



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ

| | |
|-----------------|-----------|
| Doküman No | 0001 |
| Yayın Tarihi | Ekim 2023 |
| Revizyon No | 00 |
| Revizyon Tarihi | |
| Sayfa No | 1 / 12 |

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ

| | |
|-----------------|-----------|
| Doküman No | 0001 |
| Yayın Tarihi | Ekim 2023 |
| Revizyon No | 00 |
| Revizyon Tarihi | |
| Sayfa No | 2 / 12 |

İçerik

| | |
|----|----|
| 1. | 33 |
| 2. | 5 |
| 3. | 66 |
| 4. | 7 |
| 5. | 8 |
| 6. | 9 |
| 7. | 9 |
| 8. | 10 |
| 9. | 11 |

| | | | |
|---|--|-----------------|-----------|
|  | SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ | Doküman No | 0001 |
| | | Yayın Tarihi | Ekim 2023 |
| | | Revizyon No | 00 |
| | | Revizyon Tarihi | |
| | | Sayfa No | 3 / 12 |

1. Yönetim Sistemi

Bu belge, otelimizin tüm yönetim süreçlerini kapsayacak şekilde uyarlanabilen ve geliştirilebilen bir Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi (SYS)'nin temel çerçevesini oluşturmakta ve politikalarını ortaya koymaktadır. Bu belge, otelin yönetimi ve personeline yönelik hazırlanmıştır. Sistemimiz otelimizin büyüklüğüne ve kapsamına uygun olacak şekilde geliştirilmiştir.

Yönetim sistemimizin temeli, Risk Analizi'ne dayanmaktadır. Çevre, doğal afetler, toplum, kültür, ekonomi, kalite, insan hakları, sağlık, güvenlik başlıklarında risk analizi yapılmaktadır. Gerekmesi halinde yeni başlıklar da eklenebilmektedir.

Riskler analiz edildikten sonra risklerin gerçekleşmesi durumunda yapılacakları belirleyen bir Kriz Yönetim Politikamız ve Sistemimiz de bulunmaktadır. Bu belgenin ekinde Risk Analizi ve Kriz Yönetimi'nin nasıl yapılacağı yer almaktadır.

Risk analizi, Tablo-1'de belirtilen yöntemle yapılmaktadır.

SYS kalite, ekonomi, yönetim, çevre, kültür, insan hakları, sağlık ve güvenlik konularında tüm çalışanlar tarafından belli politikaların uygulanmasını, hedefler belirlenmesini ve hedeflere ulaşıp ulaşılamadığının izlenerek işletme yönetim süreçlerinin sürekli iyileştirilmesini içermektedir.

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 bu belgenin ekinde yer almaktadır.

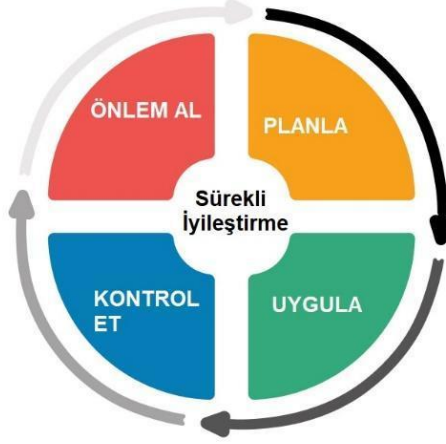
Otelimizin hedefleri ve performans göstergeleri Tablo-2'de yer almaktadır.

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.

| | | | |
|---|--|-----------------|-----------|
|  | SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ | Doküman No | 0001 |
| | | Yayın Tarihi | Ekim 2023 |
| | | Revizyon No | 00 |
| | | Revizyon Tarihi | |
| | | Sayfa No | 4 / 12 |

Yukarıda belirtilen adımlar **özetle** Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) yaklaşımı olarak ifade edilebilir (Şekil 1).



Şekil 1. PUKÖ Döngüsü

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.

| | | | |
|---|--|-----------------|-----------|
|  | SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ | Doküman No | 0001 |
| | | Yayın Tarihi | Ekim 2023 |
| | | Revizyon No | 00 |
| | | Revizyon Tarihi | |
| | | Sayfa No | 5 / 12 |

2. Yasal Uyum

Otelimiz, yürürlükteki yasa, mevzuat ve uluslararası sözleşmelere uymayı taahhüt eder, bunların güncel bir listesini bulundurur ve bunlarla ilgili personelini düzenli olarak bilgilendirir, personele gerekli eğitimleri sağlar.

Uyulması gereken temel mevzuat Tablo-3'te yer almaktadır.

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.

| | | | |
|---|--|-----------------|-----------|
|  | SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ | Doküman No | 0001 |
| | | Yayın Tarihi | Ekim 2023 |
| | | Revizyon No | 00 |
| | | Revizyon Tarihi | |
| | | Sayfa No | 6 / 12 |

3. Paydaşlar ve İletişim

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, ürün ve hizmetleri açısından şeffaf ve gerçekçi bir yapıya sahiptir.

Otelimiz aynı zamanda politika ve sürdürülebilirlik ile ilgili yaptıklarını, eylem ve işlemlerini de çalışanları ve misafirleri ile açık ve şeffaf şekilde paylaşmaktadır. Bunu yapmak için otelimizin internet sitesi kullanılmaktadır.

Performans raporlaması örneği Tablo-4'te yer almaktadır.

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

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

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

Anket uygulaması örneği Tablo-5'te yer almaktadır.

Misafir deneyimi: Otelimizde misafir memnuniyetine önem verilir. Misafir 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 önlemler alınır.

Personel katılımı: Otelimizin yönetim sisteminin en önemli unsuru çalışanlarımızdır.

Çalışanlarımız yönetim sistemimizde ve sürdürülebilirlikle ilgili politika ve uygulamalarımızda neler yapmaları gerektiğini bilmektedirler. Çalışanlarımızın yapmaları gerekenler yazılı olarak tanımlanmış, kendilerine iletilmiş ve gerekli eğitim ve yönlendirmeler düzenli olarak yapılmaktadır. Bu konudaki eğitimler kayıt altına alınır.

Çalışanlarımız yönetim sistemimizin ve sürdürülebilirlik performansımızın geliştirilmesi ve

| | | | |
|---|--|-----------------|-----------|
|  | SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ | Doküman No | 0001 |
| | | Yayın Tarihi | Ekim 2023 |
| | | Revizyon No | 00 |
| | | Revizyon Tarihi | |
| | | Sayfa No | 7 / 12 |

sürekli iyileştirilmesinde aktif rol alırlar. Çalışanlarımızdan gelen geri bildirimler doğrultusunda sistemimizi gözden geçiririz ve iyileştiririz.

Sürdürülebilirlik politikalarımız ve yönetim sistemimiz doğrultusunda oryantasyon eğitimleri dahil; çalışanlara sürdürülebilirlikle ilgili ve çalışma alanlarına ilişkin periyodik eğitim programları, işbaşı eğitimleri, yasal mevzuat gereği alınması gereken eğitimler ve rehberlik destekleri verilir. Mutfak/servis/masaj vb. personel için hijyen eğitimleri, su ve enerji tasarrufu, kimyasal madde kullanım kuralları, yangından korunma, ilk yardım, vb. konularında yıllık eğitim planları uygulamaktayız.

Çalışanlarımız tüm eğitim materyallerimize ücretsiz ve açık bir şekilde erişebilmektedir.

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

4. Erişilebilirlik

Otelimiz, imkanları dahilinde herkes için erişilebilir turizm hizmetleri sunmayı taahhüt eder ve erişilebilirlik düzeyi hakkında misafirlerini 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.

| | | | |
|---|--|-----------------|-----------|
|  | SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ | Doküman No | 0001 |
| | | Yayın Tarihi | Ekim 2023 |
| | | Revizyon No | 00 |
| | | Revizyon Tarihi | |
| | | Sayfa No | 8 / 12 |

6. Satın alma

Satın alma politikamız yerel, çevreye duyarlı, adil ticarete dayalı ve verimli satın almaya yönelik politikaları içermektedir.

Otelimiz tarafından mal ve hizmet kaynaklarımız izlenmektedir. Tedarikçilerimiz ile belirli aralıklarla görüşmeler yapmaktayız. Onların sürdürülebilirlikle ilgili sertifikalarını, bilgi ve belgelerini kontrol etmekteyiz.

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 oluşturmak ve sonrasında ihtiyaç halinde güncellemekte ve tedarikçilerini bilgilendirmeyi hedeflemektedir. 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.

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.

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.

| | | | |
|---|--|-----------------|-----------|
|  | SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ | Doküman No | 0001 |
| | | Yayın Tarihi | Ekim 2023 |
| | | Revizyon No | 00 |
| | | Revizyon Tarihi | |
| | | Sayfa No | 9 / 12 |

Tedarikçi değerlendirme formu Tablo-7'de yer almaktadır.

Onaylı tedarikçi listesi Tablo-8'de yer almaktadır.

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. Bu sayede otelemize daha az sayıda nakliyat yapılmakta, daha az sera gazı emisyonu üretilmektedir.

Otelemize 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.

Tek kullanımlık, plastik, ambalajlı ürünlerin izlenmesi için Tablo-9 kullanılmaktadır.

7. Kültürel Sürdürülebilirlik Politikası

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

Geleneksel ve çağdaş yerel kültürün otantik unsurları mutfağımızda, tasarımımızda, dekorasyonda değerlendirilir.

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

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

8. Enerji ve çevre

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

Otelimiz mümkün olduğunca yenilenebilir enerji kullanımına öncelik vermektedir. Otelin sıcak su ihtiyacı için güneş panelleri yatırımı yapmayı planlamaktadır.

Otelimiz enerji tüketimini enerji türüne göre gruplandırıp, sayaç ayırımına giderek farklı

| | | | |
|---|--|-----------------|-----------|
|  | SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ | Doküman No | 0001 |
| | | Yayın Tarihi | Ekim 2023 |
| | | Revizyon No | 00 |
| | | Revizyon Tarihi | |
| | | Sayfa No | 10 / 12 |

birimlerin enerji tüketimleri ayrı izlemeyi planlamaktadır.

Otelimizde kullanılan toplam enerji türe göre ölçülmektedir. Ölçüm için ekteki tablo kullanılmaktadır.

Elektrik tüketim takibi için Tablo-10 kullanılmaktadır./

Toplam enerji kullanımının takibi için Tablo-11 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.). Ayrıca otelimizde enerji tasarruflu ekipmanların kullanımına başlanması planlanmaktadır.

Otelimiz enerji tasarrufu konusunda çalışanlarını ve paydaşlarını bilgilendirmekte ve eğitmektedir.

9. Su Yönetimi ve Atık Su

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

Otelimizin bulunduğu bölgede su riski durumu belirlenmiştir. Bunun için World Resources Institute tarafından hazırlanan Water Risk Atlas kullanılmaktadır. İlgili web sitesinin bağlantısı [burada](#) yer almaktadır.

Risk analizinde su riski ayrıca değerlendirilmiştir, su yönetimi planı yapılmıştır. Bu plan, su kullanımının ölçümü ve takibi ile su tüketiminin azaltılmasına yönelik hedef ve raporlamaları içermektedir.

Otelimizin su kullanım faaliyetleri nedeni ile deniz ve göl gibi sularda yaşayan canlılar zarar görmemektedir. Yine de bu canlıların zarar görme ihtimali risk analizinde değerlendirilmiştir ve gerekli önlemler alınmıştır.

Otelimiz, suyun kullanımında tüm yasal gereklilik ve düzenlemelere uymaktadır.

Su, yasal ve sürdürülebilir bir kaynaktan gelmektedir. Suyumuz şebeke suyundan gelmektedir.

Su tüketimimizi ölçmekteyiz. Misafir veya geceleme başına kullanılan toplam su

| | | | |
|---|--|-----------------|-----------|
|  | SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ | Doküman No | 0001 |
| | | Yayın Tarihi | Ekim 2023 |
| | | Revizyon No | 00 |
| | | Revizyon Tarihi | |
| | | Sayfa No | 11 / 12 |

hesaplanmakta ve raporlanmaktadır. Bu belgenin ekindeki dosya ölçüm için kullanılmaktadır.

Su tüketiminin ölçülmesi için Tablo-12 kullanılmaktadır.

Su tüketimini azaltma hedeflerimiz bulunmaktadır. Buna yönelik olarak otelimiz düzeltici önlemler planlamakta ve uygulamaktadır. Otelimizde çarşaf ve havluların misafir isteğine bağlı olarak değiştirilmesi uygulamasına geçilmesi planlanmaktadır.

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.

10. Gıda Atığı ve Katı Atık

Otelimizde bir Katı Atık Yönetim Planı vardır. Plan, atık üretiminin düzenli ölçülmesini, izlenmesini, atıkların azaltılmasını, yeniden kullanımını, geri dönüşümü ve atık bertarafını içermektedir.

Atık takibi için Tablo-13 kullanılmaktadır.

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

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 yetkili ve lisanslı firmalar tarafından 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

| | | | |
|---|--|-----------------|-----------|
|  | SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ | Doküman No | 0001 |
| | | Yayın Tarihi | Ekim 2023 |
| | | Revizyon No | 00 |
| | | Revizyon Tarihi | |
| | | Sayfa No | 12 / 12 |

hedeflenmektedir. Katı atık yönetimi ile ilgili "Sıfır Atık Yönetmeliği" mevzuatına uyum sağlanmaktadır.