



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

Sürdürülebilir turizm ve kalkınma konusunda sorumluluklarımızın bilincinde ve kararlıyız. Gelecek nesiller için daha iyi bir dünya bırakmaya çalışıyoruz. Kurumsal vizyonumuz, misyonumuz, kültürümüz, değerlerimiz ve etik ilkelerimiz, bu sorumluluklarımızı yerine getirirken bize yön vermektedir.

Tesis olarak, faaliyetlerimiz ve etkileri hakkında paydaşlarımızı şeffaf ve etkin bir şekilde bilgilendirmek özel önem atfettiğimiz konuların başında gelmektedir. Bu ilk sürdürülebilirlik raporumuz ile ekonomik, çevresel ve sosyal performansımızı çalışanlarımıza, misafirlerimize ve diğer paydaşlarımıza aktarmayı hedefliyoruz. Düzenli olarak hazırlamayı planladığımız bu raporu gelecekte de etkilerimizi yönetmeye yönelik atacağımız adımları paylaşacağımız önemli bir iletişim aracı olarak görüyoruz.

Sürdürülebilirlik Raporumuz;

- otelimizin çevresel, kültürel sosyal ve ekonomik, kaliteye ve insan haklarına yönelik sağlık ve güvenlik konularına dair yaptıklarımızı,
- bu performansı artırmak adına belirlenen hedefleri,
- bu hedeflere ulaşmak için izlenecek strateji ve süreci,
- ölçümlenen performans sonuçlarını içermektedir.

HİZMET POLİTİKAMIZ

Misyon ve vizyonumuza uygun hareket eden, işine tutkuyla bağlı çalışanlardan oluşan bir ekiple, hem birbirimize hem de konuklarımıza saygı ve sevgi gösteririz. İşimize her aşamada değer yaratma bilinci ile yaklaşıyoruz. Hem geleneklerimize bağlıyız, hem de Dünya turizmindeki gelişmeleri yakından takip ediyoruz. Yaptığımız her işin en iyisini yapmak istiyoruz. Vizyonumuza uygun hareket ediyor ve misafirlerimizin uyarılarını önemle dikkate alıyoruz. Yetenekli ve eğitilmiş insan gücümüze güveniyor ve en büyük kazanımın bu olduğuna inanıyoruz. Yaptığımız işte disiplinliyiz ve detaylara çok dikkat ediyoruz.



MİSYONUMUZ

Tesisimiz kalite odaklı bir yönetim anlayışı ile misafirlerimizin ve çalışanlarımızın ihtiyaç ve beklentilerine en etkili şekilde cevap verebilmeyi ve bunu süreklilik haline getirmeyi ilke edinmiştir. Kurmuş olduğumuz Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi ile misafirlerimize verdiğimiz hizmet kalitesini sürekli geliştirerek, memnuniyet seviyesini en üst düzeye çıkarmak, çevresel duyarlılığı arttırarak doğal hayatın korunmasını desteklemek, misafirlerimizin ve çalışanlarımızın güvenliğini sağlayarak kazaların ve tehlikeli durumların önüne geçmek, gıda güvenliği ile hizmet anlayışında mükemmele ulaşmak hedeflenmektedir.

SORUMLU SATINALMA UYGULAMALARI

Tesis olarak sorumlu satın alma uygulamalarımızın bir parçası olarak Tedarikçi Yönetimi kapsamında, hammadde tedarikçisini gerçekleştirdiğimiz firmaları değerlendirmekteyiz. Tüm yasal düzenlemelere uyum gösteren tedarikçiler ile çalışmaktayız. Tedarikçi seçimlerinde 14001 Çevre Yönetim Sistemi belgesi olması ve gıda tedarikçilerimizin ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi belgesi olması tercih önceliğimizdir. Satın alımlarımızı mümkün olduğunca yakın bölgelerden yapmaktayız. Böylece tedarikçi firmaların teslimat araçlarının CO2 salınımlarını minimize ederek çevreye yapılan etkilerin azaltılması hedeflenmekte ve bölge çalışanlarını desteklemekteyiz.

MİSAFİRLERİMİZ

Tesis bünyesinde sunulan hizmetler “Misafir Odaklılık” prensibine dayanır. Sürekli iyileştirme kapsamında, misafirlerin beklentilerini karşılamak hatta aşmak adına, sunduğumuz hizmetlerin kalitesi hakkında misafirlerimizden geri bildirim alabilmek için anket formları kullanılmaktadır. Yenilikçi değerler yaratan uygulamalarımızla şikâyetleri değil memnuniyeti yönetmeye odaklanmaktayız.

MİSAFİR MEMNUNİYETİ YÖNETİMİ

Hizmet sektöründe üretim ve tüketimin eş zamanlı gerçekleşmesi nedeniyle hataların oluşması kaçınılmazdır. Ancak hizmet hatalarının başarılı bir şekilde telafi edilmesi; şikâyetlerin varlığından



haberlar olunması, bu Şikâyetlerin yönetimi ile ilgili hızlı çözüml üreten ve adalet olgusuna dayalı süreçlerin oluşturulması; personelin ve misafirlerimizin bu süreçlerle ilgili bilgilendirilmesi ve bu süreçlerin etkin bir şekilde uygulanmasıyla mümkün olacaktır. Misafirlerimiz otelde kalış süresince ya da otelden ayrıldıktan sonra Őikâyetlerini bildirebilirler. Bildirilen tüm Őikâyetlere dönüş sağlanır ve hızlı bir şekilde aksiyon alınır.

ACENTELER

Misafirlerimiz ile en önemli bağlantı noktamızı oluşturan acentelerimize önem vermekteyiz. Acentelerin otelimizde konaklayan misafirleri ile yapmış oldukları anket sonuçları ve önerileri değerlendirerek acente operasyonlarının otellerde etkin olarak yürütölmesini sağlamaktayız.

KAYNAK TÜKETİMİ

Doğal kaynak tüketiminin azaltılmasına yönelik çalışmalarla hedeflere ulaşma oranları rakamsal olarak takip edilmekte ve elektrik, su, doğal gaz tüketimindeki azalış veya artışlar etüt edilmektedir. Satın aldığımız tüm elektronik ürünlerin enerji tasarruflu olmasını, tüm çalışanlarımızın enerji tasarrufu konusunda eğitim almasını hedeflemekteyiz. Otelimizde enerji tasarrufu ile ilgili olarak misafirlerimize elektrik tasarrufu hakkında bilgilendirme yapılmaktadır. Enerji tasarruflu ampuller ya da LED ışıklar kullanılmaktadır. Misafirlerimizin çevre bilincinin artırılmasına yönelik olarak çalışmalar yürütölmektedir. Bu kapsamda, misafir odalarına çevre kartları bırakılmış ve misafirlerin çevreyi koruma anlamında tesisimizin ne yaptığı ve onların neler yapabilecekleri konusunda bilinçlenmeleri sağlanmaya çalışılmıştır.

SU TÜKETİMİ

Sağlık, hijyen ve misafir memnuniyeti konularından ödün vermeden genel su tüketimini azaltmak amacıyla su tasarrufu sağlayan donanımlar kullanıyor ve çalışanlarımızı bu konuda eğitiyoruz. Otelimizde su tasarrufu ile ilgili, musluk ve duşlarda su akışı sınırlayıcı donanımlar kullanılmaktadır. Tuvaletlerde ikili sifon sistemi kullanılmaktadır. Bulaşık makinemiz A sınıfı seçilmiştir.



ATIK YÖNETİMİ

Tesis olarak uyguladığımız Atık Yönetiminde öncelikli amacımız atık miktarını azaltmak, oluşan atıklarımızı iyi yöneterek çevreye en az zarar ile bertarafını sağlamak ve geri kazanılabilir olanları tekrar kazanmaktır. Atık miktarının azaltılması amacıyla satın alma sürecinde daha büyük ambalajlı ürünler seçilmekte, küçük gramajlı ürünlerin kullanımı zorunlu durumlar dışında tercih edilmemektedir. Ayrıca mümkün olduğu kadar tekrar kullanılabilir ürünler ilk tercih sebebimizdir. Tehlikeli atıkların azaltılmasına yönelik olarak civa içeren ve daha kısa ömürlü olan floresan aydınlatmalar yerine, daha uzun ömürlü led aydınlatmalar kullanılmaktadır. Led kullanımı mümkün olmayan alanlarda tasarruflu aydınlatmalar tercih edilmektedir. Tekstil gibi zamanla aşınan deforme olan malzemeleri, atık olarak değerlendirmek yerine ihtiyaç sahiplerine hibe edilmesi ya da küçültülerek farklı amaçlar için kullanımı planlanmaktadır.

KÜLTÜREL MİRAS

Yerel toplulukların fikri mülkiyet haklarına saygı gösterirken, operasyon tasarımında, dekorasyonunda, mutfağında veya mağazalarında geleneksel ve çağdaş yerel kültürün otantik öğelerine değer vermekteyiz. Yerel/Bölgesel sanat/zanaat tasarım ve mobilyalara yansır. Yerel/Bölgeye ait kültürel mirasın sunumunda yerel/bölgedeki toplumun görüşleri alınmıştır. Otelimiz yerel ve bölgesel kültür ve eserleri sunarken bu eserlere ait telif hakkı, fikri haklar ve sınai haklara saygı duyar. Telif hakkı ve fikri mülkiyet hakları gözetilmiş ve gerekli izinler alınmıştır.