

	SYS SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ	DOKÜMAN	BO.SYS001
		TARİH	OCAK 2025
		REV. NO	--
		REV.TARİH	--
		Sayfa	1 / 12

VİZYONUMUZ

Üstün hizmet kalitemiz ile yerel ve uluslararası misafirlerimizin memnuniyetini en üst seviyede karşılayarak sürdürülebilir kılmaktır.

MİSYONUMUZ

Çevre bilinci ve toplam kalite inancı içinde insan kaynağımızı, teknolojiyi, bilgiyi en etkin ve verimli şekilde kullanarak, akılcı ve öncü yaklaşımlarımızı sürdürerek, gelir ve istihdam yaratarak ülkemizin, konuklarımızın, çalışanlarımızın ve ortaklarımızın menfaatlerini en üst seviyeye yükseltmektir.

ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKAMIZ

Misafir ve çalışan memnuniyetini en üst seviyeye getirerek, uygulamaları sektörde örnek teşkil edecek bir kuruluş olmayı hedeflemekteyiz.

Bu amaç doğrultusunda;

- Yürüttüğümüz tüm faaliyetlerin odak noktasında bulunan misafirlerimizin istek, beklenti, şikâyet ve ihtiyaçlarını araştırmayı ve uygun hizmet planlamasının yapılmasını,
- Etkin insan kaynakları yönetimi ile ekip arkadaşlarımızın çağın gereklerini yerine getirecek şekilde yetkinliklerini artırarak hem iş süreçlerimizde verimliliği sağlamayı hem de çalışan istek ve beklentilerini karşılayarak keyifli bir çalışma ortamı sunmayı,
- Çevreci yaklaşımımızla hammadde, enerji ve doğal kaynakların israfını önleyerek kullanımının sağlanmasını, atık yönetiminin yürütülmesini ve tüm paydaşlarımızın çevre bilincini yükseltmeyi,
- Kaliteyi ölçülebilir hale getirerek sonuçlar arasında bağlantı kurmayı, verilen hizmetlerle ilgili sürekli bir biçimde sistemin iyileştirilmesini sağlamak için hedefler belirleyip çalışanlarla yönetimin birlikteliğini sağlamayı,
- İş Sağlığı ve Güvenliği bilinci içerisinde, tüm paydaşlarımızın işyerindeki güvenliklerinin sağlanması ve sağlıklarının korunmasını,

Entegre Yönetim Sistemi, ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi ve ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi standartlarının gereklerini yerine getirecek şekilde dokümente edilmesini, belgelendirilmesini, sürekli iyileştirilmesini ve sürdürülmesini, belirlenen hedefler doğrultusunda hareket etmeyi ve tüm bunları yaparken yasal şart ve gereklilikleri yerine getirmeyi taahhüt ederiz.

Çevresel tahribatın her geçen gün arttığı gezegenimizde bireylerin ve işletmelerin üzerine düşen sorumluluklar daha da artmaktadır. Doğal yaşam alanlarımız, atıklarımızla kirlenmekte ve yanlış kaynak yöntemleriyle doğal kaynaklar üzerinde baskı her geçen gün artmakta, birçok canlının nesli tükenmekte ve eko sistemin dengesi

	SYS SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ	DOKÜMAN	BO.SYS001
		TARİH	OCAK 2025
		REV. NO	--
		REV.TARİH	--
		Sayfa	2 / 12

bozulmaktadır. Etkileşimler sonucu bu problemler sürekli artmakta ve tahribatın boyutları giderek büyümektedir. Bu sorunların merkezinde yanlış çevre politikaları ve doğal kaynak yönetimleri ile insanoğlu bulunmaktadır.

Hizmet kalitesi ve misafir odaklılığının bir sonucu olarak sürekli gelişmeye, sağlığa ve çevreye olan duyarlılığımızın bir gereği olarak doğaya ve doğayı paylaştığımız canlılara saygı duyup ürün ve hizmetlerimizin çevreye verebileceği muhtemel etkilerden koruyup, çevresel bilincin en üst düzeyde tutulduğu işletme mantığı ile hareket etmekteyiz. Sürdürülebilir bir çevrenin ve yaşamın oluşturulabilmesi için her türlü yasal düzenleme ve çevre kanununu takip ederek bu yükümlülüklerimizi yerine getirmek birincil görevimizdir.

Çevre koruma, iyileştirme ve ekosistemi sürdürülebilir kılma adına dünyada yapılan çalışmalar ve yeni çözümleri takip edip bunları periyodik olarak personellerimizle paylaşarak çevre sorumluluk bilincinde sürekli eğitimleri hedeflemekteyiz.

Temiz üretim, bilinçli tüketim ve çevre koruma bilinci ile atıklarımızı kaynağında ayrıştırarak ambalaj atıkları gibi değerlendirilebilir atıkları geri kazandırıp ülke ekonomisine katkı sağlarken, gezegenimizin kıt kaynaklarını en verimli şekilde değerlendirmeye ve atık miktarının azaltılmasına yardımcı olmayı hedeflemekteyiz.

Enerji ve su tasarrufuna yönelik, mümkün olan tüm modernizasyonları gerçekleştirmeyi, bu sayede hem tasarruf yapıp hem de bilinçli kaynak yönetimi ile doğamıza en az zarar vermeyi hedeflemekteyiz.

Deşarj kalitesi kontrol standartlarına uygun, atık su kalitesini muhafaza etmek tesisimizin en büyük sorumluluklarından biridir. Bu kapsamda tüm yasa ve kanunlara uygun hareket ederek atık su arıtma sistemimiz ile kaynakları korumaya devam etmeyi hedeflemekteyiz.

Tesisimizde temizlik, dezenfektan ve diğer amaçlar için kullanılan tüm kimyasallarda daha az kirletici özelliği bulunan ürünler kullanılması, bu ürünlerin kullanım miktarlarının belirli düzeylerde tutulması ve bunları kullanacak ekibin eğitilerek bu sürecin sürdürülebilir kılınması diğer bir hedefimizdir.

İşletmemizde konaklayan misafirlerimizi çevre koruma konusunda yaptığımız çalışmalardan haberdar ederek, onların bu faaliyetle destek vermelerini sağlamayı arzu etmekteyiz.

Tesisimizin tüm gereksinimlerini çevreye duyarlı ürün ve hizmet üreten firmalar ile çalışarak tedarik etmeyi hedeflemekteyiz.

Çeşitli sivil toplum kuruluşlarının çevresel projelerine destek vererek, beraber projeler geliştirip çevre koruma çalışmalarında yer alıp çevre bilincimizi sürekli arttırmayı hedeflemekteyiz.

Amacımız;

- Misafir memnuniyetini ön planda tutmak,
- Karşılıklı güven, saygı ve sevgiyi, eğitim ve iletişimle geliştirmek,
- Tedarikçilerimiz ve bölge kuruluşları ile işbirliği içerisinde sürekli iyileştirme çalışmaları yapmak,
- İnsan sağlığını korumak,
- Atıklarımızı kontrol altında tutup, doğal kaynak kullanımını azaltmak,

	SYS	DOKÜMAN	BO.SYS001
	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK	TARİH	OCAK 2025
	YÖNETİM SİSTEMİ	REV. NO	--
		REV.TARİH	--
		Sayfa	3 / 12

Misafirlerimizi ağırladığımız süre içinde huzurlu ve mutlu olabilmeleri için güvenli, konforlu ortamları sunmak, farklı beklentilere aynı standartlarda cevap verebilen, kendine has tarzı ile şehir otelciliği konusunda ulusal ve uluslararası pazarda tercih edilen bir otel markası olmak ve bunları gerçekleştirirken de tüm çalışmalarımızın merkezine çevre bilincini yerleştirmektedir.

Kurumun tüm adımlarında çevresel sonuçları değerlendirip olumsuz sonuçları minimumda tutacak, mümkünse sıfırlayacak seçeneklerle yola devam etmek, tüm faaliyetlerimizde yerel toplumun gelişimine katkı sağlamaya çabalamaktır. Enerji kaynaklarını en verimli şekilde kullanıp, atık oluşumu en aza indirmek için çabılıyor, çalışan ve misafirlerimizi ayrıştıma yönlendirerek bilinçlenmelerine katkıda bulunuyoruz. Doğal kaynakların kullanımını azaltıyor, geri dönüştürülmüş ürün kullanımını arttırmayı hedefliyoruz. Kirlilik ile ilgili risklere, acil durumlara (yangın, patlama, sel, deprem, sızıntı vb.) hazırlıklıyız ve çevresel yasal düzenlemelere uyuyoruz.

Otel işletmeciliği, önemli doğal kaynakların kullanımını gerektirmektedir. Bu sorumluluğu ciddiye alıyoruz ve çevre yönetimini iş genelindeki kilit rollere dâhil ediyoruz. Otelimizde, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları için gereken yüksek standartları karşılamaya özen gösteriyoruz. Güncel eylem planlarını yakından takip edip çevresel performansımızı her yenilikle gözden geçirerek yönetimimizi sürekli iyileştiriyoruz. Konuklarımızın daha çevre dostu olmalarına yardımcı olmayı sorumluluklarımız arasında görüyoruz.

Ambalaj atıkları, tehlikeli atıklar, organik atıklar, inşaat ve bahçe atıkları, atık yağlar ve piller ayrı olarak toplanmakta, otel içlerinde mevzuatlara uygun olarak tanımlanmış geçici depolama alanlarında tutulup lisanslı ve izinli firmalar tarafından toplatılarak ilgili ayrıştırma-geri dönüştürme tesislerine gönderilmektedir. Gönderilen atık miktarları E-ÇBS sistemine işlenmektedir.

Otelimizde personellere Atık Yönetimi ve Sıfır Atık Eğitimleri düzenli olarak verilmektedir.

Anlaşmalı tedarikçi firmalardan “Kimyasal Kullanımı” eğitimleri ilgili kullanıcılara aldırılarak kullanıcılar bilinçlendirilmekte, kimyasal tüketiminde standardizasyon sağlanmaktadır.

Çalışanlarımızı ve misafirlerimizi çevreye karşı duyarlı olmaları konusunda teşvik ediyor, misafirleri “Yeşil Misafir” olmaya teşvik edecek kampanyalarla sürdürülebilirlik konusuna dikkatini çekiyoruz. Çalışanlarımıza çevre bilinci ve enerjinin verimli kullanılması ile ilgili bilinçlendirme eğitimleri vererek onları destekliyoruz.

Tedarikçilerimizi ve paydaşlarımızı yeşil turizm – döngüsel ekonomi ve enerji verimliliği çalışmaları konusunda bilinçlendiriyoruz.

Misafir görüşlerini, arıza kayıtlarını, oda isteklerini, iç yazışma() ve duyuruları mümkün oldukça whatsapp, telefon, mail gibi yöntemler ile yapıyor, kâğıt tüketimini azaltıyoruz.

Gıda üretiminde tek kullanımlık ürünlerin kullanımını mümkün oldukça azaltarak büyük ambalajlı kutularla alım yapıyoruz.

	SYS SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ	DOKÜMAN	BO.SYS001
		TARİH	OCAK 2025
		REV. NO	--
		REV.TARİH	--
		Sayfa	4 / 12

ENERJİ YÖNETİMİ

Tesisin elektrik ve doğalgaz sarfiyatının her ay sürekli olarak takip edilip grafiksel olarak bir önceki ay ve yıllarla kıyaslanabilir olması; enerji verimliliğinin izlenmesi açısından tesise en büyük yol gösterici olacaktır. Bu sistemi sürdürülebilir kılmak ve izlenmesini kolaylaştırmak için öncelikle doğalgaz ve elektrik yüklerinin genel kullanımdan ayrı olarak izlenmesi gerekmektedir. Her bir elektrikli cihazın bakım periyotlarını mutlaka takip edip zamanında bakım veya onarıma girmeleri gerekmektedir.

Elektrik ve gaz faturaları üzerinden aylık yapılan analizler sonucunda kullanılan elektrikli cihazların kapasiteleri göz önüne alınarak genel elektrik sarfiyatının ölçülmesi, izlenmesi, raporlanması ve dosya haline getirilmesini sağlanacaktır. Bu veriler otel dosyasına eklenerek tesis yönetim kuruluna raporlanacaktır. Bu sayede yönetim kurulunun aylık enerji performanslarını arttırması sağlanıp daha verimli ve uygulanabilir sistemlerin gözden geçirilip modernize çalışmalarına yönelmesi gerçekleştirilecektir.

SU YÖNETİMİ

Su kaynaklarının değerinin farkındayız. Her yıl tüketimi genel olarak azaltmak için çaba göstermeye devam ediyoruz. Tüm su kaynakları, yerel mevzuata uygun olarak, yerel ortamlar veya nüfus üzerinde olumsuz etki yaratmadan doğru şekilde bertaraf edilir.

Otelimizde sağlık, hijyen ve misafir memnuniyeti konularından ödün vermeden genel su tüketimini azaltmak amacıyla su tasarrufu sağlayan donanımlar kullanılmaktadır. Misafir odalarına su tasarrufu ile ilgili bilgilendirici “Çevre Kartı” yerleştiriyor ve çalışanlarımızı bu konuda eğitiyoruz. Otellerimizde su tasarrufu ile ilgili aşağıdaki çalışmalar yapılmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır:

Misafir ve çalışan tuvaletlerinde tasarruflu sifon sistemi kullanılmaktadır. Böylelikle her kullanımda su tüketimi 6 lt’yi aşmamaktadır. Ayrıca tuvaletlerde suyun tasarruflu kullanılması için sticker bulunmaktadır.

Tesisimizin birçok odasında küvet yerine duş tekneleri kullanılmıştır.

Atık sular deşarj yönetmeliğine uygun olarak kanalizasyon sistemine bağlanmaktadır.

Su tüketimleri sürekli izlenmekte ve günlük olarak uygulama portalımızda günlük enerji tüketimi tablosuna kaydedilmektedir.

Tesisin kullandığı su miktarının personel miktarı ve misafirlerin aylık gecekalmeleri göz önünde bulundurularak aylık olarak izlenmesi, diğer aylarla ve bir önceki yılın aynı ayıyla kıyaslanması ve bunun neticesinde varsa normal olmayan bir durum, bunların giderilmesi için çalışma yapılması sağlanacaktır. Bu sayede su kaçağı ve bozuk cihazların tespit edilebilmesi için zaman kaybedilmemiş olacaktır. Tasarruflu aparatlara yönelerek su sarfiyatını en aza indirmek bu çalışmaların en başında gelmektedir.

	SYS SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ	DOKÜMAN	BO.SYS001
		TARİH	OCAK 2025
		REV. NO	--
		REV.TARİH	--
		Sayfa	5 / 12

DETERJANLAR, DEZENFEKTANLAR VE KİMYASAL KULLANIMI

Tesislerimizde bakım onarım ve temizlik faaliyetlerinde kimyasal kullanımı söz konusudur. Kimyasalların kullanımının mümkün olduğunca en aza indirilmesi için ve kazara dökülmeyi önlemek için her türlü özen gösterilmektedir. Kimyasalları kullanması gereken çalışanlar uygun şekilde eğitilir ve Kişisel Koruyucu Ekipmanlar sağlanır. Kullanılan tüm kimyasalların onaylı, etiketli, uygun ambalajlarda olması, Malzeme güvenlik bilgi formlarının tarafımıza ulaşması (MSDS), verilen eğitimlerin MSDS verilerine uygunluğu sağlanmaktadır.

Kimyasal depolarımızda çevreye zarar verebilecek sızıntı, dökülme vb. durumlara karşı gerekli önlemler alınmıştır ve yönetmeliklere, kimyasalın cinsine, üretici firmanın depolama talimatına uygun şekilde depolama yapılmaktadır. Mümkün oldukça konsantre ürünler tercih edilmektedir.

Haşere mücadele için hizmet aldığımız firmadan kullandıkları ilaçların izin ve ruhsatlarını istiyor, insan sağlığına ve çevreye zarar vermeyen ürün olduklarından ve uygun dozlarda kullanıldıklarından emin oluyoruz. Üretim alanlarında gıda güvenliği ve insan sağlığını korumak için sinek tutucu bantlar gibi doğal yolla mücadele yöntemlerinden yararlanıyoruz.

Housekeeping birimiyle beraber hareket ederek temizlik, dezenfektan ve diğer amaçlar için kullanılan tüm kimyasallarda daha az kirletici özelliği bulunan ürünler kullanılmasına özen gösterilmesi sağlanacaktır. Ayrıca, bu ortak çalışma sistemi sürekli piyasa araştırması yaparak en çevreci ürünlerin tespit edilerek yönetime ve satın alma birimine bir rapor ile sunulması sağlanacaktır. Tedarik edilen ürünlerin, kullanım miktarlarının belirli düzeylerde tutulması ve bunları kullanacak ekibin eğitilerek sürecin sürdürülebilir kılınması gerekmektedir.

Temizlik birimlerinin yöneticilerine ve personele yeni ürünler ve kullanım miktarlarıyla ilgili eğitim verilmesi için program oluşturacaktır. Eğitimler ürünlerin değişim zamanlarında ve yılda en az bir kez tekrarlanacaktır.

ATIKLAR

Tesis personeline, konusunda uzman teknik ekip ile periyodik olarak verilen çevre eğitimleri sayesinde ambalaj atıklarının hangi atıklar olduğu, bunların ne şekilde toplanması gerektiği konusunda kapasite artırımı gerçekleştirilecektir. Tesise yerleştirilen atık yağ, ambalaj atığı ve sulu çöp kutularının kullanımının sağlanması, bunun denetlenmesi ve en iyi uygulayan personel ya da departmanın ödüllendirilerek bu durumun teşvik edilmesi sağlanacaktır.

Sürekli eğitimler neticesinde personellerin kendi evlerinde de aynı hassasiyeti göstermeleri ve atıkları ayrıştırma teşvik edilecektir.

Aylık verilerle sulu çöp ağırlıkları, ambalaj atıklarının miktarı ve yağ atıklarının litresi kaydedilecek, bu veriler raporlanıp dosyaya eklenecektir. Dikkat çeken bir bulgunun üzerine gidilecek ve bu zincirin bozulmaması sağlanacaktır.

	SYS	DOKÜMAN	BO.SYS001
	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK	TARİH	OCAK 2025
	YÖNETİM SİSTEMİ	REV. NO	--
		REV.TARİH	--
		Sayfa	6 / 12

EĞİTİM

Eksiksiz bir çevre koruma bilincine sahip olabilmek ve öğrenilen şeylerin uygulamaya dönebilmesi için sürekli eğitim sisteminde hareket etmek gereklidir. Tesis personelinin 6 ayda bir periyodik olarak çevresel eğitim almalarını ve bu eğitimlerini rotasyonla her departman da her bir personelin yıl içinde en az 2 kez almasını sağlayarak sistemi dinamik kılmayı hedeflemektedir. Her eğitimde yoklama alınarak ve eğitime katılan personelin mutlaka yanlarında bağlı bulundukları departman müdür ve/veya yöneticilerinin de bulunmasını sağlayarak, eğitim ciddiyetinin algılanması hedeflenmektedir.

Eğitimler, profesyonel bir çevre mühendisliği danışmanlık şirketinden destek alınarak gerçekleştirilecektir. Tesiste bulunan tüm personel rotasyonla eğitimlere girerek sertifikalarını alacaklardır. Alınan yoklamalar neticesinde, aynı kişi ikinci kez eğitime katılacağı zaman eğitimin seviyesi yükseltilecek ve artık tesis içinde ki uygulamalar sorgulanacak, eğitime katılan kişilerden kendi çalışma alanlarında gördükleri çevresel sorunları çözebilmek için beraber sistem geliştirmeye gidilecektir. Bu sistem sürekli olarak devam edecek ve bu sayede ciddi bir çevresel kapasite artırımı gerçekleştirilecektir.

YÜKÜMLÜLÜKLERİMİZ

Misafirlere Karşı Yükümlülükler

- ☑ Tam zamanında en doğru ve en iyi hizmetin sunulması
- ☑ Verilen sözlerin tutulması
- ☑ Adil, dürüst ve eşitlik kurallarına uygun olarak davranılması

Çalışanlara Karşı Yükümlülükler

- ☑ Dürüst, adil, güvenli, farklı fikirlerin dikkate alındığı çalışma ortamı
- ☑ Sağlıklı, özlük haklarının tam olarak kullanıldığı bir ortam
- ☑ Her türlü ayrımcılıktan uzak bir çalışma ortamı
- ☑

Ürün ve Hizmet Sağlayıcılara Karşı Yükümlülükler

- ☑ Yükümlülüklerin zamanında yerine getirilmesi
- ☑ Adil ve rekabetçi bir teklif almak
- ☑ Gizlilik ilkelerine uymak

Pay Sahiplerine Karşı Yükümlülükler

- ☑ Şirketin varlıklarını en yüksek getiriye sağlayabilecek şekilde arttırmak ve yönetmek
- ☑ Sürdürülebilir bir büyüme sağlamak
- ☑ Pay sahiplerine mali tablolar ve iş sonuçları ile ilgili hesap verebilmek
- ☑ Tam, doğru ve eksiksiz bilgiyi zamanında vermek

	SYS SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ	DOKÜMAN	BO.SYS001
		TARİH	OCAK 2025
		REV. NO	--
		REV.TARİH	--
		Sayfa	7 / 12

Rakiplere Karşı Yükümlülükler

- ☑ Haksız rekabetten kaçınmak
- ☑ Rekabet Hukukuna uygun hareket etmek
- ☑ Rekabeti yalnızca yasal ve etik çerçeve içinde gerçekleştirmek

Topluma Karşı Yükümlülükler

- ☑ İyi bir kurumsal vatandaş olabilmek
- ☑ Toplumu geliştirmek çevreye ve doğal kaynaklara zarar vermemek
- ☑ Çevreyi ve doğal kaynakları koruyarak geliştirme

MİSAFİRLERİMİZ

Misafir deneyimi, işimiz için son derece önemlidir ve konaklamaları öncesinde, sırasında ve sonrasında misafir beklentilerinin ötesine geçmeye devam etmemizi sağlamak için Kalite Güvence Prosedürlerine sahibiz. Misafirlerimizin beklentilerinin altında kalan hizmetler olursa hemen bizlere bildirmeleri için teşvik ediyoruz, böylece misafir memnuniyetinin konaklamaları boyunca devam etmesini ve unutulmaz bir deneyim yaşayarak yeniden gelmek üzere ayrılmasını istiyoruz. Otelimizde misafirlerin 24 saat boyunca ihtiyaç ve eksiklerini takip ettiğimiz, hızlıca çözümleyebildiğimiz ve şikâyetleri fırsata dönüştürerek sürekli iyileştirmeye katkıda bulunduğumuz hizmetimiz sayesinde memnuniyeti yönetme hedefiyle misafirlerle iletişimimizi güçlendiriyoruz. Tüm departmanlar adına iyileştirme faaliyetleri ve yıllık aksiyon planları hazırlarken her bir misafirin taleplerini dikkate alarak planlama yapıyoruz.

Önbüro departmanının topladığı misafir isteklerinin analizini yapan verileri, şikâyet yönetimine dahil olan tüm departman sorumluları eşliğinde inceleyip en hızlı ve en adil yollarla, misafir ve personel bilgilendirilerek ve herkesin memnuniyetini sağlanarak çözüme kavuşturuyoruz.

ÇALIŞMA HAYATI – FIRSAT EŞİTLİĞİ – İŞ ETİĞİ

Tüm çalışanlarımızın sağlıklı, mutlu ve güvenli bir iş ortamında çalışmasını önemsiyoruz. İnsan Kaynakları departmanımız, işyerinde refah ve insan hakları ile ilgili mevzuata uymamızı sağlamada kilit bir rol oynamaktadır. Elbette, tüm sözleşmeler, çalışma saatleri, ücret yapıları, disiplin ve şikâyet prosedürleri ulusal mevzuata uygundur. Yönetimimizin açık kapı politikası vardır ve istihdam sorunlarını çözmek için erişilebilirdir. Çalışanlarımızın yüksek bir yüzdesi bölgeden istihdam edilmektedir. Bu yerel istihdam açısından önemli olduğu gibi, bölge hakkında soruları olan konuklar için çalışanlar harika bir yerel bilgi kaynağıdır.

İşe alımlarda oryantasyon eğitimleriyle başlayan süreçte iş arkadaşlarımıza vaatlerimiz ve onlardan beklentilerimiz açıklanıyor ve birçok farklı alanda eğitim uzmanlarından aldıkları eğitimlerle yetkinlikleri artırılıyor. Kişisel gelişim eğitimlerinin yanı sıra mesleki gelişim eğitimleri de vererek pratikte olduğu kadar teoride de uzmanlaşan bireylerle meslekte ve hizmette sürekliliğe, insana yakışır iş ve ekonomik büyüme ve nitelikli eğitime katkıda bulunuyoruz. Terfilerde “Terfi Talimatı” doğrultusunda kurum içi çalışanlara öncelik verip kişilerin potansiyelleri ve yeterlilikleri

	SYS SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ	DOKÜMAN	BO.SYS001
		TARİH	OCAK 2025
		REV. NO	--
		REV.TARİH	--
		Sayfa	8 / 12

göz önünde bulundurularak, eksik oldukları alanlarda da destek verip eğitimlerine katkı sunarak görevde yükselmelerini sağlıyoruz. Kurum içi terfilerde tüm diğer yeterliliklerin aynı olması durumunda ayrımcılık riski altındaki gruptan adaylara öncelik vererek fırsat eşitliğine katkı sunuyoruz. Başarıya odaklanmış, kendi alanlarında en iyilerden oluşan ekip tarafından yönetilen faaliyetlerimizde her yaş grubunun tecrübesinin kurum ve çalışanlarımıza katkısına, fikirlerine önem verip saygı duyuyoruz. Otelimizin bulunduğu yerde ikamet edenlerin toplam istihdam oranlarının ölçüleceğini ve istihdam oranlarını arttırmak için işe alım sonrası eğitimlerle meslek öğretilmesine katkı sunacağımızı beyan ediyoruz. Tüm otellerimizde kişilerin yetenekleri ve gelişimleri doğrultusunda otel içi farklı departman/pozisyonlarda kendisi için en doğru ve mutlu olarak çalışacağı işi seçmesine yardımcı oluyoruz. Her yıl, bütün çalışanlarımızın katıldığı "Çalışan Memnuniyeti Anketi" düzenlemeyi hedefliyor, şirketimizin daha iyi bir geleceğe taşınmasına yön verecek eylem planlarımızda çalışanlarımızdan gelen görüş ve önerileri hesaba katıyoruz. Aylık performans sonuçlarını değerlendirmek üzere çalışanlarımızla her ay bir araya geliyor, ay içinde doğum günü olan çalışanların doğum gününü kutluyor, sohbet toplantılarıyla iletişimimizi süreklileştiriyoruz. Eğitim sezonunun başında okul çağında çocuğu olan çalışma arkadaşlarımıza eğitim yardımı yapıyoruz.

İl dışından gelen çalışanlarımıza konaklama desteği veriyor, günlük ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri imkanlardan çalışanları ücretsiz yararlanıyoruz. Ulaşım sırasında verdiğimiz zararı azaltmak, insanların yolda geçirdikleri süreyi azaltıp kendilerine zaman ayırmalarını desteklemek için uzak bölgelerden gelen yerel personellere de müsaitlik doğrultusunda lojman desteği veriyoruz. Çalışanların çalışma saatlerine göre her vardiya için servis desteği sağlıyoruz. İş etiği kapsamında çalışanlarımızı oryantasyon eğitimlerinde yolsuzluk, rüşvet, etik dışı olaylar, sahtekarlık, suistimal gibi konularda bilgilendiriyoruz. Bu gibi durumlarla karşılaştıklarında ister anonim olarak öneri kutuları aracılığıyla bizlere ulaşabileceklerini, ya da isterlerse İnsan Kaynakları departmanı ile görüşmelerinin gizliliğini koruyacağımıza dair bilgi veriyoruz.

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİNİ SAĞLAMAK

Mevzuat ve yasal olarak belirlenmiş kanun ve yönetmelikleri minimum standartlar olarak benimseyerek, tüm faaliyetlerimizde, iş kazalarına ve meslek hastalıklarına yol açabilecek olan tehlikeleri tespit edip, riskleri yönetmek, çalışanlarımızı, misafirlerimiz, tedarikçilerimiz için güvenli ve sağlıklı ortamlar sunmak, bu kapsamdaki çalışmaların tümüne dair, her kesime bilinç artırıcı eğitim ve bilgilendirme çalışmaları düzenlemek, iş sağlığı ve güvenliği sisteminin daima gelişimi ve denetimini sağlamak tüm kurum ve çalışanlarımızın öncelikli görevidir.

YARININ TURİZMİ

Sürdürülebilir turizmin geleceği, gelecek nesillerin eylemleri kadar bugünkü eylemlerimize de bağlıdır. Otelimiz tarihi boyunca keyif aldığımız her şeyin başkaları tarafından da beğenilmeye devam edebilmesi için turizmi ufuklarını genişleten, çeşitliliği kucaklayan, destinasyon kültürlerini kutlayan ve çevreyi koruyan harika bir kariyer seçeneği olarak görmeleri için gençlere ilham vermek istiyoruz. Stajyer istihdamıyla öğrencilerin tecrübe

	SYS	DOKÜMAN	BO.SYS001
	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK	TARİH	OCAK 2025
	YÖNETİM SİSTEMİ	REV. NO	--
		REV.TARİH	--
		Sayfa	9 / 12

kazanırken kurum bünyesinde aldıkları eğitimlerle kendilerini geliştirmelerine verdiğimiz desteği sürekli arttırmayı hedefliyoruz. Üniversite Turizm fakültelerinde kariyer günleri düzenleyerek bulunduğumuz ilin fakültelerine katkı sunuyor, öğrencilerin otellerimizi ziyaret etmesine imkan veriyoruz.

SÜRDÜRÜLEBİLİR SATIN ALMA POLİTİKASI

Sürdürülebilir tedarik anlayışı doğrultusunda tedarikçilerimizin/çözüm ortaklarımızın;

Kalite Güvence Yönetim Sistemleri, Çevre ve İş Sağlığı Güvenliği Yönetim Sistemleri, uluslararası düzeyde kabul görmüş çevre ve sürdürülebilirlik etiketlerine/sertifikalarına sahip olmasına,

Üretim ve tedarikte, çevreye zararlı etkilerinin olmamasına, çevre mevzuatlarına uyuyor olmasına,

Kaynakları; doğal yaşama, ekosisteme zarar vermeden, uygun bir şekilde kullanıyor/tüketiyor olmasına, avlanma yasaklarına uyuyor olmasına,

Atıklarını en aza indirmek ve doğru yönetmek için çalışıyor olmasına, ürün ambalajlarında daha az ambalajlamaya veya dökme ambalajlama alternatifleri sunuyor olmasına,

Çevre dostu, tasarruflu, yöresel, etik değerlere önem veren, geri dönüşebilir veya geri dönüştürülmüş malzeme kullanan, organik, bio, vegan, hayvanlar üzerinde denenmemiş, zararlı kimyasal bileşenler içermeyen vb. alternatifleri sunmalarına,

Yerli ve yerel üretim/hizmet sağlayıcısı olmasına,

Ülkemizin/bölgemizin mutfağını, geleneklerini, kültürünü yansıtan/tanıtan ürün/hizmet olmasına,

Önem verir ve bu bakış açımızı paydaş tedarikçilerimize iletiriz. Tedarikçilerimiz ile birlikte verimli satın alma fırsatları yaratmaya çalışır, tedarik süreçlerinden doğan çevre etkilerini azaltmayı hedefleriz.

SATIN ALMA ve SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK – YEREL EKONOMİLERE KATKIMIZ

Satın alımların mümkün oldukça ve uygun kaynaklar bulundukça tesislere yakın yerlerden yapılması, tedarikçilerin teslimat sırasında CO2 salınımlarının azaltılmasıyla çevreye etkilerinin azaltılmasına katkı sunmayı hedefliyoruz. bağlantı anlaşmalı alımlarda, bireysel toplu malzeme ve hizmet alımı (işletme bazlı toplu alım) ve perakende malzeme ve hizmet alımlarında malzeme seçimi yapılırken; yakıtlar, kimyasallar, zararlı mücadele ilaçları, her türlü fosil yakıtı tüketen araç ve ekipmanlar, elektrikli aletler, soğutucu gaz içeren aletler, gürültü kaynağı aletler, sarf malzemeleri, plastik malzemeler ve inşaat malzemelerinin çevreye duyarlı olması, gerekli izin ve sertifikalarının olması, enerji verimlilik sınıfları dikkate alınır. Otelimizde satın alınacak ürünlerin aşağıdaki özelliklere sahip olanları önceliklidir;

☑Geri dönüştürülmüş üründen yapılanlar veya geri dönüştürülebilir olanlar

☑Sürdürülebilir şekilde üretilmiş olanlar veya sürdürülebilir kaynaklardan sağlanmış olanlar

☑Adil Ticaret / Organik / FSC / MSC vb.

☑Daha az ambalajla teslim edilenler

☑Enerji ve su tasarrufu sağlayanlar

	SYS SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ	DOKÜMAN	BO.SYS001
		TARİH	OCAK 2025
		REV. NO	--
		REV.TARİH	--
		Sayfa	10 / 12

Çevre açısından sürdürülebilir olanlar

İzlenebilir olanlar

Yakın bölgelerdeki tedarikçiler yaşayan kültürel miras ve geleneklerin sadece mutfakta değil, mobilyalarda, dekorasyonda, mağazalarda, etkinlikler ve diğer hizmetlerde belirgin olması için satın alımları ve sözleşme süreçlerini gözden geçiriyor, bölgeden yapılan satın almaların ölçülüp yönetilmesi, arttırmak için pazar içindeki yerel satıcıların belirlenmesi adına başlattığımız çalışmalarla ve görevlendirdiğimiz personellerle yerel satın alım oranımızı arttırmayı hedefliyoruz.

Sürdürülebilir çevreye yönelik satın alma politikamız doğrultusunda mümkün olduğunca yerel ürün ve hizmet satın alıyoruz. Sektörümüzde ilgili yasal mevzuatlara ve gerekliliklere de uymayı taahhüt ederiz. Yerel halkın örf ve adetlerine saygı duyarak onlara zarar vermeden devamlılığımızı sağlamaktayız. Ürünlerimizi alırken misafir memnuniyetini etkilemeyecek düzeyde lokal kaynaklardan temin ederiz, bu sayede gereksiz taşıma olmadığı için CO2 salınımını azaltmış oluyoruz. Tedarikçilerimizle iyi ilişkiler kurarak alınan malzemelerin karşılığının zamanında ödenmesini sağlarız.

YEREL ÇEVRELERİN KORUNMASI VE KÜLTÜREL MİRAS

Hızlı nüfus artışı sebebi ile gelecek on yıllarda bugün yaşanan nüfus artışı sürecinin daha hızlı ve yoğun bir biçimde yaşanacağı ve kentlerin çok önemli dönüşümlerle karşı karşıya kalacağı, özellikle çevresel ve kültürel kayıpların yaşanacağı ve kültürel mirasın da bu sürecin tehdidi altında kalacağı öngörülmektedir. Bu yüzden kültürel ve doğal mirasın da korunmasına imkân sağlayan yeni politikaların üretilmesi ve stratejik kararların verilmesi gerekmektedir. VERONA olarak geçmişimiz, tarihimiz, bilimsel ve kültürel birikimimizin sürekliliğini sağlayabilmek bizler için önemlidir. Destinasyonlarımızın başarısı, bölgelerimizi şekillendiren ve yaşayan kültürle, geleneklerle ve insanlarla doğrudan ilgilidir. Bu sosyal yönle saygı duymak ve değer vermek, çalışma arkadaşlarımız ve konuklarımız tarafından öğrenilmesine katkı sunmak önceliklerimiz arasındadır. Turizmin destinasyona getirdiği faydalardan, tüm nüfusun yararlanmasını istiyoruz. Bunun için çevremizdeki kültürel mirasımızı tüm misafirlerimize tanıtabilmek adına, web sitemiz, info kanalları ve önbüro çalışanları üzerinden bölgesel bilgiler paylaşmaktayız.

BİYOÇEŞİTLİLİĞİ, DOĞAL HAYATI VE YABAN HAYATINI KORUMA POLİTİKAMIZ

Gelecek kuşakların canlı türlerini tanıma hakkı bulunmaktadır. Ekosistem tahribatı, iklim değişikliği ve afet riski arasındaki sağlıklı çevre, sağlıklı hayvan, sağlıklı insan yaklaşımıyla biyolojik çeşitliliğin yaşamsal ve sosyoekonomik değer ve önemini anlıyor, biyolojik çeşitliliğin korunmasını sağlamak için çalışacağımızı taahhüt ediyoruz. Ekosistem hizmetlerini desteklemek için habitat oluşturmaya, toprak oluşumuna, besin maddesi döngüsüne ve su döngüsüne katkı sağlamak adına sorumluluklar alıyor, kültürel anlamda destek sunmak için de rekreasyon ve estetik değerlere, eğitsel ve ilham verici değerlere, ahlaki ve ruhani değerlere, bilim ve eğitime katkı sağlamayı hedefleyerek planlamalar yapıyoruz.

	SYS SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ	DOKÜMAN	BO.SYS001
		TARİH	OCAK 2025
		REV. NO	--
		REV.TARİH	--
		Sayfa	11 / 12

KADIN HAKLARI VE CİNSİYET EŞİTLİĞİ POLİTİKASI

İşletmemizde cinsiyet eşitliğine önem veririz.

☐Cinsiyet farkı gözetmeksizin tüm çalışanlarımızın sağlık, güvenlik ve refahlarını sağlarız.

☐Kadınların iş gücüne katılımını tüm departmanlarımızda destekler, eşit fırsatlar sunarız.

☐Cinsiyet ayrımı yapmadan «eşit işe eşit ücret» politikası ile hareket ederiz.

☐Eşitlik ilkesi gözetilerek görev dağılımı yaparız.

☐Kariyer fırsatlarından eşit düzeyde faydalanılması için gerekli ortamı sağlarız.

☐Eğitim politikaları oluşturur, kadınların katılımına ve farkındalığın artmasına destek oluruz.

☐İş-aile yaşam dengesini koruyan çalışma ortamı ve uygulamalarını oluştururuz.

☐Kadınların şirket yönetiminde olmaları için destek verir, eşit fırsatlar sunarız.

☐Kadınların hiçbir şekilde istismar, taciz, ayrımcılık, bastırılma, zorlama, iftira vb. durumlara maruz kalmasına müsaade etmeyiz. Dünyaya ve kurumumuza kattıkları değerin daima farkında olur ve varlıklarını destekleriz.

ÇOCUK HAKLARI POLİTİKASI

Çocuklar bize geleceğin emanetleridir. Onları bir birey olarak tanımak, haklarına saygı duymak, her türlü psikolojik, fiziksel, ticari vb. sömürüye karşı gözetmek ve korumak öncelikli sorumluluğumuzdur.

Bunu sağlamak için;

☐Kendi kurumlarımızda çocuk işçi çalıştırılmasına müsaade etmez ve tüm iş ortaklarımızdan da aynı hassasiyeti bekleriz.

☐İşletme içerisinde çocukların gelişimine katkıda bulunan, düşünce ve isteklerini, duygularını rahatça ifade edebilecekleri, kendilerini özgür ve rahat hissedebilecekleri ortamlar/imkanlar sunarız.

☐Çalışanlarımıza, çocuk istismarının önlenmesi ve fark edilmesi konusunda eğitimler veririz.

☐Çocukların katıldıkları aktivitelerde yetişkin gözetimi altında olduklarından emin oluruz.

☐Çocuk haklarının korunması konusunda farkındalık yaratmak için eğitimler düzenler ve ilgili projelere destek veririz.

☐Çocuklar ile ilgili şüpheli eylemlere şahit olduğumuzda öncelikle otel yönetimine bilgi verir, gerekli görülen durumlarda resmi kuruluşlardan yardım isteriz.

RİSK YÖNETİMİ

Katma değer üreten sorumlu yatırımlar üretirken faaliyetlerimizden etkilenen konuların tamamını kapsayan risklerin belirlenmesi ve yönetimi öncelikli konularımızın başında geliyor. Risklerin iyi yönetilememesinin finansal, operasyonel riskler ve / veya itibar riskleri oluşturabileceğinin bilinciyle güvenlik konularını en baştan, süreçlerin tasarım aşamalarından itibaren sürece dahil edilmesini sağlayarak etkin bir kontrol ortamı oluşturulmasını hedefliyoruz. Yıllık iç denetim planları oluşturuyor, operasyonel riskleri, finansal riskleri, itibar risklerini, stratejik

	SYS SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ	DOKÜMAN	BO.SYS001
		TARİH	OCAK 2025
		REV. NO	--
		REV.TARİH	--
		Sayfa	12 / 12

riskleri tanımlayabilecek denetim içeriklerini yönetim kurulu onayına sunuyoruz. Yıllık iç denetim planında belirlenen denetimlere ek olarak üst yönetimin ya da otel yönetiminin ihtiyaç duyduğu konularda inceleme, araştırma veya danışmanlık faaliyetlerini de denetim yılı kapsamına alıyoruz. Yasal mevzuatlara uygunluğu, çalışan ve misafir sağlık ve güvenliğini, bilgi güvenliğini, su güvenliğini, yangın güvenliğini yeni denetim planlarımızda bölge halkı ve paydaşların refahını ilgilendiren konuları da iç denetim faaliyetleri kapsamında incelemeyi ve iyileştirmelerin raporlanmasını planlıyoruz. Toprağa, havaya, suya, insanlara, doğal bitki örtüsüne, biyoçeşitliliğe, yerel işletmelere etkilerimizi tanımlayıp izlemeye ve risk gördüğümüz alanları iyileştirmeye çalışıyoruz.

FIRSATLAR

1.Ekonomik Boyut

Döngüsel, çevre dostu, geri dönüşüm ekonomisi, malzeme alış yönetimi, Çevre Yönetim Sistemi, yenilikçi, verimli teknolojiler, eko-tasarım, uzun ömürlü, estetik, ekolojik ve sosyal maliyetleri yansıtan fiyatlar, bölgesel ve yerel pazarlama ağları, aracısız satın alma, yolsuzluğu önleme

2.Ekolojik Boyut

Kaynakların verimli kullanımı, "zamanında-mevsiminde" tüketim, biyolojik çeşitliliği koruma, ekolojik yaşam döngüsü sistemleri, yenilenebilir enerji tercihleri, ekosistem bozulmasının önlenmesi, kirleticilerin, emisyonların, atıkların azaltılması, iklimi koruyabilmek

3.Sosyal Boyut

İnsan sağlığının geliştirilmesi, adalet, eşit fırsat yaklaşımları, gelecek nesillerin çıkarlarının hesaplanması, demokratikleşme, tüm nüfus gruplarının yaşamın her alanına katılımı, ayrımcılık riski altındaki grupların tespiti, koruma çalışmaları, insana yakışır iş performans göstergeleri

4.Kültür Boyutu

Sürdürülebilir yaşam tarzı, bütüncül doğa algısı, sürdürülebilir kalkınmanın estetik algısı, yerel kültürel çeşitlilik, geleneksel bilginin yaşatılması, maddi kültür, tüketici farkındalığı, yerel toplulukların gelişimi, kozmopolit kültür, uluslararası değişime ayak uydururken kültürü yaşatmak ve tanıtmak, küresel sorumluluklar

SOSYAL YARDIMLAR

Lojman Kullanımı; Personel lojmanı ikametgâh adresi merkez ilçe dışında ve şehir dışında olan tüm personellerimizin kullanımına açıktır.

Personel Yemekhanesi; Çalışanlar için personel yemekhanesinde çıkan yemekler ücretsizdir. Kahvaltı, öğle, akşam ve gece menüsü şeklinde hizmet vermektedir. Ayrıca sıcak ve soğuk içecekler mevcuttur.

Stajyer; Otelimizde lise ve üniversite öğrencilerine staj imkânı sunulmaktadır.