



# 2025 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK BEYANIMIZ

Sürdürülebilir turizm ve kalkınma konusundaki sorumluluklarımızın bilincindeyiz. Gelecek nesillere daha yaşanabilir bir dünya bırakmak amacıyla çalışmalar yürütmekteyiz. Kurumsal kültürümüz, değerlerimiz ve etik ilkelerimiz bu sorumlulukları yerine getirmemize rehberlik etmektedir.

Sürdürülebilirlik faaliyetlerimiz hakkında şeffaf ve etkin bilgilendirme sağlamak işletmemiz için büyük önem taşımaktadır. Bu doğrultuda her yıl yayımlanması planlanan sürdürülebilirlik raporları, şeffaf ve hesap verebilir bir yönetim anlayışının önemli bir parçası olacaktır.

Bu rapor kapsamında, işletmemizin sürdürülebilirliğini sağlamak amacıyla alınan kararlar ve uygulamalar açık bir şekilde paylaşılmaktadır. Raporda yer alan bilgiler belirli bir izleme dönemine ait performans sonuçlarını ve ilgili yılın geri kalanına yönelik hedef ve planlamaları kapsamaktadır. Düzenli olarak hazırlanması planlanan bu rapor, gelecekte çevresel ve sosyal etkilerimizi yönetmek amacıyla atacağımız adımların paylaşılacağı önemli bir iletişim aracı olarak değerlendirilmektedir.

### 2025 Sürdürülebilirlik Raporu Kapsamı

Bu rapor aşağıdaki başlıkları içermektedir:

- İşletmenin çevresel, sosyal ve ekonomik performansının değerlendirilmesi,
- Performansı artırmaya yönelik belirlenen hedefler,
- Hedeflere ulaşmak için izlenecek strateji ve süreçler,
- Karşılaşılabilecek olası riskler,
- Risklere yönelik çözüm ve iyileştirme önerileri,
- Ölçülen performans sonuçları.

**İÇİNDEKİLER**

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK MESAJI .....	4
KURUMSAL PROFİL .....	4
ŞEHİR YAŞAMINA ÖZEL BİR DOKUNUŞ .....	5
İNSAN KAYNAKLARI MİSYON & VİZYON .....	6
EĞİTİM VE GELİŞİM .....	6
KALİTE, ÇEVRE VE İSG POLİTİKASI .....	6
SERTİFİKALAR .....	7
İŞ İLKELERİ .....	7
KURUMSAL SORUMLULUK .....	7
KURUMSAL SORUMLULUKLAR .....	8
SORUMLU SATIN ALMA .....	9
MİSAFİR DENEYİMİ .....	10
DİJİTAL MİSAFİR HİZMETLERİ .....	10
MİSAFİR MEMNUNİYETİ YÖNETİMİ .....	10
ÇEVRESEL YAKLAŞIM .....	11
ÇEVRE POLİTİKASI .....	11
ÇEVRESEL HEDEFLER .....	12
SÜRDÜRÜLEBİLİR YAŞAM .....	13
PAYDAŞ İLİŞKİLERİ VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK .....	13
KAYNAK TÜKETİMİ .....	14
ELEKTRİK TÜKETİMİ .....	14
YAKIT TÜKETİMİ .....	15
SU TÜKETİMİ .....	16
ATIK YÖNETİMİ .....	17
GERİ DÖNÜŞTÜRÜLEBİLİR VE TEHLİKELİ ATIKLAR .....	17
KİMYASAL KULLANIMI .....	18
KARBON YÖNETİMİ .....	19
ÇEVRESEL ÖNCELİKLER .....	20
ÇALIŞAN EĞİTİMLERİ .....	21
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ .....	22
SÜRDÜRÜLEBİLİR MUTFAK VE KAYNAK KULLANIMI.....	23
ÇALIŞAN HAK VE YAN HAKLARI .....	24
KARIYER YÖNETİMİ .....	25
KÜLTÜR, SANAT, BİLİM VE SPOR FAALİYETLERİ .....	26
SOSYAL KATKI VE TOPLUM .....	27

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK MESAJIMIZ

Değerli Misafirlerimiz, İş Ortaklarımız ve Çalışanlarımız,

İşletmemiz, geçmişten bugüne yüksek misafir memnuniyeti, güçlü marka bilinci ve kalite anlayışı ile hizmet vermeye devam etmektedir.

Günümüzde turizm sektörü; çevresel konulardan sosyal ve ekonomik beklentilere kadar pek çok yeni ihtiyaç ve sorumlulukla karşı karşıyadır. Bu süreç, sorumlu ve sürdürülebilir turizmin önemini daha da artırmaktadır.

Bizler, sürdürülebilirliği yalnızca bir gereklilik değil; kurumsal değerlerimizin ayrılmaz bir parçası olarak görmekteyiz. Çevresel etkilerimizi azaltmak, doğal kaynakları korumak, topluma ve paydaşlarımıza değer katmak temel önceliklerimiz arasındadır.

Uzun vadeli stratejiler doğrultusunda sürdürülebilirlik risklerini etkin şekilde yönetmeyi, istikrarlı ve sorumlu büyümeyi sağlamayı hedeflemekteyiz. Sürekli gelişim anlayışı ile her geçen gün daha iyiye ulaşmayı amaçlıyoruz.

## ŞEHİR YAŞAMINA ÖZEL BİR DOKUNUŞ

İşletmemiz, konaklama deneyimine yeni bir yaklaşım kazandırmayı hedefleyerek misafirlerine ayrıcalıklı ve özgün bir hizmet anlayışı sunmaktadır. Şehrin dinamik yapısı ile konforu bir araya getiren tesisimiz, bulunduğu konumun ruhunu yansıtan tasarımı ve hizmet anlayışı ile misafirlerine özel bir deneyim yaşatmayı amaçlamaktadır.

Her tesis, bulunduğu bölgenin karakterini yansıtacak şekilde konumlandırılırken; konfor, estetik ve hizmet kalitesi ön planda tutulmaktadır. Misafirlerimize; özenle hazırlanmış konforlu yaşam alanları ve kişiselleştirilmiş hizmet anlayışı sunulmaktadır.

### ► Kişiselleştirilmiş Hizmet Anlayışı

Misafir memnuniyetini en üst seviyede tutmak amacıyla, konaklama öncesi ve konaklama süresince taleplere hızlı ve çözüm odaklı yaklaşım benimsenmektedir.

Giriş öncesi talepler, transfer organizasyonu, oda hazırlıkları, şehir önerileri ve seyahat planlaması gibi konularda misafirlere destek sağlanmaktadır.

Her detay, misafir deneyimini kişisel ve özel kılmak amacıyla planlanmaktadır.

### ► Sürdürülebilir Konaklama Yaklaşımı

Konaklama hizmetlerimizin tüm aşamalarında sürdürülebilirlik hedeflerimizi önceliklendirmekteyiz.

Misafirlerimize konforlu ve ayrıcalıklı bir deneyim sunarken; çevresel etkileri azaltan uygulamaları hayata geçirmeyi ve sürdürülebilirlik hedeflerimizi sürekli geliştirmeyi amaçlamaktayız.

Konaklama deneyimini hem özel hem de sorumlu bir yaklaşımla sunmayı ilke edinmekteyiz.

## İNSAN KAYNAKLARI VİZYON VE MİSYONU

### ► İnsan Kaynakları Vizyonu

İşletmemizin insan kaynakları vizyonu; sektörde örnek gösterilen, çalışanların çalışmak istediği ve parçası olmaktan gurur duyduğu, çağdaş ve etkin bir insan kaynakları yönetimi anlayışını benimseyen bir kurum olmaktır.

### ► İnsan Kaynakları Misyonu

İnsan kaynakları misyonumuz; ortak değerler doğrultusunda çalışan, verimliliği yüksek, bağlılık düzeyi güçlü ve işletmeye katma değer sağlayan insan kaynağını destekleyen bir çalışma ortamı oluşturmaktır.

## EĞİTİM VE GELİŞİM

İşletmemiz, çalışanlarının mesleki gelişimini ve hizmet kalitesini artırmak amacıyla çeşitli eğitim ve gelişim programları sunmaktadır.

“En büyük değerimiz çalışanlarımızdır” anlayışıyla; eğitimli, motive ve sürekli gelişen bir insan kaynağı oluşturulması hedeflenmektedir.

Çalışanların mesleki yetkinliklerini artırmaya yönelik eğitimler, hizmet mükemmeliyeti ve operasyonel kaliteyi geliştirmeye yönelik programlar düzenli olarak planlanmakta ve uygulanmaktadır.

## KALİTE, ÇEVRE VE İŞ SAĞLIĞI GÜVENLİĞİ POLİTİKASI

- Misafir memnuniyetini esas alarak yüksek kalite standartlarında hizmet sunmak,
- Sürekli gelişim ve yenilik anlayışıyla sektörde öncü uygulamaları takip etmek,
- Çalışanların çevre, kalite ve iş sağlığı güvenliği konularındaki farkındalığını artırmak,
- Kaynakları planlı ve verimli kullanarak sonuç odaklı yönetim anlayışını benimsemek,
- İş sağlığı ve güvenliği risklerini, kazaları ve çevresel etkileri önlemek için yasal gerekliliklere uygun hareket etmek,
- Uygulanan yönetim sistemlerinin etkinliğini izlemek ve sürekli iyileştirmek.

## SERTİFİKALAR

İşletmemiz; çevrenin korunması, doğal kaynakların verimli kullanımı ve sürdürülebilir bir gelecek oluşturulması amacıyla çeşitli yönetim sistemi ve sektör sertifikalarına sahiptir.

Kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği ile bilgi güvenliği alanlarında uluslararası standartlara uyum sağlanmakta ve bu sistemler sürekli geliştirilmektedir.

Çalışanlarımız için güvenli bir çalışma ortamı oluşturmak amacıyla İş Sağlığı ve Güvenliği hizmetleri sağlanmakta olup, ilgili personelin gerekli mesleki ve güvenlik eğitim sertifikalarına sahip olması desteklenmektedir.

Sürdürülebilir turizm uygulamaları kapsamında çevreye ve topluma duyarlı yaklaşımımızı göstermek amacıyla ilgili sürdürülebilir turizm belgeleri alınmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır.

İşletmemiz, yürürlükteki mevzuat kapsamında gerekli olan turizm işletme belgeleri ve ilgili yasal izinlere sahiptir.

## İŞ İLKELERİMİZ

İşletmemiz; doğal yaşamı, insan haklarını ve etik değerleri gözeterek bir yönetim anlayışını benimsemektedir. Çalışanlarımızın gelişimini destekler, tedarikçilerimiz ile sürdürülebilir ve sorumlu iş ilişkileri kurmayı hedefleriz.

## KURUMSAL SORUMLULUK

Faaliyetlerimizi yürütürken bulunduğumuz bölge, toplum ve doğal çevre ile uyumlu ilişkiler kurmayı hedefleriz. Sosyal ve çevresel etkilerimizi olumlu yönde geliştirmek, olası olumsuz etkileri azaltmak ve ortadan kaldırmak için çalışmalar yürütürüz.

## KURUMSAL SORUMLULUKLARIMIZ

### ► Çevreye Duyarlılık

Faaliyet gösterdiğimiz bölgede çevrenin ve kültürel mirasın korunmasına katkı sağlamak, çevresel etkilerimizi kontrol altında tutmak ve mümkün olan en düşük seviyeye indirmek önceliklerimiz arasındadır. Çevreye değer katan uygulamalar geliştirmek ve doğal kaynakların korunmasına destek olmak temel sorumluluklarımızdandır.

### ► Sürdürülebilir Turizm

Gelecek nesilleri düşünerek hareket etmek; doğal kaynakları ve biyolojik çeşitliliği korumak, enerji ve su tasarrufu sağlamak ve hem çalışanlarımız hem de misafirlerimiz için yaşam kalitesini artırmak sürdürülebilirlik yaklaşımımızın temelini oluşturmaktadır.

### ► Fırsat Yaratma ve İnsan Kaynağı Gelişimi

Turizm sektöründe eğitim gören öğrencilere iş deneyimi kazanmaları için staj imkânları sunulmaktadır.

Çalışanlarımızın gelişimini desteklemek amacıyla eğitim programları ve kariyer yönetimi uygulamaları yürütülmektedir.

Mevcut çalışanlarımızın mesleki yetkinliklerini artırarak daha üst pozisyonlara hazırlanmasını sağlamak ve birlikte büyümek hedeflenmektedir.

### ► Mesleki Eğitim ve İş Birlikleri

Turizm ve hizmet kalitesini artırmaya yönelik mesleki eğitim programları planlanmakta ve uygulanmaktadır.

Sektörel eğitim kurumları ile iş birliği yapılarak hizmet kalitesi, müşteri deneyimi, ürün yönetimi ve çevresel uygulamalar gibi konularda çalışanlara eğitimler verilmektedir.

Turizm alanında eğitim gören lise ve üniversite öğrencilerine staj ve uygulamalı öğrenme fırsatları sunulması hedeflenmektedir.

## SORUMLU SATIN ALMA UYGULAMALARI

İşletmemizde satın alma süreçleri; hammadde tedariki ile mal ve hizmet alımları olmak üzere iki ana başlık altında yürütülmektedir. Sorumlu satın alma yaklaşımımız kapsamında, tedarikçilerimiz belirli kalite, çevre ve yasal uygunluk kriterlerine göre değerlendirilmektedir.

Tedarikçi Yönetimi kapsamında; satın alma yapılan firmalar ilgili birimler tarafından düzenli olarak gözden geçirilmekte ve performansları takip edilmektedir.

Satın alma sözleşmelerimizde sorumlu tedarik ilkelerine yer verilmekte olup, yürürlükteki yasal düzenlemelere uygun hareket eden tedarikçiler ile çalışılmaktadır. İşletmemizde uygulanan yönetim sistemleri doğrultusunda tedarikçilerimizin gelişimi desteklenmekte ve sürdürülebilirlik kriterlerine uyumları teşvik edilmektedir.

Tedarikçi seçimlerinde çevre ve kalite yönetim sistemlerine sahip firmalar tercih edilmekte, özellikle gıda tedarikçilerinde gıda güvenliği standartlarına uyum gözetilmektedir.

Satın alma süreçlerinde mümkün olduğunca yakın bölgelerden tedarik yapılmakta, bu sayede taşıma kaynaklı karbon emisyonlarının azaltılması ve yerel ekonominin desteklenmesi hedeflenmektedir.

## TEDARİKÇİ PERFORMANS VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK TAKİBİ

Sorumlu satın alma performansı aşağıdaki göstergeler doğrultusunda izlenmektedir:

- Toplam tedarikçi sayısı
- Yerel tedarikçi oranı
- Çevre yönetim sistemi olan tedarikçi oranı
- Gıda güvenliği sertifikalı tedarikçi oranı
- Sürdürülebilirlik kriterlerine uyum oranı
- Yıllık tedarikçi değerlendirme skoru
- Tedarikçi denetim sayısı

Elde edilen veriler doğrultusunda tedarik zinciri sürdürülebilirliği sürekli iyileştirilmekte ve raporlanmaktadır.

## MİSAFİRLERİMİZ

### ► Dijital Misafir Deneyimi

Tesisimizde misafir deneyimini geliştirmek amacıyla dijital iletişim ve hizmet kanalları kullanılmaktadır. Misafirlerimiz, giriş öncesinde veya konaklama süresince dijital platformlar aracılığıyla hizmet taleplerini iletebilmektedir.

Sunulan tüm hizmetler "Misafir Odaklılık" ilkesi doğrultusunda planlanmaktadır.

### ► Misafir Memnuniyeti ve Geri Bildirim Yönetimi

Hizmet sektöründe üretim ve tüketim eş zamanlı gerçekleştiğinden, hizmet aksaklıkları zaman zaman oluşabilmektedir. Önemli olan; şikâyetlerin etkin şekilde yönetilmesi, hızlı çözüm süreçlerinin oluşturulması ve adil bir yaklaşım sergilenmesidir.

Bu kapsamda:

- Misafirlerimiz konaklama süresince veya sonrasında geri bildirimlerini dijital platformlar, anket formları veya doğrudan iletişim kanalları aracılığıyla iletebilmektedir.
- Tüm şikâyet ve talepler ilgili birimler (Ön Büro / Misafir İlişkileri vb.) tarafından değerlendirilmekte ve çözüme kavuşturulmaktadır.
- Süreçler düzenli olarak analiz edilmekte ve iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

Amaç yalnızca şikâyetleri çözmek değil, misafir memnuniyetini proaktif şekilde yönetmektir.

## MİSAFİR MEMNUNİYETİ PERFORMANS TAKİBİ

Misafir memnuniyeti aşağıdaki göstergeler doğrultusunda düzenli olarak izlenmektedir:

- Toplam geri bildirim sayısı
- Toplam şikâyet sayısı
- Çözüm süresi (ortalama saat/gün)
- Çözüm oranı (%)
- Genel memnuniyet puanı
- Tekrar tercih oranı

Elde edilen veriler doğrultusunda iyileştirme aksiyonları planlanmakta ve takip edilmektedir.

MİSAFİR MEMNUNİYET ANALİZ VE İZLEME TABLOSU				
SAFRANBOLU BÖLGE OTELLERİ	2026			YORUM PERFORMANS
	Google	tripadvisor	etsun	AÇIKLAMALAR
ÇAMLICA KONAK ÇARŞI EVİ	4,9	4,7	9,7	GOOGLE 918 YORUM / TRIPADVISOR 90 YORUM / ETS TUR 80 YORUM
KÜRKÇÜ KONAK	4,8	5,0	YOK	GOOGLE 317 YORUM / TRIPADVISOR 33 YORUM / ETS TUR 0 YORUM
ÇEŞMELİ KONAK	4,4	4,6	8,5	GOOGLE 1000 YORUM / TRIPADVISOR 380 YORUM / ETS TUR 147 YORUM

## ÇEVRESEL YAKLAŞIMIMIZ

İşletmemiz, kalite odaklı yönetim anlayışını benimseyen ve misafirlerimizin, çalışanlarımızın, paydaşlarımızın ve yürürlükteki mevzuatın beklentilerine en etkin şekilde cevap vermeyi hedefleyen bir organizasyondur.

Uygulamakta olduğumuz yönetim sistemlerinin önemli bir parçası olarak Çevre Yönetim Sistemi yaklaşımını benimsemek, uygulamak ve sürekli geliştirmek temel hedeflerimiz arasındadır.

## ÇEVRE POLİTİKAMIZ

- Yürürlükteki çevre mevzuatına uygun hareket ederek geleceğe yönelik çevresel sorumluluklarımızı proaktif bir yaklaşımla yerine getirmek,
- Doğal kaynakların korunması amacıyla enerji tüketimi, atık yönetimi, yeniden kullanım ve geri dönüşüm faaliyetlerini uygulamak ve performansımızı düzenli olarak izlemek,
- Tüm çalışanlara çevre bilinci kazandırmak, doğal yaşamın korunmasına katkı sağlamak ve çevreye duyarlı uygulamaları teşvik etmek,
- Çevre politikamızı çalışanlar, misafirler ve tedarikçiler ile paylaşmak ve erişilebilir olmasını sağlamak,
- Çevre dostu uygulamaları benimseyen yerel tedarikçiler ile iş birliği yapmak.

## ÇEVRESEL HEDEFLERİMİZ

Faaliyet gösterdiğimiz bölgede ve mümkün olan en geniş ölçekte çevrenin ve kültürel değerlerin korunmasına katkı sağlamak, çevresel etkilerimizi kontrol altında tutmak ve sürekli iyileştirmek önceliklerimiz arasındadır.

### ► Çevre Dostu Yaklaşım

- Çevre üzerindeki etkilerimiz belirlenmekte ve düzenli olarak kontrol edilmektedir.
- Olası çevre kirliliği riskleri ve acil durumlara karşı hazırlıklı olunmakta, yürürlükteki çevre mevzuatına uyum sağlanmaktadır.
- Atıkların ayrıştırılması, atık miktarının azaltılması ve doğal kaynakların verimli kullanımı gibi uygulamalar ile çevresel performans sürekli iyileştirilmektedir.
- Çalışanlarımız ve misafirlerimizin katkısı ile tehlikeli ve tehlikesiz atıklar (kâğıt, plastik, cam, metal vb.) kaynağında ayrıştırılarak geri dönüşüme kazandırılmaktadır.
- Enerji ve su tasarrufu sağlayan sistemler kullanılmakta, çalışanlara bu konularda düzenli eğitimler verilmektedir.
- Tehlikeli kimyasalların dökülmesi durumunda alınacak önlemler konusunda personel bilgilendirilmektedir.
- Çevresel etkileri azaltmak amacıyla tehlikeli atık oluşumuna neden olabilecek uygulamalar azaltılmakta, mümkün olduğunca büyük ambalaj tercih edilerek katı atık oluşumu azaltılmaktadır.

### ► Herkesin Katılımı

- Çalışanlarımız ve misafirlerimiz çevreye duyarlı davranışlar konusunda teşvik edilmektedir.
- Tesis içinde çevre dostu ve geri dönüştürülebilir malzemelerin kullanımı desteklenmektedir.
- Suda çözünebilir ve çevreye duyarlı temizlik ve hijyen ürünleri tercih edilmektedir.
- Çevre uygulamalarına ilişkin çalışan ve misafir memnuniyeti, talep ve önerileri değerlendirilmekte ve sürekli iyileştirme sağlanmaktadır.
- Çalışanlar, yerel halk ve misafirler için çevre bilincini artırmaya yönelik çeşitli farkındalık çalışmaları ve etkinlikler düzenlenmektedir.

## SÜRDÜRÜLEBİLİR YAŞAM

Sürdürülebilir kalkınma; insan yaşamının ihtiyaçları ile doğal kaynakların korunması arasında denge kurmayı amaçlayan, ekonomik, çevresel ve sosyal boyutları bir arada ele alan bütüncül bir yaklaşımdır. Bugünün ihtiyaçlarını karşılarken gelecek nesillerin kaynaklarını tehlikeye atmadan planlama yapmayı esas alır.

Çevresel, ekonomik ve sosyal unsurların bir araya gelmesiyle şekillenen sürdürülebilirlik kavramı, turizm sektöründe giderek daha fazla önem kazanmaktadır.

Küresel ölçekte yaşanan iklim değişikliği; kuraklık, aşırı yağış, sel ve sert kış koşulları gibi etkilerle kendini göstermektedir. Bu durum, doğal kaynakların korunmasının ve çevresel önlemlerin artırılmasının ne kadar kritik olduğunu ortaya koymaktadır. Çevrenin korunmasına yönelik atılacak her adım — ister bireysel ister kurumsal düzeyde olsun — daha yaşanabilir bir dünya için önemli katkılar sağlamaktadır.

İşletmemiz bu süreçte önemli sorumluluklar taşıdığına bilincindedir. Sürdürülebilirlik, yalnızca bir yaklaşım değil; faaliyetlerimizin ekonomik, çevresel ve sosyal boyutlarını kapsayan temel bir yönetim anlayışıdır.

### ► Ekonomik Sürdürülebilirlik

Ekonomik sürdürülebilirlik; işletmemizin faaliyetlerinin devamlılığını sağlamak amacıyla geliştirilen strateji ve uygulamaları kapsamaktadır. Risk yönetimi süreçlerinin güçlendirilmesi, kurumsal yapının sağlamlştırılması ve katma değer yaratmaya yönelik performansın artırılması bu yaklaşımın temel unsurlarıdır.

### ► Çevresel Sürdürülebilirlik

Çevresel sürdürülebilirlik kapsamında, faaliyetlerimizin çevre üzerindeki olumsuz etkilerini en aza indirmek hedeflenmektedir. Daha temiz bir çevre için enerji, su ve doğal kaynak tüketiminin azaltılması, atıkların yönetilmesi ve çevre dostu uygulamaların yaygınlaştırılması önceliklerimiz arasındadır.

### ► Sosyal Sürdürülebilirlik

Sürdürülebilirliğin sosyal boyutu; başta çalışanlarımız olmak üzere faaliyet gösterdiğimiz toplumun yaşam kalitesini artırmaya yönelik uygulamaları kapsamaktadır. Çalışan memnuniyeti, eşitlik, güvenli çalışma ortamı ve topluma katkı sağlayan projeler bu yaklaşımın önemli parçalarıdır.

## PAYDAŞLARIMIZLA İLİŞKİLER VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

Hazırlanan Sürdürülebilirlik Raporu ile işletmemizin ekonomik, çevresel ve sosyal stratejileri doğrultusunda oluşturduğu katma değeri paydaşlarımıza şeffaf bir şekilde sunmak hedeflenmektedir.

Paydaşlarımız ile sürdürülebilirlik hedefleri doğrultusunda iş birliği yapılmakta ve sürekli gelişim anlayışı benimsenmektedir.







## ATIK YÖNETİMİ

Tesisimizde uygulanan Atık Yönetim Sistemi'nin temel amacı; atık oluşumunu azaltmak, oluşan atıkları etkin şekilde yönetmek, çevreye zarar vermeden bertaraf edilmesini sağlamak ve geri dönüştürülebilir atıkları ekonomiye kazandırmaktır.

## GERİ DÖNÜŞTÜRÜLEBİLİR VE TEHLİKELİ ATIKLAR

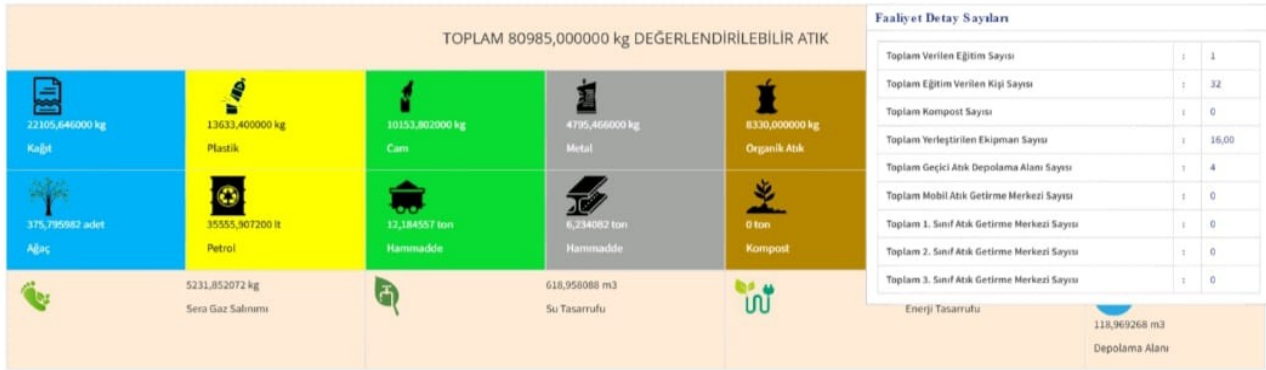
Atık oluşumunu azaltmak amacıyla çeşitli uygulamalar yürütülmekte, çalışanlarımız ve misafirlerimiz geri dönüşüm süreçlerine katılım konusunda teşvik edilmektedir.

Tesis genelinde cam, kâğıt, plastik, metal, bitkisel atık, atık yağ, pil ve gıda atıkları için ayrı atık toplama kutuları bulunmaktadır. Bu kutular operasyon alanlarında, ofislerde ve uygun misafir alanlarında yer almakta olup, atıklar kaynağında ayrıştırılarak lisanslı geri dönüşüm firmalarına teslim edilmektedir.

Tehlikeli atıkların çevreye zarar vermeden yönetilmesi amacıyla Tehlikeli Atık Yönetim Prosedürü uygulanmaktadır. Bu kapsamda oluşan tehlikeli atıklar uygun koşullarda, ayrı alanlarda geçici olarak depolanmakta, etiketlenmekte ve mevzuata uygun şekilde lisanslı firmalara teslim edilmektedir.

Hedeflerimiz doğrultusunda tehlikeli atıkların diğer atıklarla karışmadan uygun depolama alanlarında muhafaza edilmesi, lisanslı kuruluşlara teslim edilmesi ve tehlikeli atık miktarının azaltılmasına yönelik çalışmaların sürdürülmesi amaçlanmaktadır.

Tehlikeli atık miktarları düzenli olarak izlenmekte, kullanılan malzemelerin mümkün olduğunca tehlikeli madde içermemesine dikkat edilmekte ve gerekli durumlarda güvenli bertaraf süreçleri uygulanmaktadır. Tehlikeli maddeler belirlenmiş olup kontrollü şekilde takip edilmektedir.



## KATI ATIK YÖNETİMİ VE AZALTIM HEDEFLERİ

Katı atık miktarı belirli bir izleme döneminde kayıt altına alınmaktadır.

Yıl sonuna ilişkin projeksiyon hesaplamaları yapılmakta ve oluşması beklenen toplam katı atık miktarı belirlenmektedir. Alınacak önlemler doğrultusunda yaklaşık %1 oranında atık azaltımı hedeflenmektedir.

Bu kapsamda, aynı operasyonel faaliyetler sürdürülerek atık miktarının azaltılması planlanmaktadır.

Ayrıca kullanılan pillerin uzun ömürlü (24-48 ay kullanım ömrü) olarak seçilmesi sayesinde ilgili dönemde pil atığı oluşmaması hedeflenmektedir.

## KİMYASAL KULLANIMI VE YÖNETİMİ

- Kimyasalların güvenli kullanımı ve bertarafı için yetkili ve lisanslı firmalar ile iş birliği yapılmakta, kimyasal atıklar düzenli olarak takip edilmektedir.
- Çalışanlarımıza kimyasalların doğru kullanımı, güvenli depolanması ve dökülme/saçılma durumunda alınması gereken önlemler konusunda düzenli eğitimler verilmektedir.
- Kimyasal tüketimini azaltmak amacıyla temizlik ürünlerinde dozajlama sistemleri kullanılmakta, gereğinden fazla veya yetersiz kimyasal kullanımının önüne geçilmektedir.
- Kimyasal kullanım miktarları izlenmekte, hatalı ve aşırı kullanımın önlenmesi için personel bilinçlendirme çalışmaları yapılmaktadır.

### ► Kimyasal Tüketim İzleme ve Azaltım

Kimyasal tüketim miktarı belirli bir izleme döneminde düzenli olarak kayıt altına alınmaktadır. Yapılan ölçümler doğrultusunda kimyasal kullanımında tasarruf sağlanması hedeflenmektedir.

Belirlenen izleme döneminde yapılan uygulamalar sonucunda toplam kimyasal tüketiminde azalma sağlanmıştır.

Yılın geri kalanına ilişkin tahmini kimyasal tüketim miktarı hesaplanmakta olup, alınacak tasarruf önlemleri ile bu miktarın azaltılması hedeflenmektedir.

Uygulanan verimlilik çalışmaları ile yaklaşık %1 oranında kimyasal tüketim azaltımı planlanmaktadır.

## KARBON YÖNETİMİ VE EMİSYON AZALTIMI

- Tedarik süreçlerinde mümkün olduğunca yakın bölgelerden satın alma yapılarak tedarik zinciri kaynaklı taşıma emisyonlarının azaltılması hedeflenmektedir.
- Düşük karbon ve çevre dostu üretim yöntemleri ile üretilmiş ürünler tercih edilmekte, enerji verimli kullanım esas alınmaktadır. Uygun durumlarda ulaşım planlamasında toplu taşıma seçenekleri değerlendirilmektedir.
- Kaynak tüketimini azaltmaya yönelik çalışmalar ile geri dönüşüm uygulamalarına öncelik verilmektedir. Geri dönüşümü destekleyen tedarikçiler tercih edilmektedir.
- Daha az enerji ile daha yüksek verim elde etmeye yönelik uygulamalar geliştirilmekte ve enerji verimliliği sürekli iyileştirilmektedir.
- Satın alınan ürün ve ekipmanların enerji verimlilik sınıfları dikkate alınmaktadır.
- Daha düşük karbon emisyonu oluşturan enerji kaynaklarının kullanımı teşvik edilmekte, yenilenebilir enerji kullanımının artırılması hedeflenmektedir. Daha çevreci ve sürdürülebilir çözümler tercih edilmektedir.
- Tesislerde emisyon kaynaklarının izlenmesi amacıyla gerekli ölçümler yetkili/akredite kuruluşlar tarafından periyodik olarak yapılmaktadır. Emisyonların düşük seviyede tutulması hedeflenmektedir.
- Mevzuat kapsamında gerekli görülen durumlar değerlendirilmekte olup, ilgili çevresel yükümlülükler takip edilmektedir.

## ÇEVRESEL ÖNCELİKLERİMİZ

- Atık miktarını azaltmak amacıyla satın alma süreçlerinde mümkün olduğunca büyük ambalajlı ürünler tercih edilmekte, zorunlu olmadıkça küçük ambalajlı ürün kullanımından kaçınılmaktadır. Uygun olan durumlarda yeniden kullanılabilir ürünler tercih edilmektedir.
- Tehlikeli atık oluşumunu azaltmak amacıyla, cıva içeren kısa ömürlü aydınlatmalar yerine uzun ömürlü LED aydınlatma sistemleri tercih edilmektedir. LED kullanımının mümkün olmadığı alanlarda enerji tasarruflu aydınlatmalar kullanılmaktadır. Uygun ortak alanlarda ve personel alanlarının büyük bölümünde sensörlü aydınlatma sistemleri bulunmaktadır.
- Kullanım ömrünü tamamlayan tekstil ve benzeri malzemeler, atık olarak değerlendirilmeden önce bağışlanmakta veya farklı amaçlarla yeniden kullanılmaktadır.
- Tesis içerisinde pil atıklarının doğaya karışmasını önlemek amacıyla pil toplama kutuları bulundurulmakta ve hem çalışanların hem de misafirlerin kullanımı teşvik edilmektedir.
- Enerji tüketimini azaltmak amacıyla ekipman yenilemelerinde enerji verimli cihazlar tercih edilmektedir. Su ve enerji tüketimi yüksek cihazlar yerine tasarruflu modeller kullanılmaktadır. Su tasarrufu sağlamak amacıyla perlatörlü musluk sistemleri tercih edilmektedir.
- Misafirlerimizin çevre bilincini artırmak amacıyla bilgilendirme çalışmaları yapılmaktadır. Odalarda çevre uygulamalarına ilişkin bilgilendirme kartları bulundurularak misafirlerin çevre koruma süreçlerine katkı sağlaması teşvik edilmektedir.

## ÇALIŞAN EĞİTİMLERİ



AN IHG HOTEL

İSTANBUL - SISLI

## EĞİTİM VE GELİŞİM PROGRAMLARI

Çalışanlarımız işe başladıkları andan itibaren işletmemizin oryantasyon programına dahil edilmektedir. Oryantasyon sürecinde işletme kültürü, hizmet standartları, çalışanlardan beklenen davranış kuralları ve temel prosedürler aktarılmaktadır.

Genel oryantasyonun ardından her çalışan, görev aldığı departman ve pozisyon doğrultusunda detaylı işbaşı eğitimi almaktadır.

### ► Zorunlu Eğitimler

Çalışanlarımıza aşağıdaki konularda periyodik eğitimler düzenlenmektedir:

- İş Sağlığı ve Güvenliği
- Acil Durum ve Tahliye Tatbikatları
- Hijyen Eğitimi
- Gıda Güvenliği (ilgili personel için)
- Yangın Eğitimi

Gerekli durumlarda ilgili resmi kurumlar veya yetkili kuruluşlar tarafından düzenlenen mesleki eğitim programlarına katılım sağlanmaktadır.

### ► Sürdürülebilirlik ve Çevre Eğitimleri

Yıllık eğitim planı kapsamında çalışanlarımıza;

- Sürdürülebilirlik kavramı ve kapsamı
- Sürdürülebilir turizm ilkeleri
- İşletmenin sürdürülebilirlik politikaları
- Doğal kaynak tüketiminin azaltılması
- Atık azaltımı ve doğru ayrıştırma
- Tehlikeli atık yönetimi
- Su ve enerji tasarrufu

konularında eğitimler verilmektedir.

### ► Çevre ve Kimyasal Kullanım Bilinçlendirme

Çevre bilincinin artırılması amacıyla çevre danışmanları veya uzman kişiler tarafından bilgilendirme eğitimleri düzenlenmektedir.

Kimyasal kullanılan departmanlarda, doğru ve kontrollü tüketimi sağlamak amacıyla tedarikçi firmalar tarafından teknik eğitimler verilmesi planlanmaktadır.

### ► Yıllık Eğitim Planlaması

Çalışanlarımızın görevlerine hazır ve hizmet kalitesi yüksek bir şekilde çalışabilmeleri amacıyla eğitim planları her yıl ihtiyaçlara göre güncellenmektedir.

Mesleki gelişimi desteklemek amacıyla yıl içerisinde farklı konularda ek eğitim programları düzenlenmektedir.

### ► Geri Dönüşüm Uygulamaları

Operasyon alanlarında plastik, cam, metal, kâğıt ve pil atıkları için ayrı geri dönüşüm kutuları bulunmaktadır. Atıklar kaynağında ayrıştırılmakta ve geri dönüşüm süreçlerine dahil edilmektedir.

### ► Enerji Verimli Ekipman Kullanımı

Ekipmanlar seçilirken enerji tasarrufu sağlayan modeller tercih edilmektedir. Enerji tüketimini optimize etmek amacıyla yüksek enerji harcayan sistemlerin kullanımı sınırlandırılmakta ve verimli teknolojilere öncelik verilmektedir.

### ► Organik Gıda ve Bitkisel Atık Yağ Yönetimi

Organik gıda atıkları ve bitkisel atık yağ miktarı belirli bir izleme döneminde kayıt altına alınmaktadır. Yapılan ölçümler doğrultusunda atık miktarında azalma sağlanması hedeflenmektedir.

Yılın geri kalanında hedeflenen misafir sayısı doğrultusunda oluşacak toplam organik atık ve bitkisel atık yağ miktarı hesaplanmakta, alınacak önleyici tedbirler ile bu miktarın azaltılması amaçlanmaktadır.

Uygulanan atık azaltım çalışmaları sayesinde aynı sayıda misafire hizmet verilerek yaklaşık %1 oranında atık azaltımı hedeflenmektedir.

## SÜRDÜRÜLEBİLİR MUTFAK VE KAYNAK KULLANIMI UYGULAMALARI

### ► Düşük Enerji Tüketimli Pişirme Yöntemleri

Mutfak operasyonlarında enerji verimliliğini artırmak amacıyla düşük enerji tüketimli pişirme teknikleri tercih edilmektedir. Yüksek enerji tüketen ekipmanların kullanımı mümkün olduğunca azaltılmakta, bu konuda personel eğitimleri verilmektedir. Buharda pişirme gibi enerji tasarrufu sağlayan yöntemler teşvik edilmektedir.

### ► LED Aydınlatma Kullanımı

Tesis genelinde enerji tüketimini azaltmak amacıyla LED aydınlatma sistemleri kullanılmakta ve enerji verimliliği artırılmaktadır.

### ► Düşük Debili Musluk ve Sensör Sistemleri

Su tüketimini azaltmak amacıyla mutfak ve kullanım alanlarında düşük debili musluk başlıkları ve su tasarrufu sağlayan sistemler kullanılmaktadır.

### ► Ön Durulama Yapmadan Bulaşık Yıkama

Personel, yemek artıklarını atık kutularına ayırdıktan sonra bulaşıkları ön durulama yapmadan makineye yerleştirecek şekilde eğitilmektedir. Bu uygulama ile gereksiz su tüketimi azaltılmakta ve kaynak verimliliği sağlanmaktadır.

### ► Yerel ve Mevsimsel Ürün Tercihi

Menü planlamasında mümkün olduğunca yerel ve mevsimsel ürünler tercih edilmekte, bu sayede taşıma kaynaklı karbon emisyonlarının azaltılması hedeflenmektedir. Yerel üreticilerin desteklenmesine önem verilmektedir.

### ► Organik ve Sürdürülebilir Tarım Ürünleri

Mutfak operasyonlarında mümkün olduğunca organik sertifikalı ve sürdürülebilir tarım ürünleri tercih edilmektedir.

### ► Tek Kullanımlık Plastiklerin Azaltılması

Mutfakta kullanılan tek kullanımlık ürünler gözden geçirilmiş, mümkün olan alanlarda azaltım sağlanmış ve geri dönüştürülebilir ürünlerin kullanımı teşvik edilmiştir.

### ► Sürdürülebilir Et ve Deniz Ürünleri Kaynakları

Et, tavuk ve deniz ürünleri seçiminde sürdürülebilir ve sorumlu tedarik kaynakları tercih edilmekte, nesli tehlike altında olan türlerin kullanılmasından kaçınılmaktadır.

### ► Bitki Bazlı Menü Seçeneklerinin Artırılması

Karbon ayak izini azaltmak amacıyla menülerde bitki bazlı yemek seçeneklerinin artırılması teşvik edilmektedir.

## İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ KURALLARI

İşletmemizde çalışanların, misafirlerin ve çalışma ortamının güvenliğini sağlamak amacıyla aşağıdaki iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uyulması zorunludur.

### 1. Hijyen ve Temizlik

Salgın ve bulaşıcı hastalık risklerini önlemek amacıyla hijyen ve temizlik kurallarına titizlikle uyulması esastır.

### 2. Sağlığı Tehdit Eden Davranışlar

İşletme içinde yere tükürmek, havayı kirletecek veya sağlığa zarar verecek maddeleri uygunsuz şekilde bulundurmak veya kullanmak yasaktır.

### 3. Yanıcı ve Tehlikeli Alanlar

Yanıcı, parlayıcı ve patlayıcı maddelerin bulunduğu alanlarda uyarı levhalarına aykırı şekilde sigara içmek, ateş yakmak veya benzeri davranışlarda bulunmak yasaktır.

### 4. Tehlikeli Ekipman ve Maddeler

İşyerinde silah ve benzeri tehlikeli araçların bulundurulması ve kullanılması kesinlikle yasaktır.

### 5. Ekipman ve Donanım Kullanımı

Çalışanlar, iş güvenliğini sağlamak amacıyla kendilerine teslim edilen araç, gereç ve koruyucu ekipmanları doğru şekilde kullanmak ve korumakla yükümlüdür. Yetkisiz şekilde işletmeye ait makine, ekipman ve hizmetler kullanılamaz.

### 6. Kişisel Koruyucu Donanım

İşin niteliğine göre gerekli olan iş ayakkabısı, önlük, eldiven, gözlük, maske, baret, emniyet kemeri, koruyucu yelek vb. kişisel koruyucu ekipmanların kullanılması zorunludur. Gıda ile temas edilen alanlarda HACCP ve hijyen kurallarına uyulmalıdır.

### 7. Kaza Önleme ve Güvenlik

Her çalışan, iş kazalarını önlemek için gerekli önlemleri almak, kendi güvenliğini ve çevresindeki kişilerin güvenliğini korumak, belirlenen güvenlik kurallarına, talimatlara ve uyarı işaretlerine uymakla yükümlüdür.

### 8. Arızalı Ekipman Bildirimi

Çalışma sırasında arızalanan makine veya ekipman derhal durdurulmalı ve yetkili amire bildirilmelidir. Arızalı ekipmanın kullanılmaya devam edilmesi sonucu oluşabilecek zarar ve kazalardan sorumluluk doğabilir.

### 9. Kaza ve Sağlık Durumları

İş sırasında meydana gelen kaza, ani rahatsızlık veya acil durumlar derhal ilgili yöneticiye veya yetkili personele bildirilmelidir.

### 10. Personel Hijyen Alanları

Çalışanların kişisel hijyen ihtiyaçlarını karşılamak üzere ayrılmış alanların temiz ve düzenli tutulmasına özen gösterilmelidir.

### 11. Kişisel Hijyen

Tüm çalışanlar vücut, el, yüz, saç, tırnak ve ağız temizliği başta olmak üzere kişisel hijyen kurallarına dikkat etmekle yükümlüdür.

### 12. Güvenlik ve Kontrol Uygulamaları

İşletme güvenliği kapsamında, gerekli durumlarda giriş-çıkış kontrolleri yapılabilir. İşletmeye ait malzemelerin izinsiz çıkarılması yasaktır. Gerekli durumlarda ilgili yönetici onayı aranır.

## ÇALIŞANLARA SAĞLANAN HAK VE YAN HAKLAR

### ► Yan Haklar

Çalışanlarımızın refahını ve iş memnuniyetini artırmak amacıyla çeşitli yan haklar sunmaktayız.

İşletme imkânları doğrultusunda;

- Sabah-Öğle ve Akşam Yemeği
- Yol ücreti
- Üniforma desteği
- Özel gün kutlamaları

gibi uygulamalar sağlanmaktadır.

### ► Personel Yemek Alanı

Çalışanlarımız için ayrılmış personel yemek alanında, yemek ve dinlenme ihtiyaçları karşılanmaktadır.

Personel yemek alanında sürdürülebilir mutfak ekipmanları (cam, porselen vb.) kullanılmakta, tek kullanımlık ürünlerin kullanımının azaltılması teşvik edilmektedir.

Atık ayrıştırma kutuları personel alanlarında da yer almakta olup geri dönüştürülebilir ürünlerin kullanımı desteklenmektedir.

### ► Personel Motivasyon ve İletişim Toplantıları

Aylık ekip toplantılarında, işletmede gerçekleştirilen ve planlanan faaliyetler hakkında çalışanlarımız bilgilendirilmektedir.

Aylık toplantılarda ilgili ayda doğan çalışanlarımızın doğum günleri kutlanmaktadır.

Dini ve resmi bayramlar ile yılbaşı gibi özel dönemlerde çalışanlarımızla bir araya gelinerek küçük hediyeler veya çeşitli jestlerle motivasyon desteklenmesi amaçlanmaktadır.

## **SOSYAL KATKILARIMIZ**

İşletme olarak bulunduğumuz bölgeye ve topluma katkı sağlamayı önemsiyoruz. Yıl boyunca imkânlarımız doğrultusunda sosyal sorumluluk çalışmalarına destek vermekteyiz.

### **► Hayvanlara Destek**

Yerel hayvan barınaklarına ve gönüllü hayvan severlere mama ve ihtiyaç malzemesi desteğinde bulunmayı amaçlamaktayız.

İhtiyaç halinde battaniye ve benzeri ürün bağışları yapılması planlanmaktadır.

### **► Sivil Toplum ve Çevre Çalışmaları**

Eğitim, çevre ve sosyal dayanışma alanlarında faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşlarının çalışmalarını desteklemeyi hedeflemekteyiz.

Çalışanlarımız adına fidan bağışı yapılmakta ve çevre projelerine katkı sağlanmaktadır.

### **► Eğitim ve Yerel Destek**

Çalışanlarımızın gelişimini desteklemek amacıyla hizmet içi eğitimler düzenlemekteyiz.

Turizm sektörüne ilgi duyan gençlere staj ve uygulamalı öğrenme fırsatları sunmaktayız.



Sürdürülebilirlik uygulamalarımız hakkında bilgi almak, görüş ve önerilerinizi iletmek için aşağıdaki iletişim adresinden bizimle iletişime geçebilirsiniz:

✉ [\[www.camlicakonak.com\]](http://www.camlicakonak.com)