

	SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM EL KİTABI	DOKÜMAN NO	SEK
		YAYIN TARİHİ	15.07.2024
		REVİZYON NO	00
		REVİZYON TARİHİ	00
		SAYFA NO	1 / 13

1. İÇİNDEKİLER

DOKÜMAN NO	KONUSU
1	İÇİNDEKİLER
2	ÖNSÖZ
BÖLÜM A.	ETKİLİ BİR SÜRDÜRÜLEBİLİR YÖNETİMİN GÖSTERİLMESİ
A.1.	SÜRDÜRÜLEBİLİR YÖNETİM SİSTEMİ
A.2.	YASAL UYUM
A.3.	RAPORLAMA VE İLETİŞİM
A.4.	PERSONEL KATILIMI
A.5.	MÜŞTERİ DENEYİMİ
A.7,4.	HERKES İÇİN ERİŞİM
BÖLÜM B	YEREL TOPLUMUN SOSYAL VE EKONOMİK FAYDALARININ EN ÜST DÜZEYE ÇIKARILMASI VE OLUMSUZ ETKİLERİN EN AZA İNDİRİLMESİ
B.3.	YEREL/ BÖLGESEL SATIN ALMA
BÖLÜM C	KÜLTÜREL MİRASIN FAYDALARININ EN ÜST DÜZEYE ÇIKARILMASI VE OLUMSUZ ETKİLERİNİN EN AZA İNDİRİLMESİ
C.3	KÜLTÜR VE MİRASIN SUNULMASI
BÖLÜM D	ÇEVREYE OLAN FAYDALARIN EN ÜST DÜZEYE ÇIKARILMASI VE OLUMSUZ ETKİLERİN EN AZA İNDİRİLMESİ
D.1.	KAYNAKLARI KORUMA
D.1,1.	ÇEVREYE DUYARLI SATIN ALMA
D.1,2.	VERİMLİ SATIN ALMA
D.1,3.	ENERJİ TASARRUFU
D.1.4.	SU TASARRUFU
D.2,4.	KATI ATIK

HAZIRLAYAN	ÜNVANI	İMZASI	ONAYLAYAN	ÜNVANI	İMZASI
	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK TEMSİLCİSİ			İŞVEREN	

 İNCEBEY KONAK	SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM EL KİTABI	DOKÜMAN NO	SEK
		YAYIN TARİHİ	15.07.2024
		REVİZYON NO	00
		REVİZYON TARİHİ	00
		SAYFA NO	2 / 13

02. ÖNSÖZ

Bu El Kitabı **İncebey Konak** işletmemizin plan, program, politika ve hedeflerini ortaya koyar.

Otelimiz bünyesinde yer alan tüm hizmetlerde müşterilerine en iyi hizmeti verme ve sürdürülebilirliği sağlama ilkesini prensip edinmiştir. Sürdürülebilirliğin sağlanmasını garanti altına alacak Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi'ni kurmuş ve uygulamasına başlamıştır.

Sistemimiz, otelimizin büyüklüğüne ve kapsamına uygun olacak şekilde geliştirilmiştir.

Oluşturulmuş bulunan tüm yönetim sistemlerinin entegrasyonu için gerekli olan yasal şartlar ve ilgili standart şartlarının açıklanması, uygulanması için gerekli olan dokümantasyonun ve kayıtların, sistemin sürekli iyileştirilmesi için gerekli olan uygulamaların, çalışanlarımıza ve ilgili tüm taraflarımıza sistem hakkında gerekli ön bilgiyi aktarmak için, rehber niteliğinde olan bu sys el kitabı kuruluşumuz tarafından hazırlanmıştır. Çalışanlarımızın ve ilgili tarafların bilgilerine sunulmuştur.

Revizyonlar; Sürdürülebilirlik El Kitabı'nın revizyonu, dağıtımı ve dokümanlardaki revizyon istekleri **Sürdürülebilirlik Temsilcisi** sorumluluğundadır

Ayrıca **Sürdürülebilirlik Temsilcisi** El Kitabını **yılda bir defa** gözden geçirir ve gerekli görülen değişiklikleri yapar ve gerekli dokümanların güncelleştirilmesini sağlar.

Firmamız;

Politikamız; Sürdürülebilirlik politikaları **Politikalar** bölümünde belirlenmiştir.

Hedefler; Sürdürülebilirlik hedefleri sürdürülebilir yönetim sistemine uygun olarak belirlenmiştir.

Organizasyon Şeması; Sürdürülebilirlik **Organizasyon Şeması** belirlenmiştir.

Terimler;

Firma: Sürdürülebilirlik Yönetim sistemini kurarak uygulayan otel

Doküman: Bilgi ve onu destekleyici ortam

Sürdürülebilirlik El Kitabı: Firmamızın Sürdürülebilirlik Yönetim sistemini belirleyen doküman

Kayıt: Elde edilen sonuçları beyan eden veya gerçekleştirilen faaliyetin delilini sağlayan doküman

Yasal Şartlar: Yasal Şartlar ve Mevzuatlara uyum

Sistem: Birbirleri ile ilişkili veya etkileşimli elemanlar takım

HAZIRLAYAN	ÜNVANI	İMZASI	ONAYLAYAN	ÜNVANI	İMZASI
	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK TEMSİLCİSİ			İŞVEREN	

	SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM EL KİTABI	DOKÜMAN NO	SEK
		YAYIN TARİHİ	15.07.2024
		REVİZYON NO	00
		REVİZYON TARİHİ	00
		SAYFA NO	3 / 13

BÖLÜM A - ETKİLİ BİR SÜRDÜRÜLEBİLİR YÖNETİMİN GÖSTERİLMESİ

A.1. SÜRDÜRÜLEBİLİR YÖNETİM SİSTEMİ

Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi (SYS)'mizin temeli Sürdürülebilir Turizm El Kitabı'na dayanmakta ve otelimizin tüm yönetim süreçlerini kapsayacak şekilde uyarlanmış ve geliştirilebilir. Çevre, doğal afetler, toplum, kültür, ekonomi, kalite, insan hakları, sağlık, güvenlik başlıklarında gereklilikler yerine getirilmektedir. İhtiyaç durumunda yeni başlıklar da eklenebilmektedir.

Risk gözlemlenen durumlar tespit edildiğinde politikalarımıza uygun düzeltme önlemi alınır, gerekli durumda gözlemlenen risk kayıt altına alınır. Görülen risk dokümanite edilmiş bilgiler arasında yer almıyorsa dokümantasyonda revizyona gidilir.

Otelimiz, tüm alanlarda Sürdürülebilir Yönetim Sistemi standart şartlarını, yasal ve diğer mevzuat gereklerini karşılayan yönetim sistemini kurmuştur. Sürekli iyileştirerek sürdürülebilir yönetim sistemi kapsamında yer alan bilgiyi dokümanite etmiştir. Tüm personelin bilgiye ulaşması sağlanmış ve yeterliliği gözleme dayalı kontrol altında tutulmaktadır.

1.DÖKÜMANTASYON ŞARTLARI:

Kuruluşumuz kapsamı dâhilinde olan tüm alanlarda uygulamakta olduğu bu yönetim sisteminin gerektirdiği dokümantasyonu; yönetim sisteminin etkinliği için çalışanlarımızın ve ilgili diğer tüm tarafların kullanımına sunulmuştur. Tüm bu dokümantasyonlar kağıt ya da elektronik ortam gibi alanlarda kullanılmakta ve uygun şartlarda muhafaza edilmektedir.

Otelimizde kanun ve yönetmenliklerin takibi, internet aracılığı, danışman desteği ve gelen yazışmalar ile takip edilir. Otelimiz alanıyla ilgili olan tüm yasal şartlara, SYS şartlarına uymayı tüm ekipler ile koordineli olarak gerçekleştirilmektedir.

Otelimizin verdiği hizmetlerde almış olduğu dış kaynaklı hizmetler ve malzemeler tedarikçi değerlendirme formu ile tedarikçi değerlendirildikten sonra yapılır. Değerlendirmede onay alamayan tedarikçi ile çalışılmaz.

Yasal ve diğer şartların uygulanması, tüm çalışanlarımızın sorumluluğundadır.

Sürdürülebilirlik Temsilcisi ve genel müdür mevzuatlarda meydana gelen değişikliklerden sorumludur, otel personelinin bilgilendirir. Sürdürülebilirlik temsilcisi değişiklikleri inceler ve oluşan değişiklikler değerlendirilir, gerekli ise dokümantasyonda değişiklik yapılır. Eskisi gerekli durumlarda arşivlenir veya imha edilir.

Bu prosedürün uygulanmasındaki kaynaklar, dış kaynaklı dokümanlar çerçevesinde ele alınır ve güncelliğinin takip edilmesi Sürdürülebilirlik Temsilcisi tarafından gerçekleştirilir.

HAZIRLAYAN	ÜNVANI	İMZASI	ONAYLAYAN	ÜNVANI	İMZASI
	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK TEMSİLCİSİ			İŞVEREN	

	SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM EL KİTABI	DOKÜMAN NO	SEK
		YAYIN TARİHİ	15.07.2024
		REVİZYON NO	00
		REVİZYON TARİHİ	00
		SAYFA NO	4 / 13

Eğer çalışma kapsamına giren **Dış Kaynaklı Doküman Listesi'**nde belirtilmiş mevzuatlar dışında mevzuat, yasa, kanun, yönetmelik veya tebliğ varsa listeye eklenerek güncelliği takip edilir.

Dış Kaynaklı Doküman Listesi'nde mevcut olan dokümanların adı, yayın tarihi ve sayısı belirtilmiştir. Kanuni yükümlülüklerin yerine getirilip getirilmediği iç denetimler sonucu anlaşılırsa düzeltici faaliyet kararları alınır ve sonuçtan İşveren, Sürdürülebilirlik Temsilcisi tarafından bilgilendirilir.

2. YÖNETİMİN TAAHHÜDÜ:

İşveren, Sürdürülebilirlik Yönetim Sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için yükümlülüklerini oluşturmuş olup,

İşveren ve Sürdürülebilirlik Ekibi;

- Otelimiz amacına uygun, Sürdürülebilir Yönetim Sisteminin oluşturulması ve uygulanmasını,
- Sürdürülebilir Yönetim Sisteminin etkinliğini, sürekli iyileştirilmeyi ve aynı zamanda sistem hedefleri oluşturmayı, sistem dahilindeki politikaların uygulanmasını,
- Gerekli durumlarda raporlanması, kayıt altına alınması gözden geçirilmesi ve iyileştirilmesine ilişkin sürecin planlanması ve uygulanmasını,
- Sürdürülebilir Yönetim Sistemi politikalarının ve hedeflerin kuruluştaki bütün düzeylerde anlaşılmasını, uygulanmaya konmasını ve sürekliliğini sağlayacağını,
- İyileştirme çalışmalarında tüm personel kişisel olarak ve aktif biçimde rol alarak, çalışanların katılımının sağlanmasını,
- Eğitim, öğrenme, iyileştirme faaliyetlerine ve otelimizin altyapı faaliyetlerine kaynak sağlanmasını,
- Yasal şartlara uymayı

taahhüt eder.

3.SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİNİN PLANLANMASI:

Otelimiz, sürdürülebilirlikle ilgili olarak, Türkiye Sürdürülebilir Turizm Programı'nın 1. aşama yükümlülüklerini yerine getireceğini ve sürdürülebilirlik performansının artırılması için sürdürülebilir yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesini taahhüt eder.

Sektörün durumu, çevresel, toplumsal, teknolojik, ekonomik ve kültürel riskler, mevzuat kaynaklı değişiklik ve güncellemeler dolayısıyla yönetim sistemimiz sürekli gözden geçirilmekte, gerekli olması durumunda sistem ve politikalar güncellenmektedir.

Yukarıda belirtilen adımlar Özetle-Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem AI (PUKÖ) yaklaşımı olarak ifade edilebilir (Şekil 1).

HAZIRLAYAN	ÜNVANI	İMZASI	ONAYLAYAN	ÜNVANI	İMZASI
	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK TEMSİLCİSİ			İŞVEREN	

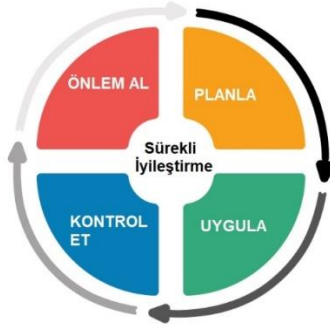
	SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM EL KİTABI	DOKÜMAN NO	SEK
		YAYIN TARİHİ	15.07.2024
		REVİZYON NO	00
		REVİZYON TARİHİ	00
		SAYFA NO	5 / 13

Planla: Otelimiz çevre, toplum, kültür, ülke ekonomisi ve yönetim sistemi konularına önem vermekte ve hedefler belirlemektedir. Belirlenen hedeflere ulaşabilmek için izlenecek yol haritası ve eylemleri planlamaktadır.

Uygula: Otelimiz çevresel, kültürel, sosyal, insan hakları, sağlık ve güvenlik ile ilgili temel politikalarını ve uygulamalarını belirler. Bunları, ilgili personel tarafından tanımlanan aralıklarla izler, ölçer ve kaydeder.

Kontrol et: Otelimizde hem personel hem de müşterilerden gelen geri bildirimler izlenir ve kaydedilir. Gerekmesi halinde düzeltici önlemler alınır.

Önlem al: Otelimizin kontrol et adımında belirlenen sorunları düzeltmek için harekete geçtiği adımdır. Düzeltici önlem ve işlemler kayıt altına alınarak arşivlenir.



Şekil 1. PUKÖ Döngüsü

*Otelimizde Yönetim sisteminin işlerliğini kontrol etmek için gözlem yapılmakta ve gerekli durumlarda kayıtlar tutulmaktadır.

*Uygulamalar izlenerek ölçülmektedir.

*Yönetim sistemi kapsamında çalışanlarımızın ve ilgili diğer tüm taraflarımızın bilgilendirmesi yapılmaktadır.

*Uygun veriler gözlenmediği takdirde iyileştirme yapılmaktadır.

*Tespit edilen uygunsuzluklar düzeltici faaliyet kapsamında iyileştirilmektedir.

*Personellerimize sistemle ilgili konularda eğitimler verilmektedir,

*Performans değerlendirmesi ve toplantılar yapılarak sistem sürekli kontrol altında tutulmaktadır.

4. HEDEFLER:

SYS; **ekonomi, yönetim, çevre, enerjinin ve suyun verimli kullanılması, kültürel mirasın korunması, kadın hakları, çocuk hakları, erişilebilirlik, sağlık ve güvenlik** konularında tüm çalışanlar tarafından belli politikaların uygulanmasını, hedefler belirlenmesini ve hedeflere ulaşıp ulaşılamadığının izlenerek otel yönetim süreçlerinin sürekli iyileştirilmesini içermektedir.

HAZIRLAYAN	ÜNVANI	İMZASI	ONAYLAYAN	ÜNVANI	İMZASI
	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK TEMSİLCİSİ			İŞVEREN	

	SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM EL KİTABI	DOKÜMAN NO	SEK
		YAYIN TARİHİ	15.07.2024
		REVİZYON NO	00
		REVİZYON TARİHİ	00
		SAYFA NO	6 / 13

Belirlenen hedeflere ulaşılması halinde yeni hedefler belirlenmektedir. Ulaşılamaması durumunda, hedeflerimiz, politika ve uygulamalarımız gözden geçirilir. Bu sayede sürekli iyileştirmeyi sağlamaya gayret gösteririz.

Otelimizin yönetim sistemine ilişkin hedefler ve hedeflere uyumun takip edildiği performans göstergeleri bulunmaktadır.

A.2. YASAL UYUM

Otelimiz, yürürlükteki yasa, mevzuat ve uluslararası sözleşmelere uymayı taahhüt eder, bunlar için **Dış Kaynaklı Doküman Listesi** şeklinde güncel bir liste bulundurur ve bunlarla ilgili personelini düzenli olarak bilgilendirir, personele gerekli eğitimleri sağlar.

Sorulması veya ibraz edilmesinin istenmesi halinde otelimiz gerekli tüm izin, sertifika ve belgeleri ilgili kişi ve kurumlara ibraz eder.

Bu belgeler, İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatı, son aya ait personel sigorta bildirgesi, Vergi Levhası, personel eğitimleri ve sertifikaları, Belediyeden alınan kanalizasyon bağlantı belgesi, haşere ile mücadele yapıldığına ilişkin belgeler ve diğer gerekli belgelerdir.

4857 sayılı İş Kanunu'nun ilgili hükümlerine uymayı ve çalışana en az asgari ücret vermektedir. Ayrıca 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu'na ve 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu'na uyumu da otelimiz taahhüt etmektedir.

A.3. RAPORLAMA VE İLETİŞİM

Otelimiz, tanıtımda tüm kesimlere doğru bilgi verir. Tanıtımda her zaman gerçek görsel materyal kullanır. İnternet sitesinde, sosyal medya hesaplarında ve diğer basılı ve yazılı tanıtım kanallarında ve pazarlama iletişiminde otelimiz, şeffaf ve gerçekçi bir yapıya sahiptir.

Otelimiz aynı zamanda politika ve sürdürülebilirlik ile ilgili yaptıklarını, eylem ve işlemlerini de çalışanları ve müşterileri ile açık ve şeffaf şekilde paylaşmaktadır. Bunu yapmak için otelimizin internet sitesi kullanılacaktır. İnternet sitemizde sürdürülebilirlik performansı hakkında periyodik raporlar yayınlanmaktadır. Bu raporlar Sürdürülebilirlik Raporu olarak düzenlenir.

Otelimizde sürdürülebilirlik performansımız, politikalarımız ve uygulamalarımız ile ilgili olarak müşterilerimizden, kamu kurumlarından, belediyelerden, çalışanlardan, çevre halkından ve diğer ilgili tüm kişi ve kurumlardan internet sitemiz üzerinden geri bildirim almayı hedefleyen bir sistem mevcuttur. Bu sistem aracılığıyla hem personelimizin hem de müşterilerimizin geri bildirimlerini alırız.

Dış İletişim: Sürdürülebilir Yönetim Sistemini etkili bir şekilde yürütmek için kuruluşumuz gerekli düzenlemeleri gerçekleştirmiş ve sürdürülebilirliğini sağlamaktadır.

Tedarikçiler ile iletişim sağlanmakta yıl sonunda tüm tedarikçiler değerlendirilmektedir.

HAZIRLAYAN	ÜNVANI	İMZASI	ONAYLAYAN	ÜNVANI	İMZASI
	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK TEMSİLCİSİ			İŞVEREN	

	SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM EL KİTABI	DOKÜMAN NO	SEK
		YAYIN TARİHİ	15.07.2024
		REVİZYON NO	00
		REVİZYON TARİHİ	00
		SAYFA NO	7 / 13

Müşteriler ile ilgili **Misafir memnuniyeti ve şikâyetleri formlarla** kayıt altına alınmıştır.

Yasal şartlara uygunluk sağlanmaktadır.

İç İletişim: Kuruluşumuzda eğitimlerle, telefonla, mesajla ve mail ile iletişim sağlanmaktadır. Kuruluşumuz uygun bilgilerin çalışanlara ve ilgili diğer taraflara iletildiğinden ve onlardan bilgi alındığından emin olunmasını sağlamakta ve yönetim sistemi için gerekli olan dış haberleşmeler için gerekli usul ve işlemleri (kabul, kayıt ve cevaplandırma) belirlemekte ve bu usulleri gözden geçirerek ilgili kararları kayıt altına almaktadır.

A.4. PERSONEL KATILIMI

1.PERSONEL KATILIMI

Otelimizin yönetim sisteminin en önemli unsuru çalışanlarımızdır. Çalışanlarımız yönetim sistemimizde ve sürdürülebilirlikle ilgili politika ve uygulamalarımızda neler yapmaları gerektiğini bilmektedirler. Çalışanlarımızın yapmaları gerekenler bilgilendirme eğitimleriyle ve duyurularla taraflarına iletilmiştir.

Bu konudaki eğitimler **Eğitim Katılım Formu** ile kayıt altına alınır.

Çalışanlarımız yönetim sistemimizin ve sürdürülebilirlik performansımızın geliştirilmesi ve sürekli iyileştirilmesinde aktif rol alırlar. Çalışanlarımızdan gelen geri bildirimler doğrultusunda sistemimizi gözden geçiririz ve iyileştiririz.

Sürdürülebilirlik politikamız ve yönetim sistemimiz doğrultusunda çalışanlara sürdürülebilirlikle ilgili ve çalışma alanlarına ilişkin periyodik eğitim programları, işbaşı oryantasyon eğitimleri, yasal mevzuat gereği alınması gereken eğitimler ve rehberlik destekleri verilir.

Çalışanlarımızın çevre bilincini arttırmak için **Çevre Politikaları** oluşturulmuş olup personellerimiz bu konuda eğitilmektedir.

Çalışanlarımız tüm eğitim materyallerimize ücretsiz ve açık bir şekilde erişebilmektedir.

2.SORUMLULUK VE YETKİ:

Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi için nihai sorumluluk, İşveren sorumluluğundadır. Bu nedenle kuruluşumuzda üst yönetiminden bir yöneticiyi, Sürdürülebilirlik Yönetim sisteminin Temsilcisi için özel bir sorumluluk ile atamıştır.

Organizasyonumuz içerisinde yer alan yöneticilerin sorumlulukları, yönetim sisteminin tasarlandığı şekilde uygulanmasını sağlamak olarak belirlenmiş şekilde düzenlenmiştir. Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi **Organizasyon Şeması** oluşturulmuştur.

HAZIRLAYAN	ÜNVANI	İMZASI	ONAYLAYAN	ÜNVANI	İMZASI
	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK TEMSİLCİSİ			İŞVEREN	

	SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM EL KİTABI	DOKÜMAN NO	SEK
		YAYIN TARİHİ	15.07.2024
		REVİZYON NO	00
		REVİZYON TARİHİ	00
		SAYFA NO	8 / 13

A.5. MÜŞTERİ DENEYİMİ

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. Bu nedenle otelimizde müşterilerin(Misafirlerin) memnuniyetini düzenli ve sistemli şekilde izlemesi için **Misafir Anket Formu** ve **Misafir Şikayet Formu** oluşturulmuştur. Müşteri deneyiminin izlenmesine yönelik bu süreç, çevre, kültür, sosyal ve ekonomik katkılar gibi sürdürülebilirlik unsurlarını da içermektedir. Otelimiz müşteri memnuniyetini izlediği kanıtları, müşterilerden gelen geri bildirimlere yönelik aldıkları tedbirleri ve düzeltici eylemleri kaydetmekte ve gerekmesi durumunda bu kayıtları kanıt olarak sunmaktadır.

Sistemimiz müşterilerimizin ve personelimizin hızlı, basit ve etkili şekilde geri bildirim yapabilmesini sağlayacak ve teşvik edecek şekilde düzenlenmiştir.

Bu sistem, misafirler için misafir anket uygulamaları, sosyal medya hesaplarının düzenli takibi, çalışanlar için e-posta, mesajlaşma servisleri ve diğer iletişim kanalları, diğer tüm paydaşlar için ise e-posta ile iletişim ve bunların düzenli takibini içerir.

Otelimizde müşteri memnuniyetine önem verilir. Müşteri memnuniyeti, sürdürülebilirlik ile ilgili yukarıda açıklanan sistemden gelen geri bildirimleri içerir. Alınan sonuçların analizi yapılır. Olumsuz geri bildirim ve buna verilen yanıtlar kaydedilir ve gerekli düzeltici faaliyetler gerçekleştirilir.

A.7,4. HERKES İÇİN ERİŞİM

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

Otelimiz, imkanları dahilinde herkes için erişilebilir turizm hizmetleri sunmayı taahhüt eder ve erişilebilirlik düzeyi hakkında müşterileri ve paydaşlarını internet sitesi aracılığıyla açık ve doğru şekilde bilgilendirir.

Otelimiz ayrıca erişilebilirlikle ilgili yasal düzenlemelere tam uyum sağlamayı ve bu konuda sürekli iyileştirmeyi takip ve taahhüt etmektedir.

Yalnızca fiziksel engelliler değil, görme, işitme gibi engeller dolayısıyla turizm faaliyetlerine katılamayan misafirlerimiz için de sürekli iyileştirmeler yapmaya gayret göstermekteyiz.

Otelimiz erişilebilirlik düzenlemelerinin ve altyapısının bakım ve onarımını düzenli olarak gerçekleştirmekte ve gerekmesi halinde iyileştirmeler sağlamaktadır. Ayrıca erişilebilirlikle ilgili olarak çalışanlarımızı düzenli olarak bilgilendirmekteyiz.

HAZIRLAYAN	ÜNVANI	İMZASI	ONAYLAYAN	ÜNVANI	İMZASI
	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK TEMSİLCİSİ			İŞVEREN	

	SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM EL KİTABI	DOKÜMAN NO	SEK
		YAYIN TARİHİ	15.07.2024
		REVİZYON NO	00
		REVİZYON TARİHİ	00
		SAYFA NO	9 / 13

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

B.3. YEREL/ BÖLGESEL SATIN ALMA

Satın alma politikamız yerel, çevreye duyarlı, adil ticarete dayalı ve verimli satın almaya yönelik politikaları içermektedir. **Sürdürülebilir Satın Alma Politikası** oluşturularak satın alma şartları belirlenmiştir.

Tüm tedarikçilerimiz için **Onaylı Tedarikçi Listesi** oluşturulmuştur.

Otelimiz tarafından malzeme ve hizmet kaynaklarımız izlenmektedir. Tedarikçilerimiz ile belirli aralıklarla görüşmeler yapılmaktadır. Onların sürdürülebilirlikte kabul edilebilir bilgi ve belgelerini kontrol etmekteyiz. Ayrıca **Tedarikçi Değerlendirme Formu** ile tedarikçilerimiz değerlendirilmektedir.

Yerel satın alma: Otelimiz mal ve hizmet satın alırken kaliteli ve makul fiyatlı olması kaydıyla yerel tedarikçilere öncelik vermektedir. Bu nedenle tedarikçilerini düzenli olarak denetlemekte, tedarikçi listesini güncellemekte ve tedarikçilerini otelimizde kullanılan sistem hakkında bilgilendirmektedir. Bölge halkından alınan mal ve hizmetlerin oranı ölçülmektedir.

Otelimiz mal ve hizmet satın alırken ithal ürünler için kaliteli ve makul fiyatlı olması kaydıyla adil ticaret tedarikçilere de öncelik vermektedir.

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

C.3. KÜLTÜR VE MİRASIN SUNULMASI

Kültürel mirasın sunulması: Otelimiz, yerel halkının fikri mülkiyet haklarına saygı gösterir.

Geleneksel ve çağdaş yerel kültürün otantik unsurları mutfağımızda, tasarımıımızda, dekorasyonda değerlendirir.

Eserler: Otelimiz, tarihsel ve arkeolojik eserleri alıp satmaz, ticaretine aracılık etmez ve bunları sergilemez.

HAZIRLAYAN	ÜNVANI	İMZASI	ONAYLAYAN	ÜNVANI	İMZASI
	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK TEMSİLCİSİ			İŞVEREN	

	SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM EL KİTABI	DOKÜMAN NO	SEK
		YAYIN TARİHİ	15.07.2024
		REVİZYON NO	00
		REVİZYON TARİHİ	00
		SAYFA NO	10 / 13

Sürdürülebilir yerel gastronominin tanıtımı: Otelimiz yerel ürünlerin tanıtılması ve tüketimine öncelik vermektedir. Tüm faaliyetlerinde gastronomide sürdürülebilirliği sağlamak için yenilikçi ve yaratıcı uygulamalar ortaya koymaktadır.

Otelimiz içinde yer aldığı bölgedeki yerel kültüre ve geleneklere ait unsurları inşaat, tasarım, mutfak, dekorasyon gibi konularda kullanmaktadır. Bunu yaparken fikri mülkiyet haklarına, telif haklarına, eser sahipliğine saygı göstermektedir. İşletme, bir kültür unsuru olarak ulusal ve/veya yerel mutfağın tarihi, reçeteleri, sunumu konularında farkındalık oluşturulmuştur.

Otelimiz yerel ve mevsimlik ürün ve reçetelerin tanıtılmasını, sunulmasını ve tüketimini teşvik etmekte tüm faaliyetlerinde gastronomide sürdürülebilirliği sağlamak için geleneksel ile yenilikçi ve yaratıcı uygulamaları birleştirerek ortaya koymaktadır. İşletme coğrafi işaretli ve kültürel mirası yansıtan ürünlerin sunumuna ve kullanımına öncelik vermekte ve bu konuda misafir ile iletişim kurmaktadır.

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

D.1. KAYNAKLARI KORUMA

D.1.1. ÇEVREYE DUYARLI SATIN ALMA

Çevreye duyarlı satın alma: Otelimiz satın alımda çevreye duyarlı bir politika izlemektedir, gıda ve katı atığı azaltmak üzere verimli satın alma, enerji tasarrufu ve su tasarrufuna önem vermektedir. Otelimiz, satın alımlarında çevreye duyarlı ürünlere (çevre etiketli ürünlere) öncelik vermektedir. Satın alınacak ürün grubunda çevre etiketli ürünler yoksa ilgili ürünlerini, üretimi ve diğer tüm süreçleri çevreye zarar vermeyen tedarikçi ve üreticilerden seçer.

Otelimiz bu çerçevede, satın alımlarını yaparken sürdürülebilirlik sertifikalarına sahip tedarikçilerin seçilmesini önceliklendirir. Tedarikçilerde aranabilecek örnek sertifikalar ISO14001, ISO50001, ISO14064, ISO20400 gibi belgelerdir.

Ahşap, balık, kâğıt ve diğer gıdalar için çevre sertifikalı (FSC, MSC, AB-EcoLabel, vb.) veya kaynağı takip edilebilen ürünler tercih edilmektedir.

Tehdit altındaki türler ve satılması yasak olan türler (balık, ağaç, bitki, av hayvanı, vb.) otelimizde alınmamakta ve kullanılmamaktadır.

Çevre sertifikalı, yerel üretici ve tedarikçilerden, adil ticaret tedarikçilerinden satın alımlarımızın toplam satın alımlara oranı ölçülmektedir.

HAZIRLAYAN	ÜNVANI	İMZASI	ONAYLAYAN	ÜNVANI	İMZASI
	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK TEMSİLCİSİ			İŞVEREN	

	SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM EL KİTABI	DOKÜMAN NO	SEK
		YAYIN TARİHİ	15.07.2024
		REVİZYON NO	00
		REVİZYON TARİHİ	00
		SAYFA NO	11 / 13

Otelimizin çevre sertifikalı, yerel ve adil ticaretle satın alma ile ilgili hedefleri bulunmaktadır. Bu çerçevede, satın alımlarımızda yerel ve adil ticaret tedarikçilerinin oranının ve sayısının artmasını hedeflemekte ve buna özen göstermekteyiz.

D.1,2. VERİMLİ SATIN ALMA

Verimli satın alma: Satın alma politikamız, yeniden kullanılabilir, iade edilebilir ve geri dönüştürülmüş malları tercih etmektedir.

Otelimiz ayrıca, toplu alıma ve dökme ürün alımına öncelik vermektedir.

Otelimize gelen ürünlerde gereksiz ve fazla plastik, naylon, kağıt, cam, ahşap ambalajların olmaması temel önceliğimiz ve tercihimizdir.

Sarf malzemesi ve buklet ürünlerin satın alımında tek kullanımlık ürünlerden ve gereksiz ambalajdan (özellikle plastikten) kaçınılmaktadır. Sarf malzemeleri ve tek kullanımlık ürünlerin satın alınması ve kullanımı izlenmekte ve yönetilmektedir.

Otelimiz satın alım yaparken atıkların önüne geçmeyi hedeflemektedir. 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 gerçekleştirmektedir. İşletme satın alım yaparken yalnızca katı atıkların değil, gıda atıklarının da önüne geçmeyi hedeflemektedir.

D.1,3. ENERJİ TASARRUFU

Enerji tasarrufu: Otelimizin **Enerji Verimliliği Politikası** bulunmaktadır. Politika, enerji tüketiminin düzenli ölçülmesini, izlenmesini, azaltılmasını ve yenilenebilir enerji kullanımını içermektedir.

Otelimiz mümkün olduğunca yenilenebilir enerji kullanımına öncelik vermektedir.

Otelimiz enerji tüketimini enerji türüne göre gruplamaktadır, farklı birimlerin enerji tüketimleri izlenmektedir.

Otelimizde kullanılan toplam enerji türe göre ölçülmektedir. Kullanılan toplam enerjiyi ölçtüktan sonra, turist ve geceleme başına kullanılan enerji miktarı hesaplanmaktadır. Bunu yapmak için, belli bir dönem içinde (aylık, haftalık, vb.) türe göre kullanılan enerji, turist ve geceleme sayısına bölünür.

Elektrik Tüketim Takip Tablosu kullanılmaktadır.

Otelimiz, enerji tüketiminin yüksek olduğu faaliyetleri belirlemekte, bu alan ve faaliyetlerde enerji tüketimini azaltmak için düzeltici önlemler planlamakta ve uygulamaktadır (ısı yalıtım sistemleri, enerji tüketim sınıfı bulunan cihazlardan düşük tüketimlilerin tercih edilmesi, akkor gibi yüksek enerji tüketimli aydınlatmalar yerine led ampullerin kullanımı vs.).

HAZIRLAYAN	ÜNVANI	İMZASI	ONAYLAYAN	ÜNVANI	İMZASI
	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK TEMSİLCİSİ			İŞVEREN	

	SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM EL KİTABI	DOKÜMAN NO	SEK
		YAYIN TARİHİ	15.07.2024
		REVİZYON NO	00
		REVİZYON TARİHİ	00
		SAYFA NO	12 / 13

Otelimiz enerji tasarrufu konusunda çalışanlarını ve paydaşlarını bilgilendirmekte ve gerekli durumlarda eğitmektedir.

D.1,4. SU TASARRUFU

Otelimizin, su tasarrufu için hedefleri bulunmaktadır. Politikamız, su tüketiminin düzenli ölçülmesini, izlenmesini, azaltılmasını içermektedir.

Otelimizde kullanılan suda kanalizasyon aracılığıyla su geri dönüşümüne katkıda bulunulur.

Otelimizin su kullanım faaliyetleri nedeni ile deniz, göl, nehir gibi sularda yaşayan canlılar zarar görmemektedir.

Otelimiz, suyun kullanımında tüm yasal gereklilik ve düzenlemelere uymaktadır.

Su, yasal ve sürdürülebilir bir kaynaktan gelmektedir. Suyumuz şebeke suyu olarak Ortahisar Belediyesi tarafından sağlanmaktadır.

Su tüketimimiz ölçülmekte ve misafir veya geceleme başına kullanılan toplam su hesaplanmakta ve raporlanmaktadır.

Su Sarfiyatı Takip Tablosu

Su tüketimini azaltma hedeflerimiz bulunmaktadır. Buna yönelik olarak otelimiz iyileştirme yollarına açıktır. Otelimizde su tasarruflu ekipmanların kullanımı hedeflerimiz arasında yer almaktadır. Otelimizde çarşaf ve havluların misafir isteğine bağlı olarak değiştirilmesi gibi iyi uygulamalar kullanılmaktadır.

Otelimiz su tasarrufu konusunda çalışanlarını ve paydaşlarını bilgilendirmekte ve yönlendirmektedir. Otelimiz atık suyunun çevreye zarar vermemesi için tüm imkanlarını seferber etmektedir.

Atık suyun bertarafı için yerel yönetimin belirlediği düzenlemelere uyulmaktadır. Bu konuda yasal gerekliliklere uyulmaktadır.

D.2,4.KATI ATIK

Otelimizde bir **Katı Atık Yönetim Planı** vardır. Plan, atık üretiminin düzenli ölçülmesini, izlenmesini, atıkların azaltılmasını, yeniden kullanımını, geri dönüşümü ve atık bertarafını içermektedir. Atıklar **Atık Takip Tablosu** ve **Tek Kullanımlık Plastik ve Ambalajlı Ürünlerin Sarfiyatı İzleme Tablosu** ile kayıt altına alınmaktadır.

Katı atıklar gıda, geri dönüşebilir, zehirli/tehlikeli ve organik gibi türlerine göre ayrıştırılmakta, ayrıştırılırken geri dönüşüm ve yeniden kullanım durumları gözetilmektedir.

HAZIRLAYAN	ÜNVANI	İMZASI	ONAYLAYAN	ÜNVANI	İMZASI
	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK TEMSİLCİSİ			İŞVEREN	

	SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM EL KİTABI	DOKÜMAN NO	SEK
		YAYIN TARİHİ	15.07.2024
		REVİZYON NO	00
		REVİZYON TARİHİ	00
		SAYFA NO	13 / 13

Otelimiz atık yönetimi konusunda çalışanlarını ve paydaşlarını düzenli olarak ve çeşitli görsel ve iletişim materyalleri ile bilgilendirmekte ve yönlendirmektedir.

Otelimizde türlerine göre ayrıştırılan katı atıklar belediyelerin atık toplamasına verilmekte ve kayıt altına alınmaktadır.

Gıda atıkları da dahil olmak üzere katı atıklar türe göre ölçülmektedir. Otelimizde misafir veya geceleme başına katı atık miktarı hesaplanmakta ve raporlanmaktadır.

Otelimiz ayrıca, katı atık oluşumunun yüksek olduğu faaliyetleri ve risk alanlarını belirlemiştir. Gıda atıklarını ve israfı azaltmak için düzeltici önlemler planlamakta ve uygulamaktadır.

Katı atık bertarafının yerel nüfus veya çevre üzerinde olumsuz bir etkisi olmaması hedeflenmektedir. Katı atık yönetimi ile ilgili "Sıfır Atık Yönetmeliği" mevzuatına uyum sağlanması hedeflenmektedir.

HAZIRLAYAN	ÜNVANI	İMZASI	ONAYLAYAN	ÜNVANI	İMZASI
	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK TEMSİLCİSİ			İŞVEREN	