



2023 - 2024

EGE APART OTEL

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
RAPORLAMASI

İçerik

1. EGE APART OTEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU	3
2. EGE APART OTEL TARİHÇESİ	3
3. EGE APART OTEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKASI	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
4. ÇEVRE, İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ POLİTİKASI	5
5. KALİTE POLİTİKASI	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
6. SATIN ALMA POLİTİKASI	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
7. İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKASI	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
8. ÇEVRE POLİTİKASI	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
8.1. ATIK YÖNETİMİ	8
8.1.1. TEHLİKELİ ATIKLAR	9
8.2. KİMYASAL KULLANIMI	9
8.3. ELEKTRİK VE DOĞALGAZ TÜKETİMİ	10
8.4. SU TÜKETİMİ	10
9. EĞİTİM POLİTİKASI	11
10. MİSAFİR ŞİKAYET VE TALEP YÖNETİMİ	11
SÜRDÜRÜLEBİLİR YÖNETİM SİSTEMİ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK EKİBİ	13

1. EGE APART OTEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

Ege Apart Otel olarak turizmde sürdürülebilirlik çalışmalarının çevresel ve kültürel miras üzerindeki olumsuz etkilerini en aza indirdiğinin ve sürdürülebilir turizmin getirdiği sorumlulukların bilincinde olarak çalışmalarımızı sürdürmekteyiz. Gelecek nesiller için daha iyi bir dünya bırakmayı amaçlıyoruz. 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 çaba göstermekteyiz. Sürdürülebilirlik risklerinin etkin biçimde yönetilmesi ve sürdürülebilir büyümenin uzun vadeli stratejilerle sağlanmasına odaklanarak başarımızı her geçen gün arttırmayı hedeflemekteyiz.

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

2023 yılı itibariyle sürdürülebilirlik çalışmalarımıza başladık. Bu doğrultuda gerçekleştirdiğimiz gelişmeyi; yönetimimiz, çalışanlarımız, konuklarımız, tedarikçilerimiz ve diğer tüm partnerlerimiz ile paylaşmayı ve böylece bu noktada yaratacağımız farkındalığı artırarak, ortak hedef ve başarılarla dönüştürebilmeyi amaçlamaktayız.

Bu hazırlanan sürdürülebilirlik raporu 2023 - 2024 yıl aralığındaki verileri içermektedir.

2. EGE APART OTEL TARİHÇESİ

İşletmemiz, 1998 yılında EGE APART OTEL adı ile faaliyete başlamıştır. Apart otelimiz 12 oda 24 yatak ile 1800 m² alan üzerinde inşa edilmiştir. İşletmemiz 1998'den bu yana sadece yaz aylarında yılda 5-6 ay boyunca misafirlerine hizmet vermektedir. Yalıkavak merkezde bulunan apart otelimiz sakin ortamı ve güleryüzlü çalışanları ile misafirlerine hizmet vermektedir. Tesis bünyesinde bulunan açık hava yüzme havuzu ile misafirlerin güzel vakit geçirmesi amaçlanmaktadır.

3. EGE APART OTEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKASI

Ege Apart Otel olarak temel hedefimiz ürün ve hizmetlerimizde en üst seviyede misafir memnuniyeti sağlamaktır. Bu hedef doğrultusunda ilerlerken aşağıda belirtilmiş olan maddeler temel prensiplerimizi oluşturmaktadır;

- **Yasal Düzenlemeler**

Ege Apart Otel, tüm ürünler, hizmet işlemleri ve diğer faaliyetleri ile ilgili yasal düzenlemelere uymayı ilke edinmeyi taahhüt eder.

- **İnsan Hakları**

Ege Apart Otel 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**

Ege Apart Otel İnsan Kaynakları süreçlerinin temelini insana, dolayısıyla çalışanlarımıza verdiğimiz değer oluşturmaktadır. Ege Apart Otel 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. Ege Apart Otel, 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**

Ege Apart Otel'de her yaş grubundan konuk misafir edilir. Geleceğimizi çocukların şekillendireceği bilincindeyiz. Ege Apart Otel çocukların her türlü sömürsünü kınar ve eğitim amacı dışında 18 yaş altı çocuklar işe alınmaz. Ege Apart Otel 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

Ege Apart Otel olarak, 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 POLİTİKAMIZ

Ege Apart Otel olarak “Önce İnsan” değerimizden yola çıkarak, başta işimizin güvencesi olan çalışanlarımızın ve işimizin özü olan misafirlerimiz olmak üzere tüm paydaşlarımızın memnuniyeti kalite yönetim sistemimizin temelini oluşturur. Bu doğrultuda politikamız;

- Sağladığımız ürün ve hizmetlerde; müşteri memnuniyetini en üst düzeyde tutmak, müşteri geri bildirimlerini etkin bir şekilde yönetmek, değer yaratmayan işlemleri ortadan kaldırarak kaynakların etkin kullanımı ile zamanında teslimat yapmak ve sürekli iyileştirmeyi amaçlayan bir kalite yönetim sistemi oluşturmaktır.
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli denetleyerek ve gerekli görülen iyileştirmeleri gerçekleştirerek uygulanabilir şartları sağlamak ve yürütmek,
- Tedarikçi ve müşterilerimizle ile kurumsal iletişimde teknolojik imkânları kullanarak hızlı ve etkin çalışma sistemi oluşturmaktır.
- Çalışanların yetkinliğini arttırmak amacıyla gerekli eğitimlerin verilmesini,
- Kirliliğin önlenmesini sağlayarak, sosyal sorumluluk bilinciyle çevre dostu bir kurum olabilmeyi,
- Misafir ve çalışanlarımız için güvenli ve hijyenik bir ortam yaratmayı,
- Gıda güvenliğinin sağlanabilmesi için “Tarladan Çatala” prensibiyle; tedarikçi değerlendirmesinden başlayan tetkikleri, tesellümden ürün sunumuna kadar her aşamada etkin bir şekilde sürdürmeyi,
- Misafir şikayetlerini hızlı, etkin, adil ve objektif bir şekilde çözümlemeyi, taahhüt ederiz.

6. SATIN ALMA POLİTİKASI

Sürdürülebilir Satın Alma politikamız, temel insan ve çalışma hakları ilkelerimizin ve sürdürülebilirlik anlayışımızın tüm tedarik zinciri boyunca yayılarak güçlenmesini ve devamlılığının sağlanmasını hedefler. Bu hedefe ulaşabilmek için tedarikçilerimizin bu kapsamdaki temel ilkelerimizi bizimle paylaşması ve bu ilkelerin sürekli iyileştirmesi anlayışıyla yayılarak geliştirilmesi konusunda bizimle iş birliği içinde olmalarını bekleriz. AZKA OTEL tedarikçilerinin seçiminde burada belirtilen temel ilkelere uyulmasını esas alır;

- Tüm işleyiş ve operasyonların geçerli kanunlar çerçevesinde olması esastır.
- Sahtekarlık, hile ve rüşvetin her şekli kesinlikle yasaktır.
- Karşılıklı güven ve saygıya gölge düşürecek, ticari itibarı zedeleyecek küçük düşürücü tüm davranışlardan kaçınılır.
- Zorunlu ve/veya çocuk işçi çalıştırılmaz.
- Tüm çalışanlar eşit haklara sahiptir. Ayrımcılığın hiçbir türü hoş görülmez.
- Çalışma koşulları, ücretler, mesai saatleri, sendika ve toplu sözleşme hakkı gibi temel çalışan haklar kapsamındaki karar ve uygulamalar geçerli yasalara uygun ve adildir.
- İlgili çevre koruma kanunu, mevzuat, yönetmelik ve davranış kuralları uygulanır.
- Ürünlerin ulaştırılmasında çevreci uygulamalar tercih edilir.
- Ürün yelpazesi, çevreye duyarlı ürün/hammadde alternatiflerini barındırır.
- Ürün kalitesi ve güvenliğinin güncellenmesi ve sürekli iyileştirilmesi için bizlerle birlikte çalışır.
- Güncel gelişmeleri ve teknolojileri yakından takip eder ve bize iyileştirme önerileri sunar.
- Gıda güvenliği ve kalitesi konusunda gerekli kontrolleri yaparız.
- Rekabet gücü yüksek ürünler sunarak bizimde müşterilerimiz için kalite-fiyat dengesi güçlü ürünler üretmemize destek olur.
- 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.
- Satın almalarda mümkün olan her yerde büyük ambalajlı ürün tedarikini önceliğimiz olarak kabul etmekte, böylece fazla ambalaj atığı oluşumunu engellemeye çalışmaktayız.

7. İNSAN KAYNAKLARI POLİTİKASI

- Dürüst, şeffaf, adil, saygın ve güvene dayalı ilişkiler kurulmasını sağlayacak politikalar oluşturmak ve yaymak politikamızın amacıdır.
- Dinamik ve profesyonel insan kaynağımızı, kurum, kültür ve hedeflerine uygun olan adaylar arasından seçer ve geliştiririz.
- İnsana yatırım yapan ve değer veren bir şirket olarak, iş sağlığı ve güvenliği konusunda sürekli izlenen ve iyileştirilen sistemler kurar ve yönetiriz.
- İşletmemiz hedeflerine ve personelimizin kişisel gelişimine hizmet edecek eğitimler düzenleriz.

İşe Alım Süreci;

İşletmemizde belirli kriterlerde işe alım işlemleri yapılmaktadır. İşe alımlarda adil, ayırım yapmayan, objektif, ve genel yetenek değerlendirmelerinin yapıldığı çok kademeli bir mülakat süreci uygulanmaktadır.

Performans Yönetimi ve Adil Ücretlendirme;

Tesisimizde İnsan Kaynaklarının önderliğinde performans takibi yapılmaktadır. Değerlendirmeler objektif bir şekilde Departman müdürleri tarafından yapılmaktadır. Performans değerlendirme çıktıları çalışanların gelişimi ve kariyer planlaması için yönetimi yönlendirici etkiye sahiptir. Çalışanlarımız tesisimizde işe başlamadan önce alacakları ücret, çalışma şartları, çalışma saatleri, ücretlerini ne zaman alacakları gibi konularda bilgilendirilirler. Otel içerisinde tüm çalışanlarımıza herhangi bir özelliği göze alınmaksızın eşit imkanlar sunulmaktadır.

8. ÇEVRE POLİTİKAMIZ

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 kullanımı azaltılmış, toprağa, suya, havaya verilen zararların minimum düzeye indirilmesi ve mümkün ise ortadan kaldırılabilmesi için uygulamalar güncellenmiştir.

8.1. 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. Ege Apart Otel 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.

Tesisteki bazı ünitelerde plastik ve metal içecek ambalajlı ürünler yerine depozitolu ürünler kullanılmaya başlanmıştır.

Bazı oda bukletlerindeki çift ambalaj teke düşülmüştür.

Kâğıt amerikan servis yerine çok kullanımlı amerikan servis kullanımına geçilmiştir.

Pipet kaynaklı atığın azaltılması (Tercihli kullanım / Kâğıt-bambu pipet) amacı ile özel istek olmadığı takdirde kullanıma sunmamaktayız.

8.1.1 TEHLİKELİ ATIKLAR

Otelimizde oluşan tehlikeli atıkların çevreye zarar vermeden bertaraf edilebilmesi için bölümlerimizde oluşan tehlikeli atıkları, tehlikeli atık odalarımızda uygun koşullarda toplamakta, etiketlemekte ve yasalara uygun bertaraf edilmesi veya değerlendirilmesi için lisanslı firmalara teslim etmekteyiz.

ATIK TÜRLERİ

- Kontamine Ambalaj
- Boş Basıncılı Metalik Ambalajlar
- Elektronik Atık
- Bitkisel Atık Yağ
- Zararlı Silikon İçeren Atıklar
- Atık Boya ve Vernikler
- Baskı Tonerler
- Kirlenmiş Emiciler
- Filtre Malzemeleri Kesiciler
- Tıbbi Atık
- Flüoresan Lambalar ve diğer cıva içeren atıklar
- Pil ve Akümülatörler
- Zirai Kimyasal Atıklar
- Yağ Filtreleri

8.2 KİMYASAL KULLANIMI

Çevreyi dikkate alarak temizlik yapmak, hijyenik olarak temizleyebilmek ve aynı zamanda sağlığı ve çevreyi mümkün olduğu kadar az olumsuz etkilemek adına önemli bir basamaktır. 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.

- Kimyasalların kullanımı ve tehlikeli kimyasalların dökülmesi/saçılması durumunda alınacak tedbirler konusunda çalışanlarımıza eğitim planlamaktayız.
- Havuzlarımızda uygun hijyenik uygulama için minimum miktarda kimyasal kullanan otomatik dozaj sistemleri kullanmaktayız.
- 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 çalışmaktayız.

- Kimyasal depolarımızda kimyasal muhafazasında tüm raflarda sızdırmaz mermerlerden yararlanmaktayız. Bu şekilde kimyasalın herhangi bir şekilde dökülme / akma yoluyla su giderlerine ya da toprağa ulaşmasını engellemektedir.
- Kullandığımız genel kimyasalların biyolojik çözünürlüğü yüksek olup yeni alımlarda bu kriteri özellikle değerlendirmektedir.
- Genel mekan el dezenfeksiyonu sistemlerinde sensörlü dezenfektanlık tercih edilmiş ve tüketim optimum seviyede tutulmaya çalışılmıştır.

8.3. ELEKTRİK ve DOĞALGAZ TÜKETİMİ

Satın aldığımız tüm elektronik ürünlerin enerji tasarruflu olmasını ve tüm çalışanlarımızın enerji tasarrufu konusunda eğitim almasını hedeflemekteyiz. Otelimizde enerji tasarrufu ile ilgili aşağıdaki çalışmalar yapılmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır.

- Odaların yarısında balkon kapısının açılması durumunda ısıtma/soğutma cihazlarını devre dışı bırakan sistemler kullanılmaktadır.
- Otelimizde tüm oda ve genel alanlarda enerji tasarrufu sağlamak ve tehlikeli atık miktarının azaltılmasına yönelik akkor ampuller yerine tasarruflu aydınlatmalar ya da LED aydınlatmalar kullanılmaktadır.
- Otel geneli bina çevre aydınlatma, iklimlendirme sistemlerinin düzenli kontrolleri sağlanmaktadır.
- Uygulanabilir misafir ortak alanlarında harekete duyarlı sensörlü aydınlatmalar kullanılmaktadır.
- Tesis içerisinde birçok alan gün ışığından faydalanarak enerji tüketimini azaltacak şekilde tasarlanmıştır.
- Odalarımızda elektronik anahtar kartlar kullanılmaktadır.
- Tüm elektrikli cihazların belirli aralıklarla bakım ve temizlikleri yapılarak oluşabilecek enerji kayıpları minimize edilmektedir.
- Talep etmeyen misafirlerimizin odalarındaki linen malzemeleri gün aşırı değiştirmeyerek yıkama / kurutma / transfer kaynaklı elektrik tüketimini düşürmekteyiz.
- Tesis bünyesinde doğalgaz kullanılmamaktadır.

8.4 SU TÜKETİMİ

Sağlık, hijyen ve misafir memnuniyeti konularından ödün vermeden genel su tüketimini azaltmak amacıyla su tasarrufu sağlayan donanımlar 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 geçmekteyiz.
- Düşük hacimli rezervuarlar aracılığıyla sifon suyu kullanımını azaltmaktayız.

- Oda tuvaletlerinden gerçekleşen su sızıntılarının fark edilmesi ve önlenmesi için personele eğitim planlanmakta, konuklarımızdan bu sızıntıları bize bildirmelerini bekliyoruz.
- Doğayla uyumlu bahçemizi damlama ve fıskiye sistemleri ile sulamaktayız
- Odalarda havlu ve çarşaf değişimleri misafir talepleri doğrultusunda gerçekleştirilmekte ve bu konuda misafirlere bilgi verilmektedir.

9. EĞİTİM POLİTİKASI

Eksiksiz bir çevre koruma bilincine sahip olabilmek ve öğrenilen şeylerin uygulamaya dönebilmesi için sürekli eğitim sisteminde hareket etmek gereklidir. Tesis personelinin 6 ayda bir periyodik olarak çevresel eğitim almalarını ve bu eğitimleri rotasyonla her departmanda her personelin yıl içinde en az 1 kez almasını sağlayarak sistemi dinamik kılmayı hedeflemekteyiz. Departman amirleri Sürdürülebilir Yönetim Sistemi Yürütme Ekibine eğitim öncesinde eğitime katılacakların listesini sunacaktır. Her eğitimde yoklama alınarak ve eğitime katılan personelin mutlaka yanlarında bağlı bulundukları departmanın müdür ve/veya yöneticilerinin de bulunmasını sağlayarak, eğitimin ciddiyetinin algılanmasını sağlamayı hedeflemekteyiz.

- Oryantasyon eğitimleri
- İşbaşı eğitimleri
- İş sağlığı ve güvenliği 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

10. MİSAFİR ŞİKÂyet VE TALEP YÖNETİMİ

Ege Apart Otel olarak “Misafir Odaklılık” temel prensibimizdir. 100% misafir memnuniyeti hedefiyle hareket etmekte, onların ihtiyaçlarının ve beklentilerinin karşılanması için tüm gayretimizle çalışmaktayız. 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. Misafirlerimiz otelde kalış süresince ya da otelden ayrıldıktan sonra şikâyetlerini bildirebilirler. Misafirlerimizin online sitelere yapmış olduğu

yorumlar incelemeler yapılarak cevaplanabilmektedir. Bu geri bildirimler ilgili yönetici tarafından takip edilmekte, toplantılarımızda değerlendirilmekte ve iyileştirici faaliyetler belirlenmektedir. Misafirimizin kalışı süresince tarafımıza bildirdiği şikâyet ve talepler değerlendirilmektedir.

SÜRDÜRÜLEBİLİR YÖNETİM SİSTEMİ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK EKİBİ

