğunu, yerel gelenekleri nasıl koruduğunu açıklayan yazılı bir politika oluşturmaları tavsiye edilmektedir. Aynı zamanda işletmelerin bu yazılı politikayı ilan etmeleri önem arz etmektedir. Ayrıca işletme, yerelden temin ettiği tüm mal ve hizmetlerin üreticisinin çevreye zararsız ve kaliteli olmasına özen göstermelidir.

İşletme yerel üreticilerin üretebilmek için ihtiyaç duyduğu desteği sağlamaya gayret edebilir. Bu çerçevede alım garantili ekim ya da benzeri bir mekanizma ile oluşturulacak projeler yerel halkın ve girişimcilerin ihtiyaç duyduğu finansal desteğin sağlanması gibi yaratıcı projeler desteklenebilir.

İşletme, yerel tedarikçilerin rekabet gücünün artırılmasına destek olabilir. Konu ile ilgili kamunun sağladığı destek, teşvik vb. projelerde yerel işletmeler ile ortak hareket edilmesi ve iş birliklerinin geliştirilmesi, bunu gerçekleştirirken ihtiyaç duyulan her türlü malzemenin (hammadde, tohum, gübre, makine ve ekipman vs.) yerelden teminin önceliklendirilmesi yerel halka önemli bir katkı olacaktır.

Oteller tarafından tedarikçi değerlendirme ve tedarikçi seçim kriterlerinin belirlenmiş olması tavsiye edilmektedir. Seçilen tedarikçilerin kayıtlarının tutulmuş olması, onaylı tedarikçi (kritik tedarikçi) listesi tutulması, hizmet kalitesini ve sürdürülebilirlik yönetim sistemini etkileyen unsurlar bağlamında tedarikçi değerlendirme (tedarikçileri yerinde denetim vb. yöntemler ile) uygulamaları yapılması tavsiye edilmektedir.

İlgili belgeler:

- *Yerel ve/veya adil ticarete öncelik verildiğine dair satın alma politikası*
- *Yerel tedarikçi temin belgeleri (aracı olan firmalardan alınacak)*
- *Yerel ve/veya adil ticaret ile temin edilen ürünlerin oranını gösteren kanıt ve kayıtlar,*
- *Yerel ve/veya duyarlı ve adil ticaret ile temin edilen ürünlerin bir önceki denetime göre artış kaydetmesi*

Diğer destekleyici belgeler:

- *Tedarikçi seçim ve değerlendirme kriterleri*
- *Yerinde tedarikçi denetim raporları (haberli/habersiz),*
- *Mal kabul teslim tutanakları*
- *Yerel kooperatif – direkt üreticiden temin vb. durumların belgelenmesi (fatura, fiş, sözleşme, irsaliye, vb.)*
- *Onaylı tedarikçi listesi*
- *ISO20400 – Sürdürülebilir Tedarik Standardı*
- *ISO 26000 – Sosyal Sorumluluk Yönetim Sistemi*

BÖLÜM C
KÜLTÜREL MİRASIN FAYDALARININ EN ÜST DÜZEYE ÇIKARILMASI VE
OLUMSUZ ETKİLERİNİN EN AZA İNDİRİLMESİ

C3 Kültür ve mirasın sunulması

İşletme, yerel/bölge halkının fikri mülkiyet haklarına saygı gösterirken, geleneksel ve çağdaş yerel kültürün otantik unsurlarını operasyonlarında, tasarımında, dekorasyonunda, mutfağında veya mağazalarında değerlendirir.

Göstergeler

- A. Yerel/Bölgesel sanat/zanaat tasarım ve mobilyalara yansır.
- B. Yaşayan kültürel miras ve gelenekler, sunulan mutfak, perakende satış, etkinlikler ve diğer hizmetlerde belirgindir.
- C. Telif hakkı ve fikri mülkiyet hakları gözetilmiş ve gerekli izinler alınmıştır.
- D. Yerel/Bölgeye ait kültürel mirasın sunumunda yerel/bölgedeki toplumun görüşleri alınmıştır.

Ne yapılmalı?

İşletme, içinde yer aldığı bölgedeki yerel kültüre ve geleneklere ait unsurları inşaat, tasarım, mutfak, dekorasyon gibi konularda kullanmalıdır. Bunu yaparken fikri mülkiyet haklarına, telif haklarına, eser sahipliğine saygı göstermelidir.

İşletme, bir kültür unsuru olarak ulusal ve/veya yerel mutfağın tarihi, reçeteleri, sunumu konularında farkındalık oluşturmmalıdır. İşletme yerel ve mevsimlik ürün ve reçetelerin tanıtılmasını, sunulmasını ve tüketimini teşvik etmeli, tüm faaliyetlerinde gastronomide sürdürülebilirliği sağlamak için geleneksel ile yenilikçi ve yaratıcı uygulamaları birleştirerek ortaya koymalıdır.

İşletme coğrafi işaretli ürünlerin sunumuna ve kullanımına öncelik vermeli ve bu konuda misafir ile iletişim kurmalıdır.

Neden?

Sürdürülebilir turizm, yerel kültürün, geleneklerin ve eserlerin yaşatılarak sonraki nesillere aktarılmasını, bu sayede turizmin kültürel kaynaklarının desteklenmesini içermektedir. Turizm işletmeleri, yerel kültüre ait unsurları tasarımda, dekorasyonda, operasyonda, yemeklerde ve içeceklerde kullanarak yerel kültürün korunmasına, maddi olarak desteklenmesine, yerli ve yabancı ziyaretçiler tarafından tanınmasına katkıda bulunabilirler. Bu sayede turizm işletmeleri kendi işletmelerinin değerini artırırken, ülke ve bölge kültürünün ve geleneklerinin tanıtımına ve yaygınlaşmasına katkıda bulunacaklardır.

İşletmelerin yerel kültürel mirasın sunumunda yerel toplumun görüşlerini almaları önem arz etmektedir. Bu sayede kültür ve mirasın, geleneklerin ve sanatın uygun şekilde

sunulup sunulmadığından, sunum şeklinin bölge halkını rahatsız etmediğinden emin olabilirler.

Daha fazlası

İşletmeler yerel ve bölgesel kültür ve eserleri sunarken bu eserlere ait telif hakkı, fikri haklar ve sınai haklara saygı duymalıdır. Sınai haklar konusundaki en önemli kaynak, 1967 yılında imzalanan “Sınai Hakların Korunması İçin Paris Sözleşmesi”dir. Yeni yürürlüğe giren 6769 sayılı Sınai Mülkiyet Kanunu da açıkça patenti, faydalı modeli, markayı, tasarımı ve coğrafi işareti sınai mülkiyet hakkı olarak tanımlamaktadır (Resmî Gazete). Organizasyonun bu uluslararası ve ulusal kanun ve mevzuatlara uyduğunu gösteren belgeleri sunması önem taşımaktadır.

İşletme ayrıca 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu’na uygun davranıldığını belgelemelidir. Müzik vb. sanat eserleri için MÜYAP’a başvurulmalı, toplu alanlarda çalınan müzikler, sergilenen sanat eserlerine yönelik telif hakları ve diğer haklara yönelik belgeler bulundurulmalıdır. Telif hakkı ödenmemiş olan sanat eserlerinin toplu alanlarda sergilenmemesi veya seslendirilmemesi gerekir.

Destinasyona özgü, destinasyonun tanıtımında ve yerel kalkınmasında önemi bulunan çeşitli yerel festivallere destek verilmesi, işletmenin yerel kültür ve gelenekleri korumak ve geliştirmek adına yapabileceği önemli bir faaliyettir. İşletme, farklı departmanlarında yerel halktan satın aldığı ürünleri kullanabilir, bunları sergileyebilir ve geliri yerel halka verilecek şekilde onlar adına satılabilir.

Yörenin geleneksel ve kültürel özelliklerini yansıtacak otantik unsurların dekorasyon, mobilya, gibi alanlarda kullanımı ve bu durumun belgelenmesi önemlidir. Destinasyon için önemli bir çekicilik unsuru olan yaşayan kültürel miras ve özel müzelere sağlanan destekler, bağışların belgelenmesi, yaşayan müzelerden başka, özel müzeler, örenyerleri gibi yerlere yapılan aynı ve maddi destekler önem arz etmektedir.

Örneğin Kapadokya bölgesinde yer alan bir otelin, geleneksel taş ve duvar işçiliği unsurlarını otelin inşaatında kullanması, bölgeye ait halı ve seramiklerden satın alarak dekorasyonda faydalanması, bölgeye has yiyecek ve içecekler menüsünde yer vermesi ve telif haklarının ödenmesi şartıyla bölgedeki sanatçıların eserlerini sergilemesi (tablo, müzik, vb.) tavsiye edilebilir.

İlgili belgeler:

- *Otelin dekorasyonunda, yiyecek-içecek menüsünde, operasyonda, inşaatla yerel kültür ve mirasa uygun unsurların kullanımı*
- *Coğrafi işaretli ürün kullanılması durumunda bunların uygun şekilde sunumu ve tanıtımı*
- *Varsa, telif haklarına yönelik belgeler*

Diğer destekleyici belgeler:

- *Somut ve somut olmayan kültür mirasını yaşatmak adına gerçekleştirilen ulusal veya uluslararası proje ve/veya iş birliklerinin belgesi,*

- *Yerel kültürel mirası korumak, iyileştirmek ve tanıtmak için yerel halkın katılımı ve desteğinin kanıtı,*
- *Konu ile ilgili bir politikanın varlığı ve uygulamaların ilanı*
- *Personele kültürel miras ve korunması konusunda verilen eğitimler*
- *Yerel kültürel mirasın sunumunda yerel toplumun görüşlerinin alındığına dair kanıt ve belgeler*
- *Yaşayan kültürel miras müzeleri, vb. uygulamalara yapılan bağışlar, destekler*

BÖLÜM D
ÇEVREYE OLAN FAYDALARIN EN ÜST DÜZEYE ÇIKARILMASI VE OLUMSUZ
ETKİLERİN EN AZA İNDİRİLMESİ

D1 Kaynakları koruma

D1.1 Çevreye duyarlı satın alma

Satın alma politikaları, mallar, yiyecek, içecek, inşaat malzemeleri ve sarf malzemeleri dahil olmak üzere çevresel açıdan sürdürülebilir tedarikçiler ve ürünlere öncelik verir.

Göstergeler

- A. Belirlenmiş çevresel satın alma politikası mevcuttur.
- B. Özellikle ahşap, kâğıt, balık, diğer gıdalar ve vahşi doğadan gelen ürünler açısından çevre sertifikalı ürünler ve tedarikçiler tercih edilir.
- C. Sertifikalı ürünlerin ve tedarikçilerin mevcut olmadığı yerlerde, büyüme veya üretimin kökeni ve yöntemleri dikkate alınır.
- D. Tehdit altındaki türler kullanılmaz veya satılmaz.

Ne yapılmalı?

İşletme çevreye duyarlı satın almayı da içeren bir "satın alma politikasına" sahip olmalı ve bunu yazılı hale getirmelidir. İşletme bu politikayı personeli, müşterileri ve tedarikçilerle paylaşmalıdır.

İşletme, tüketilmesi veya kullanılması doğaya ve çevreye zarar verebilecek ürün ve mallara karşı duyarlı olmalıdır. Örneğin ormanların azalmasını önlemek için ağaç ve ormanlardan üretilen kâğıt ve ahşap ürünleri satın almak yerine geri dönüşümlü ve eko etiketli ürünleri seçtiğini göstermelidir.

Bitkisel ürünler ve hayvansal ürünler ile su ürünlerinin tedarik ve tüketiminde türlerin neslini tehlikeye atacak uygulamalardan kaçınılmalı ve bu durum satın alma politikasında belirtilmelidir.

Neden?

İşletmelerin sürdürülebilir turizmi desteklemek için doğayı, bitki ve hayvan türlerini, havayı, akarsuları, denizleri ve gölleri korumaları önem arz etmektedir. Bu sayede işletmeler turizmin doğal kaynaklarının sürdürülebilirliğinin yanında uzun vadeli gelir artışı ile kârlılığın sürdürülebilmesini de sağlayabilirler.

İşletmeler çevreyi ve doğayı koruyabilmek için satın aldıkları mal ve ürünlere dikkat etmelidirler. Satın alım yaparken azalması veya eksilmesi doğaya ve çevreye zarar verebilecek ürünlerden kaçınılması çevreye verilen zararı azaltacaktır. Kâğıt tüketiminin azaltılması için alınabilecek önlemler bu kriter açısından önem arz etmektedir.

İşletmeler satın aldıkları ürünlerin doğaya ve çevreye zarar vermediğinden emin olabilmek için çevre sertifikalı ürünleri satın alabilirler.

Daha fazlası

İşletmenin bir satın alma politikası olmalıdır. Bu satın alma politikasının bir politika belgesi şeklinde yazılı olarak düzenlenmiş ve işletmenin sahipleri veya yöneticileri tarafından onaylanmış olması tavsiye edilmektedir. Mümkün olması durumunda bu belgenin çalışanların görebileceği bir yerde bulundurulması ve diğer paydaşlarla da paylaşılması önemlidir. Satın alma politikası, satın alınan her türlü ürünü, inşaat malzemelerini, temizlik malzemelerini ve sarf malzemelerini içermelidir.

İşletme satın alma politika belgesinde çevre sertifikalı ürünlerden ve tedarikçilerden satın alma yönündeki tercihini açıkça belirtmelidir. Özellikle balık ve tarım ürünleri başta olmak üzere tüm gıda ürünlerinde çevre sertifikası aranması tavsiye edilmektedir. Çevre sertifikası bulunmuyor ise işletme gıda ürünü tedarikinde "iyi tarım" uygulamalarını, sorumlu balıkçılık ilkelerini dikkate alabilir. Avlanmaları tamamen yasak olan balıkların, boyutlarına göre küçüklerinin avlanmasının yasak olduğu balık türlerinin ve yasaklanmış yöntemlerle (trol, gırgır vb.) yakalanan balıkların satın alınmaması gerekmektedir (<https://tudav.org/calismalar/deniz-alanlari/karadeniz/sorumlu-balikcilik-ilkeleri/>).

Gıda ve gıda ile temas eden ürün/ambalajlar için tedarikçi seçiminde, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından verilmiş bulunan Çevre Etiket, ISO 14001, İyi Tarım Uygulamaları, AB'ye ait Eco Label, ISO 22000, GMP, BRC, IFS, Organik Tarım, Organik Su Ürünleri Belgesi, Global Gap, FSC, MSC, Fair Trade ve benzeri sistem ve ürün spesifik uluslararası belgelendirmelerin mevcudiyeti aranabilir. Bu tür sertifikalara sahip ürünler temin edilmişse, buna yönelik kanıtların denetim sırasında sunulması gerekecektir. Gıda ürünleri dışındaki ürünler için ISO 9001 KYS bir tedarikçi seçim kriteri olabilir. Bu ürünler için ISO 27001, ISO 26000 gibi standartlar mecburi değildir ve tedarikçi seçiminde ön koşul olmayabilir. Ancak burada bahsedilen diğer sertifikasyonların kontrolü uygun olacaktır.

Avlanması yasak kara hayvanlarının, av mevsimi veya izin verilen avcılık bölgeleri dışında avlanan hayvanların satın alınmaması yasal zorunluluktur. İşletmenin satın alma politikasında bu hususların belirtilmesi tavsiye edilmektedir.

İşletmenin çevreye duyarlı satın almaya yönelik belirlediği hedeflerin ve politikaların açıkça belgelenmiş ve ilan edilmiş olması önem arz etmektedir. İşletmeler hedef ve politikalarını web sitelerinde veya sosyal medya hesaplarında tüm paydaşlarla paylaşabilirler.

İşletmelerin kullanmak zorunda oldukları her türlü kimyasalı, doğada birikime neden olmadan biyolojik olarak parçalanabilir olanlardan seçmeleri tavsiye edilmektedir. Ayrıca tehlikeli olabilecek kimyasallar ile ilgili MSDS (Material Safety Data Sheet) belgelerinin tedarikçilerden talep edilmesi önemlidir. Bu hususa satın alma talimatında ve prosedürlerinde yer verilebilir.

Kullanılan kimyasalların çevreye duyarlı olduğunu belirten etikete sahip olması, dozajlama ile çevreye verilen zararın azaltılması gibi konulara dikkat edilmesi tavsiye edilmektedir.

Satın alma yapılırken, çevreye duyarlılık kapsamında enerji tasarrufunun da ön planda tutulması tavsiye edilmektedir. Örneğin teknik personel tarafından alınan havuz pompalarının enerji sınıfına dikkat edilmesi, her departmana kullanacağı ürün özelinde ve çalışma alanında eğitimler verilmesi ve eko etiketli ürünler hakkında bilgilendirme yapılması tavsiye edilmektedir. Departmanlar satın alma biriminden ürün talep ederken çevreye duyarlı satın alma konusunda farkında olmalı ve bu bilinç ile satın alma departmanını yönlendirmelidir.

İlgili belgeler:

- *İşletme tarafından hazırlanan ve onaylı, yayımlanmış bir satın alma politika belgesi*
- *Satın alma kayıtları, çevreye duyarlı ürünlerin oranı (FSC sertifikalı vb.), sürdürülebilir ürün temin eden tedarikçi listesi*
- *Bir önceki denetimden sonra çevreye duyarlı ürün tedarik oranında artışın belgelenmesi*

Diğer destekleyici belgeler:

- *ISO 9001 Kalite yönetim sistemi*
- *Satın alma ile sorumlu personele yönelik enerji ve çevre eğitimleri*
- *Tedarikçinin ISO 14001 Çevre yönetim sistemi, 50001 Enerji Yönetim Sistemi gibi sertifikalara sahip olduğuna dair kanıtlar*
- *ISO 22000 Gıda güvenliği sistemi*
- *ISO 26000 Sosyal sorumluluk yönetim sistemi*

D1.2 Verimli satın alma

İşletme, atıkları en aza indirmek için gıda dâhil sarf ve tek kullanımlık malların satın alınmasını dikkatle yönetir.

Göstergeler

- Satın alma politikası, yeniden kullanılabilir, iade edilebilir ve geri dönüştürülmüş malları tercih eder.
- Sarf malzemeleri ve tek kullanımlık ürünlerin satın alınması ve kullanımı izlenir ve yönetilir.
- Toplu olarak satın alınan gereksiz ambalajlardan (özellikle plastikten) kaçınılır.

Ne yapılmalı?

İşletme satın alım yaparken atıkların önüne geçmeyi hedeflemelidir. Bunu yapmak için büyük miktarda satın alınan malzemeleri belirleyerek öncelikle ambalajsız ve iade edilebilir ambalajlarla, bunun mümkün olmadığı durumlarda tek ve büyük ambalajlarla satın alım işlemini gerçekleştirmelidir.

İşletme satın alım yaparken yalnızca katı atıkların değil, gıda atıklarının da önüne geçmeyi hedeflemelidir.

Neden?

İşletmelerin sürdürülebilir turizmi desteklemek için doğayı, bitki ve hayvan türlerini, havayı, akarsuları, denizleri ve gölleri korumaları önemlidir. Bu sayede işletmeler turizmin doğal kaynaklarının sürdürülebilirliğinin yanında uzun vadeli gelir artışı ile karlılığın sürdürülebilmesini de sağlayabilirler.

Doğayı koruyabilmek için, okyanuslarda, denizlerde, göllerde, toprakta biriken ve doğa tarafından bertaraf edilmesi yüzlerce yıl süren atıkların önüne geçilmesi gerekmektedir. Bu çerçevede plastik, metal, cam veya kâğıt ambalajlı ürünlerden mümkün olduğunca kaçınılması önemlidir. İşletme tarafından yiyecek-içecek sunumunda plastik ambalaj ve tek kullanımlık ürünlerden kaçınılması ciddi fayda sağlayacaktır. İşletmelerin tek kullanımlık ürünler yerine yeniden kullanılabilir cam, porselen, metal tabak, bardak ve çatal-kaşık ürünlerini tercih etmeleri doğanın ve kaynakların korunmasına katkıda bulunacaktır.

Daha fazlası

İşletme satın alımlarında atıkları en aza indirmeyi, mümkünse hiç atık üretmemeyi hedeflemelidir. Satın alım yapılırken yeniden kullanılma özelliği bulunan ürünler, depozitolu ürünler veya geri dönüşümsüz atık oluşturmayacak organik ürünler tercih edilmelidir. Bu tercih, satın alma politika belgesinde yer almalıdır.

İşletmelerin bardak, çatal, buket malzemeleri gibi tek kullanımlık ürün ve sarf malzemeleri yerine tekrar kullanılabilen, doldurulabilen, eğer hiçbiri mümkün değilse çevreye en az zararlı ve geri dönüştürülebilir ürünleri tercih etmeleri tavsiye edilmektedir.

İşletmelerin satın alma politikasında satın alma tercihini tek kullanımlık ve plastik/kağıt ambalajlı ürünlerden yana kullanmayacağını belirtmeleri tavsiye edilmektedir. Tek

kullanımlık ürünlerin ve sarf malzemelerinin satın alınması zorunlu ise (örneğin temizlik malzemeleri, kırtasiye ürünleri vb.) bu ürünlerin satın alınması, kullanılması ve geri dönüşümü dikkatle izlenmeli ve yönetilmelidir. Gerekli yerlere tek kullanımlık ürünlerin nasıl geri dönüşüme yönlendirilebileceğine ve tek kullanımlık ürünlerin kullanımının azaltılmasına dair yönerge ve talimatların asılması, bu konuda personele eğitim verilmesi tavsiye edilmektedir.

İşletmelerin gıda atığı ve israfı önleme politikasına sahip olmaları ve bunu uygulamaları tavsiye edilmektedir. Atık gıdaların nasıl kullanıldığı ve bunlardan nasıl yararlanılacağına dair (gübre, hayvan yemi, vb.) projelere sahip olunması ve bunun uygulanması kriterlere uyum açısından faydalı olacaktır.

Odalarda bulunan tek kullanımlık pet şişe, karton bardak, paketli ürünler gibi ürünlerin kademeli olarak kaldırılması, kullanılan gıda ürünlerinin ve diğer malzemelerin poşetlenmesi gibi uygulamaların sonlandırılmasına yönelik hedeflerin belirlenmesi ve bu hedeflere uyum sürecinin izlenerek raporlanması tavsiye edilmektedir.

Satın alım yapılırken gereksiz ambalajdan kaçınılması önemlidir. Kâğıt ve plastik bardak, tabak, çatal, kaşık, pet şişe içinde su vb. ürünler yerine yeniden kullanım özelliği bulunan cam ve metal ürünler tercih edilebilir. Sık kullanılan malzemeler (örneğin yüzey temizleyiciler) küçük ebatlı ambalajlar yerine daha büyük ebatlı ambalajlarda alınarak oluşacak plastik atık miktarı azaltılabilir.

İşletmenin verimli satın almaya yönelik belirlediği hedeflerin açıkça belgelenmiş ve ilan edilmiş olması (herkesçe görülebilir yerlerde yer alması, dijital ortamlarda, QR kod ile veya web sitesinde paylaşılması) önem arz etmektedir.

İlgili belgeler:

- *İşletme tarafından hazırlanan ve onaylanan satın alma politika belgesi: gıda dahil verimli satın almayı içermelidir.*
- *Verimli satın alma ile bir önceki denetime göre atık oranında düşüşün gerçekleştiğinin belgelendirilmesi*

Diğer destekleyici belgeler:

- *Sıfır Atık Yönetmeliği'ne uyum ve buna uygun bilgilendirme ve eğitimlerin yapılması*
- *Satın alınan tek kullanımlık ürünlerin tedarik, kullanım ve geri dönüşümünü içeren sistem kurulması ve bunun uygulanması*
- *Gıda atıkları ve israfı önleme politika belgesi*
- *Personelin atık ve geri dönüşüm konusunda eğitilmesi*

D1.3 Enerji tasarrufu

Enerji tüketimi türe göre ölçülür ve toplam tüketimi en aza indirmek için adımlar atılır. İşletme, yenilenebilir enerji kullanımını arttırmak için çaba göstermektedir.

Göstergeler

- A. Kullanılan toplam enerji izlenir ve yönetilir.
- B. Turist/gece başına kullanılan enerji miktarı, her enerji türü için izlenir ve yönetilir.
- C. Yenilenebilir kaynaklar tercih edilir ve yenilenebilir enerjinin toplam enerji arzı içindeki payı izlenir ve yönetilir.
- D. Enerji kullanımını en aza indiren ekipman ve uygulamalar kullanılır.
- E. Enerji tüketimini azaltma hedefleri mevcuttur.
- F. Personel ve misafirlere enerji kullanımını en aza indirme konusunda rehberlik edilir.

Ne yapılmalı?

İşletmeler, kullandıkları toplam enerjiyi takip etmeli, ölçmeli ve kaydetmelidir. Kullanılan enerji, türüne göre ayrı ayrı izlenmelidir. Örneğin elektrik enerjisi, doğalgaz, benzin, motorin gibi enerji türleri ayrı ayrı izlenmeli ve yönetilmelidir.

İşletmeler kullanılan toplam enerjiyi ölçtüktan sonra, turist ve geceleme başına kullanılan enerji miktarını hesaplamalıdır. Bunu yapmak için, belli bir dönem içinde (aylık, haftalık, vb.) türe göre kullanılan enerji, turist ve geceleme sayısına bölünür.

İşletmeler ayrıca enerji kullanımında yenilenebilir enerjiyi tercih ettiklerini bir politika olarak belirtmeli, enerji tüketimini en aza indirecek önlemler almalı, enerji tüketimini azaltmak için hedefler belirlemeli ve bu hedeflere uyumu takip edip raporlamalı (A3 kriterine uyum için), misafirlere enerji tüketimini azaltabilecek tavsiyeler vermelidir.

Neden?

Son yıllarda Türkiye güneş, rüzgâr ve jeotermal gibi alanlarda yenilenebilir enerji yatırımlarını artırmıştır. Turizm sektörü, ısıtma, soğutma, aydınlatma, taşıma gibi faaliyetlerde doğal gaz, elektrik enerjisi ve petrol ürünlerini kullanmaktadır.

Sektörün kullandığı enerji miktarının artması daha fazla fosil yakıt tüketimi ve daha fazla ithalat anlamına gelmektedir. Sektörün artan fosil yakıt tüketimi, ithalatı artırarak dış ticaret açığı üzerinde baskı oluşturmaktadır. Bu durum, sektörün uzun vadeli gelişimi önünde engel teşkil etmektedir.

Fosil yakıt tüketimi sırasında atmosfere salınan sera gazları, hava kirliliğine ve çeşitli hastalıklara sebep olabilmekte, turizmin doğal kaynakları arasında yer alan temiz çevre ve

temiz havanın zarar görmesine ve kalitesinin düşmesine yol açmaktadır. Bu durum, uzun vadede turizm talebinin sürdürülebilirliğini düşürmekte, Türkiye'nin uluslararası turizm rekabet avantajını kaybetmesine neden olabilmektedir. Bu nedenle otellerin mümkün olduğunca fosil yakıt kaynaklı enerji tüketimini azaltmaları, misafirlerini de enerji tüketimini azaltmaya yönlendirmeleri veya teşvik etmeleri doğanın ve kaynakların korunmasına katkı sağlayacaktır. Büyük oteller kendi enerjilerinin bir kısmını üretmek üzere çeşitli projeler geliştirebilir ve yatırımlar yapabilirler.

Daha fazlası

İşletmeler bu kritere uyum kapsamında, enerji tüketimini izlemeli ve ölçmelidir. Tüketilen enerji türe göre ayrı ayrı izlenir ve ölçülür. Örneğin tüketilen elektrik enerjisi, doğalgaz, araçlarda kullanılan akaryakıt ayrı ayrı ölçülür ve izlenir. İşletme enerji tüketiminin izlendiğine ve yönetildiğine dair kanıtlar ve belgeler sunmalıdır. İşletmelerin tükettiği enerjiyi türe göre ve aylara/haftalara göre izlediği çizelgeler oluşturması ve bu çizelgeleri analiz etmesi, analiz sonuçlarına dayanarak tükettiği enerji miktarını azaltacak önlemler alması ve bu önlemleri uygulaması kritere uyum sağlanması açısından önemlidir. İşletmenin enerji tüketimini azaltmaya yönelik orta ve uzun vadeli sayısal hedeflere sahip olmaları ve bu hedeflere ulaşmak için bir yol haritası belirlemeleri, hedef ve yol haritalarını kamuoyu ile paylaşmaları tavsiye edilmektedir.

İşletme tüketilen enerjiyi misafir/turist ve geceleme başına ölçer ve çizelgelerine işler. Bunu yaparken tüm dolu odalarda tüketilen elektrik ve doğal gaz belli periyotlarla (aylık veya haftalık) ölçülerek tüketilen enerji turist ve geceleme sayısına bölünür. Misafirlerin/turistlerin tükettikleri enerjiyi azaltacak önlemler alınması ve bu önlemlerin uygulanması önem arz etmektedir. İşletmenin bu önlemleri aldığına ve uyguladığına dair kanıtlar sunması kritere uyum sağlandığına dair kanıtlar arasında sunulabilir.

İşletme elektrik enerjisi tüketiminde yenilenebilir kaynaklardan üretilen enerjiyi tercih ettiğini bir politika olarak beyan etmelidir. Bunun için mümkün olması halinde sertifikalı olarak yenilenebilir enerji üreten firmalardan elektrik enerjisi temin edilebilir. YEKDEM sistemine kayıtlı tedarikçiler bu amaçla kullanılabilir (<https://seffaflik.epias.com.tr/transparency/uretim/yekdem/yekdem-katilimci-listesi.xhtml>). İşletme, yenilenebilir kaynaklardan enerji tedarik ediyorsa tedarik ettiği yenilenebilir enerjinin toplam enerji tüketimi içindeki payını izlemelidir. Bu payı artırmaya yönelik hedefler belirlenmesi tavsiye edilmektedir.

Enerji tüketimini en aza indirecek ekipmanların tercih edilmesi önemlidir. Tüm mekanik ve elektrik donanımı ile ürünlerin enerji tasarrufu en yüksek ürünlerden tercih edilmesi tavsiye edilmektedir. Örneğin fotoselli ve led aydınlatmalar, enerji tasarruflu (invertörlü) klima ve ısıtma sistemleri, binaların bölümlü ısıtılması ve soğutulması, ısı pompaları, hibrit enerji kullanımına yönelik ve atık ısı kullanımına yönelik sistemler kullanılabilir.

İşletme uygun mekanlarına yerleştireceği, kojenerasyon ve trijenerasyon sistemleri ile enerji kayıplarını minimize ederek verimli enerji kullanımı sağlayabilir. Uygun mahallere yerleştirilecek güneş panelleri, rüzgâr türbini vb. ekipmanlar ile doğa dostu enerji üretimine katkı sağlanabilir.

İşletmenin ayrıca olası enerji kayıplarını önlemek için içinde bulunduğu binanın her türlü izolasyon, yalıtım vb. uygulamalarını eksiksiz olarak yerine getirmesi önerilmektedir.

İşletme misafirlere/turistlere ve personele enerji tüketimini azaltmaya yönelik tavsiye ve yönergeler vermeli, enerji tüketimini azaltmayı teşvik edecek faaliyetler yürütülmelidir.

İşletmenin bu yönde belirlediği politika ve hedeflerin açıkça belgelenmiş ve ilan edilmiş olması tavsiye edilmektedir (herkesçe görülebilir yerlere asılabilir veya web sitesinde paylaşılabilir).

İlgili belgeler:

- Enerji tüketiminin izlendiği, kaydedildiği ve tarihlere göre hedeflerin bulunduğu çizelgeler
- Misafirlere yönelik enerji tüketimini azaltıcı önlem ve tavsiyeler
- Enerji tasarruflu ekipmanlar veya bu ekipmanlara yönelik yatırım planları
- Enerji politikası: ölçüm, izleme, azaltma ve yenilenebilir enerji kullanımına yönelik tercihlerin yanında; hedefler, enerji verimliliğine uygun ekipmanların kullanımı, gelecek planlarını içermelidir.

Diğer destekleyici belgeler:

- T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından verilen Çevre Etiketleri'ne sahip işletmeler, Çevre Etiketleri'nin 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 27-40. Maddeleri çerçevesinde bu kritere uyuma yönelik uygulamalara sahip olmaktadır.
- Enerji Verimliliği Kanunu, Binalarda Enerji Performansı Yönetmeliği, YEKDEM mekanizmasına uyuma yönelik belgeler
- ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi ve buna yönelik uygulamalar
- YEKDEM – yenilenebilir kaynaklardan alınan sertifikalı enerjiye yönelik belgeler
- Personele enerji tüketiminin azaltılmasına yönelik verilecek eğitimler
- Yenilenebilir enerji yatırımları ve buna yönelik diğer çabalar
- Isı pompaları, eşanjör, ısı geri dönüşüm sistemleri, A sınıfı makineler kullanımı.
- Binanın bölümlere bölünerek ısıtılmasının/soğutulmasının sağlanması ve bunun belgelenmesi
- Binalarda ısı yalıtımı yapıldığına dair belgeler veya ısı yalıtımına yönelik yatırım planları

Bağlantı: A1, A2, A3, A4, A5, B8, B9, D2.3, D3.1

1

D1.4 Su tasarrufu

Su riski değerlendirilir, su tüketimi türe göre ölçülür ve genel tüketimi en aza indirmek için adımlar atılır. Su temini sürdürülebilirdir ve çevresel akışları olumsuz etkilemez. Yüksek su riski olan alanlarda, şartlara göre su yönetim hedefleri belirlenir ve takip edilir.

Göstergeler

- A. Su riski değerlendirilmiş ve belgelenmiştir.
- B. Su riskinin yüksek olduğuna yönelik değerlendirmenin mevcut olduğu durumlarda, su yönetim hedefleri belirlenmiştir.
- C. Kaynak temelli olarak turist/gece başına kullanılan su izlenir ve yönetilir.
- D. Su tüketimini en aza indiren ekipman ve uygulamalar kullanılır.
- E. Su, çevresel akışları daha önce etkilemeyen ve gelecekte etkilemesi olası olmayan yasal ve sürdürülebilir bir kaynaktan gelmektedir.
- F. Bölgedeki turizmin su kaynakları üzerindeki kümülatif etkileri göz önünde bulundurulmaktadır.
- G. Su tüketimini azaltma hedefleri mevcuttur.
- H. Personel ve konuklara su kullanımını en aza indirme konusunda rehberlik edilir.

Ne yapılmalı?

İşletmeler su riskini değerlendirmeli ve bunu belgelendirmelidir. Eğer işletme su riski yüksek bir bölgede ise, su yönetimine dair hedefler belirlenmelidir.

İşletmeler kullandığı toplam suyu, türe göre ölçmelidir. Örneğin sulama suyu, içme suyu, tuzlu su, termal su, kullanma suyu, atık su gibi türler ayrı ayrı ölçülerek takip edilmelidir. İşletmeler kullanılan toplam suyu ölçtüktan sonra, turist ve geceleme başına kullanılan su miktarını hesaplamalıdır. Bunu yapmak için, belli bir dönem içinde (aylık, haftalık, vb.) türe göre kullanılan su, turist ve geceleme sayısına bölünür.

İşletmenin kullandığı suyun sürdürülebilir kaynaklardan temin edilmesi önemlidir. Şebeke suyunun kullanıldığı durumlarda sürdürülebilirliğin sağlanmış olduğu varsayılabilir. İşletmenin kullandığı suyun çevredeki canlılara, bölge halkının suya erişimine ve ekosisteme olumsuz etkisi bulunmamalıdır.

Neden?

Türkiye su zengini bir ülke değildir. Nüfus artışı, ekonomik büyüme ve iklim değişikliğinin olumsuz etkileri dolayısıyla tatlı su kaynakları üzerindeki baskı her yıl daha fazla artmaktadır. Türkiye turizmi mevsimselliği ve yapısı gereği fazla su tüketme potansiyeline sahiptir. Süs ve yüzme havuzları, duşlar, çevre düzenlemesi ve bitkilerin sulanması, temizlik ve eğlence faaliyetlerinde yüksek miktarda su kullanılmaktadır.

Kullanılan su miktarının takip edilmesi, azaltılması, daha verimli su tüketen ekipmanlar kullanılması, deniz, göl ve akarsu sularının temiz tutulması, turistleri daha az ve daha verimli su tüketmeye teşvik etmek Türkiye'nin orta ve uzun vadede karşı karşıya kalması muhtemel su krizine yönelik olarak turizm sektörünün alabileceği önlemler arasında gelmektedir. Turizmin en önemli doğal kaynaklarından biri olan suyun uzun vadede turizmin hizmetinde kalabilmesi, otellerin deniz, göl ve akarsuların temiz sularından faydalanarak bunları misafirlerin hizmetine sunabilmeleri, suyun sürdürülebilir kullanımı ile doğrudan ilgilidir.

Daha fazlası

İşletme içinde yer aldığı çevrede bulunan suya yönelik riski değerlendirir ve bu risk değerlendirmesi belgelendirilir. Eğer işletmenin bulunduğu bölgede su riskinin yüksek olduğu değerlendirilirse, su kaynaklarının yönetimine dair hedef ve ilkeler, ilan edilir. Bu hedef ve politikaların uygulandığı işletme tarafından belgelendirilmelidir. Hedef, politika ve uygulamaların herkesçe erişilebilecek yerlerde bulundurulması ve web sayfalarında ilan edilmesi tavsiye edilmektedir.

Su riskinin belirlenmesi için AQUEDUCT Su Riski Atlası kullanılabilir.

İşletme kullandığı suyun kaynağına ve türüne göre tüketimini izlemeli ve yönetmelidir. Bu çerçevede tatlı su, tuzlu su ve atık su kullanımı izlenir ve yönetilir. İşletme tüketilen suyu misafir/turist ve geceleme başına ölçer ve hazırlayacağı çizelgelerine işler. Bunu yaparken tüm dolu odalarda tüketilen su ve üretilen atık su belli periyotlarla (aylık veya haftalık) ölçülerek turist ve geceleme sayısına bölünür. Misafirlerin/turistlerin tükettikleri su miktarını azaltacak önlemler alınır ve bu önlemler uygulanır. İşletmenin bu önlemleri aldığına ve uyguladığına dair kanıtlar sunması beklenmektedir. İşletmenin su tüketimini azaltmaya yönelik fotoselli ve tasarruflu bataryalar, susuz pisuvarlar gibi sistemleri tercih etmesi tavsiye edilmektedir.

Mümkün olması durumunda işletmeler yağmur suyu hasadı yaparak elde ettikleri suyu bahçe sulamasında kullanabilirler. İşletmeler bununla ilgili olarak Yağmursuyu Toplama, Depolama ve Deşarj Sistemleri Hakkında Yönetmelik'e uyum sağladıklarını kanıt olarak sunabilirler.

İşletme kullandığı suyu temin ederken çevresel akışları engellememeye özen göstermeli ve su teminini sürdürülebilir kaynaklardan yapmalıdır. Başka bir ifade ile ruhsatsız kuyu suyu, göl ve denizlerden izinsiz çekilen sular, akarsulardan çevrilen sular gibi ekosistem ve doğal çevreyi etkileyebilecek kaynaklardan su temin edilmemelidir.

Bahçe sulamasında su kullanımını azaltan donanım, daha az sulama gerektiren veya sulama gerektirmeyen bitkiler ve bahçe düzenlemeleri, gün ışığı sonrası uygulamalar,

temizlikte su kullanımını azaltan sistemler, arızaların izlenmesi, fotoselli bataryalarının veya perlatör kullanımının artırılması gibi çalışmalar yapılması, hedefler koyulması tavsiye edilmektedir.

İşletmede oluşan atık sulardan yeniden kullanılabilir olanların (gri su) kullanımı ile ilgili iyi uygulamalar geliştirilebilir. Örneğin çamaşırhanede çamaşır makinalarının son durulama suyunun bir sonraki yıkamada ön yıkama suyu olarak kullanılmasına imkân verecek düzenlemenin yapılması veya lavaboda kullanılan el yıkama sularının klozetlerde kullanılmasına imkân verecek düzenlemeler gibi inovatif uygulamaların yapılması tavsiye edilir.

Süs ve kullanım havuzlarındaki suların yeniden kullanılabilir ve sürdürülebilir kaynaklardan temin edilmesi, mümkünse buharlaşma ile su kaybını önleyecek uygulamalara gidilmesi tavsiye edilmektedir.

İlgili belgeler:

- *Su riski analiz belgesi, bölgenin yüksek veya düşük su riski olup olmadığını gösteren değerlendirmeler/raporlar*
- *Türüne göre su tüketiminin ve atık suyun izlendiği, kaydedildiği ve tarihlere göre hedeflerin bulunduğu çizelgeler*
- *Su tüketimini azaltmaya yönelik çabalar ve sürdürülebilir su teminine yönelik kanıtlar*
- *Yeraltı suyu kullanılıyorsa bunun çevreye etkilerinin azaltıldığına dair belge, rapor ve kanıtlar, yerel halkın içme suyuna erişimini azaltmadığının gösterilmesi*
- *Sürdürülebilir kaynaklardan su temininin gösterilmesi*
- *Misafirlere yönelik su tüketimini azaltıcı önlem ve tavsiyeler*

Diğer destekleyici belgeler:

- *T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından verilen Çevre Etiketleri'ne sahip işletmeler, Çevre Etiketleri'nin 5, 14, 15, 16, 27, 42-49 Maddeleri ile bu kritere uyuma yönelik uygulamalara sahip olabilmektedir.*
- *Belediyeden ve sayaçla su temin edildiğine dair belgeler, sayaçların izlenmesi*
- *Su riskini ve su tüketimini azaltmaya yönelik eylem planı ve bunun uygulanması, belgelenmesi*
- *Çevresel akışların engellenmediğine dair kanıtlar*
- *Yüzme havuzu varsa klorlu suyun nereye boşaltıldığına ve bunun çevreye olan etkisinin en aza indirildiğinin belgeleri*
- *Bölge halkı, yerel uzmanlar, çevre uzmanları ile istişare ve görüşmelere ilişkin kanıtlar*
- *Fotoselli bataryalar, susuz pisuarlar, damla sulama sistemleri*
- *Klozetlerdeki kaçakların önlendiğinden emin olunması ve klozet su seviyelerinin olması gereken uygun seviyelerde ayarlandığının rutin kontrollerinin belgelendirilmesi*
- *Personele su tüketiminin azaltılmasına yönelik verilecek eğitimler*
- *Sulama gerektirmeyen bahçe düzenlemeleri*

D2 Kirliliğin azaltılması

D2.3 Atık su

Gri su dahil olmak üzere atık su etkili bir şekilde arıtmakta ve yerel/bölge halkına veya çevreye olumsuz bir etkisi olmaksızın sadece güvenli bir şekilde yeniden kullanılmaktadır veya serbest bırakılmaktadır.

Göstergeler

- Atık su, varsa belediye veya kamu kurumları tarafından onaylanmış bir arıtma sistemine deşarj edilir.
- Uygun belediye atık su arıtımı mevcut değilse, atık suyu arıtmak için (uluslararası atık su kalite gerekliliklerini karşılayan) ve yerel/bölge nüfusu ve çevre üzerinde olumsuz bir etki yaratmayan bir sistem mevcuttur.

Ne yapılmalı?

İşletme kullandığı ve "atık" niteliğindeki her türlü suyu arıtmalıdır. Belediyenin veya bir kamu kurumunun (TURAŞ gibi) atık su tesisi varsa, işletmenin gerekli izinleri alarak atık suyunu belediye atık su şebekesine bağlanması yeterlidir. Eğer böyle bir atık su tesisi ve şebekeye erişim yok ise, işletme kendi su arıtma sistemini uluslararası standartlarda kurmalıdır.

Neden?

Türkiye turizmi mevsimselliği ve yapısı gereği fazla su kullanma potansiyeline sahiptir. Süs ve yüzme havuzları, duşlar, çevre düzenlemesi ve bitkilerin sulanması, temizlik ve eğlence faaliyetlerinde yüksek miktarda su kullanılmaktadır. Kullanılan suyun geri dönüştürülerek yeniden kullanılmadığı veya temizlik, hijyen, kişisel bakım gibi faaliyetlerde sabun, deterjan veya diğer kimyasallar dolayısıyla kirlendiği durumlarda, suyun arıtılması gerekmektedir. Aksi takdirde kirli suların deşarj edildiği akarsular, göller ve denizler kirlenmekte, bu durum orta ve uzun vadede turizmin en önemli doğal kaynaklarından olan suyun kalitesinin azalmasına neden olabilmektedir.

Bu durum, yaz turizmine, deniz ve göl turizmine ve doğa turizmine olan talebi azaltma ve Türkiye'nin uluslararası turizm rekabetinde dezavantajlı bir konuma gelmesine neden olma potansiyelini taşımaktadır. Bu nedenle otellerin suyu kullanırken ve misafirlerin kullanımına sunarken su kaynaklarının kirletilmesinin önüne geçmesi ve doğayı koruyarak turizmin uzun vadeli sürdürülebilirliğine katkı sunması önem arz etmektedir.

Daha fazlası

İşletme atık sularının tamamını arıtma işleminin ardından akarsulara, göllere veya denizlere iletmelidir. İşletme kullandığı her türlü suyun arıtılmasını sağlamalıdır. Atık suyun yasal olarak yetkilendirilmiş kuruluşlara verilmesi durumunda bu kritere uyum sağlanmış olur. İşletmenin atık suyunu yasal olarak yetkilendirilmiş firmalara verdiğini anlaşmalar/faturalar, bağlantı izinleri vs. ile kanıtlanması gerekmektedir.

Çevre İzin ve Lisans Yönetmeliği 200 ve üzeri yataklı oteller için atık su deşarjı ve derin deniz deşarjı konularında zorunluluk getirmektedir. İşletmelerin bu yönetmeliğe uygun davranmaları bu kritere uyumluluğu beraberinde getirecektir. Ayrıca 25687 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Su Kirliliği Kontrolü Yönetmeliği de işletmelerin uymaları gereken bir düzenlemedir.

Genel olarak şehirlerde belediyelere ait kanalizasyon sistemi, kıyılarda ise kanalizasyon ve yerel idarelere veya TURAŞ’a ait ortak arıtma sistemleri bulunmaktadır. İşletmenin bu arıtma sistemleri ile bağlantısı olması bu kriter açısından yeterlidir. Bunun yanında işletmeler münferit arıtma sistemleri de kurabilmektedir. Bu durumda işletmeler tüm yasal gerekliliklere ve standartlara uymak durumundadır. Akredite şirketler tarafından Arıtma Raporu verilmektedir. Su Kirliliği Kontrolü Yönetmeliği kapsamında tüm arıtma tesisleri en az ayda bir iç izleme numunesi vermek zorundadır.

İlgili belgeler:

- *İşletmenin belediyeye veya TURAŞ’a ait arıtma sistemleri ile bağlantılı olduğunu gösterir belge (kanal bağlantı izinleri, lisanslar, belediye kayıtları)*
- *İşletmenin kendine ait atık su sisteminin bulunması halinde atık su yönetimine dair yasal uyumlulukların tamamının yerine getiriliyor olması ve çevreye zarar verilmediğinin gösterilmesi (aylık izleme numune raporları, Entegre Çevre Bilgi Sistemi veri girişleri, Çevre İl Müdürlüğü denetim raporları, arıtma sistemi kayıt ve bakım belgeleri)*

Diğer destekleyici belgeler:

- *T.C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından verilen Çevre Etiketleri’ne sahip işletmeler, Çevre Etiketleri’nin 57 ve 62. Maddeleri ile bu kritere uyuma yönelik uygulamalara sahip olabilmektedir.*
- *Eğer tesis bünyesinde arıtma tesisi var ise Entegre Çevre Bilgi Sistemi tarafından atanan akredite laboratuvarlarca yapılmış atıksu numune analizleri*
- *Eğer tesis bünyesinde arıtma tesisi var ise arıtılmış suyun kalitesine ilişkin rapor ve belgeler, deşarj izni, günlük analizler, acil durumda alınması gereken önlemler*
- *Risk ve fırsatların değerlendirilmesine yönelik prosedür ve uygulamalar*

D2.4 Katı atık

Gıda atığı da dahil olmak üzere atık ölçülür, atığı azaltma, azaltmanın mümkün olmadığı durumlarda yeniden kullanma veya geri dönüştürme mekanizmaları mevcuttur. Herhangi bir atık bertarafının yerel/bölgedeki nüfus veya çevre üzerinde olumsuz bir etkisi yoktur.

Göstergeler

- A. Turist/gece başına bertaraf edilen katı atık miktarı izlenir ve yönetilir.
- B. Katı atık yönetim planı mevcuttur.
- C. Katı atık yönetim planı, gıda atıklarını azaltmak, ayırmak ve yeniden kullanmak veya geri dönüştürmek için eylemler içermektedir.
- D. Atık bertarafı devlet tarafından işletilen veya onaylanan bir tesise aittir ve tesisin çevre veya yerel/bölgedeki nüfus üzerinde olumsuz bir etkisi olmadığına dair kanıtlar vardır.
- E. Bertaraf edilen katı atık türüne göre ölçülür ve yönlendirilmemiş katı atığı en aza indirmek için hedefler uygulanır.
- F. İsrarı en aza indirme konusunda müşteri ve personele rehberlik edilir.

Ne yapılmalı?

İşletmeler gıda atığı dahil olmak üzere katı atıklarını ölçmelidir. İşletmeler bertaraf ettikleri toplam atığı türüne göre izlemeli ve raporlamalıdır. İşletmeler toplam atıklarını ölçtükten sonra, turist ve geceleme başına bertaraf edilen atık miktarını hesaplamalıdır. Bunu yapmak için, belli bir dönem içinde (aylık, haftalık, vb.) türe göre bertaraf edilen atık, turist ve geceleme sayısına bölünür.

İşletmeler katı atıkları ayrı şekilde toplamalı ve atık geri dönüşümünü sağlamalıdır. Belediyelere ve yerel yönetimlere ait atık geri dönüşüm sistemlerinin kullanıldığı durumlarda atık geri dönüşümü sağlanmıştır veya geri dönüşüm süreci yerel yönetimin sorumluluğundadır. İşletmenin atık bertaraf yöntemlerinin çevredeki canlılara, bölge halkının suya erişimine ve ekosisteme olumsuz etkisi bulunmamalıdır. Örneğin atıklar yakılarak veya toprağa/suya atılarak bertaraf edilmemelidir.

Cinslerine göre ayrıştırılan atıklar, bölgelerde mevcutsa, lisanslı firmalara veya belediyeye teslim edilmelidir.

Neden?

Turizm faaliyetlerinde yeme-içme, temizlik, kişisel bakım gibi süreçlerde yüksek miktarda katı atık üretimi söz konusu olabilmektedir. Katı atıklar geri dönüştürülmeden doğaya bırakıldıklarında okyanuslarda, denizlerde, havada ve karada yaşayan canlılara zarar vermekte, doğa tarafından bertaraf edilmeleri binlerce yılı bulabilmektedir. Özellikle okyanuslarda biriken plastik ve diğer atıklar balıklar başta olmak üzere deniz canlıları

tarafından yutulmakta, bu canlıların insanlar tarafından tüketimi dolayısıyla bu plastikler insan vücuduna geçmektedir.

Üretilen atıkların geri dönüştürülerek yeniden kullanılmadığı veya yeme-içme, temizlik, hijyen, kişisel bakım gibi faaliyetlerde ambalajlı ürünlerin kullanımı dolayısıyla atık oluştuğu durumlarda, bu atıkların türlerine göre ayrılarak geri dönüşüme gönderilmesi, geri dönüşümün mümkün olmadığı durumlarda atıkların çevreye zarar vermeden bertaraf edilmesi gerekmektedir. Aksi takdirde atıkların atıldığı akarsular, göller ve denizler ile toprak kirlenmekte, bu durum orta ve uzun vadede turizmin en önemli doğal kaynaklarından olan çevre, toprak ve suyun kalitesinin azalmasına neden olabilmektedir.

Karada ve denizlerde katı atık ve gıda atığı kaynaklı kirliliğin artması doğa turizmine olan talebi azaltma ve Türkiye'nin uluslararası turizm rekabetinde dezavantajlı bir konuma gelmesine neden olma potansiyelini taşımaktadır. Bu nedenle otellerin ambalajlı ürünleri temin edip kullanmaktan kaçınmaları, eğer kullanmak zorunda ise bunları kullanırken ve misafirlerin kullanımına sunarken atık oluşumunun önüne geçmeleri ve doğayı koruyarak turizmin uzun vadeli sürdürülebilirliğine katkı sunmaları önem arz etmektedir.

Daha fazlası

İşletme ürettiği tüm katı atıkları izlemeli ve ölçmelidir. İşletme üretilen katı atıkların izlendiğine ve yönetildiğine dair kanıtlar ve belgeler sunmalıdır. İşletme ürettiği katı atığı aylara/haftalara göre izlediği çizelgeler oluşturmalı ve bu çizelgeleri analiz etmelidir. İşletmenin ürettiği atık miktarını azaltacak "atık yönetim planı" hazırlaması ve bu planı uygulaması tavsiye edilmektedir.

İşletmelerin atık üretimini azaltmak için hedefler belirlemesi ve bu hedeflere uyumu takip edip raporlaması (A3 kriterine uyum için), misafirlere atık üretimini azaltabilecek tavsiyeler vermesi tavsiye edilmektedir.

Her şey dahil konseptinin neden olduğu/olabileceği gıda israfına ve atık üretimine karşı önlemler alınması önemlidir. Misafirlere/turistlere gıda israfını önleyici bilgilendirmeler yapılmalıdır. İşletmelerin gıda israfını önlemeye yönelik bir sistem kurmaları ve turuncu bayrak almaları bu kritere uyum sağlamaya katkıda bulunacaktır.

Katı atık planınının, gıda atıklarını azaltmak, ayırmak ve yeniden kullanmak veya geri dönüştürmek için eylemler içermesi önerilmektedir. İşletmenin katı atığını azaltmaya yönelik orta ve uzun vadeli planı, sayısal hedefleri olması ve bu hedeflere ulaşmak için yol haritası belirlemesi tavsiye edilmektedir.

Oluşan fazla gıdaların çeşitli yardım kurumlarına iletilmesini sağlamak üzere gıda bankası uygulamaları geliştirmek ya da var olanlara ortak olmak, oluşan gıda atıklarınının, köpek maması olarak hayvan barınaklarına iletilmesi ya da kompost olarak değerlendirerek bahçe bakımında ya da biyogaz üretiminde kullanılması bu kritere uyum sağlamaya katkıda bulunacaktır.

İşletme üretilen katı atığı, atık türüne göre (geri dönüştürülebilir – metal, kâğıt, cam, plastik; evsel atık; gıda atığı, vb.) misafir/turist ve geceleme başına ölçmeli ve çizelgelerine işlemelidir. Bunu yaparken tüm dolu odalarda ve ortak alanlarda (restoran, lobi, vb.) üretilen atıklar belli periyotlarla (aylık veya haftalık) ölçülerek atık miktarı turist ve geceleme sayısına bölünür. Misafirlerin/turistlerin ürettikleri katı atık ve gıda atığını

azaltacak önlemler alınır ve bu önlemler uygulanır. İşletmenin bu önlemleri aldığına ve uyguladığına dair kanıtlar sunması gerekmektedir.

İşletme yerel idareler veya devlet tarafından işletilen veya onaylanan tesislere atıklarını bertarafı yapılmak üzere teslim etmelidir. İşletmenin atık bertarafının çevre veya yerel nüfus üzerinde olumsuz bir etkisi olmadığına dair kanıtlar sunulmalıdır.

İşletmeler Atık Yönetimi Yönetmeliği, Atıkların Düzenli Depolanmasına Dair Yönetmelik ve Tehlikeli Atıkların Kontrolü Yönetmeliği kapsamında gereklilikleri sağlamalıdır. İşletme tarafından Sıfır Atık Yönetmeliği, Atık Kontrol Yönetmeliği uyarınca atık planı oluşturulmalıdır. Eylem planı ve hedeflerin yıllara göre dağılımı gereklidir. Atıkların artması durumunda nedenleri raporlanmalıdır. Atık türlerine göre ayırım yapılarak "Sıfır Atık Yönetmeliği"ne uygun olarak atık kodlarında ayrıştırılmalıdır.

Atık yağların toprakla teması kesmek için çözümler üretilmeli ve lisanslı firmalar tarafından alınarak geri dönüşümü sağlanmalıdır.

İlgili belgeler:

- *Atıkların izlendiği, kaydedildiği, yönetildiği, düzeltici eylemlerin bulunduğu ve tarihlere göre hedeflerin bulunduğu çizelgeler*
- *Atık Yönetim Planı*
- *Atık üretimini azaltmaya ve geri dönüşüme yönelik çabalar, bir önceki denetime kıyasla atık azaltım oranları*
- *Misafirlere yönelik atık üretimini azaltıcı önlem ve tavsiyeler*
- *Entegre Çevre Bilgi Sistemi üzerinden atık gönderim UATF'leri,*
- *Entegre Çevre Bilgi Sistemi üzerinden yapılan bir önceki yıla ait atık beyanı bilgileri (varsa)*
- *Tehlikeli atıkların lisanslı firmalara gönderildiğine dair anlaşmalar ve lisanslar*
- *Atık depolama alanı izin belgesi*
- *Atık depolama alanının yasal uyumu (kimyasal depolama matrisine göre depolama, atık kodları, çevre kazalarını önlemeye yönelik materyaller, ilgili personelin eğitimi, toplama kanalı, zemin yapısı vb.) (Atık yönetimi Yönetmeliği'ne göre)*
- *Sıfır Atık Belgesi (2022 yılı sonu itibari ile tüm konaklama tesislerinin sahip olması gerekiyor)*

Diğer destekleyici belgeler:

- *T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından verilen Çevre Etiketleri'ne sahip işletmeler, Çevre Etiketleri'nin 17, 18, 19, 51, 52, 53, 55, 56. ile bu kritere uyuma yönelik uygulamalara sahip olabilmektedir.*
- *Atık Yönetimi Yönetmeliği, Sıfır Atık Yönetmeliği, Atık Kontrol Yönetmeliği ve diğer mevzuata uyumun belgelenmesi*
- *Katı atıkların ayrı toplandığına ve ilgili mevzuata göre bertaraf edildiğine dair fiziksel kanıtlar*
- *Katı atık üretimini azaltmaya yönelik eylem planı ve bunun uygulanması, belgelenmesi*
- *Katı atık üretiminin izlendiği ve tarihlere göre katı atık üretimini azaltmaya yönelik hedeflerin bulunduğu çizelgeler*
- *Geri dönüşüm kutuları, atık yönetimine dair talimat ve yönergeler*

- *Personele atık üretiminin azaltılmasına ve geri dönüşüme yönelik verilecek eğitimler*
- *Misafirlere yönelik katı atık üretimini azaltıcı önlem ve tavsiyeler*
- *Katı atık üretmeyen ekipman ve malzemeler*

Sözlük

Terim	Tanımı
Adil ticaret	Adil ticaret diyalog, şeffaflık ve saygıya ve uluslararası ticarete daha üst adalet anlayışına dayanır. Özellikle dünyanın az gelişmiş bölgelerinde veya eski sömürgelerde olmak üzere, marjinalleştirilmiş üreticilere ve işçilere daha iyi ticaret koşulları sunarak ve haklarını güvence altına alarak sürdürülebilir kalkınmaya katkıda bulunur. Adil Ticaret (<i>Fairtrade</i> veya <i>Fair Trade</i>) standartları, üreticilerin belgelendirilmeleri için karşılımları gereken asgari sosyal, ekonomik ve çevresel gereklilikleri içerir.
Akış	Yüzeyden veya zeminden drenaj sistemine veya doğrudan su yoluna akan su. Zemin geçirimsiz ve doymuş halde ise veya yağışın özellikle yoğun olması durumunda akış meydana gelir.
Altyapı	Karayolları, demiryolu hatları, limanlar, havaalanı pistleri, su, elektrik, diğer güç kaynakları, kanalizasyon bertaraf sistemleri ve diğer kamu hizmetleri de dahil olmak üzere, bir bölgenin düzgün işleyişini veya ekonomik kalkınmasını desteklemek için gerekli olan yapı veya yapılar bütünü.
Atıksu	Atıksu, kalitesi antropojenik etkilerden (insan etkilerinden) olumsuz yönde etkilenen herhangi bir sudur. Atıksu evsel, endüstriyel, ticari veya tarımsal faaliyetler, yüzey akışı veya yağmur suyu kombinasyonundan ve kanalizasyona akıştan veya sızıntıdan kaynaklanabilir.
Belgelendirme	Bir turizm işletmesinin bir standarda uygunluğunun denetleme yoluyla gönüllü, üçüncü taraf değerlendirmesi.
Biyçeşitlilik	Diğerlerinin yanı sıra, kara, deniz ve diğer su ekosistemleri ile bunların parçası oldukları ekolojik kompleksler de dahil olmak üzere tüm kaynaklardaki canlı organizmalar arasındaki değişkenlik. Biyoçeşitlilik, türler içerisindeki, türler arasındaki ve ekosistemlerdeki çeşitliliği içerir.
Bütünlük	Tam ve eksiksiz olma vasfı. Ekolojik bütünlük, sürdürülebilir topluluklar, habitatlar ve peyzajlarda işleyen tam bir yerli biyotik ve abiyotik faktörler bütünü ve doğal süreçler potansiyeli olarak tanımlanır.
Çevresel olarak sürdürülebilir	Bir unsur veya uygulama, uzun vadede çevrenin kalitesine katkıda bulunuyorsa çevresel olarak sürdürülebilirdir. Yenilenebilir kaynak tüketimi, kirlilik yaratma veya yenilenemeyen kaynak tükenmesinin çevreye zarar vermeden süresiz olarak devam ettirilebildiği bir süreçtir.
Çocuk	Kız veya oğlan, genç insan; farik ve mümeyyiz olmayan kişi.
Destinasyon	Destinasyon, belirli bir turist grubunun veya turizm segmentinin konaklaması için gerekli tüm hizmetleri ve altyapıyı barındıran

	coğrafi bir alandır. Destinasyonlar, uluslararası turizmin rekabetçi birimleridir.
Doğal alan	Yaban hayatı ve doğal özelliklerin karakteristik birlikteliğine sahip bir alan. Her doğal alan, yaban hayatı, yer şekilleri, jeoloji, arazi kullanımı ve insan etkisinin birbirleriyle etkileşiminden kaynaklanan benzersiz bir kimliğe sahiptir.
Doğal miras	1. Estetik veya bilimsel açıdan olağanüstü evrensel değere sahip, fiziksel ve biyolojik oluşumlardan veya bu tür oluşumların birkaçından oluşan doğal özellikler 2. Jeolojik ve fizyografik oluşumlar ve bilim veya koruma açısından olağanüstü evrensel değere sahip tehdit altındaki hayvan ve bitki türlerinin yaşam alanlarını oluşturan, sınırları kesin olarak çizilmiş alanlar 3. Bilim, koruma veya doğal güzellik açısından olağanüstü evrensel değere sahip doğal yerler veya sınırları kesin olarak çizilmiş doğal alanlar.
Doğal türler	Yerel doğal ekosistemlerin bir parçası olarak bulunan veya bulunduğu bilinen bitkiler, hayvanlar veya diğer canlı organizmalar.
Doğru	Hatasız olma; hakikate veya standarda kesin uyum.
Doğrulama	Doğrulamak: (bir şeyin) hakiki veya doğru olduğunu kanıtlamak, göstermek, öğrenmek veya belirtmek.
Düzenlenmiş	Yasanın veya kurulu bir otoritenin kontrolü altında bulunan.
Düzenli olarak	Rutin bir sıklıkta gerçekleşen.
Ekosistem	Belirli bir alanda yaşayan tüm canlılar ve bunların birbirlerini ve çevreyi etkileme biçimleri.
En aza indirmek	Azaltmak; minimum değerde tutmak.
Erişilebilir	Çeşitli kapasitelere sahip bireylere ulaşım, katılım veya anlama fırsatı sağlama.
Erişim	Bir yere girme, yaklaşma veya bir yere veya bir yerden geçme ya da bir kişi veya şeye yaklaşma veya bunlarla iletişim kurma izni, özgürlüğü veya yeteneği.
Eser	İnsanlar tarafından genellikle pratik bir amaç doğrultusunda üretilen şey, özellikle belirli bir dönemden kalma nesne.
Eserler	İnsanlar tarafından üretilen, kullanılan veya değiştirilen nesnelere. Yaygın örnekler arasında araçlar, gereçler, sanat eserleri, arkeolojik eserler, yiyecek kalıntıları ve insan faaliyetine ait diğer ürünler yer alır.
Etki	Bir eylemin veya müdahalenin bir sonuca veya sosyal, ekonomik veya çevresel durumdaki değişime katkısı. Bu katkı kasıtlı veya kasıtsız, pozitif veya negatif, uzun veya kısa vadeli olabilir.
Fayda	Pozitif değer ekleme.
Fikri mülkiyet	Fikri mülkiyet (FM), icatlar gibi zihne ait yaratımları, edebi ve sanatsal eserleri, tasarımları ve ticarete kullanılan sembolleri, isimleri ve imgeleri ifade eder. FM kanunlarla korunur. Geleneksel bilgi birikimi, geleneksel kültürel ifadeler ve genetik kaynakların korunması, teşviki ve muhafazası ile ilgili olarak, çeşitli bölgeler ve yerel topluluklar için özel hususlar geçerlidir.

Gastronomi	Mutfakla ilgili gelenekler veya stil.
Gelenek	Miras kalan, yerleşik veya göreneklere dayalı düşünce, eylem veya davranış modeli.
Gerçek	Hakikate uygun veya buna dayalı olarak kabul görmeye veya inanılmaya değer; yanlış veya taklit olmayan; asıl, hakiki; kişinin kendi kişiliğine, maneviyatına veya karakterine sadık; orijinaliyle aynı şekilde üretilmiş veya yapılmış.
Gösterge	Sonuçların başarısını ölçmek, bir standartlar sistemine bağlı değişiklikleri yansıtmak veya bir kuruluşun performansını değerlendirmeye yardımcı olmak için basit ve güvenilir bir araç sağlayan nicel veya nitel faktör veya değişken.
Gri su	Toplanan yağmur suyu ve bulaşık ve çamaşır yıkama ve banyo yapma gibi evsel işlemlerden kaynaklanan atık su
Hassasiyet	Bir yerin dış etkilere kolayca etkilenebilme veya bunlar tarafından değiştirilebilme derecesi
Hava kirliliği	Normalde mevcut olmayan ve havanın kalitesini düşüren kimyasal veya bileşiklerin havada mevcut olması. Kentsel hava kirliliğinin büyük bir kısmından ulaştırma sektörü sorumludur.
İklim Değişikliği	İklim değişikliği, iklimin ortalama durumunda veya değişkenliğinde, uzun bir süre (tipik olarak on yıllar veya daha uzun) devam eden, istatistiksel olarak anlamlı bir değişimi ifade eder. İklim değişikliği, doğal iç süreçler veya dış zorlamalardan veya atmosferin bileşimindeki veya arazi kullanımındaki sürekli antropojenik değişikliklerden kaynaklanabilir.
İnsan hakları	İnsan hakları, her insana temin edilmesi gereken temel hak ve özgürlüklerdir. Bunlar evrenseldir, herkese eşit biçimde uygulanır ve her insan için onur ilkesini temel alır. İnsan Hakları Evrensel Beyanname'si 'nin (1948) otuz maddesinde detaylandırılmıştır.
İstilacı türler	Yerlisi olmadığı veya yabancı olduğu bir çevreye giren ve girişi çevresel veya ekonomik hasara veya insan sağlığına zarara sebep olan türler.
İş birliği	Bir şey oluşturmak veya elde etmek için diğer kişiler veya kuruluşlarla birlikte çalışma.
İyileştirmek	Bir şeyi orijinal durumuna döndürme işlemi.
Kalite	Bir ürün veya hizmetin değer veya mükemmellik derecesi; kimi zaman yüksek değer veya mükemmellik düzeyine atıfta bulunabilir.
Kamu katılımı	Kamuyu karar verme sürecine doğrudan dahil eden ve ilgili kararın alınmasında kamunun girdilerini tam olarak dikkate alan süreç
Katı Atık Yönetim Planı	Atık kaynaklarını azaltarak ve kalan kısmı mümkün olduğunca yeniden kullanarak veya geri dönüştürerek, düzenli depolama alanına verilen katı atık miktarını azaltmaya yönelik bir strateji. Bir yönetim planı olarak, performans göstergelerinin yanı sıra somut hedef ve amaçları da olmalıdır.
Kirlilik	Niteliği, konumu veya miktarı, çevrenin herhangi bir bölümünün özelliklerini veya süreçlerini doğrudan veya dolaylı olarak değiştiren ve hayvanlara, insanlara, bitkilere veya mülke ilişkin şartlara, sağlığa, güvenliğe veya refaha zarar veren (veya zarar verebilecek

	olan) maddelerin (gaz, sıvı, katı) veya enerjinin (ısı, gürültü, radyasyon) varlığı.
Koruma	Doğal bir kaynağın sömürülmesini, tahribatını veya ihmalinin önlemek için kaynağın planlı yönetimi.
Koruma yönetimi	Koruma yönetimi, bir türün veya habitatın iyi durumda tutulması için planlı müdahaledir.
Korunan alanlar	İlgili ekosistem hizmetleri ve kültürel değerlerle birlikte doğanın uzun vadeli korunmasını sağlamak amacıyla yasal veya diğer etkili araçlarla tanınan, tahsis edilen ve yönetilen, açıkça tanımlanmış bir coğrafi alan.
Kriter	Bir hüküm veya kararın alınabilmesine yönelik standart, kural veya test.
Kriz yönetimi	Bir kuruluşun ani olarak gerçekleşen, önemli bir olumsuz olayla başa çıkmasına yardımcı olmak üzere tasarlanmış stratejilerin uygulanması.
Kültürel	Belirli bir insan grubuna ve alışkanlıklarına, inançlarına, geleneklerine vb. ait veya bunlara ilişkin.
Kültürel miras	Kültürel miras, bir grup veya toplumun geçmiş nesillerinden miras kalan, güncel olarak muhafaza edilen ve gelecek nesillerin yararına sunulan fiziksel eserlerin ve manevi niteliklerin mirasıdır.
Kümülatif etki	Bir dizi tekrarlanan veya farklı olay veya eylemin, ayrı ayrı etkilerinin toplamından daha büyük olabilecek etkisi.
Müşteri memnuniyeti	Bir şirket tarafından sağlanan ürün veya hizmetlerin müşteri beklentilerini nasıl karşıladığı veya aştığının bir ölçütü.
Önemli	Belirgin veya ölçülebilir ölçüde büyük miktarda; etkisi veya tesiri olan veya olması muhtemel
Özel ihtiyaçlar	Zihinsel, duygusal veya fiziksel bir engeli bulunan bir kişinin bireysel gereksinimleri
Paydaş	Bir kuruluşun herhangi bir karar veya faaliyetine ilişkin çıkara sahip kişi veya grup.
Ruhsat	Bir bireye, işletmeye veya kuruluşa bir şey yapması için verilen yasal izin. Ruhsat, kişi veya firmanın daha önce sahip olmadığı bir hakkı verir ve ruhsatın nasıl kullanılacağına ilişkin kısıtlamalar içerebilen yasal bir anlaşmadır.
Satın alma politikası	Kurallar ve kılavuzlar, kaynak sağlama politikaları ve tercih edilen veya onaylanmış tedarikçiler dahil olmak üzere, mal ve hizmet satın almaya yönelik belgelendirilmiş sistem ve usuller.
Saygı	Başka bir kişinin veya şeyin eylemlerine, inançlarına veya varlığına itibar ve riayet etme
Su riski	Bir varlığın suyla ilgili zararlı bir olay yaşama olasılığı ve bu tür bir olayın şiddeti. Aqueduct Su Risk Atlası , dünya çapında 15.000 su havzasının sahip olduğu 12 temel su göstergesinin toplam puanlarını haritalandırır. Alternatif olarak, http://waterriskfilter.panda.org/ adresinden Dünya Vahşi Yaşam Fonunun (WWF) Su Riski Filtresine de erişilebilir. Genel su riski, suyla ilgili risklere daha fazla maruz kalan alanları tanımlar ve

	Fiziksel Miktar, Kalite ve Düzenleyici ve İtibar Riski kategorilerinden seçilen tüm göstergelerin toplu bir ölçüsüdür.
Su yönetimi	Su yönetimi, suyun ortak bir kamu kaynağı olarak sürdürülebilir bir şekilde yönetilmesine yardımcı olmak için harekete geçmekle ilgilidir. Suyun, havza temelli eylemleri içeren, paydaş katılımlı bir süreç ile elde edilen toplumsal olarak adaletli, çevresel olarak sürdürülebilir ve ekonomik olarak faydalı kullanımı olarak tanımlanabilir.
Sürdürülebilir kullanım	Çevrenin uzun vadede bozulmasına yol açmayan bir biçimde ve oranda, şimdiki ve gelecek nesillerin istek ve ihtiyaçlarını karşılama potansiyelini koruyan kullanım.
Sürdürülebilir turizm	Sürdürülebilir turizm, ziyaretçilerin, endüstrinin, çevrenin ve ev sahibi toplulukların ihtiyaçlarını ele alarak, mevcut ve gelecekteki ekonomik, sosyal ve çevresel etkilerini tam olarak hesaba katar. Sürdürülebilir turizm, temel ekolojik süreçleri sürdürerek ve doğal miras ile biyoçeşitliliğin korunmasına yardımcı olarak turizmin geliştirilmesinde temel bir unsur olan çevresel kaynakları en iyi şekilde kullanmalı; ev sahibi toplulukların sosyokültürel otantikliğine saygı göstermeli, inşa edilmiş ve yaşayan kültürel miraslarını ve geleneksel değerlerini korumalı ve kültürlerarası anlayış ve hoşgörüye katkıda bulunmalı; ev sahibi topluluklar için kararlı istihdam gelir sağlama fırsatları ve sosyal hizmetler de dahil olmak üzere tüm paydaşlara adil biçimde dağıtılan sosyoekonomik faydalar sağlayan ve yoksulluğun azaltılmasına katkıda bulunan elverişli, uzun vadeli ekonomik işlemler sağlamalıdır.
Sürdürülebilirlik	Kaynakların çevreye duyarlı, sosyal olarak adil ve ekonomik olarak elverişli bir biçimde kullanılarak, mevcut kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılarken gelecek nesiller tarafından kullanım olasılığının da tehlikeye atılmaması
Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi	Bir sürdürülebilirlik politikası, sürdürülebilirlik hedefleri ve bu hedeflere ulaşılmasına yönelik süreçler oluşturulması için bir yönetim sistemi (birbiriyle ilişkili unsurlar kümesi).
Sürekli iyileştirme	Zaman içinde ürünlerde, hizmetlerde veya süreçlerde artımlı iyileştirmeler yapmak için devam eden çaba. Süreçler verimlilik, etkinlik ve sürdürülebilirliklerine göre sürekli olarak denetlenir ve değiştirilir
Taciz	Kişi tarafından saldırganca olarak algılanan, istenmeyen davranış
Tanıtım	Bir yeri veya bir şeyi, satışlarını veya popülerliğini artırmak amacıyla insanlara tanıtmak için gerçekleştirilen eylem
Tehdit altındaki türler	IUCN Nesli Tükenme Tehlikesi Altında Olan Türlerin Kırmızı Listesi 'ne göre Kritik Tehlikede, Tehlikede veya Hassas olarak sınıflandırılan türler için kullanılan şemsiye terim.
Tehlike	Kişi veya kişiler üzerinde potansiyel zarar veya olumsuz etki kaynağı
Tür	Üyeleri aynı temel özelliklere sahip olan ve birbiriyle üreyebilen hayvan, bitki veya diğer organizma sınıfı
Uyum	Resmi gerekliliklerin yerine getirilmesinde uygunluk.

Yaşayan kültür	Yaşayan kültür veya somut olmayan kültürel miras, nesilden nesile aktarılan uygulamalar, gösterimler, ifadeler, bilgi birikimi ve becerilere atıfta bulunur. Bu miras, topluluklara bir kimlik duygusu sağlar ve çevrelerine verdikleri yanıtlarında sürekli olarak yeniden yaratılır.
Yenilenebilir enerji	Yenilenebilir enerji, sürekli yenilenen doğal süreçlerden elde edilir. Çeşitli biçimleri, doğrudan veya dolaylı olarak güneşten veya yerkürenin derinliklerinde üretilen ısıdan türetilir. Tanımına güneş, rüzgâr, biyokütle, jeotermal, su gücü ve okyanus kaynaklarından üretilen enerji ve yenilenebilir kaynaklardan elde edilen biyoyakıtlar ve hidrojen de dahildir.
Yerel	İş operasyonlarının varış yeri veya bulunduğu yerin hemen çevresindeki alan. Alanın büyüklüğü fiziki coğrafyaya ve nüfus yoğunluğuna ve dağılımına bağlı olarak değişebilir.
Yerel tedarikçi	Turizm işletmesine mal veya hizmet sağlayan bir turizm işletmesi ile ilgili olarak belirli bir alan içerisinde bulunan kişi veya işletme (bkz. “yerel” tanımı)
Yerel halklar/ bölge halkı	Genellikle, belirli bir bölge veya bölgenin bölümleri ile tarihsel bir sürekliliği veya ilişkisi olan, kendilerine ait farklı dilsel, kültürel ve sosyal/örgütsel özelliklerini en azından kısmen koruyan ve bunu yaparak çevresindeki nüfuslardan ve ulus devletin baskın kültüründen bir dereceye kadar farklı kalan kültürel grupları ve bu grupların soyundan gelenleri içerdiği kabul edilir. Ayrıca kendilerini yerli olarak tanımlayan ve diğer gruplar tarafından yerli olarak tanınan kişileri de içerir
Yönetim	Tanımlanan amaçları elde etmek için faaliyetlerin düzenlenmesi ve koordine edilmesi.
Zararlı maddeler	Çevre ve insan sağlığına tehlike oluşturabilecek kimyasal maddeler.
Zararsız	Zarar teşkil etmeyen