



HOTEL GOLD  
MAJESTY

*View From  
The Teak*

Gold Majesty Hotel  
Sürdürülebilirlik  
Yönetim Sistemi

# İÇERİK

Yönetim Sistemi.....	2
Tesis Tanıtımı ve Tesis Özellikleri.....	3
Sürdürülebilirlik Ekibi .....	3
Yasal Uyum .....	3
Paydaşlar ve iletişim .....	4
Erişilebilirlik .....	5
Satın alma .....	5
Kültürel Sürdürülebilirlik Politikası .....	6
Enerji ve çevre .....	7
Su yönetimi ve atık su .....	7
Gıda atığı ve katı atık .....	8
Kimyasal madde kullanımı .....	8
Çevre kirliliği yönetimi .....	8
Misafir iletişimi .....	8

## 1. Yönetim Sistemi

Bu belge, otelimizin tüm yönetim süreçlerini kapsayacak şekilde uyarlanabilen ve geliştirilebilen bir Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi (SYS)'nin temel çerçevesini oluşturmakta ve politikalarını ortaya koymaktadır. Bu belge, otelin yönetimi ve personeline yönelik hazırlanmıştır. Sistemimiz otelimizin büyüklüğüne ve kapsamına uygun olacak şekilde geliştirilmiştir.

Yönetim sistemimizin temeli risk analizine dayanmaktadır. Çevre, doğal afetler, toplum, kültür, ekonomi, kalite, insan hakları, sağlık, güvenlik başlıklarında risk analizi yapılmaktadır. Gerekmesi halinde yeni başlıklar da eklenebilmektedir. Riskler analiz edildikten sonra risklerin gerçekleşmesi durumunda yapılacakları belirleyen bir kriz yönetim politikamız ve sistemimiz de bulunmaktadır.

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

Belirlenen hedeflere ulaşılması halinde yeni hedefler belirlenmektedir. Ulaşılamaması durumunda, hedeflerimiz, politika ve uygulamalarımız gözden geçirilir. Bu sayede sürekli iyileştirmeyi sağlamaya gayret gösteririz.

Otelimiz, sürdürülebilirlikle ilgili olarak, Türkiye Sürdürülebilir Turizm Programı'nın birinci aşama yükümlülüklerini yerine getireceğini ve sürdürülebilirlik performansının artırılması için sürdürülebilir yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesini taahhüt eder.

Sektörün durumu, çevresel, toplumsal, teknolojik, ekonomik ve kültürel riskler, mevzuat kaynaklı değişiklik ve güncellemeler dolayısıyla yönetim sistemimiz sürekli gözden geçirilmekte, gerekli olması durumunda sistem ve politikalar güncellenmektedir.

SYS'nin güncel tutulabilmesi adına geçerli tüm yasal gereksinimlerin bir listesi tutulur. Bu liste periyodik aralıklarla kontrol edilir ve güncellenir.

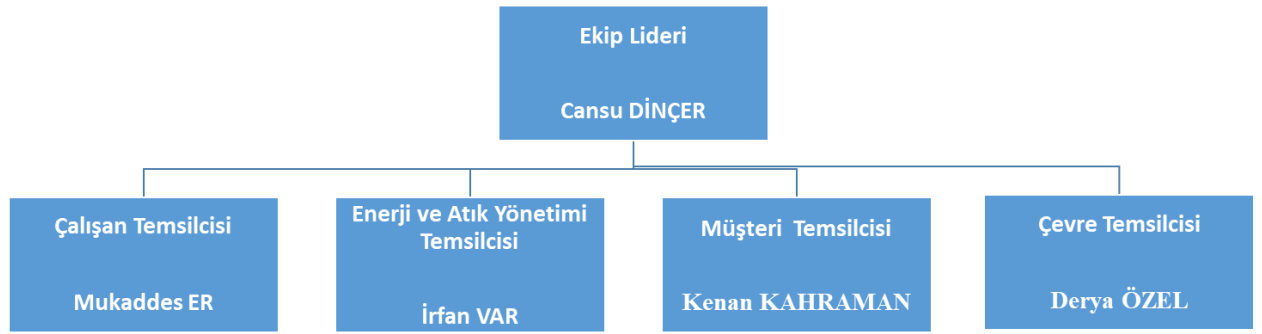
Sürdürülebilir Yönetim Sistemimiz resmi web sitemizde sürekli güncellenerek taraftarı olduğumuz politikalar hakkında paydaşlarımız bilgilendirilir. Etkileşimde olduğumuz kurum, kuruluş ve şahıslar sürdürülebilirlik için desteğe davet edilir.

Elektronik ortamdaki geri dönüş sistemimiz-anket- ile elde ettiğimiz veriler düzeltici önlemler almada kullanılır. Sürekli ilerleme ve gelişim sürecinde varılan hedefler işaretlenerek yerlerine yeni hedefler belirlenir.

## 2. Tesis Tanıtımı ve Tesis Özellikleri

Otelimiz Bursa'nın Nilüfer ilçesinde merkezi konumda yer alan bir şehir otelidir. Otelimizde; 36 standart, 47 superior,, 5 triple, 26 aile (connect oda), 5 deluxe olmak üzere toplamda 119 oda bulunmaktadır. Sigara kullanmayan misafirlerimiz için no smoking katlarımız bulunmaktadır. Otelimizde bir adet superior kategorisinden engelli odamız da mevcuttur.

## 3. Sürdürülebilirlik Ekibi



## 4. Yasal Uyum

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

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

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

## 5. Paydaşlar ve İletişim

Otelimiz, tanıtımda tüm kesimlere doğru bilgi verir. Tanıtımda her zaman gerçek görsel materyal kullanır. İnternet sitesinde, sosyal medya hesaplarında ve diğer basılı ve yazılı tanıtım kanallarında ve pazarlama iletişimde otelimiz, ürün ve hizmetleri açısından şeffaf ve gerçekçi bir yapıya sahiptir.

Otelimiz aynı zamanda politika ve sürdürülebilirlik ile ilgili yaptıklarını, eylem ve işlemlerini de çalışanları ve müşterileri ile açık ve şeffaf şekilde paylaşmaktadır. Bunu yapmak için otelimizin internet sitesi kullanılmaktadır.

Otelimizde sürdürülebilirlik performansımız, politikalarımız ve uygulamalarımız ile ilgili olarak müşterilerimizden, kamu kurumlarından, belediyelerden, çalışanlardan, çevre halkından ve diğer ilgili tüm kişi ve kurumlardan geri bildirim almayı hedefleyen bir sistem mevcuttur. Bu sistem resmi web sitemizde bulunan, herkesin erişimine açık sürdürülebilirlik anketimizdir. Anketimiz müşterilerimizin ve personelimizin hızlı, basit ve etkili şekilde geri bildirim yapabilmesini sağlayacak ve teşvik edecek şekilde düzenlenmiştir.

**Müşteri deneyimi:** Otelimizde müşteri memnuniyetine önem verilir. Müşteri memnuniyeti, sürdürülebilirlik ile ilgili yukarıda açıklanan sistemden gelen geri bildirimleri içerir. Alınan sonuçların analizi yapılır. Olumsuz geri bildirim ve buna verilen yanıtlar kaydedilir ve gerekli önlemler alınır.

**Personel katılımı:** Otelimizin yönetim sisteminin en önemli unsuru çalışanlarımızdır.

Çalışanlarımız yönetim sistemimizde ve sürdürülebilirlikle ilgili politika ve uygulamalarımızda neler yapmaları gerektiğini bilmektedirler. Çalışanlarımızın yapmaları gerekenler kendilerine iletilmiş ve gerekli eğitim ve yönlendirmeler düzenli olarak yapılmaktadır. Takip edilmesi gereken süreçler ve gerekli tabloların doldurulması bölüm yöneticileri tarafından yapılmaktadır.

Çalışanlarımız yönetim sistemimizin ve sürdürülebilirlik performansımızın geliştirilmesi ve sürekli iyileştirilmesinde aktif rol alırlar. Çalışanlarımızdan gelen geri bildirimler doğrultusunda sistemimizi gözden geçiririz ve iyileştiririz.

Sürdürülebilirlik politikalarımız ve yönetim sistemimiz doğrultusunda oryantasyon eğitimleri dahil; çalışanlara sürdürülebilirlikle ilgili ve çalışma alanlarına ilişkin periyodik eğitim programları, işbaşı eğitimleri, yasal mevzuat gereği alınması gereken eğitimler ve rehberlik destekleri verilir. İş Sağlığı ve Güvenliği eğitimleri, Mutfak/servis/masaj vb. personel için hijyen eğitimleri, su ve enerji tasarrufu, kimyasal madde kullanım kuralları, yangından korunma, ilk yardım, vb. konularında yıllık eğitim planları uygulamaktayız. Planlanan ve verilen eğitimlerin belgeleri iş güvenliği dosyasında saklanmaktadır.

Çalışanlarımıza adil ve güvenli bir çalışma ortamı sağlamak işveren adına yöneticilerimizin sorumluluğundadır. Çalışanlar arasında ayırım yapmadan, eşitlik ilkesi göz önüne alınarak iş dağılımı yapılmaktadır. Mevcut personellerimize; kendi içlerinde karşılaşılabileceği din, dil, ırk, mezhep, zihinsel/bedensel engel, cinsiyet gibi her türlü ayrımcılığa karşı eğitimler verilmektedir. Her türlü ayrımcılığa karşı işletme yönetimi olarak önlem alınmakta, ayırım yapılmaksızın tüm personele performansa bağlı olarak kurum içi yükselme imkânı sunmaktayız.

Çalışanlarımız tüm eğitim materyallerimize ücretsiz ve açık bir şekilde erişebilmektedir.

Otelimiz 4857 sayılı İş Kanunu'nun ilgili hükümlerine uymayı taahhüt etmektedir ve çalışana en az asgari ücret vermektedir. Ayrıca 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası kanununa ve 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanununa uyumu da otelimiz taahhüt eder.

Sigortalı çalışan listemiz, işe alım politikamız ile beraber sürdürülebilirlik dosyamızda saklanmakta, periyodik olarak güncellenmektedir.

Bu listeden sigortalı çalışan personel yaşları kontrol edilmekte, çocuk işçiliğine karşı önlem alınmaktadır. Staj programlarımızda eğitim alan reşit olmayan lise öğrencileri için çocuk istismarına karşı önlem alınmakta, hem personellerimiz hem de stajyerlerimiz çocuk istismarı konusunda bilgilendirilmektedir. İş yerlerinde çocuk istismarı ve taciz politikamız ekte yer almaktadır.

## **6. Erişilebilirlik**

Otelimiz, imkanları dahilinde herkes için erişilebilir turizm hizmetleri sunmayı taahhüt eder ve erişilebilirlik düzeyi hakkında müşterileri ve paydaşlarını internet sitesi aracılığıyla açık ve doğru şekilde bilgilendirir.

Otelimiz ayrıca erişilebilirlikle ilgili yasal düzenlemelere tam uyum sağlamayı ve bu konuda sürekli iyileştirmeyi takip ve taahhüt etmektedir.

Yalnızca fiziksel engelliler değil, görme, işitme gibi engeller dolayısıyla turizm faaliyetlerine katılamayan misafirlerimiz için de sürekli iyileştirmeler yapmaya gayret göstermekteyiz. Bu çerçevede belirlediğimiz hedeflerimiz ekte sunulan erişilebilirlik politikamızda belirtilmiştir.

## **7. Satın alma**

Satın alma politikamız yerel, çevreye duyarlı, adil ticarete dayalı ve verimli satın almaya yönelik politikaları içermektedir.

Otelimiz tarafından mal ve hizmet kaynaklarımız izlenmektedir. Tedarikçilerimiz ile belirli aralıklarla görüşmeler yapmaktayız. Onların sürdürülebilirlikle ilgili sertifikalarını, bilgi ve belgelerini kontrol etmekteyiz. Sürdürülebilirliğin yanı sıra insan sağlığına duyarlı, içerik olarak şeffaf ürünler tercih etmekteyiz.

**Yerel satın alma:** Otelimiz mal ve hizmet satın alırken kaliteli ve makul fiyatlı olması kaydıyla yerel tedarikçilere öncelik vermektedir. Bu nedenle tedarikçilerini düzenli olarak denetlemekte, tedarikçi listesini güncellemekte ve tedarikçilerini bilgilendirmektedir. Bölge halkından alınan mal ve hizmetlerin oranı ölçülmektedir.

Otelimiz mal ve hizmet satın alırken ithal ürünler için kaliteli ve makul fiyatlı olması kaydıyla adil ticaret tedarikçilere de öncelik vermektedir.

**Çevreye duyarlı satın alma:** Otelimiz satın alımda çevreye duyarlı bir politika izlemektedir, gıda ve katkı atığı azaltmak üzere verimli satın alma, enerji tasarrufu ve su tasarrufuna önem vermektedir.

**Üreticiyi destekleyen satın alma:** Otelimiz yerel/bölgesel satın alımlarında üreticiyi destekleyen, adil ticaret yapan araçları ya da direk üreticiden satın almayı tercih eder.

Otelimiz, satın alımlarında çevreye duyarlı ürünlere (çevre etiketli ürünlere) öncelik vermektedir. Satın alınacak ürün grubunda çevre etiketli ürünler yoksa ilgili ürünlerini, üretimi ve diğer tüm süreçleri çevreye zarar vermeyen tedarikçi ve üreticilerden seçer

Otelimiz bu çerçevede, satın alımlarını yaparken sürdürülebilirlik sertifikalarına sahip tedarikçilerin seçilmesini öncelik verir. Tedarikçilerde aranabilecek örnek sertifikalar ISO14001, ISO50001, ISO14064, ISO20400 gibi belgelerdir.

Ahşap, balık, kâğıt ve diğer gıdalar için çevre sertifikalı (FSC, MSC, AB-EcoLabel, vb.) veya kaynağı takip edilebilen ürünler tercih edilmektedir.

Tehdit altındaki türler ve satılması yasak olan türler (balık, ağaç, bitki, av hayvanı, vb.) otelimizde alınmamakta ve kullanılmamaktadır.

Çevre sertifikalı, yerel üretici ve tedarikçilerden, adil ticaret tedarikçilerinden satın alımlarımızın toplam satın alımlara oranı ölçülmektedir.

**Verimli satın alma:** Satın alma politikamız, yeniden kullanılabilir, iade edilebilir ve geri dönüştürülmüş malları tercih etmektedir.

Otelimiz ayrıca, toplu alıma ve dökme ürün alımına öncelik vermektedir. Bu sayede otelimize daha az sayıda nakliyat yapılmakta, daha az sera gazı emisyonu üretilmektedir.

Otelimize gelen ürünlerde gereksiz ve fazla plastik, naylon, kâğıt, cam, ahşap ambalajların olmaması temel önceliğimiz ve tercihimizdir.

Sarf malzemesi ve buklet ürünlerin satın alımında tek kullanımlık ürünler yerine alternatif arayışımız devam etmektedir. Bu süreçte tek kullanımlık ürünlerin kullanımının takibi ilgili bölüm yöneticileri tarafından yapılmaktadır. Tek kullanımlık ürün sarfiyatı tabloları ekte sunulmuştur.

## **8. Kültürel Sürdürülebilirlik Politikası**

**Kültürel mirasın sunulması:** Otelimiz, yerel halkının fikri mülkiyet haklarına saygı gösterir.

Geleneksel ve çağdaş yerel kültürün otantik unsurları mutfağımızda, tasarımıımızda, dekorasyonda değerlendirir. İç dekorasyonda kullanılan ahşap malzemeler ve doğal toprak tonları Bursa ilinin 'yeşil kent' imajından yola çıkarak tasarlanmıştır.

**Eserler:** Otelimiz, tarihsel ve arkeolojik eserleri alıp satmaz, ticaretine aracılık etmez ve bunları sergilemez. Yerel sanatçılardan satın alınan eserler (resim, heykel vb.) iç dekorasyonumuzda kullanılarak, yerel sanatçıları destekleme amacı güdülmüştür.

**Sürdürülebilir yerel gastronominin tanıtımı:** Otelimiz yerel ürünlerin tanıtılması ve tüketimine öncelik vermektedir. Tüm faaliyetlerinde gastronomide sürdürülebilirliği sağlamak için yenilikçi ve yaratıcı uygulamalar ortaya koymaktadır.

Restoranımızda Türk mutfağından sunulan yemeklere ağırlık verilmektedir. Bursa'nın yerel tatlısı olan süt helvası, ziyaretçilerimizden gelen yoğun talep ve tercih edilme sebebimiz olarak belirlenerek 'imza tatlımız' olarak seçilmiştir.

## 9. Enerji ve çevre

**Enerji tasarrufu:** Otelimizin enerji tasarrufu politikası bulunmaktadır. Politika, enerji tüketiminin düzenli ölçülmesini, izlenmesini, azaltılmasını ve yenilenebilir enerji kullanımını içermektedir. Otelimiz enerji tasarrufu konusunda çalışanlarını ve misafirlerini bilgilendirmekte ve eğitmektedir.

Otelimiz enerji tüketimini enerji türüne göre gruplamaktadır, farklı birimlerin enerji tüketimleri izlenmektedir. Enerji tüketim tablolarımız ekte yer almaktadır.

Otelimizde şuan için yenilenebilir kaynaklardan elde edilen enerji kullanılmamaktadır.

Otelimiz, enerji tüketiminin yüksek olduğu faaliyetleri belirlemekte, bu alan ve faaliyetlerde enerji tüketimini azaltmak için düzeltici önlemler planlamakta ve uygulamaktadır (ısı yalıtım sistemleri, enerji tüketim sınıfı bulunan cihazlardan düşük tüketimlilerin tercih edilmesi, akkor gibi yüksek enerji tüketimli aydınlatmalar yerine led ampullerin kullanımı, odalarda kartlı elektrik sistemi kullanımı vs.). Ayrıca otelimiz enerji tasarruflu ekipmanlar kullanmaktadır.

## 10. Su yönetimi ve atık su

Otelimizin, su tasarrufu politikası bulunmaktadır. Politikamız, su tüketiminin düzenli ölçülmesini, izlenmesini, azaltılmasını içermektedir.

Otelimizin inşası esnasında su yolları, su toplama havzaları, sulak alanlar değiştirilmemiş; mümkün olduğunca yüzey akıntısı azaltılmamıştır. Otelimizin su kullanım faaliyetleri nedeni ile deniz, göl gibi sularda yaşayan canlılar zarar görmemektedir.

Su, yasal ve sürdürülebilir bir kaynaktan gelmektedir. Suyumuz izinli kuyu suyundan gelmektedir. Otelimiz, suyun kullanımında tüm yasal gereklilik ve düzenlemelere uymaktadır. Kullanılan kuyu suyu için gerekli yasal belgeler ve izinler, sürdürülebilirlik ve çevre dosyalarında saklanmaktadır.

Su tüketimimizi ölçmekteyiz. Misafir başına kullanılan toplam su hesaplanmakta ve raporlanmaktadır. Bu tablo ekte yer almaktadır.

Su tüketimini azaltma hedeflerimiz bulunmaktadır. Buna yönelik olarak otelimiz düzeltici önlemler planlamakta ve uygulamaktadır. Otelimizde su tasarruflu ekipmanlar kullanılmaktadır. Otelimizde çarşaf ve havluların misafir isteğine bağlı olarak değiştirilmesi gibi iyi uygulamalar kullanılmaktadır.

Otelimiz su tasarrufu konusunda çalışanlarını ve misafirlerini bilgilendirmekte ve yönlendirmektedir. Otelimiz atık suyunun çevreye zarar vermemesi için tüm imkanlarını seferber etmektedir.

Atık suyun bertarafı için yerel yönetimin belirlediği düzenlemelere uyulmaktadır. Bu konuda yasal gerekliliklere uyulmaktadır.



## **11. Gıda atığı ve katı atık**

Otelimizde bir Katı Atık Yönetim Planı vardır. Plan, atık üretiminin düzenli ölçülmesini, izlenmesini, atıkların azaltılmasını, yeniden kullanımını, geri dönüşümü ve atık bertarafını içermektedir. Katı atık takibi için kullanılan tablo ekte yer almaktadır.

Otelimiz atık yönetimi konusunda çalışanlarını ve misafirlerini düzenli olarak ve çeşitli görsel ve iletişim materyalleri ile bilgilendirmekte ve yönlendirmektedir.

Otelimizde katı atıklar yetkili ve lisanslı firmalar tarafından alınmaktadır. İnşaat ve tasarım değişikliğinden çıkan atıklar ayrıştırılarak, geri dönüşüm için lisanslı alıcılara teslim edilmektedir.

Gıda atıkları için sürdürülebilirlik arayışımız devam etmektedir. Bu çerçevede Bursa bölgesinde ya da yakınında bulunan gıda atıklarından sokak hayvanları için mama üretimi yapan firmalar araştırılmaktadır.

Katı atık bertarafının yerel nüfus veya çevre üzerinde olumsuz bir etkisi olmaması hedeflenmektedir. Katı atık yönetimi ile ilgili "Sıfır Atık Yönetmeliği" mevzuatına uyum sağlanmaktadır.

## **12. Kimyasal Madde Kullanımı**

İşletmemizde kullanılan kimyasal malzemeler uygun koşullarda satın alınır, depolanır ve saklanır. Bu kimyasal malzemelerin satın alımı şeffaf içerik kriterine uygun olarak yapılır.

Kimyasallar; içerikleri doğaya ve canlı hayata zarar vermeyen alternatifler içerisinden seçilir. Sık kullanılan kimyasal malzemelerin içerik örnekleri sürdürülebilirlik dosyamızda yer almaktadır.

Ziyaretçilerimiz çevreye zararlı kabul edilen kimyasal madde(güneş kremi vb.), tıbbi malzemeler ve bunların atıklarının nasıl imha edileceğine dair bilgilendirilir.

## **13. Çevre Kirliliği Yönetimi**

İşletmemizde gürültü/ses, ışık gibi yerel halkı olumsuz etkileyebilecek çevre kirliliği riskleri de takip edilmektedir.

Yerel halkın bu etkenlerden korunması doğrultusunda misafirlerimiz bilgilendirilmekte, ses ve ışık yalıtımı gibi önlemler alınmaktadır.

## **14. Misafir İletişimi**

Sürdürülebilirlik politikamız hakkında otelimizde konaklayan misafirleri bilgilendirmekte, fikir ve görüşlerini almaktayız. Misafirlerimizden resmi sitemizde bulunan sürdürülebilirlik anketini doldurmalarını isteyerek, sürdürülebilirlik sürecimizin içinde bulunmalarını sağlamaktayız.

Bu sayede sürdürülebilir yaşam görüşümüzü bütün misafirlerimizle paylaşmakta ve bu politikamızı onlara da benimsetmeyi amaçlamaktayız.

Bölgesel tanıtım hedefimiz doğrultusunda kullandığımız broşürlerimiz ile konuklarımızı tarihi ve doğal alanlar hakkında sözlü ve yazılı olarak bilgilendirmekteyiz. Ayrıca yapılacak ziyaretlerden önce doğal yaşamın ve tarihi alanların korunması hakkında gerekli bilgilendirmeleri yaparak misafirlerimizi bilinçlendirmekteyiz.

Misafirlerimizi konaklamaları boyunca her türlü ziyaret ve gezileri için toplu taşıma ya da iklim dostu alternatif ulaşım şekillerine yönlendirmekteyiz. İhtiyaç hallerinde, misafirlerimizi yürüyerek ulaşabilecekler yakın mağaza ve çarşılarla yönlendirerek bölgesel halkın ekonomisine katkı sağlamayı hedeflemekteyiz.