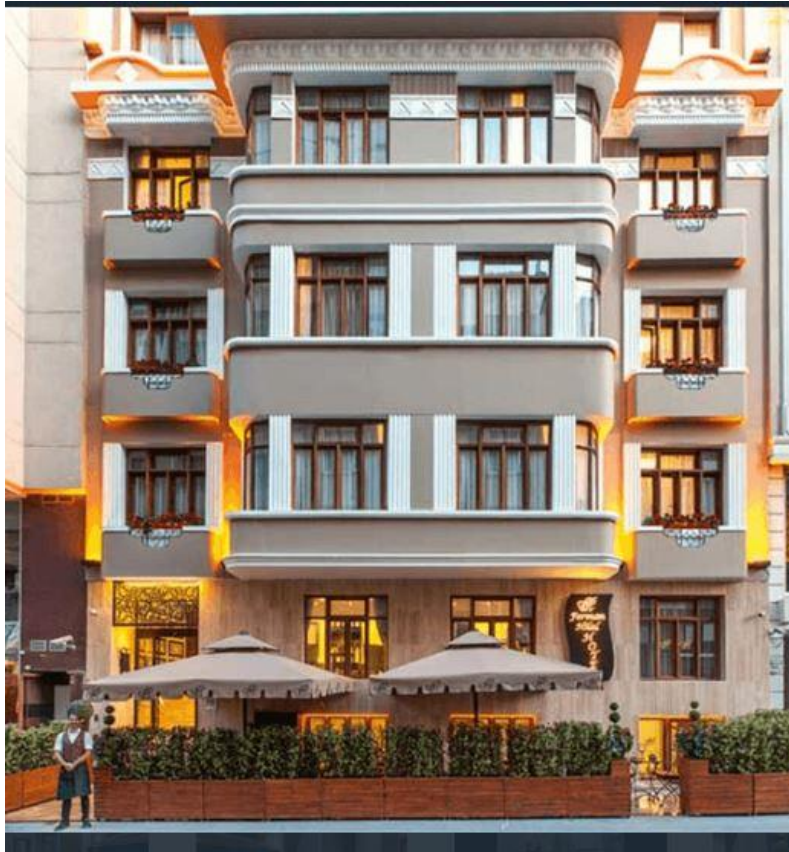


*FF Ferman Hilal Hotel*

# FERMAN HİHAL HOTEL

## SÜRDÜRÜBİLİRLİK RAPORU 2024



*FF Ferman Hilal Hotel*

## ÖNSÖZ

**Ferman Hilal Hotel** olarak hiç eskimeyen heyecanımız, yenilikçi ruhumuz ve kalite arayışımız ile birlikte sektördeki **10.** yılımızı kutlarken önümüzdeki yıllarda neleri başarabileceğimizi düşünerek, kendimize değer katarak bu yolda ilerliyoruz.

**Ferman Hilal Hotel** ailesi olarak sürdürülebilirlik esasında istikrarımızı hiç kaybetmedik. Sürdürülebilirlik, sahip olduğumuz kaynakları israfı da önleyerek ne kadar verimli kullandığımızı ve nasıl daha verimli kullanabileceğimizi göstermektedir. Sürdürülebilirlik, bir anlamda kaynakların geleceği taşınmasına, insanların bu bilince sahip olmasına katkı sağlar. Bizler **Ferman Hilal Hotel** olarak bu durumun bilincindeyiz ve öncüsüyüz. Çevresel etiklerin azaltılması, enerji, su ve atık yönetimi, kültürel ve sosyal mirasın korunması, yerel halka ekonomik ve sosyal olarak fayda sağlama ve çevreyi koruma gibi birçok sürdürülebilirlik kavramında yer alan konuların çalışmalarına devam etmekteyiz.

Kalite anlayışımızı sürekli geliştirerek misafirlerimiz, personelimiz için kalitemizi, verimliliğimizi sürekli olarak arttırmayı hedefliyoruz.

## VİZYONUMUZ

Gelişime açık öneri ve görüşlere yer vererek sürekli tercih edilen bir marka yaratmak ve uluslararası alanda ülkemizi turizm açısından en iyi şekilde temsil etmektir. Vizyonumuzu oluşturan en temel öğe, kalitede devamlılık ve misafir sürekliliğidir. Faaliyet gösterdiğimiz turizm sektöründe, yüksek standartlarda verdiği hizmet ve sunduğu ürün ile misafir memnuniyetini en üst seviyeye çıkarıp, rekabetçi büyüme politikası ile otelimizi, sektör ve Türkiye ekonomisi için öncü olabilmeyi hedeflemektedir.

## MİSYONUMUZ

Misafir beklentileri hedefi doğrultusunda çalışmalarına yön veren, sorumluluklarını kendisine ilke edinen bir firma olarak sektörde sürekliliği sağlamak temel amacımızdır. Kurumsallaşan firmalar arasında yer almak için profesyonel yönetim ve personeliyle hızla ilerleme göstereceğine inandığımız işletmemiz; Etkinliği, çevikliği ve güler yüzlü hizmet anlayışı ile misafirlerimize, çalışanlarımıza ve çevreye katacağımız değeri sürekli ve belirgin bir biçimde arttırmak aynı zamanda turizmde çığır açan yeniliklere öncü olmayı hedeflemektedir. Çağımızın getirdiği yeniliklere hızla adapte olarak, sürekli yatırımlarla kendimizi yenilemek ve değerli misafirlerimizin tüm ihtiyaç ve beklentilerine uygun fiyat seçenekleri ile cevap vermeyi prensip edinmiştir. Otelcilik bilgi ve deneyimimizi marka imajımızla özdeş hale getirmek için birçok misyonu kendimize görev edindik.

## RAPOR HAKKINDA

Bu rapor, kuruluşumuzun uygulamakta olduğu Sürdürülebilirlik Yönetim (SM) Sisteminin kapsamını, uygulama yöntemlerini ve performans iyileştirme süreçlerini açıklamak amacıyla hazırlanmıştır. SM Sistemi, sürdürülebilirlik kavramını yalnızca çevresel boyutuyla değil; sosyal, kültürel, ekonomik, kalite, insan hakları, sağlık ve güvenlik alanlarıyla bütüncül bir şekilde ele almaktadır.

Rapor kapsamında; kuruluşun sürdürülebilirlik politikaları doğrultusunda oluşturmuş olduğu sistemin açıkça belgelenmiş yapısı, ilgili süreçlerin işletilmesine yönelik yazılı kanıtlar ve uygulama örnekleri sunulmaktadır. Sistem; günlük operasyonlardan yönetsel stratejilere kadar tüm süreçlerde risk ve kriz yönetimini değerlendirerek sürdürülebilirlik hedeflerinin olası tehditlere karşı dayanıklı olmasını sağlamaktadır.

Ayrıca SM Sistemi, kurumun sürdürülebilirlik performansını düzenli olarak takip edebilmesi için sürekli iyileştirme odaklı bir izleme, ölçme ve değerlendirme mekanizmasını içermektedir. Bu mekanizma sayesinde performans göstergeleri belirlenmekte, sonuçlar analiz edilmekte ve gelişim alanlarına yönelik aksiyon planları oluşturulmaktadır.

Bu rapor, söz konusu sistemin şeffaf ve belgelere dayalı biçimde değerlendirilmesine katkı sunmayı amaçlamaktadır.

## SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM YÖNETİM SİSTEMİ

Günümüz turizm sektöründe çevresel duyarlılık, sosyal sorumluluk ve ekonomik sürdürülebilirlik anlayışının tüm işletmeler için temel bir gereklilik olduğu açıktır. Bu yaklaşım doğrultusunda işletmemiz, faaliyetlerini **Global Sustainable Tourism Council (GSTC)** tarafından belirlenen küresel standartlara uygun şekilde yönetmeyi ve geliştirmeyi taahhüt etmektedir.

Bu rapor, işletmemizin **doğa, toplum, kültür ve ekonomi ile uyumlu turizm hizmetleri sunma vizyonunu, sürdürülebilirlik odaklı yönetim sistemimiz** aracılığıyla nasıl uyguladığını ortaya koymaktadır. Hazırlanan sürdürülebilirlik yönetim modeli; işletmemizin büyüklüğü, kapsamı ve yerel etkileri dikkate alınarak, GSTC kriterlerinin dört temel başlığı doğrultusunda yapılandırılmıştır:

- **A. Etkili Sürdürülebilir Yönetimin Gösterilmesi:**  
Sürdürülebilirlik politikamız, risk analizleri, performans göstergeleri, iyileştirme hedefleri ve paydaş katılımı ile birlikte işletmemizin yönetim mekanizmalarına entegre edilmiştir. Doğru veri yönetimi, eğitim programları, şeffaf iletişim ve düzenli raporlama süreçleri, bu yönetim sisteminin temelini oluşturmaktadır.
- **B. Sosyo-Ekonomik Etkilerin Maksimum Fayda Sağlayacak Şekilde Yönetilmesi:**  
Yerel halk ile etkileşim, istihdamda fırsat eşitliği, adil çalışma koşulları, yerel ekonomik kalkınmayı destekleme ve kültürel mirasın korunması işletmemizin öncelikleri arasındadır. Çocuk koruma politikası, insan hakları uygulamaları ve etik ticaret ilkeleri, tüm operasyonlarımızın ayrılmaz bir parçasıdır.
- **C. Kültürel Mirasın Korunması ve Geliştirilmesi:**  
Bölgenin somut ve somut olmayan kültürel değerlerinin tanıtımı, korunması ve sürdürülebilir kullanımı hedeflenmektedir. Yerel kültürün zarar görmemesi adına tüm faaliyetlerimiz, korunma odaklı ve toplumsal faydayı önceleyecek biçimde tasarlanmaktadır.
- **D. Çevresel Etkilerin Azaltılması ve Doğal Kaynakların Korunması:**  
İklim değişikliği ile mücadele, enerji verimliliği, su tüketiminin azaltılması, atık yönetimi, Biyoçeşitlilik korunması ve doğal kaynakların bilinçli kullanımı temel çevre stratejilerimizi oluşturmaktadır. Ayrıca, kirlilik önleme, karbon ayak izi ölçme ve azaltma, sürdürülebilir tedarik zinciri yönetimi gibi konularda sürekli iyileştirme taahhüdümüz bulunmaktadır.

Bu sürdürülebilirlik yönetim sistemi, **GSTC standartlarına uyumluluk, yasal gerekliliklerin karşılanması, paydaş memnuniyeti ve gelecek nesillere karşı sorumluluğumuz** çerçevesinde uygulanmakta olup, sürekli gözden geçirme ve geliştirme süreçlerine tabidir.

İşletmemiz, sürdürülebilir turizmi sadece bir zorunluluk değil, geleceğe yönelik bir yatırım, topluma katkı ve çevresel etik değerlerin bir parçası olarak görmektedir. Bu doğrultuda; turizmin tüm paydaşları ile iş birliği içinde, küresel sürdürülebilirlik vizyonunu yerel etkilerle destekleyen örnek bir model oluşturmayı hedeflemekteyiz.

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 analizine 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 yönetiminin nasıl yapılacağı yer almaktadır.

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

Belirlenen hedeflere ulaşılması halinde yeni hedefler belirlenmektedir. Ulaşılabilen durumda, 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.

Otelimiz, sürdürülebilirlikle ilgili olarak, Türkiye Sürdürülebilir Turizm Programı'nın birinci 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 **özette** 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.

## YASAL UYUM

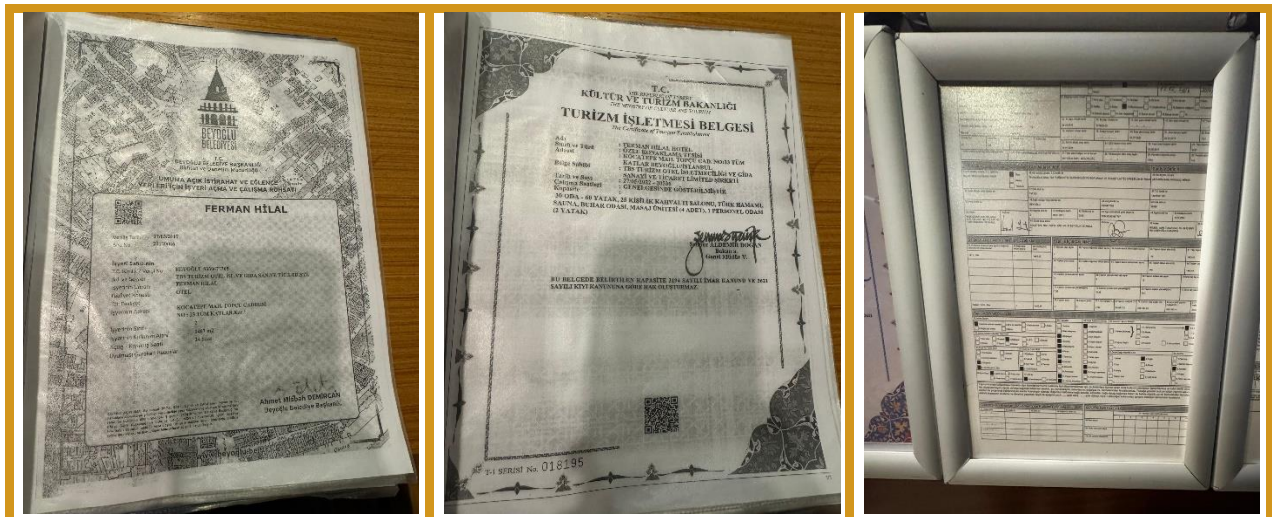
Otelimiz, yürürlükteki yasa, mevzuat ve uluslararası sözleşmelere uymayı taahhüt eder, bunların güncel bir listesini bulundurmaktadır ve bunlarla ilgili personelini düzenli olarak bilgilendirir, personele gerekli eğitimleri sağlar.

Uygunluk Yükümlülükleri			
No	Mevzuat Adı	Resmî Gazete No	Resmî Gazete Tarihi
1	Turizm Teşvik Kanunu Çevre İzin ve Lisans Yönetmeliği	27214	29.04.2009
2	Bazı Yürürlükte Aklanan Genel Kurulama Tezleri	27967	17.06.2011
3	Su KHK'da Konulan Yönetmeliği	25667	31.12.2004
4	Akış, Pili ve Akümülatörlerin Konulduğu Yönetmeliği	25569	31.08.2004
5	Bilimsel Akış Yığarın Konulduğu Yönetmeliği	29376	06.06.2015
6	Çevre Dışı Tesislerin Kurulduğu Yönetmeliği	26357	25.11.2006

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

Bu belgeler, Turizm İşletme Belgesi, Basit Konaklama Turizm İşletmesi Belgesi, İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatı, son aya ait personel sigorta bildirgesi, vergi levhası, acil durum eylem planı, personel eğitimleri ve sertifikaları, varsa işyeri hekimi ile yapılan sözleşme, belediyeden alınan kanalizasyon bağlantı belgesi, varsa arıtma tesisi kimlik belgesi ve kontrol belgeleri, varsa yeraltı suyu kullanımına ilişkin belgeler, termal su kullanım izni, varsa havuz suyu ölçümleri ve kontrol belgeleri, haşere ile mücadele yapıldığına ilişkin belgeler ve diğer gerekli belgelerdir.

## YASAL EVRAKLARIMIZ



## PAYDAŞLAR 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, 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 müşterileri ile açık ve şeffaf şekilde paylaşmaktadır. Bunu yapmak için otelimizin internet sitesi kullanılmaktadır. İnternet sitemizde sürdürülebilirlik performansı hakkında periyodik raporlar yayımlanmaktadır. Bu raporlar konusuna uygun periyotlarda düzenlenir.

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, 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.

**Müşteri deneyimi:** 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 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 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. İş Sağlığı ve Güvenliği eğitimleri, 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 Kanununa uyumu da otelimiz taahhüt eder.

Otelimiz, sürdürülebilirlik faaliyetlerini yönetmek için bir "Sürdürülebilirlik Ekibi" oluşturmuştur.

**Sürdürülebilirlik Sorumlusu: Talha Bilal SARI**

**İletişim: 0530 091 69 05**

**E-mail: [info@fermanhilal.com](mailto:info@fermanhilal.com)**

## **ERİŞEBİLİRLİK**

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.

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKAMIZ

**Ferman Hilal Hotel** olarak sahip olduğumuz Kalite, Gıda Güvenliği ve Çevre Yönetim sistemleri gerekliliklerini etkin olarak uygulayan, sürdürülebilirlik uygulamaları ve sürekli iyileştirme yaklaşımını benimseyen, yasal şartları temel alarak sektörde fark yaratan bir kuruluş olmayı amaçlamaktayız.

Tesisimiz kurulduğu günden bu yana çevreye duyarlı bir tesis olmuştur. Bu duyarlılığı devam ettirebilmek için yürürlükte bulunan çevre ile ilgili tüm yasal mevzuat ve idari düzenlemelere uyarız. Atıklarımızın çevresel etkilerini kontrol altında tutarız. Atık ayrıştırma ve geri dönüşüme önem veririz. Enerji, yakıt ve su tüketimini azaltmak amacı ile tasarruflu cihazlar kullanır ve kaçakları önlemek için periyodik bakımlar yaptırırız. Çalışanlarımızın çevre konularında bilinçlenmesine ve yerel yönetimlerle işbirliği yaparak çevre koruma projelerine katkıda bulunmaya önem gösteririz.

Personelimize ayrımcılık yapmaksızın eşit haklar sağlamaya, motivasyonu arttırmak için aktiviteler düzenlemeye, istek ve şikâyetlerini bildirmeleri için imkân sağlamaya, kalite, çevre bilinci ve iş deneyimlerini artırmak için düzenli eğitimler vermeye, yerel ekonominin büyümesine katkıda bulunmak amacı ile iş gücümüzü bölge halkından oluşturmaya önem veririz.

Kalite Politikamız doğrultusunda da mümkün oldukça bölgemiz tedarikçilerinden ürün ve hizmet satın alarak yerel ekonomiyi desteklemeyi, sektörümüzle ilgili yasal mevzuat ve gerekliliklere uymayı Sivil Toplum Kuruluşları ve yerel yönetimler ile işbirliği içerisinde olarak bölgemizin tanıtımına katkıda bulunmayı ve bölgemizin sorunlarında çözüm ortağı olmayı, misafirlerimize yerel kültürümüzden örnekler sunarak ve yöremizdeki tarihi yerler konusunda bilgilendirerek bölge turizminin sürdürülebilirliğine katkıda bulunmayı amaçlarız.

Misafirlerimize daha kaliteli hizmet sunabilmek için, istek, beklenti ve ihtiyaçlarını bize bildirmelerini sağlarız. Kaliteyi ölçülebilir hale getirerek, verilen hizmetlerle ilgili sürekli iyileştirmenin sağlanması için hedefler belirleyerek kalitenin sürdürülebilirliğini sağlamayı amaçlarız.

Çalışanlarımız, Misafirlerimize, tedarikçilerimiz, ziyaretçilerimiz ve meslek/beceri eğitimi gören öğrencilerimizin sağlık ve güvenliğini korumak için, ilgili tüm yasal mevzuatlara uyarız. İş kazalarını önlemek için eğitim programları ile çalışanlarımızın bilgi ve farkındalıklarının artırılması için çaba gösteririz.

Çocukların her türlü istismara ve zararlı maddelere karşı korunması için çaba gösteririz. Personelimize konu ile ilgili bilinçlendirme eğitimi verir, İnsan Kaynakları birimimiz tarafından şüpheli durumların yerel yönetimlere bildirilmesini ve olası istismarın önlenmesini sağlarız.

## ÇEVRE KORUMA VE ATIK YÖN. POLİTİKAMIZ

İnsan sağlığını ve diğer canlı varlığını, ekolojik dengeyi, kültürel tarihi ve estetik değerleri korumak suretiyle ekonomik ve sosyal gelişmeyi sağlamak esas ilkemizdir. Bu ilke doğrultusunda Otelimiz olarak, gelişen ve güncel teknolojileri kullanan sektördeki gelişmeleri yakından takip ederek hizmet kalitesini sürekli ölçen ve iyileştiren, misafir ihtiyaç, beklentilerini doğru bir şekilde anlayıp geri dönüşler sağlayan, Ulusal ve Uluslararası standartları ve yasal mevzuatları sürekli takip eden ve gerekli düzenlemeleri yapan, bulunduğumuz topluma ve çevreye saygılı örnek tesisler olmayı taahhüt ederiz.

- Süreçleri doğru şekilde yönlendiren bilinçli ve etkin çalışma ortamlarında hedeflerini ortaya koyacak nitelikli çalışanlar yetiştireceğiz.
- Çevreye ve topluma karşı sorumlulukların bilincinde, sürekli gelişime inanan ve sürdürülebilir çevre inancıyla faaliyetimizi gerçekleştirmekteyiz ve bunun devamlılığını sağlayacağız.
- Hizmet faaliyetlerimizde misafir memnuniyetini esas alarak çevreye verilebilecek zararları en aza indireceğiz.
- Enerji ve su tüketimimizi düzenli olarak ölçerek, gereksiz kaynak kullanımını önleyici faaliyetleri uygulayacağız.
- Tüm tesislerimiz atık yönetim planlarına sadık kalarak “Sıfır Atık Belgesi” almaya hak kazanmıştır.
- Sıfır atık yönetim sistemi kapsamında sistematik bir atık yönetim sistemini uygulamaya devam edeceğiz çevreye zararlı atıklardan dolayı oluşacak kirlilikleri önlemek, çevreyi korumak için atığı ayrıştıracağız ve azaltacağız.
- Çevresel duyarlılığı arttırmak için gerekli eğitimler düzenleyerek çalışanlarımızın çevre konusunda bilgilenmelerini, bilinçlenmelerini ve motivasyonlarını sağlayacağız.
- Aşırı kimyasal tüketimlerini engellemek ve kimyasalların yeteri kadar kullanılması gerektiği ile ilgili eğitimler vermeye devam edeceğiz.
- Bahçe bakımında biyolojik müdahale yöntemlerine öncelik verip, su tasarrufu amacı ile damlama sulama yöntemine devam edeceğiz.



# FF Ferman Hilal Hotel

- Oluşabilecek acil durumlar ve çevre felaketlerinin önüne geçmek amacı ile Acil Durum Müdahale ekipleri ile düzenli tatbikatlar yapacağız.
- Misafirlerimiz ve personellerimize yönelik çevre bilinçlendirme panoları ve duyurular yapmaya devam edeceğiz.
- Yasal düzenlemelere uyum sağlar çevre etkimizi azaltmaya çalışırız.
- Atıklarımızı kaynağına, gruplarına ve tehlike sınıflarına göre etkin şekilde ayırmaya özen gösteririz.
- Tehlikeli maddeler ve kimyasalların yalnızca ihtiyaç durumunda ve gerektiği kadar kullanılmasının hem çevreye olan negatif etkileri hem de atık miktarını azaltacağımızı biliriz,
- İşletmemizde aldığımız malzemelerde “geri dönüşüm” ve “çevre dostu” etiketi olanları tercih ederek doğayı korumaya katkıda bulunuruz. Yeniden kullanım fırsatları yaratmaya çalışırız,
- Kâğıt, peçete, tuvalet kâğıdı, ambalaj gibi tek kullanımlık malzemeleri gerektiği kadar kullanıp doğaya daha az atık bırakmaya özen gösteririz,
- Atıkları doğru şekilde, özelliklerine göre ayrı alanlarda depolar, yasal depolama süre sınırlarını aşmadan lisanslı/yetkili firmalara teslim ederek, kayıtlarını muhafaza ederiz,
- Su, enerji ve tüm doğal kaynakları tasarruflu kullanmaya çalışırız. Bu hassasiyetimizi çalışanlarımız, misafirlerimiz, tedarikçilerimiz ile paylaşıyoruz.
- Çevre yönetimi konusundaki performansımızı ölçer, bu verileri hedefler ile izler ve performansımızı geliştirmeye çalışırız.

Çevreye göstermiş olduğumuz duyarlılığı, sizlerin de sahip çıkacağınızı, bizlere destek olup dünyamızı birlikte güzelleştireceğimizi umuyoruz.



## ÇOCUK HAKLARI POLİTİKAMIZ

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.

## KADIN HAKLARI VE CİNSİYET EŞİTLİĞİ POLİTİKAMIZ

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.

## KALİTE POLİTİKAMIZ

- İşletmede sevgi, saygı ve huzur ortamı oluşturarak, çalışanlarımızın motivasyonunu arttırmak ve “TAKIM RUHU ” içinde çalışmalarını sürdürmek,
- Toplam Kalite Yönetim Sistemi ( Kalite, Gıda, Çevre ve İş Güvenliği ) çevreye verilen önemin artırılması, iş güvenliğinin sağlanması, gıda güvenliğinin sağlanması ve kalite yönetim sistemleri konusunda sürekli eğitim verilerek çalışanlarımızın ve yetkili mercilerce de benimsenmesini sağlamak, yerel yönetimlerle işbirliği yaparak yeni projelerin üretilmesine katkıda bulunuruz. Yakın çevremizi bilinçlendirmek ve korumak, birlikte çalıştığımız firmaların da aynı duyarlılıkla yaklaşmasını sağlamak bizler için büyük önem taşır,
- Toplam Kalite Yönetim Sistemi ( Kalite, Gıda, Çevre ve İş Güvenliği ) Misafir istekleri, Ulusal ve uluslararası mevzuat ve şartlara uygun; önleyici yaklaşım ile gereken hassasiyeti göstererek hizmet vermek,
- Süre gelen misafirlerimize verilen hizmet, personel, üst yönetim, yerel yönetimlerle ve yerel halkla işbirliği içinde olarak, istek ve önerilerine göre çevre halkının turizmle ilgili bilinçlenmesini ve halkın erişimine açık olmasını sağlamak. Misafirlere yerel kültürlerin sunulması, yöredeki tarihi ve kültürel faaliyetlere yönlendirerek bölgede turizmin sürdürülebilirliğini sağlamak faaliyetlerimiz arasındadır,
- Toplam Kalite Yönetim Sistemi (Kalite, Çevre, Gıda ve İş Güvenliği) korunması ve iyileştirilmesi ve etkilerini kontrol altında tutarak geri kazanımı olmayan atıklarımızı çevreye zarar vermeyecek şekilde bertaraf eder ve / veya ettiririz, Kaynak kullanımını en aza indireyecek çalışmalar yaparız. Kirlenmenin önlenmesini sağlamak, elektrik, su kimyasal atık miktarları vb. tüketimlerimizi her yıl biraz daha düşürürüz, tesis içerisinde bulunan biyoçeşitlilik ve yaşayan canlı sayısını korur ve geliştiririz. Gıda güvenliği ve iş kazaları meslek hastalıklarının en aza indirmek için risk analizlerimizin güncelliğini sağlarız.
- Entegre Kalite Yönetim sistemlerinin ( Kalite, Gıda, Çevre ve İş Güvenliği ) etkinliğinin sürekli olarak iyileştirmek hedefleri ölçülebilir hale getirmek, dökümanete etmek, uygulanmasını sağlamak sonuçlar arasında bağlantı kurup, verilen hizmetlerle ilgili sistemin sürekli iyileştirilmesi için hedefler belirleyip çalışanlarımız ve üst yönetim olarak her bölümde iletilmesini ve anlaşılmasını sağlayarak uygunluğun sürekli olarak gözden geçirerek toplam kalite yönetim sistemlerimizin devamlılığını sağlarız.



## İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKAMIZ

İnsan kaynakları misyonumuz; Şirketimizin vizyon, misyon ve stratejileri doğrultusunda şirketimizin büyüme ve karlılığına, çalışan verimliliğini arttırarak nitelikli, motive, bağlılığı yüksek iş gücü oluşturarak katkıda bulunmaktır. İnsan Kaynakları stratejileri geliştirmek ve bütün operasyonlarda İnsan Kaynakları sistemlerinin uygulanmasını koordine etmektir. İnsan Kaynakları misyonumuz doğrultusunda temel stratejimiz; Şirket hedeflerine odaklı, takım halinde bilgi ile çalışan, sürekli gelişen, mutlu, motivasyonu yüksek ve eğitilmiş bir insan gücü oluşturmaktır.

Şirketimiz, insan kaynakları politikasını, ülkemizin sosyal, kültürel ve ekonomik koşulları ve aşağıda yer alan esaslar ışığında tanımlar ve yürütür.

- İşe alımda eşit koşullardaki kişilere eşit fırsat sağlanması ilkesi benimsenmiş ve işe alım kriterleri unvan bazında belirlenmiş olup, uygulamada bu kriterlere uyulmaktadır.
- Eğitim, tayin ve yükselme kararlarında, mümkün olduğunca objektif verilerin kullanılmasına ve şirket menfaatlerinin göz önünde bulundurulmasına özen gösterilmektedir.
- Çalışanlarımızın bilgi ve becerilerini arttırmalarına yönelik eğitim planları yapılmakta, eğitim politikaları oluşturulmaktadır.
- Çalışanlar ile ilgili olarak alınan kararlar veya çalışanları ilgilendiren gelişmeler çalışanlara veya temsilcilerine bildirilir, bu nitelikteki kararlarda ilgili departman ve temsilcilerinden görüş alınır.
- Şirketimizce güvenli çalışma ortamı ve koşulları sağlanmış olup, bu koşulların sosyal ve teknolojik ihtiyaca bağlı olarak iyileştirilmesine yönelik çalışmalar yapılmaktadır.
- Şirketimiz çalışanları arasında ırk, din, dil ve cinsiyet ayrımı yapılmaması, insan haklarına saygı gösterilmesi ve çalışanların şirket içi fiziksel, ruhsal ve duygusal kötü muamelelere karşı korunması için önlemler alınmaktadır.

Şirketimizin insan kaynakları stratejisi, vizyon ve misyonumuz doğrultusunda hazırlanarak stratejik iş planlarımıza destek vermek amacıyla uygulanmakta olup aşağıdaki temel politikalar altında yürütülmektedir.



## İşe Alma Uygulamaları

Şirketimizin işe alma uygulamalarında genel prensip ve kriterler şunlardır:

- T.C. vatandaşı olmak, tercihen Akdeniz Bölgesinde ikamet etmek ve/veya yerli halktan olmak,
- 18 yaşını doldurmuş, 60 yaşını doldurmamış olmak,
- Erkeklerde eylemli askerlik görevini tamamlamış veya tecil ettirmiş olmak,
- Kamu haklarından yoksun bulunmamak,
- Sağlık durumu görev yapmaya ve seyahat etmeye uygun olmak,
- Resmî ve/veya özel kurum ve kuruluşlara zorunlu hizmet yükümlülüğü altında bulunmamak,
- İşin niteliğine göre yapılacak sınav ve/veya mülakatta başarılı olmak.

## İş Başvurusu

Şirketimizdeki pozisyonlar için iş başvuruları internet sitesinde duyurulmakta, sitemizde yer alan aday portalımız ya da kullanılmakta olan işe alım portalları yolu ile iş başvuru havuzunda toplanarak değerlendirilmektedir. Şirketimizde gerçekleştirilecek başvuru kabulü, yazılı ve/veya sözlü mülakat düzenlenmesi gibi iş akışları insan kaynakları bünyesinde yürütülmektedir.

## Yükselmeler

Şirketimiz organizasyonunda yer alan unvanlara ilişkin yükselme koşulları ile ilgili genel olarak uygulanan prensipler aşağıda belirtilmiştir.

Çalışanın;

- Bulunduğu unvanda, Genel Müdürlük ile belirlenen en az yükselme sürelerini doldurmuş olması,
- Yükselmek için gerekli olumlu performans notunu almış bulunması,
- Yükselceği unvanda boş kadro bulunması,
- Şirket tarafından esasları belirlenen kurs, sınav, eğitim, proje ve benzeri yeterlilik uygulamalarını başarı ile bitirmiş olması.

## Ücret Politikası

Çalışanlarımızın ücretleri, en az yılda bir imzalanan yeni iş sözleşmesi ile günün koşullarına göre belirlenen yıllık artış oranları ile ayarlanmaktadır. Ücretler her ayın 5. günü ödenmektedir. Ayrıca, ücretin yanı sıra SGK sağlık sigortası, bireysel emeklilik sistemine katkı sağlanması, servis aracı veya servis ücreti sağlanması, iş için kıyafet tahsis, üç öğün yemek gibi geniş kapsamlı sosyal yardımlar bulunmaktadır.

Şirketimiz personeline yönelik ödenecek kıdem ve ihbar tazminatlarına ilişkin uygulamalar, 1475 sayılı İş Kanunu'nun 14. maddesi, 4857 sayılı iş esas alınarak oluşturulmuştur.

Bu çerçevede;

Kıdem Tazminatı, 1475 sayılı İş Kanunu'nda belirlenmiş olan sürelerde kıdemi bulunan ve hizmet sözleşmesi kanunda öngörülen durumlardan birisi ile sona eren personele; çalışma süresi dikkate alınarak kendisine veya vefatı halinde kanuni mirasçılara ödenir.

İhbar Tazminatı yükümlülüğü, 4857 sayılı İş Kanunu'nun 17. Maddesine istinaden, iş sözleşmesinin feshedileceği çalışana bildirilmek ve çalışanın kıdemine göre kanunda öngörülen sürelerde iş arama izni verilmesi veya ihbar süresinin sonuna kadar olan ücretinin nakden ödenmesi suretiyle gerçekleştirilmektedir.

## **Eğitim**

Şirketimiz, alışanlarının eğitim ve gelişimlerini kültürel boyutu da dhil ederek sistematik biçimde yürütmek amacıyla İş güvenliği firması ile çalışılarak yapılmaktadır.

Şirketimiz tüm çalışanları ve yöneticileri, işbu politikaya uygun hareket etmekle yükümlüdür.

Şirketimiz tüm iş ortaklarından, ilgili taraf ve/veya işletme uygulanabilir olduğu ölçüde, bu politikaya uygun hareket etmelerini bekler ve bunu sağlamak için gerekli adımları atar.

<b>Yönetici Eğitimi</b>	<b>: Online</b>
<b>Misafir İlişkileri ve Davranış Eğitimi</b>	<b>: Online</b>
<b>On Büro Eğitimi</b>	<b>: Online</b>
<b>Kat Hizmetleri Eğitimi</b>	<b>: Online</b>
<b>Yiyecek İçecek servisi Eğitimi</b>	<b>: Online</b>
<b>Mutfakta Gıda Hijyeni Eğitimi</b>	<b>: Online</b>
<b>evre Bilinci Eğitimi</b>	<b>: Online</b>
<b>Yüksekte alışma Eğitimi</b>	<b>: ISG Uzmanı</b>
<b>Temel İş Sağlığı ve güvenliği Eğitimi</b>	<b>: ISG Uzmanı</b>
<b>Oryantasyon ve iş başı Eğitimi</b>	<b>: ISG Uzmanı</b>
<b>Sürdürülebilir Turizm Y Sistemi Eğitimi</b>	<b>: ISG Uzmanı</b>
<b>Yangın eğitimi ve tatbikatı Eğitimi</b>	<b>: ISG Uzmanı</b>
<b>Atık Yönetim Sistemi Eğitimi</b>	<b>: evre Sorumlusu Kurum içi</b>
<b>Enerji kaynaklarını verimli kullanma Eğitimi</b>	<b>: evre Sorumlusu Kurum içi</b>
<b>Kimyasallar ve kullanım alanları Eğitimi</b>	<b>: evre Sorumlusu Kurum içi</b>
<b>Satın-alma ve tedarik yöntemleri Eğitimi</b>	<b>: evre Sorumlusu Kurum içi</b>
<b>İlk Yardım Eğitimi</b>	<b>: Sağlık Bakanlığı Onaylı Kurum</b>
<b>ocuk İstismarının nlenmesi Eğitimi</b>	<b>: Online</b>
<b>Cinsiyet Eşitliği Eğitimi</b>	<b>: Online</b>
<b>Yasal hak ve zgrlkler Eğitimi</b>	<b>: Online</b>
<b>Gıda ve su sektörü hijyen Eğitimi</b>	<b>: Halk Eğitim Merkezi</b>
<b>Lejyonella Eğitimi</b>	<b>: Sağlık Bakanlığı Onaylı Kurum</b>

## ÇEVRESEL SATIN ALMA POLİTİKAMIZ

Sürdürülebilir turizm için çevreyi korumaya ve işletmemizin çevreye olan olumsuz etkilerini minimuma indirmek, bulunduğumuz çevrenin toplumun gelişimine katkıda bulunmak için satın almada sürdürülebilirliği sağlamak öncelikli amacımızdır. İhtiyaçlarımızı büyük ölçüde yerel satıcıdan temin etmek bölgenin kalkınmasının yanı sıra yerel satıcıların daha kaliteli ve iyi üretim yapması, çevreye duyarlı olmaları konusunda bilinçlendirilmesine öncü olmak, misafirlerimize yerel ürünlerimizi tanıtp onların yerel satıcılardan alışveriş yapmalarına imkan sağlamak için öncü olacağız.

Operasyon anında çevreye verdiğimiz etkileri sınırlamak ve en aza indirmek için satın alma sırasında, fiyat, kalite, uygunluk ile beraber bazı önemli kriterleri değerlendirerek ürünü satın alırken sadece satın alma maliyetini değil yaşam boyu maliyeti göz önünde bulundurulacaktır.

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 güncellemekte ve tedarikçilerini 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.

**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.

Onaylı Tedarikçi Sayısı	: 33	Onaylı Tedarikçi Oranı	: %100
Yerel Tedarikçi Sayısı	: 31	Yerel Tedarikçi Oranı	: %94
Yerel Olmayan Tedarikçi Sayısı	: 2	Yerel Olmayan Tedarikçi Oranı	: %06
Taze Yaş Gıda Y. Tedarikçi Sayısı	: 2	Taze Yaş Gıda Satın-alma Oranı	: %06
Çevresel Ürün Tedarikçi Sayısı	: 1	Çevresel Ürün Tedarikçi Oranı	: %03
Fair Trade Tedarikçi Sayısı	: 1	Fair Trade Tedarikçi Oranı	: %03

**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 otelimize daha az sayıda nakliyat yapılmakta, daha az sera gazı emisyonu üretilmektedir.

Otelimize gelen ürünlerde gereksiz ve fazla plastik, naylon, kâğıt, 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.

2024 Yılı 12 aylık Tek Kullanımlık Ürün Kullanım Miktarı	: 7
2024 Yılı 12 aylık Tek Kullanımlık Ürün Azaltma Hedefi	: %1

- Daha az su tüketen alet ve ekipman tercih ederiz.
- Daha az enerji tüketen alet ve ekipman tercih ederiz.
- Çevreye en az zarar veren malzemeler tercih ederiz.
- Tedarikçilerimiz ile iletişime geçerek sürdürülebilir ürün ve hizmetler konusunda farkındalık yaratılmasını sağlarız.
- Tedarikçilerimiz ile güven, iletişim ve iş ortaklığı esaslarını göz önünde bulundurarak uzun soluklu işlere imza atıp karşılıklı kazanç olmasını sağlarız.
- Tehlike altındaki türler kullanılamaz veya satılamaz.
- Kullandığımız tüm kimyasalların onaylı, etiketli ve uygun ambalajlarda olması, MSDS'lerin (Malzeme Güvenlik Bilgi Formu) tarafımıza ulaşmış olması önceliğimizdir. Satın alınan departman tarafından kimyasalların kullanımı, MSDS'leri içerisindeki bilgiler, kullanım miktarı ve yöntemleri, kişisel koruyucu donanım gereklilikleri danışmanlarımız tarafından personele eğitim verilmektedir.
- Etkin piyasa araştırması ile istenilen kalite, miktar ve zamanda yasal uygunluklar göz önünde bulundurularak mal ve hizmetlerin tedarik edilmesini sağlarız.
- Ürün ve hizmet satın almalarımızı karşılıklı prosedürlerimize paralel olarak yürütürüz.
- 2026 yılı hedeflerinde yerel satın alma ve bölge halkına ait olan yerel bölge halkı tarafından işletilen işletmelerden yapılan satın almaları %1 oranında artırmayı hedefliyoruz.



## İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ POLİTİKAMIZ

İş sağlığı ve güvenliği, LRS Hotels bünyesinde çalışanlar için en önemli unsurdur. Bununla birlikte işletme içerisindeki çalışmalar yürütülürken çevreye karşı duyarlı olmamız esastır ve çevreye en az etki yaratarak iş sağlığı ve güvenliğini sağlamak öncelikli görevimizdir.

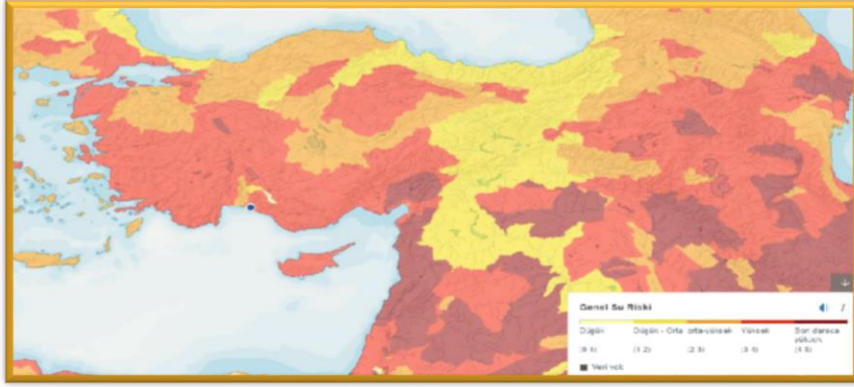
- ❑ İş Sağlığı ve Güvenliği'ne ilişkin yasal mevzuata ve yönetmeliklere uymak.
- ❑ Çalışanlarımıza İş Sağlığı ve Güvenliği eğitimi vererek, bu konuda çalışanlara yetkinlikler kazandırmak ve kişisel farkındalıklarının artırılmasını sağlamak.
- ❑ Can ve mal güvenliği için tehlike oluşturan yangın, yaralanma ve hastalık gibi tehlikelere karşı tüm tedbirleri almak ve bu konuyla ilgili yürütülen çalışmaların uygulanabilirliğini denetlemek ve gerekli güncellemeleri yapmak.
- ❑ İşyerinde iş kazası ve meslek hastalıkları riskini azaltacak ve ortadan kaldıracak şekilde risk değerlendirmesi yaparak çalışanlar için güvenli, sağlıklı ve ergonomik işyeri ortamını sağlamak.
- ❑ İş sağlığı ve güvenliği risklerini en aza indirecek mevcut yatırımları iyileştirmek.
- ❑ Yeni yatırımları gerçekleştirirken, iş sağlığı ve güvenliğini ve yasal düzenlemeleri dikkate almak.
- ❑ Çevre ile Kalite Yönetim Sistemleri mevzuatına saygılı olmak; bu maksatla ilgili sistemleri kurarak, firma içinde izlenebilirliği sağlamak.
- ❑ İş sağlığı ve güvenliğine ilişkin uygun teknolojik ekipmanları kullanarak sürekli iyileştirmelerde bulunmak.
- ❑ Malzeme güvenlik bilgi formları ve yönergelere uymak suretiyle malzeme muhafaza, taşıma, depolama ve kullanma esnasında kazalara, çevreye sızıntı, dökülme, saçılmayı önlemek.



## SU YÖNETİMİ

Sürdürülebilir su kullanımı ise, suyun tek bir damlasının bile israf edilmeden çevre ile uyumlu olacak şekilde etkin kullanımının sağlanmasıdır. Bu kapsamda, su tüketim oranlarının azaltılıp, suyun etkin ve yeniden kullanımına ilişkin yöntemlerin belirlenmesi ve sürdürülebilir su yönetimi için su tasarrufu modellerinin geliştirilmesi ve uygulanması gerekmektedir.

Daha iyi bir yaşam sürdürmek için gelecekte daha fazla temiz su kaynağına ihtiyaç duyacağımızın bilincindeyiz.



Tesisimizin bulunduğu bölgedeki su riskini hepimiz yukardaki haritada görüyoruz. Bu genel su riski. Haritasın da görüldüğü üzere orta riskli bölgedeyiz ve bölgemizin korunması için su kaynaklarının yönetiminde hedeflerimiz ve yaptığımız çalışmalar bölgemizi bu riskten korumaya yöneliktir

- Tüm oda ve genel alanlarda bulunan armatörlere vanalardan ayarları kısılarak suyun daha az akması sağlanmıştır.
- Genel alanlarda fotoselli bataryalar bulunmaktadır.
- Tüm odalarda küvet yerine duşa kabin kullanılmıştır.
- Tesisat bakımlarının düzenli yapılması su kaçaqlarının ve sızıntıların engellenmesini sağlamıştır.
- Misafirlerimizin su yönetimi konusunda bilgilendirilmesi için info kanallarında bilgilendirme metni mevcut olup suyu tasarruflu kullanmaları ve su sızıntılarını bildirmeleri için ricada bulunulmuştur. Havluların her gün değişimi konusunda ne kadar çok su ve deterjan tüketimi olduğunu hatırlatıp, az kirli havlularda ikinci bir kullanım önerilmiştir.
- Çamaşırhanede su tüketimi düşük makinelerin seçimi ve kolay durulanabilir kimyasal tercih edilmesi.
- Personelimize su tasarrufu ile ilgili düzenli olarak eğitimler verilmektedir.

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, 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 suyu veya izinli kuyu suyundan gelmektedir.

Su tüketimimizi ölçmekteyiz. Misafir veya geceleme başına kullanılan toplam su hesaplanmakta ve raporlanmaktadır. Bu belgenin ekindeki dosya ölçüm için kullanılmaktadır.

2024 Yılı 12 aylık Toplam Su Kullanım Miktarı	: 4129 m <sup>3</sup>
2024 Yılı Ocak Ayı Misafir başına düşen Aylık Su Tüketimi	: 0,23 m <sup>3</sup>
2024 Yılı 12 aylık Su Azaltma Hedefi	: %1

## 2026 yılı Hedefleri:

- Aylık ve yıllık olarak su tüketimlerinin azaltılmasına yönelik hedefler konulacak ve takibi yapılacaktır.
- Her yıl su tüketim oranını düşürülmesi ile ilgili personellerimizin bilinçlenmesi için düzenli eğitim çalışmalarına %100 katılım sağlanması hedeflenecektir.
- Su tüketimini %1 azaltmak için çalışmalar devam edecektir.
- Su kaynaklarının korunmasıyla ilgili bölgesel işbirliklerinin kurulması hedeflenecektir.



## ENERJİ YÖNETİMİ

Tüm dünyanın küresel ısınmayla mücadele ettiği, aynı zamanda büyüyen enerji ihtiyacını karşılamak için alternatif arayışların hız kazandığı bir dönemde bulunmaktayız. Biz, enerji kaynaklarının hızla tükenmesinin getireceği olumsuzlukların ve fosil yakıtların çevreye verdiği zararın farkındayız. Bu yüzden yenilenebilir enerji kaynaklarını tercih ediyoruz ve doğadaki karbon ayak izimizi azaltmak için çaba gösteriyoruz.

- Tesis genelinde tüm oda ve genel alanlarda bulunan ampuller LED ampullerle değiştirilmiştir.
- Misafirlerimizin odada bulunmadıkları sürede perdelerin kapalı olmaması konusunda personellerimiz bilinçlendirilmiştir.
- Tesislerimizde kuruluşundan bu yana fosil yakıt kullanılmamaktadır.
- Odalarımızın tamamında enerji saver kullanılmakta ve misafir odadan çıkınca oda enerjisi otomatik olarak kesilmektedir.
- Tüm odalarda balkon kapısının açılması durumunda ısıtma/soğutma cihazlarını devre dışı bırakan sistemler kullanılmaktadır.
- Havuzlarda, kazan dairelerinde ve arıtma olan otellerde kimyasal dozajlama üniteleri bulunmaktadır. Ünitelerin düzenli aralıklarla bakım ve kalibrasyonları gerçekleştirilmektedir.
- Misafir odalarında info kanallarına odadan ayrılırken elektrikle çalışan cihazların kapatılmasıyla ilgili uyarı yazısı eklenilmiş bu konuda destek istenmiştir.
- Bahçe aydınlatmalarında gün ışığına göre zaman ayarlaması yapılarak fazla elektrik kullanımının önüne geçilmiştir.
- Personele enerji tasarrufu konusunda gereksiz elektrik kullanımı konusunda uyarılmış olup, eğitimler düzenlenmiştir.

**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.

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

Otelimizde kullanılan toplam enerji türe göre ölçülmektedir. Toplam Kullanım Misafir geceleme ve kişi başı tüketime göre tabi ki yapılmaktadır.

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 otelimiz enerji tasarruflu ekipmanlar kullanmaktadır.

Otelimiz enerji tasarrufu konusunda çalışanlarımızı ve paydaşlarımızı bilgilendirmekte ve eğitmektedir.



Otelimizin yenilenebilir kaynaklardan elde ettiği enerji izlenmektedir.

<b>2024 Yılı 12 aylık Toplam Elektrik Kullanım Miktarı</b>	<b>: 163009 Kwh</b>
<b>2024 Yılı Ocak Ayı Misafir başına düşen Aylık Elektrik Tüketimi</b>	<b>: 9,87 Kwh</b>
<b>2024 Yılı 12 aylık Elektrik Azaltma Hedefi</b>	<b>: %1</b>

## 2026 yılı Hedefleri:

- Aylık ve yıllık olarak enerji tüketimlerinin azaltılmasına yönelik hedefler konulacak ve yıl sonunda enerji tüketiminin %1 düşürülmesi hedeflenip takibi yapılacaktır.
- Her yıl enerji tüketim oranının düşürülmesiyle ilgili personel bilinçlendirilecektir.
- Yenilenebilir enerji ile ilgili yatırım planları gündeme alınacaktır.
- İşletmemizin de temel amacımız, doğal kaynakların verimli kullanılarak çevresel etkilerin azaltılması ve sürdürülebilir işletme yapısının oluşturulmasıdır. Bu doğrultuda hem çevreyi koruma hem de gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakmayı amaçlıyoruz. Sezon sonlarında yaptığımız toplantılarla çalışanlarımızın ve misafirlerin farkındalığını arttırmayı yeni hedeflerle tüketimleri azaltmayı planlıyoruz.





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 sağlanmaktadır.

2024 Yılı 12 aylık Toplam Organik Atık Kullanım Miktarı	: 583,67 KG
2024 Yılı Ocak Ayı Misafir başına düşen Aylık Organik Atık Tüketimi	: 0,03 KG
2024 Yılı 12 aylık Organik Azaltma Hedefi	: %1

## 2026 yılı Hedefleri:

- Tüm atıklarda %1 oranında azalım yapılması hedeflenecektir.
- Tehlikeli atıkların % 100 geri dönüşüme katkı sağlanması çalışmaları devam edecektir.
- Misafir ve personel farkındalığı arttırılacaktır.
- Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından yürütülen Sıfır Atık Projesi kapsamında atıkların azaltılmasına yönelik tüm çalışmalar devam edecek.



## BİYOÇEŞİTLİLİĞİN KORUNMASI

Biyçeşitliliğin korunması yalnızca var olan canlıların korunması değil aynı zamanda bize temiz hava, içilebilir su, kaliteli toprak ve mahsul tozlaşması sağladığı için çok önemlidir. İklim değişikliği ile mücadelede ve doğal afetlerin azalmasında da önemli rol oynamaktadır.

- Çalışma alanımızda biyçeşitliliğin korunması adına istilacı türlere karşı önlemler almaktayız. Doğal yaşamı en derinden etkileyen tehlikeli atıkları ve doğayı kirleten maddelerin doğayla temasını engellemek için elimizden geleni yapmaktayız.
- Çalışanlarımıza düzenli olarak çevre bilinci, su ve enerji tüketimiyle ilgili eğitimler vermekteyiz.
- Tehlikeli atıkları kontrollü olarak işletmemizden uzaklaştırmakta ve doğaya zararlı ürün kullanımını minimumda tutmaktayız. Bununla ilgili tehlikeli madde danışmanlığı almaktayız.
- Misafirlerimize hayvanlara ve doğal yaşama zarar veren faaliyetlere katılmamaları konusunda bilgilendirici yazılar hazırlamış olup bu yazıları otel infolarımız da paylaşmaktayız.



## KİMYASAL KULLANIMI

- Kimyasalların güvenli bir şekilde bertaraf edilmesi için ilgili firmalarla çalışıyor ve kimyasal atıkların takibini yapıyoruz. Kimyasalların kullanımı ve tehlikeli kimyasalların dökülmesi/saçılması durumunda alınacak tedbirler konusunda çalışanlarımızı eğitiyoruz.
- Çevre danışmanlık firmamız belirli periyotlarda çalışanlarımızı bilinçlendirmek için eğitim vermektedir. Danışman firmamızın yanı sıra kimyasal tedarikçi firmalarımızdan da eğitimler almaktayız.
- Alanlara göre kimyasal tüketimleri takip edilmektedir. Kimyasalların uygun miktarlarda kullanımını sağlamak amacıyla HK alanlarında otomatik dozajlama sistemlerinden faydalanılmaktadır. Genel temizlikte kullanılan kimyasallar dozajlama sistemleriyle seyreltilerek kullanıma hazır hale getirilmektedir. Tesisimizde genelde kullanılmakta olan deterjan, dezenfektanlar ve kimyasallar çevre (doğa) ve insan sağlığına zarar vermeyen, biyözünür özellikte olan türdendir. Böylece su tüketimi ve enerji tüketimi konusunda farkındalık yaratılması sağlanmaya çalışılmaktadır.

## SERA GAZI VE KARBON AYAK İZİ

Otelimiz, iklim değişikliğiyle mücadele kapsamında sera gazı emisyonlarını azaltmak ve karbon ayak izini düşürmek amacıyla çeşitli uygulamalar yürütmektedir.

- Tesisin tüm oda ve genel alanlarda LED aydınlatma sistemine geçilmiştir.
- Tesislerimizde kuruluştan bu yana fosil yakıt kullanılmamaktadır.
- Elektrikli araçlar için sarj araç istasyonu bulunmaktadır.
- Gıda alımlarında israfı önlemek adına yeteri kadar alım yaparak bozulma, çürüme ve çöpe atılma riskine karşı önlem alınır.
- Atıklar kaynağında ayrıştırarak geri dönüşüme ve tekrar kullanılmasına destek olunur.
- TEMA Vakfı'na fidan bağışında bulunarak karbon ayak izinin azaltılmasına katkı sağlanmıştır.
- Bahçe peyzajına önem verir ve yeşili korur.
- Doğal temizlik ürünlerini tercih edilir.
- Tüm elektronik ürünler bozuluncaya kadar kullanılmaya devam eder.
- Gereksiz ve ihtiyaç dışı satın alımlar yapılmaz.
- Kullanılmayan ışıkların kapatılmasına özen gösterir ve duyarlı davranılır.
- Satın alımlarda toplu alımlar yapılır.
- Personel ve misafirlere karbon ayak izi azaltılmasına yönelik bilgilendirmelerde bulunulur.

### Sera Gazı ve Karbon Ayak İzi Azaltmayla İlgili Yeni Hedeflerimiz

- QR sisteminin artırılması kağıt tüketimini azaltma faaliyetleri
- Guest Directory'lerin dijital olarak görüntülenmesi
- TV kanallarının listesinin dijital olarak görüntülenmesi
- Her yıl karbon ayak izi ölçümü yapılarak raporlandırılması
- Personellere yönelik karbon ayak izi azaltma eğitimlerine katılımı arttırmak
- Misafirleri çevre dostu uygulamalara katılmaya teşvik etmek( havlu değişimi, enerji tasarrufu vb.)

ENERJİ TÜKETİM DEĞERLERİ	MİKTAR	DEĞER
Elektrik Tüketimi	163.009,00	KWH
Doğal Gaz Tüketimi	13.234,00	M3
Dizel Yakıt Tüketimi	687,00	LİTRE
Gaz/Petrol Tüketimi	0,00	LİTRE

SERA GAZI KAPSAMLARI	MİKTAR	CO <sub>2</sub> (kg)
KAPSAM 1 (doğrudan emisyonlar)	27.050,30	CO <sub>2</sub> (kg)
KAPSAM 2 (dolaylı enerji kaynaklı emisyonlar)	75.495,98	CO <sub>2</sub> (kg)
KAPSAM 3 (diğer dolaylı emisyonlar)	529,91	CO <sub>2</sub> (kg)



## TARİHİ ESER VE SANAT ESERLERİ BİLGİLENDİRMELERİ KÜLTÜREL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKASI

**Kültürel mirasın sunulması:** Otelimiz, yerel halkının fikri mülkiyet haklarına saygı gösterir. Geleneksel ve çağdaş yerel kültürün otantik unsurları mutfağımızda, tasarımımızda, dekorasyonda değerlendirir.

**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.

## Türkiye Kültürel Miras ve Alanları Ziyaret Kuralları

Türkiye; farklı etnik kökenlerin, dinlerin ve kültürlerin bir arada yaşadığı, tarih boyunca birçok medeniyete ev sahipliği yapmış bir ülkedir. Kültürel varlıkların korunması ve herkesin saygılı bir şekilde ziyaret edebilmesi için lütfen aşağıdaki kurallara dikkat ediniz:

### ♀ İBADET ALANLARI (CAMİ, TÜRBELER, MESCİTLER)

- Girişte kıyafet kurallarına uyunuz.
- Kadınlar için başörtüsü tavsiye edilir.
- Omuz ve dizleri örten kıyafet giyilmelidir.
- Ayakkabılarınızı çıkartmayı unutmayınız.
- Sessiz olunuz, yüksek sesle konuşmayınız.
- Fotoğraf çekimi, ibadet edenleri rahatsız etmeyecek şekilde yapılmalıdır.
- Flash kullanmayınız.
- İbadet eden insanların fotoğraflarını izinsiz çekmeyiniz.
- İbadet alanlarında (Cami) alkol kullanımı yasaktır.
- Şarkı söylemek yasaktır.

## ✦ TARİHİ VE KÜLTÜREL MİRAS ALANLARI

- Eserlere dokunmayınız ve zarar vermeyiniz.
- Buluntu, taş, çini, toprak parçası vb. yerden hiçbir şey almayınız.
- Yüksek sesle konuşmayınız; alanın sessizliğine saygı gösteriniz.
- Çöplerinizi belirlenen noktalara atınız.
- Kamp yapmak, ateş yakmak veya piknik yapmak, izin verilmeyen alanlarda yasaktır.
- Tarihi alanlarda drone kullanımı çoğu yerde yasaktır, önceden izin alınız.

## 🕌 FARKLI DİNSEL MEKANLAR (KİLİSE, HAVRA, SINAGOG)

- İbadet edilen saatlerde sessiz olunmalıdır.
- Dini törenler sırasında fotoğraf çekilmemesi tavsiye edilir.
- Kıyafet kurallarına saygı gösteriniz.
- Dua eden veya ibadet eden kişileri rahatsız etmeyiniz.
- Her mekânın özel kuralları olabilir; görevlilerin uyarılarına uyunuz.

## 👤 FARKLI ETNİK KÜLTÜRLERE SAYGI

- Türkiye; Türk, Kürt, Arap, Laz, Çerkez, Gürcü, Abhaz, Boşnak, Rum, Ermeni, Süryani ve daha pek çok kültürü barındırır.
- İnsanların giyim tarzı, dili, gelenekleri farklı olabilir.
- Saygılı bir üslup kullanınız.
- İnsanların video veya fotoğrafını izinsiz çekmeyiniz.

## ♻️ UNUTMAYIN

Gezi yaptığınız tarihi alanlarda eserlere dokunmayınız ve zarar vermeyiniz...

## DOĞAL ÇEVRE, YEREL BÖLGE KÜLTÜRÜ, CANLI KÜLTÜRLERİ, KÜLTÜREL MİRAS ALANLARI HAKKINDA UYGUN DAVRANIŞLARIMIZ NELERDİR?

Doğal çevre, yerel bölge kültürü ve kültürel miras alanlarını ziyaret ederken, misafirlerin uygun davranışlar sergilemeleri önemlidir. Bu, doğal çevreyi ve kültürel mirası korumak, saygı göstermek ve sürdürülebilir turizmi teşvik etmek için gereklidir. İşte bu tür alanlara ziyaret ederken uygun davranışları içeren bazı öneriler;

- Saygılı ve Farkındalıklı Olun: Yerel kültürü ve doğal çevreyi saygıyla karşılayın. Kendinizi bilinçli ve farkındalıklı bir turist olarak davranın.
- Yerel Geleneklere Saygı Gösterin: Yerel geleneklere ve ritüellere saygı gösterin. Herhangi bir dini veya kültürel etkinliğe katılmadan önce izin alın ve yerel uygulamalara saygı gösterin.
- Kültürel Mirasa Saygı Gösterin: Tarihi ve kültürel alanlarda resim çekerken, fiziksel teması azaltmaya çalışın ve talimatları izleyin. Yerel rehberlerden ve işaretlerden alınan bilgilere kulak verin.
- Doğaya Saygı Gösterin: Doğal çevreyi korumak ve bozulmasını önlemek için tabelaları takip edin, yolları ve patikaları kullanın, çöplerinizi toplayın ve çevreye zarar vermemeye özen gösterin.
- Yerel Ürünler Satın Alın: Yerel pazarlardan veya el sanatları dükkanlarından yerel ürünler satın alarak yerel ekonomiye katkıda bulunun.
- Yerel Lezzetleri Deneyin: Yerel yemekleri tatmak, yerel mutfak kültürünü deneyimlemek anlamına gelir. Ancak yiyeceklerinizi çöp atarken dikkat edin.
- Gürültü Seviyenizi Düşürün: Halkın yaşadığı yerlerde, özellikle gürültülü davranışlardan kaçın. Özellikle gece ve erken sabah saatlerinde gürültü yapmaktan kaçın.
- Doğal Kaynakları Koruyun: Doğal kaynakları (örneğin, su kaynakları, ormanlar) korumak için sürdürülebilir ve çevre dostu uygulamalara dikkat edin.



## MİSAFİR MEMNUNİYETİ

**Ferman Hilal Hotel** ailesi olarak “misafir” bizde değer olarak en üst sıralarda yer almaktadır. Müşteri algısını kırarak her zaman “misafir” tanımını tercih etmeye özen gösterdik. Misafirlerimizi Türk misafirperverliğinde ağırlamakla birlikte kendilerine huzurlu bir ortam oluşturabilmek bizim için önemlidir. Bunun için Misafir İlişkileri Departmanımız misafirlerimizin tesise ulaştığı andan ayrılıncaya kadar otelin her alanında aktif ve birebir ilişki içerisinde olmaktadır. Güzel bir tatil geçirebilmelerini sağlayarak şikâyetlerini ve bu doğrultuda sağladığımız iyileştirmeler ile onları memnun etmek asli görevimizdir.

Misafirlerimiz gün boyu animatörler eşliğinde çeşitli aktiviteler ile birlikte günlerini daha verimli ve eğlenceli geçirmelerine imkân sağlıyoruz. Özel ekiplerin desteği ile yapılan akşam şovları ile onları büyüleyici bir etkinliğe davet ediyoruz.

Misafirlerimizin memnuniyetini sağladığımız takdirde onların tatil için doğru tesiste olduklarını hissettirmek ve onlarla birlikte aynı memnuniyeti bizimde yaşayabilmemiz ortak amaçlarımız arasındadır. Çünkü misafirlerimizin memnun olduğunu görmek bizim iş motivasyonumuzu daha çok arttırmaktadır.

Misafirlerimize özel tema gecelerimizde ve alakart mutfaklarımızda çeşitli yemekler sunarak onların yemek zevklerini çeşitlendirmeyi amaçlıyoruz ve bu konuda şeflerimize güveniyoruz. Gün boyu devam eden Türk ve Uluslararası yemek ziyafeti gerekli gıda güvenliği ve sanitasyon sağlanarak misafirlerimize sunulmaktadır. Göz doyuran büfe sunumlarıyla birlikte misafirlerimizin memnuniyetinin devamlı olmasına gayret ediyoruz.

2026 hedeflerimiz arasında misafir yorumları, tavsiye ve memnuniyet oranlarını arttırmayı hedefliyoruz. Misafir bizim değerlerimizi kaldırmak için çok önemlidir ve bunun bilincindeyiz. Yeni yıldaki hedeflerimizde misafirlerimize göstereceğimiz değer daha da önem kazanmaktadır. Bu konuda değerli misafirlerimizin desteklerini hep bekledik ve beklemeye de devam edeceğiz.