



AVANTGARDE

COLLECTION

AVANTGARDE COLLECTION
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2023

1. AVANTGARDE COLLECTION SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK MESAJI

AVANTGARDE COLLECTION olarak turizmde sürdürülebilirlik çalışmalarının çevresel ve kültürel miras üzerindeki olumsuz etkileri en aza indirmenin ve sürdürülebilir turizmin getirdiği sorumlulukların bilincindeyiz. Gelecek nesiller için daha iyi bir dünya bırakmaya çalışıyoruz. Bu doğrultuda çevresel etkilerin azaltılması, enerji, su ve atık yönetimi, kültürel ve sosyal mirasın korunması, yerel halka ekonomik ve sosyal olarak fayda sağlama ve çevreyi koruma gibi sürdürülebilirlik kavramı içinde yer alan birçok konuda çalışmalarımıza devam etmekteyiz. İklim değişikliğinin ve küresel ısınmanın öneminin her geçen gün daha çok hissedildiği günümüz dünyasında üzerimize düşen sorumluluğu en iyi şekilde yerine getirmeyi amaç edinmekte, çevre bilincinin çalışanlarımız tarafından benimsenmesi için eğitimlerimize devam etmekteyiz. Sürdürülebilirlik risklerinin etkin biçimde yönetilmesi ve sürdürülebilir büyümenin uzun vadeli stratejilerle sağlanmasına odaklanarak başarılarımızı her geçen gün arttırmayı hedeflemekteyiz.

2023 yılı raporumuz tesisimiz hakkında genel bilgileri ve sürdürülebilirlik çalışmalarımızı içermektedir.

2. AVANTGARDE COLLECTION TARİHÇESİ

Lucis Global bünyesinde faaliyet gösteren Avantgarde Collection, otel, catering, restaurant zincirlerinden oluşan bir çatı markadır. Avantgarde markasını tamamlayan marka otel ve catering hizmetleri ise Avantgarde Taksim, Avantgarde Levent, Avantgarde Şişli, Avantgarde Yalıkavak ve Kapadokya ile Avantgarde Catering ve Ace Restaurant & Lounge, hem otelcilik hem de servis açısından Avantgarde Collection içindeki girişimlerdir.

Avantgarde Levent, iş dünyası ve yaratıcı işlerin merkezi Levent'te İstanbul'un her noktasına eşit, dinamik bir noktada. Toplantı salonlarıyla özel buluşmalarınız için imkân sunan Avantgarde Levent, aynı zamanda yeni lezzetleri keşfetmek isteyen, nitelikli gastro-hotel değeri katan otel mutfaklarından ayrılan **Ace Restaurant & Bar**'ın her sezon değişen lezzetleri ile her damağa hitap ediyor. Alışveriş tutkunları ve kültür – sanat takipçilerinin diğer uğrak noktaları Zorlu PSM ve birçok galeriyi barındıran Nişantaşı'na yürüme mesafesinde bulunan otel, Etiler-Arnavutköy-Bebek hattına geçip şehrin tadını çıkarmak isteyenlerin her daim radarında kalıyor. Avantgarde Levent Otel 63 deluxe, 14 grand deluxe, 4 superior deluxe ve 3 residential süit olmak üzere birbirinden özel 84 oda ile hizmet vermektedir. 1000 m2 yayılmış alanda kapalı yüzme havuzu, 2 Türk hamamı, gym ve pilates, iş toplantıları, gala yemekleri, kına ve düğün organizasyonları ve kişiye özel her türlü etkinlik için toplantı odaları mevcuttur.

Avantgarde Şişli, geçmişten bu yana çok kültürlü yapısıyla bilinen Şişli'de İstanbul'un yeni 'Soho'su olmaya aday Bomonti'ye ve popüler alışveriş merkezi Cevahir AVM'ye, cadde mağazacılığının canlılığının sürdüğü Rumeli Caddesi ve Osmanbey'e, kenti uçtan uca kateden raylı sistem ulaşım ağına ve pek çok yeme-içme mekânına ev sahipliği yapıyor. Avantgarde Şişli, ayrıca merkezi konumu ve modern toplantı odalarıyla rahat, esnek ve bağımsız çalışma imkânları sunuyor.

Avantgarde Taksim, Taksim Meydanı'na birkaç adım uzaklıkta, şehrin canlılığıyla iç içe olan Avantgarde Taksim, tüm tarihi ve kültürel dokusu ile İstanbul'dan ilham almak için elverişli bir lokasyonda yer alıyor. Sanat ve lezzetin bir arada olduğu İstiklal Caddesi, yürüme mesafesinde kalırken, Beyoğlu'nun dinamik ve keşfedilmeyi bekleyen sokaklarına, kitabevelerine, kilise ve camilerine diğer yandan ise yarımada ve Haliç'e uzanan zamansız bir yerde sizleri bekliyor. Yeni keşifler yapmak için Galata Kulesi'nin efsanevi hikâyesine kulak vermeyi, **Kapalıçarşı**'nın renklerine karışmayı, **Topkapı Sarayı**'nda tarihin kapılarını aralamayı ve şehrin ruhunu yansıtan birbirinden önemli mekanları ziyaret etmeniz için bir fırsat sunuyor.

MİSYONUMUZ

Bulduğumuz lokasyonda her zaman en zor koşullarda bile mükemmel hizmet anlayışımız ile misafirlerimize hizmet vermektir. Biz, yüksek seviyede misafir memnuniyeti ilkemizden asla vazgeçmeden, çevreye duyarlı ve güler yüzlü hizmetimizle devamlı tavsiye edilen ve yeniden tercih edilen bir tesis olmaktan gurur duyuyoruz.

VİZYONUMUZ

Bir dünya markası olarak, üstün hizmet kalitesi ve çevreye duyarlılığı ile konukların her zaman tercih ettiği örnek bir tesis olmaktır.

3. AVANTGARDE COLLECTION SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKASI

Avantgarde Collection olarak temel hedefimiz ürün ve hizmetlerimizde en üst seviyede misafir memnuniyeti sağlamaktır. Bu hedef doğrultusunda aşağıda belirtilmiş olan maddeler temel prensiplerimizi oluşturmaktadır;

❖ Yasal Düzenlemeler

Avantgarde Collection, tüm ürünleri, hizmet anlayışı ve diğer faaliyetleri ile ilgili yasal düzenlemelere uymayı, ilke edinmeyi taahhüt eder.

❖ İnsan Hakları

Avantgarde Collection faaliyetleri ile ilgili olarak uluslararası kabul görmüş tüm insan haklarına saygı göstermeyi taahhüt eder ve bu kapsamdaki tüm mevzuat ve sözleşmelere uyum sağlar. Bu doğrultuda tüm misafir ve çalışanlarımızı ırk, renk, cinsiyet, din, görüş, yaş, sosyal ve medeni durum, aile kökeni, fiziksel veya zihinsel engel ve cinsel yönelim ayrımı yapılmaksızın eşit olarak değerlendiririz.

❖ Çalışanların Güvenliği ve İnsan Kaynaklarına Yatırım

Avantgarde Collection İnsan Kaynakları süreçlerinin temelini insana, dolayısıyla çalışanlarımıza verdiğimiz değer oluşturmaktadır. Avantgarde Collection çalışanlarının sağlık, güvenlik ve mutluluğu, stratejik hedeflerimiz olan büyüme, karlılık ve yeni fırsatlar yaratma odağımızın ayrılmaz bir parçasıdır. Bu hedefimize katkıda bulunacak tüm çalışanlarımız eşit eğitim olanaklarımızdan faydalanır.

Avantgarde Collection, personelinin ve iş ortaklarının sağlığı, güvenliği ve çalışma süreleri konusunda yasal yükümlülükleri yakından takip ederek hayata geçirir; düzenli olarak

denetler ve uygunluğunu kontrol eder.

❖ **Misafir Memnuniyeti ve Güvenliği**

Misafirlerimiz bizim var olma sebebimizdir. Rekabet gücümüzü misafir memnuniyetini sağlayarak arttırabileceğimize ve bu sayede yer aldığımız pazarlarda çok daha iyi yerlere gelebileceğimize inanıyoruz. Misafirlerimizin şikâyetlerini takip etmek, konuyla ilgili misafirlerimizi bilgilendirmek ve çözmek yoluyla şikâyetlerini fırsat haline getirmek birincil görevimizdir.

❖ **Çocuk Hakları**

Avantgarde Coollection, aile ve çocuk oteli konseptindedir. Geleceğimizi çocukların şekillendireceği bilincindeyiz. Avantgarde Collection, çocukların her türlü sömürsünü kınar ve eğitim amacı dışında 18 yaş altı çocuklar işe alınmaz. Avantgarde Collection, çocuk haklarına saygı, çocuk istismarının önlenmesi, bakıma ve korunmaya muhtaç çocuklara yardım konularında faaliyet gösteren tüm yasal kuruluşlarla işbirliği içerisinde olacağını, çalışanlarının da bu konuda bilinçlenmesini sağlayacağını taahhüt eder.

❖ **Çevreye Saygı - Enerji Tasarrufu**

Enerji kaynaklarımızın sınırlı olduğunun bilincinde olup, daha az enerji ve su tüketimini desteklemek için tüketim verilerimizi takip ediyor, çalışanlarımızı bilinçlendiriyor, enerji verimliliğinin sürekli iyileştirilmesini sağlamak amacıyla çalışmalar yapıyoruz. Çevreye zarar vermemek için atıklarımızı ve tehlikeli atıklarımızı geri dönüşüm ilkeleri çerçevesinde doğayı kirletmeyecek şekilde değerlendiriyoruz. Bölgemize özel bitki ve hayvan türlerini korumak için özen gösteriyoruz.

❖ **Gıda Güvenliği – Hijyen**

Gıda zincirinde, gıda güvenliği politikalarına uygun kaliteli ürünleri sunmak, sürekli iyileştirmeler yapmak ve hijyen gereksinimlerini önceliklendirmek için bir gıda güvenliği sisteminin uygulanması ana ilkemizdir.

❖ **Yatırımcılarımız ve İş Ortaklarımız**

Çalışanlarımıza ve iş ortaklarımıza huzurlu ve güvenli bir çalışma ortamı veren yatırımcılarımızın beklentilerini ve gereksinimlerini belirleyerek, optimum maliyetle rakiplerimizden daha iyi hizmet vermeye çalışıyoruz.

❖ **Yerel Ekonomiye ve Sürdürülebilir Satın Alma Uygulamalarını Destekleme**

Yerel ekonomiye katkımızın farkındayız bu nedenle tedariklerimizin büyük kısmını yerel üreticilerden yapmaktayız. Sürdürülebilir turizm için, enerji, su ve atık verimliliği yüksek, çevre dostu ürünler ve hizmetler satın alıyoruz.

❖ **Sosyal Sorumluluk**

Bulduğumuz topluluk ile entegre olma ve toplumsal sorunların çözümünde yer alma konularında yaptığımız çalışmaların, turizmde sürdürülebilirliğin sağlanmasına katkı sağlayacağı inancındayız.

Bu prensiplere göre hem ulusal hem de uluslararası pazarlarda rekabet eden otelimiz her zaman lider olma kararlılığını gösterir, bu amaç için gerekli kaynakları sürekli geliştirir ve sağlar.

4. ÇEVRE, İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ POLİTİKASI

Avantgarde Collection, faaliyetlerimizi yasal mevzuatlara, çevre ve iş güvenliği standartlarına uygun olarak gerçekleştiririz. Bunu sağlamak için;

- ❖ Faaliyetlerimizin çevre, iş sağlığı ve güvenliği alanlarındaki etkilerini ve risklerini belirler, bu risklerin ortaya çıkmasını önlemek veya istenmeyen etkilerini azaltmak için gerekli tedbirleri alırız.
- ❖ Çevre, iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemimizin sürekli gelişimi için amaç ve programlar oluşturur, bunları gözden geçirir, gerekli kaynak yatırımlarını yaparız.
- ❖ Çevre, iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili yasal mevzuatların gerekliliklerini yerine getiririz.
- ❖ Kaza ve hastalıklara neden olabilecek tehlikeli ortamların ve faaliyetlerimizden kaynaklanan çevre kirliliğinin oluşmasını engellemek ve ortadan kaldırmak için gerekli kontrolleri yapar ve önlemler alırız.
- ❖ Çalışanlarımızı eğiterek katılımlarını sağlarız.
- ❖ Tedarikçilerimizi politikamız doğrultusunda çevre, iş sağlığı ve güvenliği standart ve mevzuatlarına uyumunu teşvik eder ve bu alanlarda işbirliği yapmaya özen gösteririz.
- ❖ Misafirlerimizi çevreye duyarlılığımız konusunda bilgilendirilerek, tatilleri süresince doğaya saygılı olma ve korumak için katkıda bulunmalarını bekleriz.

5. KALİTE POLİTİKASI

Avantgarde Collection olarak, misafir memnuniyetini sağlayarak rekabet gücümüzü artırabileceğimize, yer aldığımız pazarlarda çok daha iyi yerlere gelebileceğimize inanıyoruz.

- ❖ Hedefimiz, taahhüt etmiş olduğumuz hizmetleri yüksek kalitede en iyi şekilde vermektir.
- ❖ Bunu başarabilmek için en değerli desteği, alanında uzman çalışanlarımızdan almaktayız.
- ❖ Müşteri, çalışan ve diğer taraflardan gelebilecek geri bildirimleri, yasal mevzuatların da ötesinde müşteri odaklı bakış açısı ile adil ve tarafsız olarak değerlendiririz.
- ❖ Mevcut kalite ve şikâyetleri ele alma sistemimizin, her bir çalışanımız tarafından bilinçli uygulanması, hizmet kalitemizin ve müşteri memnuniyetinin sürekli olarak iyileştirilmesine katkı sağlayacaktır.

6. ÇEVRE YAKLAŞIMIMIZ

Dünyada saygın olabilmek için çevreye ve insana saygılıyız. Misafirlerimizin konforundan taviz vermeden, su, elektrik, enerji, kimyasal, katı atık miktarlarının kontrol altına alınması, çevreye ve doğal kaynaklara yönelik oluşabilecek zararın en aza indirilmesini hedeflemekteyiz. Sürdürülebilir turizm ilkeleri ışığında aldığımız önlemler ile doğal kaynak kullanımını azaltılmış, toprağa, suya, havaya verilen zararların minimum düzeye indirilmesi ve mümkün ise ortadan kaldırılabilmesi için uygulamalar güncellenmiştir.



ATIK YÖNETİMİ



GERİ KAZANILABİLİR ATIKLAR

Atık yönetimi, atığın kaynağında azaltılması, özelliğine göre ayrılması, toplanması, depolanması, geri kazanılması, taşınması, bertaraf edilmesi ve bertaraf işlemleri sonrası kontrolü gibi işlemleri içeren bir yönetim biçimidir.

Avantgarde Collection olarak uyguladığımız Atık Yönetimi Sistemimizde öncelikli amacımız atık miktarını azaltmak, oluşan atıklarımızı iyi yöneterek çevreye en az zarar ile bertaraf etmek ve geri kazanılabilir olanları tekrar kazanmaktır.

Personelimize atık ayrıştırmanın önemi konusunda bilgilendirme eğitimleri verilmekte ve atık ayrıştırma ilgili bölümler tarafından takip edilmektedir.

Genel alanlarda ve misafir odalarında atıklarını ayrıştırmalarını sağlamak için misafirlerimize ayrıştırma kutuları sağlamaktayız. Otellerimizde uyguladığımız Atık Yönetim Sistemi ile ilgili bilgilendirme yapmakta ve onları da atık miktarını azaltma ve oluşan atıkları ayrıştırma konusunda teşvik etmekteyiz.

Toplanan tüm dönüştürülebilir ambalaj atıkları ve organik atıklar lisanslı firmalara teslim edilmekte böylece geri dönüşüme katkı sağlanmaktadır.

Satın alımlarda mümkün olan her yerde büyük ambalajlı ürün tedarik edilmesini önceliğimiz olarak kabul etmekte, böylece fazla ambalaj atığı oluşumunu engellemeye çalışmaktayız.

Tek kullanımlık kahvaltılık ürünler yerine büyük ambalajlı kutu ve kova ürünler satın alınarak

ambalaj atığı azaltılmaya çalışılmaktadır.

Bitkisel atık yağ ve tehlikeli atıklarımızı yasaların öngördüğü şekillerde depolayarak lisanslı firmalarla bertaraf/geri kazanıma göndermekteyiz. Tesisimizin genel alanlarında tekrar doldurulabilir sabunluklar kullanılmaktadır. Oda temizliklerinde kullanılan kimyasallarda konsantre ürün seçilerek dozajlama sistemi kullanılmaktadır. Bu şekilde daha az dozda daha etkili sonuç alınıp, minimum atıkla çevreyi korumaktayız. Kâğıt tüketimimizi azaltmak için mümkün olduğunca yazışmalarımızı ve duyurularımızı mail ortamında yapmaktayız. Dokümanlar üzerinde yapılan güncellemeler kullandığımız doküman yazılımı aracılığıyla kalite ağımız üzerinden duyurulabilmektedir. Yönetim sistemlerimize ve yasal standartlara göre kayıt alınması gereken dokümanlar mümkün ise elektronik ortamda oluşturulmakta ve bilgisayar üzerinde depolanmaktadır.

Malzeme	Tür	Değişim (%)
Kağıt	A3 ve A4	% -27,32

2023 yılı ocak-mayıs ayları arasında kâğıt (A4,A3) tüketiminde %27,32 lik bir düşüş gerçekleşmiştir.

ATIK YÖNETİMİ ÇALIŞMALARIMIZ

Odalardaki plastik çamaşır poşetleri kraft kâğıt malzeme ile değiştirilmiştir.

Misafir alanlarındaki 3 kutulu atık istasyonları 5 kutulu sistemle değiştirilmiş ve sayıları artırılmıştır.



Odalarımızda tek kullanımlık kahve fincanı ve kaşık; porselen ve geri dönüşüme uygun malzeme ile değiştirilmiştir.

Bazı oda bukletlerindeki çift ambalaj teke düşülmüştür.

Tesisteki bazı ünitelerde plastik ve metal içecek ambalajlı ürünler yerine depozitolu ürünlerin kullanımı artırılmıştır.

HEDEFLERİMİZ

ORGANİK	PLASTİK	KAĞIT	METAL
25 ton	250 kg	2500kg	125kg

- Pandemi dönemi sonrasında kâğıt Amerikan servis yerine çok kullanımlı Amerikan servis kullanımına geçilmesi
- Biobozunur çöp torbalarının kullanılmaya başlanması
- Pipet kaynaklı atığın azaltılması (Tercihli kullanım / Kâğıt-bambu pipet)
- Online check in sisteminin hayata geçirilmesi yolu ile giriş işlemlerindeki kâğıt tüketiminin azaltılması
- E-mail sistemi ve e-arşiv sistemine geçilerek kâğıt arşivleme sisteminden vazgeçilmesi
- Personel bilinçlendirme çalışmalarına devam edilmesi, dış kaynaklı eğitimler alınması



Değerlendirme;

2023 yılı ilk 5 ayı içerisinde geri dönüşüme önem verilerek kullanılan zararlı atık miktarlarının azaltılması ve geri dönüşümün artırılması hedeflenmektedir.



Atık	Tür	Değişim (%)
Atık Yağ	Bitkisel	% -24

Değerlendirme;

2023 yılında toplanan bitkisel atık yağlar biodizel yakıt üretimi içingeri dönüşüm firmasına teslim edilmiştir.

❖ TEHLİKELİ KİMYASAL ATIKLAR:

Otelimizde oluşan tehlikeli kimyasal atıkların çevreye zarar vermeden bertaraf edilebilmesi için bölümlerimizde oluşan tehlikeli kimyasal atıkları, tehlikeli kimyasal

atık toplama odalarımızda uygun koşullarda toplamakta, etiketlemekte ve yasalara uygun bertaraf edilmesi veya değerlendirilmesi için lisanslı firmalara teslim edilmektedir. Bu konuda personelimize eğitimler vermekte, atık toplama alanlarında uyarıcı ve bilgilendirici afişler bulundurmaktayız.

Gerçekleştirdiğimiz tehlikeli kimyasal atık dökülmesi tatbikatları esnasında da tehlikeli kimyasal atıkların ne şekilde depolanacağı konusunda personelimize bilgilendirme eğitimi verilmiştir.

Değerlendirme;

- 2023 yılının ilk 5 ayı içerisinde geri dönüşüme önem verilmiş, bu konuda personellerimize eğitimler verilerek bilinçlenmeleri sağlanmıştır.



KİMYASAL KULLANIMI

Temizlik yapılacak alanları hijyenik olarak temizleyebilmek ve aynı zamanda sağlığı ve çevreyi mümkün olduğu kadar az olumsuz etkilemek amaçlanmaktadır. Çevreye verilecek zararlar, sadece çevreye uyumlu temizlik ürünleri kullanarak değil aynı zamanda bu ürünleri tasarruflu kullanarak ve dozajını iyi ayarlayarak da en aza indirilebilmektedir. Böylelikle kimyasalların çevreye toplam zararı önemli ölçüde azaltılabilmektedir.

Havuzlarımızda uygun hijyenik uygulama için minimum miktarda kimyasal kullanan otomatik dozaj sistemleri kullanılmaktadır.

Çamaşırlarımız otelimiz bünyesinde uygun teknolojik makineler ile otomatik dozajlama yapılarak temizlenmekte ve bu sayede kimyasal kullanımının azaltılması hedeflenmektedir.

Dışarıdan hizmet aldığımız haşere mücadele firmasının kullandığı ilaçların insan sağlığına ve çevreye zarar vermeyen ürün olduğunu kontrol etmekteyiz. Doğal tedbirlerden (sinek tutucu, yapışkanlı kâğıt vb.) daha fazla yararlanmaya çalışarak ilaçlama kaynaklı kimyasal tüketimini azaltmaya çalışılmaktadır.

Kimyasal depolarımızda kimyasal muhafazasında tüm raflarda sızdırmaz tavalardan yararlanılmaktadır. Bu şekilde kimyasalın herhangi bir şekilde dökülme / akma yoluyla su giderlerine ya da toprağa ulaşmasını engellemekteyiz.

Kullandığımız genel kimyasalların biyolojik çözünürlüğü yüksek olup yeni alımlarda bu kriteri özellikle değerlendirmekteyiz.

DEĞERLENDİRME:

- Kimyasalların kullanımı ve tehlikeli kimyasalların dökülmesi/saçılması durumunda alınacak tedbirler konusunda çalışanlarımıza eğitimler verilmiştir. İlave olarak yapılan tatbikatlarda personellerimiz bilgilendirilmiştir.
- Kimyasal kullanımında dozajlama sistemine geçilerek kimyasal kullanımında azaltmaya

gidilmiştir.



ENERJİ YÖNETİMİ

Sürdürülebilirlikle ilgili en önemli adımlardan biri de enerji verimliliğini sağlamaktır.

- ❖ Tesisimizde öncelikle enerji kullanımı ile ilgili değerler günlük olarak takip edilmekte ve sorunlara günlük olarak müdahale edilmektedir. Fazla tüketimin gerçekleştiği bölümler belirlenmekte ve olası tasarruf önlemleri tespit edilmektedir.
- ❖ Düşük tüketimli ekipman ve sistemler tercih edilmektedir.
- ❖ Sensörlü ve kartlı sisteme geçilerek verimli enerji kullanımı sağlanmaktadır.
- ❖ Bakım, gözetim ve izleme yoluyla enerji tasarrufları sürekli analiz edilmektedir.

ELEKTRİK ve DOĞALGAZ TÜKETİMİ

Satın aldığımız tüm elektronik ürünlerin A sınıfı enerji tasarruflu olmasını ve tüm çalışanlarımızın enerji tasarrufu konusunda eğitim almasını hedeflemekteyiz.

Otelimizde enerji tasarrufu ile ilgili aşağıdaki çalışmalar yapılmakta ve sürekliliği hedeflenmektedir.

- ❖ Otelimizde tüm oda ve genel alanlarda enerji tasarrufu sağlamak ve tehlikeli atık miktarının azaltılmasına yönelik akkor ampuller yerine tasarruflu aydınlatmalar yada LED aydınlatmalara geçilmesi,
- ❖ Otel geneli bina çevre aydınlatma, ısıtma ve soğutma sistemleri otomasyondan kumanda edilerek kontrollerin sağlanması,
- ❖ Uygulanabilir misafir ortak alanlarında harekete duyarlı sensörlü aydınlatmalar kullanılması,
- ❖ Tesis içerisinde birçok alan gün ışığından faydalanarak enerji tüketimini azaltacak şekilde tasarlanmıştır.
- ❖ Odalarımızda elektrikli sistemlerde anahtar kartlar kullanılmaktadır.
- ❖ Tüm elektrikli cihazların belirli aralıklara bakım ve temizlikleri yapılarak oluşabilecek enerji kayıpları minimize edilmektedir.
- ❖ Mümkün olan noktalarda fotoselli kendiliğinden açılır – kapanır kapılar kullanılmakta ve ısıtma / soğutma kaybı ile gerçekleşecek olan enerji tüketimi azaltılmaktadır.
- ❖ Isıtma ve soğutma cihazlarının yerleşimi enerji verimliliğini azaltmayacak şekilde planlanmaktadır.
- ❖ Çamaşırhane çalışma saatleri program dahilinde ayarlanmaktadır.

HEDEFLERİMİZ

- ❖ Otelimizde enerji verimliliği artırıcı uygulamalara devam edilmesi
- ❖ Çevresel etkileri düşürülmüş ve enerji verimliliği yüksek cihazlar almaya devam edilmesi

- ❖ Her yıl enerji tüketim oranlarının azaltılması adına yapılan tasarruf tedbirleri eğitimlerine devam edilmesi
- ❖ Enerji tüketimini azaltma projeleri geliştirmeye devam edilmesi
- ❖ Yüksek tüketim yapan motorlardan frekans konvektörlü pompalara geçiş yapılması
- ❖ Otelde kullanılan tüm floresan, plc ve kompakt aydınlatmaların LED aydınlatmaya dönüşümlerinin sağlanması
- ❖ Bölümlerde artırılan sayaçlarla birlikte departmansal tüketim analizlerinin ilgili birimlere periyodik gönderimine başlanması

Elektrik ve doğal gaz tüketimleri sürekli izlenmekte ve kayıt edilmektedir. Tesisimizde birçok bölümde ayrı sayaç bulunmakta ve bu sayaçlar sayesinde her bölüm için ayrı izleme yapılabilmektedir. Yapılan bu izlemelerde çıkan veriler günlük, aylık, üç aylık ve yıllık olarak kaydedilmekte ve yapılan toplantılarda irdelenmektedir.

SU TÜKETİMİ

Sağlık, hijyen ve misafir memnuniyetinden ödün vermeden genel su tüketimini azaltmak amacıyla su tasarrufu sağlayan sensörlü musluklar kullanmakta; misafirleri bilgilendirmekte ve çalışanlarımızı bu konuda eğitmekteyiz.

Otelimizde su tasarrufu ile ilgili aşağıdaki çalışmalar yapılmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır:

- ❑ Düşük debili özel musluklar ve duş başlıklarının yanı sıra, fotoselli veya zaman ayarlı musluk, duş ve pisuarlar kullanarak, gereksiz su kullanımının önüne geçmek,
- ❑ Düşük hacimli rezervuarlar aracılığıyla sifon suyu kullanımını azaltmak,
- ❑ Oda ve ortak alan temizliğinde su tüketiminin azaltılması için personelimizin eğitimlerine devam etmek,
- ❑ Belli bir kapasitenin altında çamaşırların yıkamasını azaltmak. Odalarda havlu ve çarşaf değişimleri misafir talepleri doğrultusunda gerçekleştirilmekte ve bu konuda misafirlere bilgi verilmektedir. Misafirin talebi olmaması halinde her iki günde bir değişim yapılmaktadır.

HEDEFLERİMİZ

- ❑ Su tüketim oranını düşürmek için personelimizin bilinçlendirilmesi adına eğitim çalışmalarının sürdürülmesi
- ❑ İhtiyaç duyulan noktalarda altyapı revizyonu ile su kaçaklarının önlenmesi
- ❑ Sensörsüz batarya ve muslukların değişimi
- ❑ Otel odalarında küvetlerin kaldırılarak su tüketiminin azaltılması



- ❑ Yiyecek ve içecek alımlarındaki ambalaj malzemelerinin geri dönüşümlü olmasına önem verilmektedir.
- ❑ Satın alımlarda, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi belgesine veya uluslararası platformda kabul görmüş bir çevre sertifikasına sahip tedarikçilere öncelik verilmektedir.
- ❑ Merkezi satın alma olarak sürdürülebilir satın alma anlayışı benimsenmiş ve bu anlayışla paralel bir prosedür oluşturulmuştur.
- ❑ Satın almalarda mümkün olan her yerde büyük ambalajlı ürün tedarikini önceliğimiz olarak kabul etmekte, böylece fazla ambalaj atığı oluşumunu engellemeye çalışmaktayız.

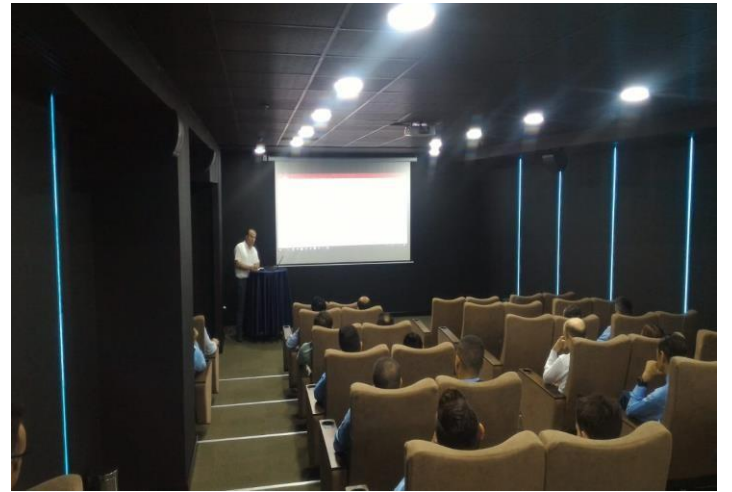
g. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK FAALİYETLERİ

❖ Çevre Eğitimleri

Yıllık eğitim programları doğrultusunda çalışanlarımıza çevre eğitimleri verilmektedir. Eğitimler iç ve dış kaynaklı olarak sürdürülmektedir. Çevre Görevlimiz tarafından periyodik olarak verilen eğitimlerle tüm çalışanlarımızın Çevre konusunda bilinçlendirilmesi sağlamak,

Tedarikçi firmalarımızdan kimyasal eğitimleri alınarak kimyasal tüketiminin standardizasyonunu sağlamak doğrultusunda kimyasal kullanan çalışanlarımızın bilinçlendirilmesini sağlamak,

Enerji Verimliliği Danışmanımız tarafından verimli enerji tüketimine yönelik eğitimler vermek, bu eğitimler ile çalışanlarımızın tesisimizdeki enerji verimliliği çalışmaları hakkında bilgilendirilmesi ve bu çalışmalara nasıl katkı sağlayacakları konusunda yönlendirilmeleri sağlanmak.



❖ Yangınla Mücadele

Otelimiz bünyesinde çalışan tüm personellerimize acil durum eğitimleri verilerek; herhangi bir yangın durumunda doğru ve etkin müdahale ile zarar görmemeyi sağlamak.

Bu kapsamda,

- ❖ Çalışanlarımıza yangın eğitimi verilmiştir.
- ❖ Acil durum ekipleri oluşturulmuştur.
- ❖ Yangın tatbikatları düzenlenmiştir.

❖ **Jeneratör Kullanımı:**

Doğal kaynakların verimli kullanımı ve çevrenin korunması konularında bu kaynaklardan en fazla yararlanan turizm sektörünün de üzerine düşeni yapması gerektiğine inandık. Bu doğrultuda, iklim değişikliğinin zararlarının ve kurum olarak atmosfere saldığımız karbondioksit miktarının etkilerinin azaltılabilmesi adına jeneratör etkin kullanımına önem verilmektedir.

Değerlendirme:

Tesisimizde bulunan bilgi panolarında yerel ulaşım imkânları, yakınımızda bulunan yerleşim bölgeleri, tarihi güzellikler ve arkeolojik kalıntıların bilgilendirmesini yaparak bölgemizin tanıtımına katkıda bulunmaktadır.

Yemek atıkları toplanarak anlaşmalı kurum tarafından alınarak hayvan barınaklarına teslim edilmektedir.

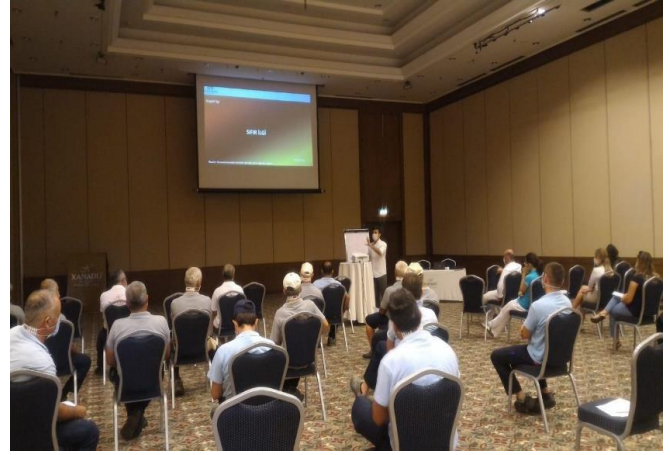
❖ Eğitimler

Tesisimizde yıllık eğitim planları doğrultusunda farklı içerikte iç ve dış kaynaklı eğitimler verilmektedir. Bu eğitimler ile personelimizin yetkinliği ve bilgi düzeyinin artırılması amaçlanmaktadır.

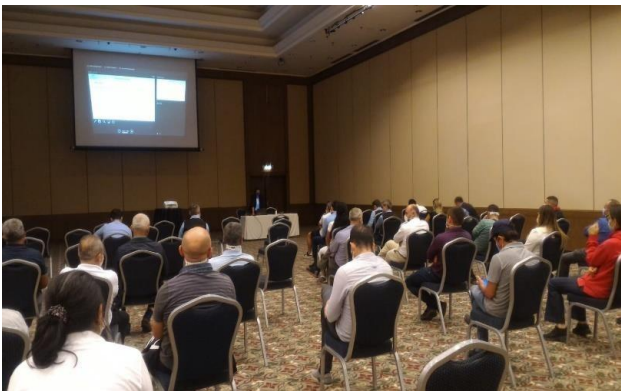
- Oryantasyon eğitimleri
- İşbaşı eğitimleri
- İş sağlığı ve güvenliği eğitimleri
- Kış döneminde yabancı dil eğitimleri
- İlk yardım eğitimleri
- Yangın eğitimleri
- Çevre koruma eğitimleri
- Enerji verimliliği ve tasarruf eğitimleri
- Yönetim sistemi eğitimleri
- Kişisel gelişim eğitimleri
- Hijyen ve gıda güvenliği eğitimleri



Oryantasyon Eğitimi



Hizmet Kültürü Eğitimi



Acil Durum Ekipleri Eğitimi



Çevre Eğitimi

h. MİSAFİR ŞİKÂyet VE TALEP YÖNETİMİ

Firma olarak “Misafir Odaklılık” temel prensibimizdir. 100% misafir memnuniyeti hedefiyle hareket etmekte, onların ihtiyaçlarının ve beklentilerinin karşılanması için tüm gayretimizle çalışmaktayız.

Misafir şikâyet ve talep yönetimi uygulamalarımız sertifikasına sahip olduğumuz ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyet Yönetim Sistemi standartları doğrultusunda yürütülmektedir. Hizmet sektöründe üretim ve tüketimin eş zamanlı gerçekleşmesi nedeniyle hataların oluşması kaçınılmazdır. Ancak hizmet hatalarının başarılı bir şekilde telafi edilmesi; şikâyetlerin varlığından haberdar olunması, bu şikâyetlerin yönetimi ile ilgili hızlı çözüm üreten ve adalet olgusuna dayalı süreçlerin oluşturulması, personelin ve misafirlerimizin bu süreçlerle ilgili bilgilendirilmesi ve bu süreçlerin etkin bir şekilde uygulanmasıyla mümkün olacaktır.

Misafirimizin kalışı süresince tarafımıza bildirdiği şikâyet ve talepler Misafir İlişkileri Yönetimi programımız aracılığıyla kaydedilmektedir. Misafirimizin sonuçtan memnuniyeti, isteğin cevaplanma süresi gibi performans kriterleri bu sistem üzerinden takip edilmektedir.

Atık Kodu	Atık Türü	Değişim (%)
150110	Kontamine Ambalaj	23
150111	Boş Basınçlı Metalik Ambalajlar	12
200135	Elektronik Atık	9
200126	Bitkisel Atık Yağ	24
80111	Atık Boya ve Vernikler	15
80317	Baskı Tonerler	32
150202	Kirlenmiş Emiciler ,Filtre Malzemeleri	7
180101	Kesiciler	3
180103	Tıbbi Atık	3
200121	Flüoresan Lambalar ve diğer civa içeren atıklar	17
200133	Pil ve Akümülatörler	5
20108	Zirai Kimyasal Atıklar	18
160107	Yağ Filtreleri	yok

