



## TEMEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKALARIMIZ

Otelimizde, çevreyi korumak, yerel toplulukları desteklemek ve sürdürülebilir kalkınmayı teşvik etmek için sorumluluk bilinciyle hareket etmekteyiz. Faaliyetlerimizde, çevresel etkileri en aza indirmeyi, toplumsal gelişimi desteklemeyi ve ekonomik faydayı en üst seviyeye çıkarmayı hedeflemekteyiz.

Otelimiz, misafir memnuniyetini en üst düzeyde tutmak ve beklentilerin ötesinde bir konaklama deneyimi sunmak temel önceliklerimizden biridir. Bu doğrultuda otelimiz, misafir odaklı hizmet anlayışıyla, beklentileri en doğru şekilde analiz ederek kişiselleştirilmiş hizmet sunmaktadır.

Otelimiz, doğal güzellikleriyle çevrili bölgemizin korunmasını en öncelikli sorumluluklarımızdan biri olarak görmekteyiz. Misafirlerimize keyifli ve sürdürülebilir bir konaklama deneyimi sunarken, çevresel etkilerimizi en aza indirmek için sürekli olarak çalışıyoruz.

Aynı zamanda çevreye duyarlı bir işletme anlayışıyla iklim değişikliğiyle mücadeleye katkıda bulunmayı sorumluluğumuzun bir parçası olarak görüyoruz. Karbon ayak izimizi düşürmek amacıyla elektrik ve yakıt tüketimimizi düzenli olarak izliyor, gereksiz harcamaların önüne geçmek için bilinçli kullanım politikaları uyguluyoruz.

Çalışanlarımızın büyük bir bölümü faaliyet gösterdiğimiz bölgeden istihdam edilmektedir. Bu durum, yerel istihdam açısından oldukça önemli olmasının yanı sıra, konuklarımıza yerel ve bölgesel kültürel değerlerimiz hakkında sorular sormak isteyenler için çalışanlarımızın harika birer bilgi kaynağı olmalarını sağlamaktadır.

Otelimiz, çalışanlarımızın düşüncelerini, önerilerini, sorularını ve endişelerini özgürce dile getirebildiği şeffaf ve destekleyici bir çalışma ortamı oluşturmak en büyük önceliklerimizdendir. Açık Kapı Politikamız, tüm personelin yöneticilere doğrudan ve rahatça ulaşabilmesini teşvik eder.

Otelimizde, doğum yerleri, konuştuıkları dil, büyüklerinin inançları ya da görüşleri ne olursa olsun hiçbir çocuğa ayırım yapılmamaktadır. Bu yüzden, çocuklarla, gençlerle, ebeveynleriyle, bakıcılarıyla ve diğer ilgili kişilerle işbirliği yapmak, çocukların sağlıklı gelişimlerini ve mutluluklarını desteklemek adına büyük önem taşımaktadır.

Otelimizde, satın alımlarımızı mümkün olduğunca ve uygun kaynaklar doğrultusunda tesislerimize yakın bölgelerden yapmayı, tedarikçilerin teslimat sırasında karbon salınımlarını azaltarak çevreye olan etkilerinin en aza indirilmesine katkı sağlamayı hedefliyoruz.

Faaliyet gösterdiğimiz bölgenin turizm başarısı, bölgelerimizi şekillendiren, yaşayan kültürle, geleneklerle ve insanlarla doğrudan ilgili olduğu bilinciyle hareket etmekteyiz. Bunun için sosyal değerlere saygı göstermek ve bunları çalışma arkadaşlarımız ve misafirlerimizle paylaşarak öğrenmelerine katkı sağlamak, önceliklerimiz arasındadır.

Otelimizde, gelecek kuşakların da bizler gibi canlı türlerini tanıma hakkına sahip olduğuna inanıyor ve bu bilinçle ekosistem tahribatı, iklim değişikliği ve afet riski gibi tehditlere karşı sağlıklı bir çevre, sağlıklı hayvanlar ve sağlıklı insanlar yaklaşımını benimsiyoruz.

Otelimizde, enerji verimliliğini sadece bir hedef değil, aynı zamanda sürdürülebilirlik felsefemizin temel taşlarından biri olarak kabul ediyoruz. Hem çevresel sorumluluğumuzu yerine getirmek hem de ekonomik olarak verimli bir işletme olmak adına, enerji tüketimimizi azaltmaya yönelik çeşitli stratejiler geliştiriyoruz. Ayrıca, enerji tüketimimizi azaltmaya yönelik olarak, en verimli ekipman ve teknolojilere yöneliyoruz. Bu süreçte, enerji verimliliği yüksek ürünleri tercih ediyor, bu sayede hem operasyonel maliyetlerimizi düşürüyor hem de doğaya olan etkilerimizi azaltıyoruz.

Otelimiz, çalışanlarının temel insan haklarına saygı gösterir. Bu bağlamda, ayrımcılık, zorla çalıştırma, çocuk işçiliği ve tüm türdeki şiddet ve taciz kesinlikle yasaktır. Çalışanlarımızın çalışma koşulları, ulusal ve uluslararası iş gücü standartlarına uygundur.

Otelimizde, tüm çalışanlarımızın, misafirlerimizin ve ziyaretçilerimizin sağlığını ve güvenliğini korumak, otelimizde güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamı yaratmak öncelikli sorumluluğumuzdur.

Otelimizde, cinsiyet, cinsel yönelim, kimlik, yaş, etnik köken, din, engellilik durumu gibi farklılıklara dayalı her türlü ayrımcılığı kesin bir şekilde reddederiz. Kadın çalışanlarımızın iş yaşamında karşılaşılabileceği cam tavan etkisi, ücret eşitsizliği, mobbing ve taciz gibi yapısal eşitsizliklerle mücadele etmek için aktif politikalar uyguluyoruz.

Misafirlerimizin konforu ve memnuniyeti, önceliğimizdir. Bu doğrultuda, tüm personelimiz misafirlerimizin ihtiyaçlarını ve beklentilerini anlamak ve en iyi şekilde karşılamak için eğitim almış olup, her durumda profesyonellik ve saygı ile yaklaşmaktadır. Müşteri memnuniyeti politikamız, otelimizin sunduğu hizmetlerin kalitesini sürekli olarak iyileştirmeyi ve misafirlerimizin beklentilerine en iyi şekilde yanıt vermeyi amaçlamaktadır.

Çalışanlarımıza işe alım, terfi, maaş ve diğer tüm çalışma koşullarında fırsat eşitliği sağlanır. Her çalışan, performansına ve yetkinliklerine dayalı eşit fırsatlar sunulacaktır.

Otelimizde, su kaynaklarının sürdürülebilirliğini sağlamak ve çevresel sorumluluğumuzu yerine getirmek amacıyla su kullanımımızı azaltmayı hedefliyoruz. Misafirlerimizle birlikte hareket ederek hem doğal kaynakları korumak hem de çevresel etkimizi en aza indirmek önceliklerimizdendir.

Otelimizde, ürün alımlarında, kalite standartlarına ve ilgili mevzuatlara uygun, yerel olarak üretilmiş ürünlere öncelik veriyoruz. Daha az enerji ve su tüketen, daha az atık üreten ve çevreye zarar vermeyen malzemelerin seçimini yapıyoruz. Otelimizin tüm tedarikçilerle olan ilişkilerinde çeşitliliği teşvik etmeyi ve iş yaparken sosyal sorumluluk, etik değerler ve sürdürülebilirlik ilkelerine sadık kalmayı amaçlamaktadır.

Otelimiz, yerel etkinliklere katılımı teşvik etmektedir. Misafirler, yerel etkinliklere katılma ve bunlardan faydalanma fırsatına sahip olacaklardır. Etkinlikler arasında festivaller, konserler, sanatsal gösteriler, yerel yemek etkinlikleri ve çevreyi tanıtan geziler yer alabilir.

Yerel kaynakların kullanımını teşvik ederken, atık üretiminin azaltılması ve geri dönüştürülmesi ön planda tutulur. Geri dönüştürülebilir malzemeler ve paketlemeler tercih edilerek çevresel etki en aza indirilmeye çalışılır.

Yerel toplulukları desteklemek, çevresel ve sosyal sorumluluklarımızı yerine getirmek, ekonomik kalkınmayı teşvik etmek ve kültürel çeşitliliği kutlamak, otelimizin temel değerlerinden biridir.

Otelimizde sürdürülebilirliği artırmak, çevre dostu ürün ve hizmetleri tercih etmek, doğal kaynakları korumak ve çevreye olan olumsuz etkilerimizi azaltmak amacıyla yeşil satın alma stratejilerimizi belirler. Bu politikayla, çevre dostu ürün ve hizmetlerin satın alımını teşvik ederken, ekolojik ayak izimizi azaltmayı hedeflemekteyiz.

## **KALİTE ve GIDA GÜVENLİĞİ POLİTİKAMIZ**

Otelimizde, ulusal ve uluslararası standartlara uygun, sürekli gelişen bir kalite yönetim sistemi uygulamakta ve tüm çalışanlarımızın kalite bilincini artırmak amacıyla sürekli eğitimler düzenlemektedir. Hizmet kalitesini sürekli iyileştirerek, sektörde öncü ve örnek bir kuruluş olmayı hedeflemekte ve misafir geri bildirimlerini titizlikle değerlendirerek, memnuniyet düzeyini daima yükseltmeye özen göstermektedir. Tedarikçi ve iş ortaklarımızla karşılıklı güvene dayalı sürdürülebilir iş birliği kurulmaktadır.

Misafirlerimize sunduğumuz tüm yiyecek ve içeceklerin en yüksek hijyen ve güvenlik standartlarına uygun olmasını sağlamak öncelikli sorumluluğumuzdur. Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi gerekliliklerine uygun hareket etmeye, gıda üretim ve sunum süreçlerinde hijyen, sanitasyon ve izlenebilirlik kurallarını eksiksiz uygulamaya yüksek önem göstermekteyiz.

Tüm gıda personelimizin düzenli olarak hijyen, gıda güvenliği ve çapraz bulaşma riskleri konusunda eğitilmesini sağlamak, hammadde tedarikinde güvenilir, onaylı ve sertifikalı tedarikçilerle çalışmak, gıda güvenliği performansını izlemek ve sürekli iyileştirme çalışmaları yürütmek sorumlulukları bilincinde hareket etmekteyiz. Bu kapsamda, yasal mevzuatlara, yerel otorite gerekliliklerine ve misafir beklentilerine uyum sağlamaktayız.

## **ÇEVRE ve ATIK YÖNETİMİ POLİTİKAMIZ**

Otelimizde, doğal güzellikleriyle çevrili bölgemizin korunmasını en öncelikli sorumluluklarımızdan biri olarak görmekteyiz. Misafirlerimize keyifli ve sürdürülebilir bir konaklama deneyimi sunarken, çevresel etkilerimizi en aza indirmek için sürekli olarak çalışıyoruz.

Bu doğrultuda benimsediğimiz evre politikamız çerçevesinde;

**Atık Yönetimi:** Tüm atıklarımızın ayrıştırılmasını sağlıyor, geri d n st r lebilir malzemeleri düzenli olarak topluyoruz. Plastik, cam, metal ve k ğit atıklarımızı uygun geri dönüşüm kanallarıyla bertarafa yönlendiriyoruz.

**Tek Kullanımlık  r nlerin Azaltılması:** Tek kullanımlık plastik ve ambalajların kullanımını minimuma indirmek için alternatif, evre dostu ürünler tercih ediyoruz.

**Kimyasal Kullanımının Azaltılması:** Temizlik süreçlerimizde çevreye duyarlı ürünler kullanmaya  zen gösteriyor ve gereksiz kimyasal tüketimini azaltmak amacıyla misafirlerimizin havlu ve nevresimlerini talep doğrultusunda değiştiriyoruz.

**Enerji ve Su Tasarrufu:** Tesis genelinde enerji verimliliği yüksek ekipmanlar tercih edilmekte ve su tasarruflu armat rler kullanılmaktadır.

**Personel Eğitimi ve Farkındalık:** Tüm personelimiz atık yönetimi ve evre dostu uygulamalar konusunda düzenli olarak bilgilendirilmekte ve eğitilmektedir.

**Misafir Katılımı:** Misafirlerimizi evresel çabalarımıza ortak olmaya davet ediyor, sürdürülebilirlik bilincini artırmak için tesis genelinde bilgilendirici materyaller ve görseller sunuyoruz.

## **SERA GAZI EMİSYONLARI YÖNETİM POLİTİKAMIZ**

Otelimizde, evreye duyarlı bir işletme anlayışıyla iklim değişikliğiyle mücadeleye katkıda bulunmayı sorumluluğumuzun bir parçası olarak görüyoruz. Bilinçli bir tesis olarak bu alanda atabileceğimiz adımların farkındayız ve bu doğrultuda etkili yöntemler geliştirmeye  zen gösteriyoruz.

Enerji verimliliği, sera gazı emisyonlarını azaltmada dikkat ettiğimiz konulardan biridir. Bu nedenle, aydınlatma, ısıtma ve soğutma sistemlerimizde enerji tasarruflu cihazlar kullanılmaktadır. Mümkün olan alanlarda yenilenebilir enerji kaynaklarından faydalanmayı hedefleyerek çevresel etkilerimizi daha da azaltmaya çalışıyoruz.

Karbon ayak izimizi düşürmek amacıyla elektrik ve yakıt tüketimimizi düzenli olarak izliyor, gereksiz harcamaların önüne geçmek için bilinçli kullanım politikaları uyguluyoruz. Su tasarrufunu desteklemek amacıyla suyu verimli kullanan armat rler tercih ediyor, amaşırhane ve mutfak gibi yoğun su tüketiminin olduğu alanlarda dikkatli kullanım konusunda çalışanlarımıza düzenli aralıklarla bilinçlendirme eğitimleri veriyoruz.

Atıkların düzenli ayrıştırılması ve geri dönüşüm süreçlerine dahil edilmesiyle dolaylı karbon salınımını en aza indirmeye çalışıyoruz. Aynı zamanda, sürdürülebilir tedarik politikamız

kapsamında çevre dostu ürün ve yerel tedarikçilerle çalışarak taşıma kaynaklı emisyonları azaltmayı hedefliyoruz.

Misafirlerimizin ve çalışanlarımızın bu sürece katılımını teşvik ederek enerji ve su tasarrufu gibi konularda bilinçlendirme çalışmaları yapıyor ve sürdürülebilir yaşam alışkanlıklarını destekliyoruz.

## **ÇALIŞMA HAYATI, FIRSAT EŞİTLİĞİ ve İŞ ETİĞİ POLİTİKAMIZ**

Otelimizde, tüm çalışanlarımızın sağlıklı, mutlu ve güvenli bir iş ortamında çalışmasını büyük bir öncelik olarak görüyoruz. Tüm sözleşmeler, çalışma saatleri, ücretlendirme, disiplin ve şikâyet prosedürleri, ulusal mevzuatlara uygun bir şekilde yapılmaktadır. Çalışanlarımız, gerektiğinde disiplin eylemleri ve şikâyetler için destek sağlayan yerel sendikaya katılma hakkına sahiptir.

Çalışanlarımızın büyük bir bölümü faaliyet gösterdiğimiz bölgeden istihdam edilmektedir. Bu durum, yerel istihdam açısından oldukça önemli olmasının yanı sıra, konuklarımıza yerel ve bölgesel kültürel değerlerimiz hakkında sorular sormak isteyenler için çalışanlarımızın harika birer bilgi kaynağı olmalarını sağlamaktadır.

İşe alım sürecimizde oryantasyon eğitimleriyle başlayan ve çalışanlarımıza sunduğumuz vaatler ile beklentilerimizi paylaştığımız bir yaklaşım benimsemekteyiz. Çeşitli mesleki alanlarda eğitim uzmanlarından aldıkları eğitimlerle çalışanlarımızın yetkinliklerini artırıyor, hem kişisel gelişim hem de mesleki gelişim konusunda onlara katkı sağlıyoruz. Bu sayede çalışanlarımız, hem teoride hem de pratikte uzmanlaşmakta, sürekli büyüyen bir iş gücüyle ekonomiye, insan haklarına ve kaliteli eğitime katkıda bulunuyoruz.

Başarı odaklı ve kendi alanlarında en iyilerden oluşan ekiplerimiz tarafından yürütülen faaliyetlerde, her yaş grubunun deneyimlerinin kurumumuza ve çalışanlarımıza sağladığı katkıyı ve fikirlerini değerli buluyoruz.

## **AÇIK KAPI POLİTİKAMIZ**

Otelimizde, çalışanlarımızın düşüncelerini, önerilerini, sorularını ve endişelerini özgürce dile getirebildiği şeffaf ve destekleyici bir çalışma ortamı oluşturmak en büyük önceliklerimizdendir. Açık Kapı Politikamız, tüm personelin yöneticilere doğrudan ve rahatça ulaşabilmesini teşvik eder.

Otelimizdeki, her kademedeki yönetici, çalışanların fikir ve sorunlarını dinlemeye açık olduğunu taahhüt eder. Yöneticiler ofis kapılarını (gerçek ya da sembolik olarak) açık tutarak, çalışanlara kolay ulaşılabilir olmayı benimser.

Çalışanlar önerilerini, iş süreçleriyle ilgili görüşlerini ya da yaşadığı herhangi bir sorunu çekinmeden iletebilir. Hiçbir çalışan, paylaştığı geri bildirim nedeniyle cezalandırılmaz ya da

dışlanmaz. Paylaşılan her konu gizlilikle ele alınır. Talep halinde çalışan ismi saklı tutulur. Gerekirse bire bir görüşmeler için özel zaman ve alan sağlanır.

## **ÇOCUKLARI ve SAVUNMASIZ GRUPLARI KORUMA POLİTİKAMIZ**

Otelimizde, çocukların ve savunmasız grupların sağlık ve mutluluğuna ayrıca önem veriyoruz. Çocuklar, geleceğin emanetleri ve toplumun en değerli bireyleridir. Onları birey olarak tanımak, haklarına saygı göstermek ve her türlü fiziksel, psikolojik, ticari veya diğer sömürü biçimlerine karşı korumak temel sorumluluğumuzdur. Çocuk Hakları, tüm çocuklar için geçerlidir. Otelimizde, doğum yerleri, konuştukları dil, büyüklerinin inançları ya da görüşleri ne olursa olsun hiçbir çocuğa ayırım yapılmamaktadır.

Bazı çocuklar, geçmiş deneyimleri, başkalarına bağımlılık seviyeleri, iletişim ihtiyaçları veya diğer sebepler nedeniyle daha savunmasız olabilir. Bu yüzden, çocuklarla, gençlerle, ebeveynleriyle, bakıcılarıyla ve diğer ilgili kişilerle işbirliği yapmak, çocukların sağlıklı gelişimlerini ve mutluluklarını desteklemek adına büyük önem taşımaktadır.

Bedensel ve zihinsel engelli çocukların, hamilelerin ve yaşlı misafirlerin saygınlıklarını güvence altına alan, özgüvenlerini geliştiren ve toplumsal yaşama etkin bir şekilde katılmalarını kolaylaştıran koşullarda, eksiksiz bir yaşama sahip olmalarını sağlamak için çalışıyoruz.

Otelimizde, savunmasız gruplar için analizler yapıyor, bu gruplara yönelik belirlenen prosedürlerde koruma uygulamalarına yer veriyor ve çalışanlarımız için davranış kuralları oluşturuyoruz. Bu nedenle, etkin bir güvenlik politikası geliştiriyor ve ilgili prosedürleri uygulayarak, güvenli bir ortam sağlıyoruz.

## **SATIN ALMA ve YEREL EKONOMİLERE KATKI POLİTİKAMIZ**

Otelimizde, satın alımlarımızı mümkün olduğunca ve uygun kaynaklar doğrultusunda tesislerimize yakın bölgelerden yapmayı, tedarikçilerin teslimat sırasında karbon salınımlarını azaltarak çevreye olan etkilerinin en aza indirilmesine katkı sağlamayı hedefliyoruz. Anlaşmalı alımlarda, toplu malzeme ve hizmet alımları ve perakende malzeme ve hizmet alımlarında, malzeme seçiminde çevresel sürdürülebilirliğe önem gösteriyoruz.

Bu süreçte, yakıtlar, kimyasallar, zararlı mücadele ilaçları, fosil yakıtla çalışan araçlar ve ekipmanlar, elektrikli aletler, soğutucu gaz içeren cihazlar, gürültü kaynakları, sarf malzemeleri, plastik ürünler ve inşaat malzemelerinin çevre dostu olmasına, gerekli izin ve sertifikalarının bulunmasına ve enerji verimlilik sınıflarına dikkat ediyoruz.

## **YEREL ÇEVRELERİN KORUNMASI ve KÜLTÜREL MİRAS POLİTİKAMIZ**

Otelimizde, kültürel ve doğal mirasın korunmasına olanak sağlayan yeni politikaların geliştirilmesi ve stratejik kararlar alınması gerektiğini düşünüyoruz.

Geçmişimiz, tarihimiz ve kültürel birikimimizin sürekliliğini sağlamak bizim için önem taşımaktadır. Faaliyet gösterdiğimiz bölgenin turizm başarısı, bölgelerimizi şekillendiren, yaşayan kültürle, geleneklerle ve insanlarla doğrudan ilgili olduğu bilinciyle hareket etmekteyiz. Bunun için sosyal değerlere saygı göstermek ve bunları çalışma arkadaşlarımız ve misafirlerimizle paylaşarak öğrenmelerine katkı sağlamak, önceliklerimiz arasındadır.

## **BİYOÇEŞİTLİLİĞİ, DOĞAL HAYATI VE YABAN HAYATINI KORUMA POLİTİKAMIZ**

Otelimizde, gelecek kuşakların da bizler gibi canlı türlerini tanıma hakkına sahip olduğuna inanıyor ve bu bilinçle ekosistem tahribatı, iklim değişikliği ve afet riski gibi tehditlere karşı sağlıklı bir çevre, sağlıklı hayvanlar ve sağlıklı insanlar yaklaşımını benimsiyoruz. Biyolojik çeşitliliğin yaşamsal ve sosyo-ekonomik değerini anlıyor, bu değerlerin korunmasını sağlamak için gerekli adımları atmayı taahhüt ediyoruz.

### **AVCILIK POLİTİKAMIZ**

Bu politika, otelimizin doğal çevreye olan saygısını ve sürdürülebilir turizmi destekleme taahhüdünü yansıtmak amacıyla oluşturulmuştur. Otelimizin bulunduğu tüm alanlarda, bahçelerde, doğa rezervlerinde ve çevre bölgelerde avcılık faaliyetinde bulunmak ve izinsiz bir şekilde av hayvanlarını otelimize getirmek yasaktır.

Otelimiz, yerel fauna ve flora ile uyumlu bir şekilde hizmet sunmayı taahhüt etmektedir. Herhangi bir izinsiz avcılık faaliyetinin doğal ekosisteme zarar vereceği bilincindeyiz. Otel çalışanları ve misafirleri, doğal çevreye zarar vermemek için çevre dostu etkinlikler konusunda bilgilendirilecektir. Otelimizdeki tüm yiyecek ve içecekler, etik ve sürdürülebilir kaynaklardan temin edilir.

Avcılık yerine, doğada gözlem yapmak isteyen misafirlere ekolojik bilgilendirmeler sağlanacaktır. Avcılıkla ilgili otel politikalarını ihlal eden misafirler, otelden çıkartılacaktır. Ayrıca, yasal otoriteler ile işbirliği yapılacak ve gerekli cezai işlemler başlatılacaktır. Çalışanlarımızın avcılıkla ilgili herhangi bir faaliyete katılması durumunda, iş sözleşmeleri feshedilecektir.

Otelimiz, doğal çevreyi koruma ve sürdürülebilir turizmi destekleme misyonuyla, avcılık faaliyetlerine karşı kesin bir tutum sergilemektedir. Hem misafirlerimizin hem de çalışanlarımızın bu kurallara uymasını sağlamak, hepimizin sorumluluğudur.

### **ÇALIŞAN MEMNUNİYET ÖLÇME POLİTİKAMIZ**

Otelimizin çalışanlarının memnuniyetini, bağlılığını ve motivasyonunu ölçerek sürekli iyileştirme sağlamak amacıyla bu politika oluşturulmuştur. Politikamız, çalışan memnuniyetinin artırılması, kaliteli hizmetin sürdürülebilirliği ve çalışanların kişisel ve profesyonel gelişimlerine katkıda bulunmayı hedeflemektedir.

Otelimizde çalışan memnuniyeti düzenli aralıklarla yapılan anketler aracılığıyla ölçülmektedir. Anketler anonim olarak yapılmakta ve çalışanların görüşlerini özgürce ifade edebileceği bir ortam sağlanmaktadır. Çalışan memnuniyetinde yaşanan olumsuz gelişmeler, derhal tespit edilip çözüm odaklı yaklaşımlarla ele alınmaktadır.

Yöneticiler, açık ve güvenilir bir iletişim ortamı oluşturarak, çalışanların kişisel sorunlarına ve mesleki hedeflerine dair geri bildirim almaktadır. Her türlü geri bildirim, yönetim tarafından ciddiyle değerlendirilerek düzeltme ve gelişim planlamaları yapılmaktadır.

Çalışanların performansları, adil, şeffaf ve objektif kriterler doğrultusunda değerlendirilerek geri bildirim verilmektedir. Performans değerlendirme süreci, çalışanların güçlü yönlerinin takdir edilmesini ve gelişim alanlarının belirlenmesini sağlamaktadır. Ayrıca, bu değerlendirmeler sonucunda çalışanların kariyer planlamalarına da yardımcı olunmaktadır. Çalışanların sürekli gelişimi için eğitim programları ve kariyer gelişim fırsatları sağlanmaktadır. Yöneticiler, çalışanlara mentorluk yaparak profesyonel gelişimlerine katkı sağlamaktadır.

## **ENERJİ VERİMLİLİĞİ POLİTİKAMIZ**

Otelimizde, enerji verimliliğini sadece bir hedef değil, aynı zamanda sürdürülebilirlik felsefemizin temel taşlarından biri olarak kabul ediyoruz. Hem çevresel sorumluluğumuzu yerine getirmek hem de ekonomik olarak verimli bir işletme olmak adına, enerji tüketimimizi azaltmaya yönelik çeşitli stratejiler geliştiriyoruz. Bu kapsamda, ulusal ve uluslararası enerji verimliliği standartlarını ve düzenlemelerini yakından takip ediyor, enerji kullanımını azaltmak için gönüllü çalışmalar yaparak sürekli iyileştirmeyi hedefliyoruz.

Enerji verimliliği konusunda tüm paydaşlarımızla ortak bir bilinç ve sorumluluk oluşturmayı amaçlıyoruz. Çalışanlarımıza enerji verimliliği bilincini kazandırmak için düzenlediğimiz eğitimlerle, her bireyin bu sürece katkı sağlamasını sağlıyoruz. Ayrıca, enerji tüketimimizi azaltmaya yönelik olarak, en verimli ekipman ve teknolojilere yöneliyoruz. Bu süreçte, enerji verimliliği yüksek ürünleri tercih ediyor, bu sayede hem operasyonel maliyetlerimizi düşürüyor hem de doğaya olan etkilerimizi azaltıyoruz.

Enerji yönetim sistemimizi sürekli olarak gözden geçiriyor, yenilikçi çözümlerle güçlendiriyor ve tüm departmanlarımızla bu süreci koordineli bir şekilde yürütüyoruz. Enerji risklerini, acil durumları ve potansiyel kısıtlamaları değerlendirerek, önleyici tedbirler alıyor ve enerji verimliliği çalışmalarımızı sürekli geliştiriyoruz. Bu sayede hem iç verimliliğimizi artırıyor hem de misafirlerimize sürdürülebilir bir konaklama deneyimi sunuyoruz.

## **ESİR YAŞAM POLİTİKAMIZ**

Esir yaşam politikamızın amacı, otelimizdeki tüm hayvanların sağlığını ve refahını korumak, onları güvenli, rahat ve etik bir ortamda yaşatmak için gerekli önlemleri almayı sağlamak, ve hayvanların esir olarak yaşamamaları için tüm çabayı göstermektir. Otelimiz, doğanın ve hayvanların haklarına saygı göstererek sürdürülebilir turizm anlayışına katkıda bulunmayı hedeflemektedir. Otelimizde, hayvanların refahı her zaman ön planda tutulacak ve esir yaşam koşulları oluşturulmayacaktır.

Otelimizde herhangi bir hayvan, kendi doğal davranışlarını sergileyebileceği bir ortamda yaşamalıdır. Hayvanların doğal yaşam alanlarına benzer şartlar oluşturulacaktır. Hayvanların fiziksel ve psikolojik ihtiyaçları karşılanacaktır. Bu, hayvanlara yeterli alan, sağlıklı beslenme, uygun sosyal etkileşim ve bakım sağlanmasını içerir.

Misafirler ve çalışanlar, hayvanlarla etkileşimde bulunurken daima saygılı ve dikkatli olacak, hayvanların huzurunu bozmaktan kaçınılacaktır. Otel çalışanları, hayvanların sağlığı ve refahı konusunda düzenli olarak eğitim alacak, hayvanların doğal yaşam ihtiyaçları ve refah seviyeleri hakkında bilgilendirilecektir. Çalışanlar, hayvanlarla uygun şekilde etkileşimde bulunmak için gerekli becerilere sahip olacaktır.

## **İSTİLCİ TÜRLERDEN KORUNMA POLİTİKAMIZ**

Bu politikanın amacı, otelimizin çevre dostu ve sürdürülebilir bir yönetim anlayışıyla, istilacı türlerin yayılmasını önlemek, yerel ekosistemleri korumak ve misafirlerimize güvenli, sağlıklı bir ortam sunmaktır. Otelimiz, yalnızca doğal yaşamı korumakla kalmayıp, aynı zamanda biyolojik çeşitliliği desteklemeyi taahhüt etmektedir.

Otel arazisindeki tüm bitki örtüsü düzenli olarak izlenecek, yerli bitki türlerinin korunmasına özen gösterilecektir. İstilacı bitkiler, yerel bitkilerle değiştirilerek yok edilecektir. Otel çalışanları, istilacı türler hakkında düzenli eğitimler alacak ve misafirlere çevre dostu davranışlar konusunda bilgi verilecektir. Ayrıca, misafirlere otel çevresindeki ekosistem hakkında bilgilendirme yapılacaktır. Yerli bitkilerin ve hayvanların korunması sağlanacak, bu türlerin yayılmasını engellemek için peyzaj düzenlemeleri yapılacaktır. İstilacı türlerin üremesinin engellenmesi için uygun önlemler alınacaktır.

Otel yönetimi, her yıl düzenli olarak çevre denetimleri yapacak ve istilacı türlerin varlığına dair kapsamlı bir inceleme gerçekleştirecektir. Yerel ekosistemlerin biyolojik çeşitliliği izlenecek ve yeni istilacı türlerin ortaya çıkıp çıkmadığı takip edilecektir. Mümkün olan durumlarda, kimyasal maddeler yerine biyolojik mücadele yöntemleri tercih edilecektir. İstilacı türlerin yok edilmesi için zararsız ve çevre dostu çözümler kullanılacaktır.

## **İNSAN HAKLARI ve SOSYAL SORUMLULUK POLİTİKAMIZ**

Otelimizde, misafirlerimize ve çalışanlarımıza en yüksek seviyede konfor, güvenlik ve hizmet sunmanın yanı sıra, evrensel insan haklarına saygı göstermek, korumak ve teşvik etmek için güçlü bir taahhüdümüz bulunmaktadır. Bu politika, otelimizin faaliyetlerinde insan haklarının

ihlal edilmesini engellemek ve toplumsal sorumluluklarımızı yerine getirmek amacıyla oluşturulmuştur.

Otelimiz, çalışanlarının temel insan haklarına saygı gösterir. Bu bağlamda, ayrımcılık, zorla çalıştırma, çocuk işçiliği ve tüm türdeki şiddet ve taciz kesinlikle yasaktır. Çalışanlarımızın çalışma koşulları, ulusal ve uluslararası iş gücü standartlarına uygundur. Tüm çalışanlarımıza ve misafirlerimize eşit haklar sunulur. Çalışanlarımızın ve misafirlerimizin fiziksel ve psikolojik güvenliğini sağlamak önceliğimizdir.

Misafirlerin mahremiyetine, güvenliğine ve huzuruna tam saygı gösterilerek, tüm hizmetlerimizde bu prensip ön planda tutulur. Misafirlerimizin kişisel verileri, ulusal ve uluslararası veri koruma yasalarına uygun olarak güvenli bir şekilde işlenir. Misafirlerin yaşadıkları herhangi bir hak ihlali veya olumsuz durumla ilgili şikayetleri dikkatle ele alınır. Herhangi bir şikayet veya sorun anında, hızlı ve adil bir çözüm sağlamak için gerekli adımlar atılır.

Otelimiz, bulunduğu bölgedeki yerel toplulukların haklarına saygı duyar ve bu toplulukların ekonomik ve kültürel kalkınmalarına katkı sağlamak için çeşitli sosyal sorumluluk projeleri destekler. Otelimizin faaliyetlerinde insan hakları ihlallerinin önlenmesi ve farkındalık yaratılması için sürekli bir iletişim ve eğitim süreci yürütülür.

İnsan hakları politikasının etkinliğini izlemek amacıyla düzenli olarak denetimler yapılır ve gerektiğinde iyileştirmeler gerçekleştirilir. Misafirlerimizin ve çalışanlarımızın geri bildirimleri, politikaların geliştirilmesi için kritik bir öneme sahiptir.

## **İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ POLİTİKAMIZ**

Otelimizde, tüm çalışanlarımızın, misafirlerimizin ve ziyaretçilerimizin sağlığını ve güvenliğini korumak, güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamı yaratmak öncelikli sorumluluğumuzdur. İş sağlığı ve güvenliği, sadece yasal bir zorunluluk değil, aynı zamanda çalışanlarımızın ve misafirlerimizin refahını güvence altına alan temel bir değerimizdir. Bu politika, iş sağlığı ve güvenliği konusunda alacağımız önlemler, uygulayacağımız prosedürler ve çalışanlarımıza vereceğimiz eğitimler doğrultusunda otelimizin hedeflerine ulaşmasını sağlamak için hazırlanmıştır.

Otelimiz, çalışanlarımızın sağlığını ve güvenliğini her türlü riske karşı korumak amacıyla gerekli tüm önlemleri alır. Çalışanlarımız için çalışma koşullarını sürekli olarak iyileştirir ve sağlıklı bir çalışma ortamı sağlamak için çeşitli güvenlik önlemleri uygular. Tüm iş alanlarında potansiyel tehlikeler ve riskler düzenli olarak değerlendirilir. İş sağlığı ve güvenliği riski taşıyan tüm unsurlar ortadan kaldırılır veya minimize edilir. Herhangi bir risk durumu belirli bir protokole göre ele alınır ve uygun güvenlik önlemleri uygulanır.

Acil durumlar için önceden belirlenmiş prosedürler ve acil durum planları hazırlanmıştır. Bu planlar, yangın, doğal afet, elektriksel arızalar, sağlık krizleri gibi durumlar için tüm çalışanlarımıza rehberlik eder. Ayrıca, düzenli tatbikatlar ile çalışanların bu acil durumlara hazırlıklı olmaları sağlanır.

Tüm çalışanlarımıza, işe başlamadan önce ve düzenli aralıklarla iş sağlığı ve güvenliği eğitimi verilir. Bu eğitimler, çalışanlarımıza güvenli çalışma yöntemlerini öğretmeyi ve işyerindeki potansiyel tehlikeler hakkında farkındalık yaratmayı amaçlar. Çalışanlar, güvenli kullanım protokollerini, kişisel koruyucu donanımların nasıl kullanılacağını ve acil durum prosedürlerini öğrenirler.

Çalışanların sürekli eğitim almaları sağlanır ve herhangi bir iş sağlığı ve güvenliği ihlali veya kazası durumunda eğitimler güncellenir. Eğitimler, yeni çalışanlar için oryantasyon aşamasında, mevcut çalışanlar için ise yıllık olarak tekrar edilir. Otelimizde, her bölümde çalışma koşulları, hijyen standartları ve güvenlik prosedürlerine uygun şekilde düzenlenmiştir. Çalışma alanlarındaki her türlü risk faktörü belirlenir ve uygun iyileştirmeler yapılır. Çalışanlarımız, işlerini güvenli bir şekilde yapabilmeleri için gerekli tüm araç ve gereçlerle donatılmıştır.

Otelimizde, iş kazası ya da acil bir sağlık durumu durumunda hızlı ve etkili müdahale için eğitimli sağlık personeli ve ilk yardım ekipmanları hazır bulundurulur. İş kazaları, hemen yetkili birime bildirilir ve kazanın nedenleri detaylı olarak incelenir. Kazaların önlenmesi için gerekli tedbirler alınır. İş kazası ve meslek hastalıkları öncesinde ve sonrasında tedbirler alınır ve iş güvenliği önlemleri sıkı bir şekilde gözden geçirilir.

Otelimiz, iş sağlığı ve güvenliği konusunda yerel ve uluslararası yasal düzenlemelere tam uyum sağlar. Çalışanların sağlık ve güvenliği için gerekli olan tüm yasal gereklilikler yerine getirilir ve otelimizde iş güvenliğiyle ilgili en son yasal gelişmeler sürekli takip edilir.

## **KADIN HAKLARI VE TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ POLİTİKAMIZ**

Otelimizde, kadın haklarının korunması ve toplumsal cinsiyet eşitliğinin sağlanması, kurum kültürümüzün temel bir parçasıdır. Çalışanlarımızın her birini eşsiz bireyler olarak kabul eder, onların farklılıklarını değer olarak görür ve eşit fırsatlara erişimlerini garanti altına alırız.

Cinsiyet, cinsel yönelim, kimlik, yaş, etnik köken, din, engellilik durumu gibi farklılıklara dayalı her türlü ayrımcılığı kesin bir şekilde reddederiz. Kadın çalışanlarımızın iş yaşamında karşılaşılabileceği cam tavan etkisi, ücret eşitsizliği, mobbing ve taciz gibi yapısal eşitsizliklerle mücadele etmek için aktif politikalar uygularız. İşyerinde taciz ve şiddete karşı sıfır tolerans politikası benimser, bu tür ihlaller için güvenli bildirim mekanizmaları ve etkili müdahale süreçleri oluştururuz. Tüm çalışanlarımıza yönelik, toplumsal cinsiyet eşitliği, çeşitlilik ve kapsayıcılık konularında düzenli eğitimler sunarız.

Kadınların ve tüm çalışanların mesleki gelişimlerini desteklemek amacıyla mentorluk, liderlik programları ve pozitif ayrımcılık içeren projeler geliştiririz. Çalışanlarımızın iş ve özel yaşam dengelerini kurlmalarını destekler, özellikle ebeveynlik ve bakım sorumlulukları konusunda esnek uygulamalar sunarız. İnsan kaynakları süreçlerimizde şeffaf, adil ve katılımcı bir yönetim anlayışını benimser, çalışanlarımızın politika ve uygulamaların şekillenmesine aktif katılımını teşvik ederiz.

## **KARİYER VE TERFİ POLİTİKAMIZ**

Kariyer ve terfi politikamız, tüm otel çalışanları için geçerlidir. Bu politika, özellikle yönetim, idari, operatif ve destek birimlerinden tüm pozisyonlarda uygulanacak kariyer planlamasını ve terfi süreçlerini kapsar. Kariyer gelişimi ve terfi fırsatları, tüm çalışanlara eşit ve adil bir şekilde sunulacaktır. Hiçbir çalışan cinsiyet, ırk, yaş, din, dil, engel durumu gibi faktörlerden ötürü ayrımcılığa uğramayacaktır.

Terfi kararları, yalnızca performans değerlendirmelerine ve yeteneklere dayanacaktır. Çalışanların gösterdikleri başarı, çalışma disiplini ve liderlik özellikleri dikkate alınacaktır. Kariyer gelişim fırsatları hakkında tüm çalışanlarımıza düzenli bilgilendirme yapılacaktır, terfi süreci hakkında açık bir iletişim sağlanacaktır.

İç terfi fırsatları, çalışanlarımıza öncelikli olarak sunulacaktır. Bu, mevcut çalışanlarımıza kariyerlerinde ilerleme şansı tanır ve organizasyonda sadakati artırır. Tüm pozisyonlar için iç ilanlar duyurulacaktır ve başvuru süreci şeffaf bir şekilde işleyecektir. Çalışanların terfi hakkı kazanabilmesi için yıllık performans değerlendirmeleri yapılacaktır. Performans, hedeflere ulaşma, iş disiplinine uyma, ekip çalışması ve liderlik becerileri gibi kriterlere göre ölçülecektir.

Terfi süreci, yalnızca mevcut iş performansına dayalı olmayacak, aynı zamanda çalışanların liderlik ve yönetim potansiyelleri de dikkate alınacaktır. Bu nedenle çalışanların gelişim ihtiyaçları belirlenip gerekli beceri kazandırma süreçleri planlanacaktır. Terfi süreçleri, yöneticilerin çalışanlar üzerindeki gözlemleri ve geri bildirimleriyle desteklenecek, ayrıca çalışanların kendi kariyer hedefleri ve istekleri de göz önünde bulundurulacaktır.

Terfi etmek isteyen bir çalışanın, belirli bir pozisyon için gerekli deneyime ve eğitime sahip olması gereklidir. Eğitim ve gelişim süreçleri, çalışanların bu şartları yerine getirmeleri için belirli bir yol haritası sunar. Çalışanlar, kişisel gelişimlerine yatırım yaparak işlerine katkı sağlamalı, liderlik becerilerini ve problem çözme yeteneklerini gösterebilmelidirler. Ayrıca otelin misyon ve vizyonuna uyumlu bir şekilde çalışmalarını beklenir.

Otelimizdeki yöneticiler ve liderler, çalışanlarının kariyer gelişimlerine katkı sağlamak için sürekli eğitim alacak, liderlik ve yönetim becerilerini geliştireceklerdir. Bu program, sadece profesyonel becerilerle sınırlı kalmayıp, duygusal zekâ ve etkili iletişim gibi konuları da kapsayacaktır. Yüksek potansiyelli çalışanlar belirlenip, liderlik eğitimleri ve hızlandırılmış kariyer yolları ile desteklenecek, böylece otelin gelecekteki liderleri yetiştirilecektir.

## **KURUMSAL İLETİŞİM, ŞİKÂyet, ÖNERİ POLİTİKAMIZ**

Tüm kurumsal iletişim süreçlerinde şeffaflık ve dürüstlük esas alınır. Misafirler, çalışanlar ve paydaşlarla iletişimde her zaman doğru ve açık bilgi sağlanır. İletişim, her zaman profesyonel ve saygılı bir dil ile gerçekleştirilir. Her durumda müşteri memnuniyeti ön planda tutulur. Misafir talepleri ve soruları mümkün olan en kısa sürede yanıtlanır. İletişim kanallarında gecikmeler önlenir. Misafirlerimizin ihtiyaçlarına anında cevap vermek için otel telefon hattı 24 saat açıktır. Herhangi bir talep ya da soruya yönelik olarak otelin resmi e-posta adresi

üzerinden hızlı dönüş yapılır. Otel içinde misafirlerle kurulan yüz yüze iletişim, en yüksek standartlarda profesyonellik ile gerçekleştirilir.

Bu politikalar, otel yönetimi tarafından belirli aralıklarla gözden geçirilir ve güncellenir. Misafirlerin şikâyetleri, her türlü iletişim kanalından (telefon, e-posta, sosyal medya, vb.) hızla kabul edilir. Şikâyetler, ilgili departmanlara yönlendirilir ve çözüm süreci başlatılır. Şikâyetlerin değerlendirilmesi sırasında objektiflik ve adalet ön planda tutulur. Şikâyetin ciddiyetine göre, çözüm önerileri 24 saat içinde misafire iletilir. Misafirin talepleri doğrultusunda, çözüm önerileri uygulanarak şikâyet en kısa sürede çözülür. Eğer şikâyet otel yönetiminin yetki alanı dışındaysa, misafire alternatif çözüm yolları sunulur. Şikâyet sonrası çözüm sağlandıktan sonra, misafire bir geri bildirim yapılır. Şikâyetlerin kayıt altına alınarak analiz edilmesi sağlanır. Bu analizler, hizmet kalitesini artırmak amacıyla kullanılacaktır.

Misafir, yaşadığı olumsuz deneyimi belirttiğinde otel, durumu telafi etmek adına özür diler. Misafirlerin önerileri, otelin resmi e-posta adresi, sosyal medya kanalları ve yüz yüze iletebilecek her türlü platformda kabul edilir. Öneriler, tüm misafirlerin otel hizmetlerinden daha fazla memnuniyet duyması için önemlidir. Öneriler, otel yönetimi tarafından belirli aralıklarla toplanır ve değerlendirilir. Misafirin önerisi, otel hizmet kalitesinin iyileştirilmesine yönelik ise, uygulanabilirlik durumu incelenir. Uygulanabilir öneriler, öncelikli olarak devreye alınır ve misafire teşekkür edilir. Misafir, sunduğu önerinin otel tarafından kabul edilip edilmediğine dair bilgi alır. Geri bildirimde, önerinin otel için nasıl faydalı olabileceği ve uygulama süreçleri hakkında bilgi verilir.

## **MÜŞTERİ MEMNUNİYET POLİTİKAMIZ**

Otelimiz, her misafirine mükemmel bir hizmet sunmayı taahhüt eder. Misafirlerimizin konforu ve memnuniyeti, önceliğimizdir. Bu doğrultuda, tüm personelimiz misafirlerimizin ihtiyaçlarını ve beklentilerini anlamak ve en iyi şekilde karşılamak için eğitim almış olup, her durumda profesyonellik ve saygı ile yaklaşmaktadır. Müşteri memnuniyeti politikamız, otelimizin sunduğu hizmetlerin kalitesini sürekli olarak iyileştirmeyi ve misafirlerimizin beklentilerine en iyi şekilde yanıt vermeyi amaçlamaktadır.

Bu kapsamda her misafire kişisel ilgi gösterilir ve onların talepleri hızlı ve profesyonel bir şekilde karşılanır. Misafirlerimize karşı dürüst, saygılı ve nazik bir yaklaşım benimsenir. Otelimizde sunulan tüm hizmetler, yüksek kaliteye sahip olup misafirlerimizin rahatını ve huzurunu en üst düzeyde tutmak amacıyla tasarlanmıştır. Misafirlerimizle etkili, açık ve anlaşılır iletişim kurarız. Her türlü şikâyet, öneri veya talep anında ciddiyetle ele alınır. Misafirlerimizin otelimize giriş yapmadan önce, ihtiyaçlarını anlamak ve özel taleplerini karşılamak için önceden iletişime geçilir. Misafirlerimizin otele girdiği ilk andan itibaren, güler yüzlü personelimiz tarafından karşılanarak, misafirin rahat etmesi sağlanır. Her odada ve genel alanlarda hijyen standartları en üst seviyede tutulur. Oda temizliği, misafirlerin taleplerine göre esnek bir şekilde yapılır.

Misafirlerin ihtiyaçlarına en hızlı şekilde yanıt verilmesi için tüm departmanlar uyum içinde çalışır. Şikâyetler, personel tarafından anında kayda alınarak çözüm süreci başlatılır.

Œikayetlere en kısa sürede çözüm sunulacak Œekilde, departmanlar arasında etkili bir iŒ birliği sağlanır. Œikayetlerin çözümemesi durumunda, üst yönetim devreye girer. Œikayet çözüldükten sonra, misafire sonuç hakkında geri bildirim yapılır ve çözümün memnuniyet sağladığı doğrulanır.

## **KÜLTÜREL ETKİLEŒİM VE YASAL GEREKSİNİMLER POLİTİKAMIZ**

Bu politika, otelimizin tüm çalışanları, misafirleri ve iŒ ortakları için kültürel çeŒitlilięe saygı, anlayıŒ ve yasal gereksinimlere uygunluğu sağlamayı amaçlamaktadır. Misafirlerin ve çalışanların farklı kültürel geçmiŒlere sahip olabileceği göz önünde bulundurularak, otel hizmetlerinin ulusal ve uluslararası yasal çerçevelerle uyumlu olmasını sağlamak hedeflenmektedir.

Otelimiz, tüm misafirlerin ve çalışanların kökenine, inançlarına, cinsiyetine ve yaŒam tarzlarına saygı gösterir. Misafirperverlik anlayıŒımızda her kültüre eŒit değer verilir. Misafirlere yerel gelenekler, diller ve alışkanlıklar hakkında bilgi verilir. Çalışanlar, misafirlere saygılı ve anlaşılır bir dil kullanmakla yükümlüdür. Misafirlerin ana dillerinde hizmet almak istemeleri halinde mümkün olduğunca yardımcı olunur. Otelimizde misafirlerin geleneksel ve dini inançlarına, yemek alışkanlıklarına, giyim tarzlarına ve sosyal değerlerine saygı gösterilir. Yöresel adet ve kutlamalar, otelimizde yerel ve uluslararası misafirlere saygı gösterilerek kutlanabilir.

Otel, faaliyetlerini yerel, ulusal ve uluslararası yasalarla uyumlu Œekilde sürdürür. Misafirler, çalışanlar ve iŒ ortakları arasında yasal haklar ve yükümlölükler göz önünde bulundurularak tüm hizmetler sunulur. Çalışanların iŒe alımından, ücretlendirilmesine, eğitimine ve terfiine kadar tüm süreçler, eŒitlik ve adalet ilkesine uygun Œekilde yönetilir. İşyerinde ayrımcılığa, tacize ve zorbalığa karŒı sıfır tolerans politikası uygulanır.

Misafir bilgileri ve kişisel veriler, ilgili veri koruma yasaları ve gizlilik protokollerine uygun olarak saklanır. Misafirlerin kişisel verileri yalnızca gerekli yasal durumlar çerçevesinde kullanılabilir. Otelimiz, misafirlerinin haklarını korur ve yasalara uygun bir Œekilde hizmet verir. Misafirlerin Œikayet ve taleplerini hızlı, profesyonel ve yasal çerçevede çözme sorumluluğu taşır.

Kültürel etkileŒim ve yasal gereksinimler politikası düzenli olarak gözden geçirilir ve güncellenir. Geri bildirimler alınarak, gerekli düzenlemeler yapılır. Kültürel etkileŒimler ve yasal gereksinimlerin yerine getirilmesi ile ilgili düzenli değerlendirmeler yapılır. Misafirlerin, çalışanların ve yerel toplumların görüşleri dikkate alınarak hizmetler sürekli olarak iyileŒtirilir. Otel yönetimi, bu politikanın uygulanmasını sağlamakla sorumludur. İlgili tüm personel, kültürel etkileŒim ve yasal gereksinimler konusunda bilinçlendirilmeli ve gerektiğinde sorumlu kişilere baŒvurulmalıdır.

## **SAYGIN ÇALIŒMA POLİTİKAMIZ**

Saygın Çalışma Politikası, otelimizdeki tüm çalışanlarımızın, iş ilişkilerinde ve çalışma ortamında yüksek etik standartlara uymasını, adaletli ve eşitlikçi bir yaklaşım sergilemesini hedeflemektedir. Otelimiz, çalışanlarımıza saygı gösterilmesini, güvenli ve sağlıklı bir iş ortamı sunulmasını taahhüt eder.

Otelimizde çalışanlar arasında saygılı, nazik ve profesyonel bir iletişim teşvik edilir. Her çalışan, birbirine saygı göstermekle yükümlüdür. Ayrımcılığa, tacize veya diğer etik olmayan davranışlara karşı sıfır tolerans politikasına sahibiz. Tüm çalışanlar, karşılaştıkları olumsuz durumları yetkililere rapor etme hakkına sahiptir.

Çalışanlarımıza sürekli eğitim ve profesyonel gelişim fırsatları sunulur. Kariyerlerini ilerletmeleri için gerekli beceriler kazandırılır. Eğitim programları, kişisel gelişim, liderlik ve müşteri hizmetleri gibi konuları kapsayacaktır. Çalışanların yasal hakları, çalışma süresi, maaş ve izin hakları dahil olmak üzere tamamen korunur. Çalışanların ücret ve hakları, ülke yasalarına ve endüstri standartlarına uygun olarak belirlenir. Çalışanların yıllık izin, hastalık izni ve diğer tüm özlük hakları güvence altına alınır.

Tüm çalışanlar, bu politikaya uymakla yükümlüdür. Politikaya aykırı bir davranış sergileyen çalışanlar, gerekli disiplin prosedürlerine tabi tutulur. Çalışanların politikada yapılan güncellemelerden haberdar olmaları sağlanır ve gerektiğinde bilgilendirme yapılır. Otelimiz, her çalışanına değer verir ve onların en iyi şekilde gelişmelerini destekler.

## **SU TASARRUF POLİTİKAMIZ**

Otelimizde, su kaynaklarının sürdürülebilirliğini sağlamak ve çevresel sorumluluğumuzu yerine getirmek amacıyla su kullanımımızı azaltmayı hedefliyoruz. Misafirlerimizle birlikte hareket ederek hem doğal kaynakları korumak hem de çevresel etkimizi en aza indirmek önceliklerimizdendir.

Misafirlerimizin, çarşaf ve havlularını her gün değiştirmek yerine, ihtiyaç duyduklarında değiştirmemiz için bizi bilgilendirmesini rica ediyoruz. Bu sayede gereksiz yıkama ve su tüketimi azaltılır. Odalarda ve ortak alanlarda, misafirleri su tasarrufuna teşvik eden bilgilendirme notları yer alacaktır. Tüm odalarda ve ortak alanlardaki musluklara ve duş başlıklarına su tasarrufu sağlayan aparatlar yerleştirilmiştir.

Otelimizde, tüm su tesisatı düzenli olarak kontrol edilmekte ve herhangi bir kaçak en kısa sürede giderilmektedir. Otel personeline suyun doğru ve verimli kullanımı konusunda düzenli eğitimler verilmektedir.

Çamaşır ve bulaşık makineleri tam kapasite çalıştırılmaktadır. Bulaşıklar elde değil, makinelerde yıkanarak daha az su harcanmaktadır. Geri dönüştürülmüş su kullanımı için altyapı incelenmekte ve mümkün olduğunda uygulanmaktadır. Aylık su tüketimi ölçülerek izlenmekte, hedeflerin altında kalmak için iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

## **SÜRDÜRÜLEBİLİR SATIN ALMA POLİTİKAMIZ**

Otelimizde, sürdürülebilir turizm anlayışımız çerçevesinde, çevrenin korunmasını ve işletmemizin çevreye olan etkilerinin en aza indirilmesini temel bir sorumluluk olarak görüyoruz. Bu doğrultuda, bulunduğumuz çevre ve topluma katkı sağlamayı, satın alma süreçlerimizde sürdürülebilirliği önceliklendirmeyi taahhüt ediyoruz.

Bu kapsamda; yiyecek, içecek ve diğer ürün alımlarında, kalite standartlarına ve ilgili mevzuatlara uygun, yerel olarak üretilmiş ürünlere öncelik veriyoruz. Daha az enerji ve su tüketen, daha az atık üreten ve çevreye zarar vermeyen malzemelerin seçimini yapıyoruz. Ürün ve ekipmanların yalnızca satın alma maliyetini değil, yaşam boyu maliyetini değerlendiriyor, çevresel etkileri minimize eden çözümleri tercih ediyoruz. Tedarikçilerimizle iletişim halinde olarak sürdürülebilirlik bilincini artırmayı, çevreye duyarlı ürün ve hizmetlerin teminini teşvik ediyoruz.

## **TEDARİKÇİ ÇEŞİTLİLİĞİ POLİTİKAMIZ**

Bu politika, otelimizin tüm tedarikçilerle olan ilişkilerinde çeşitliliği teşvik etmeyi ve iş yaparken sosyal sorumluluk, etik değerler ve sürdürülebilirlik ilkelerine sadık kalmayı amaçlamaktadır. Otelimiz, farklı kültürler, cinsiyetler, etnik kökenler ve iş modelleri gibi çeşitliliği yansıtan tedarikçilerle iş birliği yaparak sektördeki pozitif değişimi desteklemeyi hedeflemektedir.

Bu politika, tüm tedarikçi seçimi süreçlerini kapsar. Otelimiz, yerel, bölgesel ve küresel pazarlardan tedarikçi çeşitliliğini artırmayı ve adil fırsatlar yaratmayı taahhüt etmektedir. Ayrıca, özellikle küçük işletmeler, kadın girişimciler, etnik azınlıklar ve engelli bireylerin işletmeleri ile iş birliğine öncelik verilecektir.

Otelimiz, yerel tedarikçileri ve küçük işletmeleri desteklemeye özen gösterecek, yerel ekonomiye katkı sağlamayı hedefleyecektir. Özellikle yerel gıda üreticileri, zanaatkarlar ve hizmet sağlayıcılar gibi küçük işletmelere fırsatlar yaratılacaktır.

Tedarikçi çeşitliliği politikalarının etkinliğini izlemek amacıyla, yıllık tedarikçi çeşitliliği raporları hazırlanacak ve ilgili paydaşlarla paylaşılacaktır. Otelimiz, tedarikçi çeşitliliğini sürekli iyileştirme amacıyla geribildirim alacak ve süreçlerdeki eksiklikleri giderme yönünde adımlar atacaktır. Tedarikçi çeşitliliğini desteklemek için otelimiz içindeki tüm ilgili personel, tedarikçi çeşitliliği hakkında eğitilecektir. Tedarikçilerle yapılan sözleşmelerde, çeşitliliğe olan bağlılıkları ve bu politikalara uyum sağlama sorumlulukları açıkça belirtilecektir.

## **YEREL DESTİNASYONLARA KATILMA VE FIRSATLAR POLİTİKAMIZ**

Bu politika, otelimizin yerel destinasyonlarla işbirliği yaparak misafirlerimize daha zengin deneyimler sunmayı amaçlamaktadır. Yerel turizm cazibe merkezleriyle bağlantılar kurarak,

misafirlerimize daha fazla seçenek ve fırsat sunmak hedeflenmektedir. Ayrıca, otelimizin yerel ekonomiyi desteklemesi ve sürdürülebilir turizmi teşvik etmesi sağlanacaktır.

Otelimiz, yerel işletmelerle (restoranlar, müzeler, turlar, kültürel etkinlikler, doğa gezileri vb.) işbirlikleri kuracaktır. Bu ortaklıklar sayesinde misafirlerimize özel indirimler, paketler ve fırsatlar sunulması hedeflenmektedir. Yerel işletmelerin tanıtımına katkıda bulunulacaktır.

Otelimiz, yerel etkinliklere katılımı teşvik edecektir. Misafirler, etkinliklere katılma ve bunlardan faydalanma fırsatına sahip olacaklardır. Etkinlikler arasında festivaller, konserler, sanatsal gösteriler, yerel yemek etkinlikleri ve çevreyi tanıtan geziler yer alabilir.

Otelimiz, yerel destinasyonlarla olan ilişkilerinde çevresel sürdürülebilirliği gözetir. Yerel işletmelerle yapılan işbirlikleri çevre dostu ve sürdürülebilir olmalıdır. Bu, doğal kaynakların korunmasına, yerel hayvan türlerinin korunmasına ve kültürel mirasın yaşatılmasına katkı sağlar. Misafirlere, çevre dostu turizm faaliyetleri konusunda bilinçlendirme sağlanacaktır. Otelimiz, yerel destinasyonları tanıtan promosyonel materyaller, sosyal medya paylaşımları ve broşürler ile misafirleri bilgilendirecektir.

## **YEREL KAYNAKLARIN KULLANIMI ve YEREL TOPLULUKLARI DESTEKLEME POLİTİKAMIZ**

Bu politika, otelimizin çevreye duyarlı, sürdürülebilir ve yerel kaynakları destekleyen bir şekilde faaliyet göstermesini sağlamak amacıyla oluşturulmuştur. Yerel kaynakları etkin bir şekilde kullanarak, hem çevresel ayak izimizi azaltmayı hem de yerel ekonomiye katkı sağlamayı hedefliyoruz.

Otelimiz, imkan doğrultusunda yerel üreticilerden temin edilen organik ve taze ürünleri kullanmayı hedeflemektedir. Yerel kaynakların kullanımını teşvik ederken, atık üretiminin azaltılması ve geri dönüştürülmesi ön planda tutulur. Geri dönüştürülebilir malzemeler ve paketlemeler tercih edilerek çevresel etki en aza indirilmeye çalışılır.

Otelimizde çalışacak personelin büyük kısmı yerel halktan seçilmektedir. Yerel ekonomiyi desteklemek amacıyla, otelimizin işletmesinde çalışanlarımıza eğitim verilir ve kariyer gelişimlerine katkı sağlanır. Yerel eğitim kurumları ile iş birliği yaparak, yerel halk için beceri geliştirme kursları ve çevre dostu uygulamalar hakkında eğitimler düzenlenir. Ayrıca, yerel sosyal sorumluluk projelerine katkı sağlanır.

Yerel halkı istihdam etmek, otel yönetiminde yerel çalışanların sayısını artırmak ve yerel iş gücünü desteklemek için öncelikli olarak yerel iş gücünü tercih ederiz. Eğitim ve kariyer gelişimi fırsatları sunarak, bölgesel iş gücünün kalitesini artırmaya katkıda bulunuruz. Otelimiz, misafirlerimize yerel kültür ve gelenekler hakkında bilgi sağlamayı, yerel festivalleri ve etkinlikleri tanıtmayı hedefler. Ayrıca, otel içinde yerel sanatçıların eserlerine ve kültürel performanslara yer vererek misafirlerimizin bölgenin kültürel zenginliklerini keşfetmelerini sağlar.

## YEŞİL SATIN ALMA POLİTİKAMIZ

Bu politika, otelimizde sürdürülebilirliği artırmak, çevre dostu ürün ve hizmetleri tercih etmek, doğal kaynakları korumak ve çevreye olan olumsuz etkilerimizi azaltmak amacıyla yeşil satın alma stratejilerimizi belirler. Bu politikayla, çevre dostu ürün ve hizmetlerin satın alınmasını teşvik ederken, ekolojik ayak izimizi azaltmayı hedeflemekteyiz. Yeşil satın alma politikası, tüm otel faaliyetleri için geçerlidir. Bu, otelin günlük işletme ihtiyaçları, bakım, temizlik, yiyecek ve içecek tedarikleri, mobilya ve dekorasyon gibi tüm mal ve hizmet alımlarını kapsar.

Satın alınacak ekipmanlar, enerji verimliliği yüksek olmalıdır. Bu, enerji tüketimini en aza indirmek amacıyla önem taşır. Ürünlerin ambalajlarının geri dönüştürülebilir olması veya minimal atık yaratacak şekilde tasarlanması tercih edilecektir. Yeşil tedarik politikamıza uygun olarak, çevre dostu uygulamaları benimseyen, sürdürülebilir tedarikçilerle işbirliği yapılacaktır.

Otel personeline, yeşil satın alma ve sürdürülebilirlik hakkında düzenli eğitimler verilecektir. Böylece çevre dostu alışveriş anlayışının kurum kültürüne entegre edilmesi sağlanacaktır. Müşterilerimize, çevre dostu uygulamalarımız ve sürdürülebilirlik politikalarımız hakkında bilgi verilecek ve onları da bu konuda bilinçlendirmeye çalışılacaktır. Yeşil satın alma politikamızın etkinliği düzenli olarak gözden geçirilecek ve alınan çevresel etkiler ölçülecektir. Çevre dostu ürün ve hizmetlerin alım miktarları, sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşma oranları yıllık raporlarla belgelenip paylaşılarak, gelişim sağlanacaktır.

## KÜLTÜREL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKAMIZ

Bu politika, otelimizin kültürel mirası koruma, yerel toplumlarla işbirliği yapma ve kültürel çeşitliliği teşvik etme amacını taşır. Kültürel sürdürülebilirlik, yalnızca çevresel değil, aynı zamanda toplumsal ve kültürel değerlere de saygı göstermek anlamına gelir. Otelimiz, yerel kültürün zenginliğini tanır, korur ve destekler, misafirlerimize farklı kültürleri tanıtmayı hedefler.

Otelimiz, bölgesel kültürel gelenekleri ve mirası korumak amacıyla yerel sanatçılar, zanaatkarlar ve kültürel organizasyonlarla işbirliği yapar. Yerlisi olduğu bölgenin geleneksel el sanatları, müzikleri, yemekleri ve festivalleri otelimizde tanıtılır. Otelimiz, çevresel sürdürülebilirlik ile kültürel mirası birleştirir.

Otelimiz, yerel toplumu güçlendirmek amacıyla çeşitli sosyal sorumluluk projelerine aynı veya nakdi destek verir. Misafirlerimize yerel kültür hakkında bilgilendirmeler yaparak, bölgeye ait yerel ürünleri ve hizmetleri tanıtır. Otelimiz, yerel çiftçilerden, üreticilerden ve hizmet sağlayıcılardan tedarik ettiği ürünleri kullanarak yerel ekonomiyi destekler. Misafirlere otel dışında yerel restoranlar, el sanatları dükkanları ve kültürel mekanlar hakkında bilgi verilir.

## MÜLKİYET HAKLARI POLİTİKAMIZ

Otelimizde kullanılan tüm yazılımlar, markalar, logolar, tasarımlar, içerikler, sanat eserleri ve diğer entelektüel mülkiyet öğeleri, yasal mülkiyet haklarına sahip olan kişi ya da kuruluşlardan alınan lisanslarla korunur. Otelimiz, bu hakları ihlal etmemek için her türlü önlemi alır ve üçüncü şahıslara ait entelektüel mülkiyet haklarına saygı gösterir.

Otelin fiziksel mülkleri, ekipmanları, envanteri ve diğer mal varlıkları, ilgili yasal düzenlemelere uygun olarak işletilir ve korunur. Otelimizde kullanılan tüm taşınmazlar, araçlar ve ekipmanlar, şirketin mülkiyetinde olup, yalnızca şirket içindeki yetkilendirilmiş personel tarafından kullanılabilir. Otelimiz, faaliyetlerini sürdürmek için gerekli tüm lisans ve izinleri alır ve yasal gerekliliklere tam uyum sağlar. İlgili devlet otoritelerinden alınan işletme lisansları, sağlık, güvenlik, çevre ve diğer düzenleyici izinler sürekli geçerli olacak şekilde yenilenir ve güncellenir.

Otelimizin markası, adı, logoları ve ticari isimleri, yasal olarak tescillenmiş ve korunmuş mülkiyet haklarıdır. Marka, misafirlerimize kaliteli hizmeti temsil etmekte ve otelin itibarını yansıtmaktadır. Bu marka öğelerinin izinsiz kullanımı yasaktır ve ilgili yasal hakların ihlali durumunda yasal işlemler başlatılabilir.

Çalışanlar, yasalara ve iç politikalara uygun hareket etmeleri konusunda bilgilendirilir. Otelimiz, mülkiyet haklarının ihlal edilmesini önlemek amacıyla düzenli iç denetimler yapar ve ilgili yasal yükümlülükleri yerine getirir. Otel, içerik kullanımını ve marka korumasını sürekli izler ve gerektiğinde dış denetimlere tabi tutar.

## **SÜRDÜRÜLEBİLİR UYGULAMALAR POLİTİKAMIZ**

Sürdürülebilir uygulamalar politikası, otelimizin çevreye duyarlı bir işletme olarak sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmasını sağlayacak, misafirlerimize çevre bilinci kazandıracak ve otelin uzun vadeli başarısını destekleyecektir. Bu politikaların tüm misafirler, tedarikçiler ve çalışanlar tarafından benimsenmesi, hem çevreye hem de toplumumuza olumlu etkiler yapacaktır.

Otelimiz, enerji verimliliği yüksek cihazlar kullanarak enerji tüketimini minimuma indirir. LED aydınlatmalar, enerji tasarruflu klima sistemleri ve akıllı aydınlatma teknolojileri kullanılır. Otel içindeki enerji kullanımı düzenli olarak izlenir ve tüketim verileri analiz edilerek tasarruf sağlayan önlemler alınır.

Su tasarruflu cihazlar (duş başlıkları, musluklar, tuvaletler vb.) kullanılarak su tüketimi azaltılır. Misafirlerimize su tasarrufunun önemi konusunda bilgilendirme yapılır. Otelimizde tüm atıklar (plastik, kağıt, cam, metal, organik atıklar) ayrıştırılarak geri dönüşüm için uygun tesislere gönderilir. Atıkların doğru şekilde yönetilmesi sağlanır. Ambalaj malzemelerinin kullanımını en aza indirmek ve bir kez kullanılan ürünlerin tekrar kullanımını sağlamak adına otel içinde politikalar uygulanır (örneğin, tek kullanımlık plastiklerin yasaklanması).

Otelimiz restoranlarında, organik ve yerel üreticilerden temin edilen gıda ürünlerinin kullanımına özen gösterilir. Menülerde mevsimsel ürünlere öncelik verilir. Gıda israfını

önlemek için porsiyon kontrolü, artan gıdaların sosyal sorumluluk projelerine yönlendirilmesi veya yeniden kullanılabilir malzemelerle paketlenmesi gibi çözümler uygulanır.

Otelimizin iç mekanları, doğal ışık kullanımı ve doğal havalandırma sistemleri ile aydınlatma ve havalandırma ihtiyacı en aza indirilir. Otelimiz, karbon ayak izini hesaplar ve emisyonları azaltmaya yönelik stratejiler geliştirir. Ayrıca, sürdürülebilir ulaşım seçeneklerine (elektrikli araçlar, toplu ulaşım, bisikletler vb.) teşvik edilir.

Otelimiz personeline sürdürülebilirlik konusunda düzenli eğitimler verilir. Enerji verimliliği, su tasarrufu, atık yönetimi ve çevreye duyarlı hizmet verme gibi konular üzerinde bilinçlendirme yapılır. Çalışanlar, sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmak için aktif bir şekilde katılım sağlarlar. Çalışan öneri sistemleriyle sürdürülebilirlik odaklı fikirler teşvik edilir.

Misafirlere sürdürülebilir uygulamalar hakkında bilgi verilir. Özellikle, odada enerji tasarrufu sağlayan cihazların nasıl kullanılacağı, atıkların nasıl ayrıştırılacağı gibi konularda bilgilendirmeler yapılır. Misafirlere yeşil seçenekler (odalarını günlük temizlememek, enerji tasarrufu sağlamak için odalarındaki ışıkları kapatmak vb.) sunularak sürdürülebilir alışkanlıklar benimsemeleri teşvik edilir.

Sonuç olarak, bu sürdürülebilir uygulamalar politikası, otelimizin çevreye duyarlı bir işletme olarak sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmasını sağlayacak, misafirlerimize çevre bilinci kazandıracak ve otelin uzun vadeli başarısını destekleyecektir. Bu politikaların tüm misafirler ve çalışanlar tarafından benimsenmesi, hem çevreye hem de toplumumuza olumlu etkiler yapacaktır.

## **SÜRDÜRÜLEBİLİR YAZIŞMA POLİTİKAMIZ**

Bu politika, çevreyi koruma sorumluluğumuzu yerine getirmek ve sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşmak amacıyla yazılı iletişim süreçlerimizi düzenlemeyi hedefler. Yazışmalar, çevre üzerindeki etkilerini en aza indirmek için optimize edilecek, dijital ve fiziksel yazışmalar arasındaki denge korunacaktır. Ayrıca, bu politika, tüm otel çalışanları ve tedarikçiler tarafından kullanılan yazılı iletişim araçlarını kapsar. Yazılı iletişim, e-posta, yazılı belgeler, raporlar, faturalar, sözleşmeler, iç duyurular ve tüm yazılı mesajlaşma araçlarını içerir. Ayrıca, müşterilerle yapılan yazılı iletişim süreçleri de bu politikanın kapsamına dâhildir.

Tüm yazılı iletişimlerde kağıt tüketimini minimumda tutmayı hedefliyoruz. Gereksiz yazılı belgelerden kaçınılacak, dijital ortamda saklama ve paylaşma süreçleri teşvik edilecektir. E-posta, bulut depolama ve dijital belgeler gibi çevre dostu iletişim araçları ön planda olacaktır. Yazılı belgelerin dijitalleştirilmesi, hem kağıt tüketimini azaltacak hem de hızlı ve verimli iletişimi destekleyecektir.

Kağıt kullanımı zorunlu olduğunda, geri dönüştürülebilir kağıtlar tercih edilecek ve kağıtların tek taraflı kullanılmasından kaçınılacaktır. Yazışmaların, gerektiğinde sadece önemli kısımları basılacak ve tasarruf sağlanacaktır. Yazılı materyallerin dijital ortamda saklanması ve

paylaşılması sırasında enerji verimliliği göz önünde bulundurulacaktır. Özellikle yazıcı kullanımı minimize edilecek, enerji tasarrufu sağlayan dijital sistemler tercih edilecektir.

E-posta, belge paylaşım sistemleri ve dijital platformlar üzerinden yazılı iletişim teşvik edilecektir. Fiziksel belgeler yalnızca zorunlu hallerde kullanılacak ve dijital yazışmaların tercih edilmesi sağlanacaktır. Yazılı belgeler yalnızca gerektiğinde basılacak, genellikle dijital olarak iletilecek ve saklanacaktır. Otel içindeki belgeler, yazıcı yerine e-posta, PDF veya dijital imza ile paylaşılacaktır.

E-posta yazışmalarında gereksiz eklerden kaçınılacak, büyük dosyalar yerine bağlantılar (linkler) paylaşılacaktır. E-posta konularında net ve kısa ifadeler kullanılacak, gereksiz e-posta trafiği engellenecektir. Yazılı belgelerin dijital arşivleme sistemlerine aktarılması sağlanacak, fiziksel arşivlemeye olan ihtiyaç azaltılacaktır. Dijital ortamda erişim kolaylığı ve veri güvenliği sağlanacaktır.

Çalışanlarımıza sürdürülebilir yazışma yöntemleri, dijital araçların etkin kullanımı ve kağıt tasarrufu sağlama konusunda eğitimler verilecektir. Bu eğitimler, otel içindeki tüm yazılı iletişimin daha çevre dostu hale gelmesini sağlayacaktır. Tüm çalışanlar, yazılı iletişimde sürdürülebilirlik standartlarına uymakla yükümlüdür. Çalışanlar, yazılı belgelerin basılmadan önce dijital ortamlarda kullanılmasını tercih etmelidir.

Müşterilere e-posta yoluyla elektronik faturalar ve belgeler gönderilecektir. Fiziksel belgeler yalnızca müşteri talep ettiğinde verilecektir. Otel müşterilerine çevreye duyarlılık ve sürdürülebilir yazışma politikamız hakkında bilgilendirici mesajlar iletilecektir. Ayrıca, müşterilerimize kağıt tüketimini azaltmaya yönelik teşvikler sunulacaktır. Belgelerin dijital ortamda imzalanması ve onaylanması sağlanacak, fiziksel imzaların gereksiz kullanımı önlenecektir.

## **ŞEFFAFLIK VE DOĞRU TANITIM POLİTİKAMIZ**

Otelimiz, tüm tanıtımlarımızda gerçekçi, doğru ve güncel bilgiler kullanılır. Oda tipleri, büyüklükleri, özellikleri ve manzaralar hakkında ayrıntılı bilgiler sağlanır. Fotoğraflar, odaların gerçek durumunu yansıtacak şekilde seçilir. Fiyatlar, vergiler ve ek ücretler (öğün, aktiviteler vb.) açık bir şekilde belirtilir. Gizli ücretler veya sürpriz maliyetler uygulanmaz. Sunulan hizmetler ve restoran seçenekleri hakkında tam bilgi verilir.

Müşteri geri bildirimlerine büyük önem verilir. Tüm yorumlar (olumlu ve olumsuz) şeffaf bir şekilde paylaşılır. Olumsuz yorumlar, profesyonel ve çözüm odaklı bir şekilde yanıtlanır. Müşteri deneyiminden ders alınarak iyileştirmeler yapılır. Yorumlar, gerçek misafirlerden alınarak hiçbir şekilde manipüle edilmez.

Otelimizde sunulan tüm hizmetler, belirlenen kalite standartlarına uygun olarak sağlanır. Tüm personel, konuklara en yüksek seviyede hizmet sunmak için düzenli eğitimlerden geçirilir. Personel, müşteri memnuniyeti konusunda sürekli olarak eğitim alır ve gelişen ihtiyaçlar doğrultusunda güncel bilgilere sahip olurlar.

Fiyatlar her zaman açık ve anlaşılır olur. Ekstra ücretler, iptal politikaları ve ödeme seçenekleri konusunda misafirlere net bilgiler sunulur. Misafirlerimize, rezervasyon iptali veya değişiklik talepleri konusunda açık ve adil bir politikanın geçerli olduğu bildirilir.

Otelimiz, çevre dostu uygulamalara ve sürdürülebilirlik politikalarına tamamen bağlıdır. Tüm bu uygulamalar tanıtımlarımızda vurgulanır. Otelimizin sahip olduğu çevre dostu sertifikalar ve sürdürülebilir uygulamaları (atık yönetimi, enerji verimliliği vb.) misafirlerimize açıklanır.

Salgın hastalıklar ve diğer sağlık tedbirleri hakkında misafirlere sürekli olarak bilgi verilir. Otelde alınan hijyen önlemleri, temizlik prosedürleri ve güvenlik protokolleri hakkında şeffaf bilgi sağlanır. Otel içinde acil çıkış yolları, yangın güvenliği, ilkyardım hizmetleri gibi kritik bilgiler her zaman misafirlere açık şekilde sunulur.

Web sitemizde ve sosyal medya platformlarında otelimizle ilgili tüm bilgiler güncel tutulur. Yapılacak olan yenilikler, etkinlikler veya hizmet değişiklikleri anlık olarak paylaşılır. İndirimli fiyatlar ve promosyonlar hakkında şeffaf bir şekilde bilgilendirme yapılır. Misafirler, bu fırsatları kolayca görüntüleyebilir ve uygun şekilde faydalanabilirler. Misafirler, otelimize telefon, e-posta, web formu veya sosyal medya üzerinden kolayca ulaşabilir. Müşteri destek ekibimiz, her türlü soruya hızlı ve profesyonel bir şekilde cevap verir. Otel personeli, farklı dillerde hizmet verecek şekilde eğitilmiştir ve misafirlere dil bariyerini aşmaları için yardımcı olunur.

## **YEREL GİRİŞİMCİLERİ DESTEKLEME POLİTİKAMIZ**

Bu politika, otelimizin yerel topluluğa katkıda bulunmayı ve yerel girişimcileri, işletmeleri ve sanatçıları desteklemeyi amaçlayan sürdürülebilir bir yaklaşım benimsemesini sağlamak için oluşturulmuştur. Yerel iş gücüne, tedarikçilere ve sanatçılara fırsatlar sunarak, topluluğumuza ekonomik fayda sağlamayı hedefliyoruz.

Otelimizde kullanılan tüm yiyecek ve içecek malzemelerinin mümkün olduğunca yerel çiftçilerden ve üreticilerden temin edilmesi sağlanacaktır. Yerel el sanatları, tekstil ürünleri ve hediyelik eşyalar otelimizde satılacak ve bu ürünler için yerel sanatçılarla işbirliği yapılacaktır.

Yerel okullar ve sivil toplum kuruluşlarıyla işbirliği yapılarak sosyal sorumluluk projeleri geliştirilecektir. Yerel organizasyonlar için etkinlik alanlarımız, uygun fiyatlarla veya ücretsiz olarak sunulacaktır.

Otelimizde çevre dostu malzemeler kullanmaya özen gösterilecek ve bu konuda yerel girişimcilerle işbirliği yapılacaktır. Özellikle geri dönüşümlü malzemelerin üreticileri ile ortaklıklar kurulacaktır. Yerel sürdürülebilir çiftçiler ve çevre dostu işletmelerle yapılan işbirlikleri sayesinde, otelimizin çevre üzerindeki olumsuz etkisi en aza indirilecektir.

Otelimiz, yerel kaynakları etkili ve sürdürülebilir bir şekilde kullanarak çevresel, toplumsal ve ekonomik etkileri en aza indirmeyi ve yerel toplulukları desteklemeyi amaçlamaktadır. Misafirlerimize sürdürülebilir bir konaklama deneyimi sunarken, yerel değerlerin korunmasına katkıda bulunmaya devam edeceğiz.

## YEREL TOPLULUK GERİ BİLDİRİM POLİTİKAMIZ

Yerel topluluklarla güçlü ve sürdürülebilir bir ilişki kurmak, otelimizin topluma olan sorumluluğunun temel bir parçasıdır. Otelimiz, yerel halkın sesine kulak vermeyi ve onların geri bildirimlerine saygı göstererek toplulukla işbirliği yapmayı taahhüt eder. Bu politika, yerel toplulukların otelimizin faaliyetleri hakkında geri bildirimde bulunmalarını teşvik etmek ve bu geri bildirimleri değerlendirmek amacıyla oluşturulmuştur.

Yerel toplulukla etkileşim, sürekli, şeffaf ve açık olmalıdır. Otelimiz, toplulukla güçlü bir diyalog kurarak, ihtiyaçlarını ve endişelerini anlamayı hedefler. Otel yönetimi, yerel halkla düzenli toplantılar, forumlar ve etkinlikler düzenleyerek toplulukla doğrudan iletişim kurmayı sağlar. Topluluk üyeleri, otel hakkında herhangi bir görüş, öneri, şikayet veya öneride bulunabilirler.

Yerel topluluk üyeleri, çeşitli geri bildirim kanalları aracılığıyla görüşlerini iletebilirler. Bu kanallar arasında, yerel toplantılar, anketler, sosyal medya platformları, e-posta adresleri ve otelimizin yerel ofisi gibi yöntemler bulunmaktadır.

Tüm geri bildirimler, tarafsız ve objektif bir şekilde değerlendirilir. Geri bildirimler, özellikle yerel çevre, kültür, ekonomik gelişim ve çevresel sürdürülebilirlik konularında önemsenir. Yerel topluluk geri bildirimleri, otel yönetiminin ve ilgili departmanlarının dikkatine sunulacak ve bu geri bildirimlerin yanıtlanması için belirli bir zaman dilimi belirlenir. Geri bildirimlere en kısa sürede uygun ve yapıcı bir şekilde yanıt verilecektir.

Yerel topluluklardan alınan geri bildirimler, otelimizin hizmet kalitesini iyileştirmek ve toplulukla ilişkilerimizi güçlendirmek için kullanılır. Herhangi bir olumsuz geri bildirim, iyileştirme fırsatı olarak değerlendirilir ve belirli aksiyonlar alınır. Geri bildirimlerin toplulukla paylaşılan sonuçları, yapılan değişiklikler ve iyileştirmeler konusunda topluluk üyeleri bilgilendirilir. Otelimiz, topluluk tarafından verilen geri bildirimlere dayanarak sosyal sorumluluk projelerini güncelleyebilir ve çevresel etkilerini minimize etmek için adımlar atabilir.