

MOTİF

H o t e l

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

2022-2023



1.MOTİF HOTEL ÇEŞME

Eğitimli ve profesyonel çalışanları ile Motif Hotel eşme ,sofistike ve çok ayrıcalıklı bir dünya sunan, kişiye özel hizmet veren, beklentilerin ötesinde lüks ve bir butik oteldir.. Bunu sağlarken de, kuruluşundan itibaren çevreye ve sosyal çevresine duyarlı bir tesis olmayı kendine hedef edinmiş, sürdürülebilir turizmin gerekliliğine inanmış, bulunduğu sosyal çevrede de bu farkındalığı arttırmayı hedeflemiştir. Bu nedenle çok çeşitli konu ve alanlarda çalışmalar yapmış ve halen sürdürmekte olduğu çalışmaları ek uygulamalar ile geliştirmeye çalışmaktadır. Yönetimin yapıcı desteği, çalışanların bilinci ve yerel yönetimlerle işbirliği halindeki tavrı, bu konuya gösterdiği hassasiyetin en önemli göstergeleridir.

Motif Hotel, tüm çalışanlarıyla birlikte doğa ve çevreyi koruyarak en iyi kalitede hizmet sunmak için gereken kararlılığa ve çalışma gücüne sahiptir.Toplam kalite anlayışıyla hareket ederken, kalite yönetim sistemimizin dinamik yapısını korur, geliştirir ve etkinliğini sürekli kılarız.içinde yaşadığımız çevreyi korumak, yerel halka gerekli desteği vermek ve devamlılığını sağlamak amacıyla; ülkemizde yürürlükte olan evre mevzuat, kanun ve yönetmeliklere uyar, tüm yasal gereklilikleri eksiksiz yerine getiririz.Faaliyetlerimizi yürütürken çevreye etkilerini tespit eder, olumsuz etkileri, olası tehlikeleri ve atıklarımızı kontrol altına alır, hava, su ve toprak kirlenmesini, enerji tüketimini en aza indirmek için gerekli önlemleri alır ve doğal kaynakların etkin kullanımını sağlar, tarihi yerlerin korunmasında gerekli desteği sağlarız. Faaliyetlerimizi kontrol eder ve sürekli iyileştiririz.evre konusunda başarıya ulaşmak için tüm çalışanlarımızı bilinçlendirmek ve bireysel sorumluluk kazandırmak için eğitim veririz.evre bilincinin, sadece alışanlarımızca değil, konuklarımız ve yetkili mercilerce de benimsenmesini sağlar ve sivil toplum örgütleri veya yerel birliklerle işbirliği yaparak evre koruma projeleri üretilmesine katkıda bulunuruz.Otelimiz misafirlerinin sağlığı ve güvenliği için; Gıda güvenliği yönetim sistemi uygulaması ile hijyen şartlarını ön planda tutar, sağlıklı gıda üretimi ile ilgili tüm ulusal ve uluslararası standartlara ve yasal mevzuat hükümlerine uyar, misafirlerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılar ve faaliyetlerimizi sürekli geliştirerek yenileriz.

Kurumsal Sorumluluklarımız

- Çevre Dostu Olmak; Faaliyetlerimizi gerçekleştirdiğimiz bölgede ve mümkün olduğunca ötesinde, çevrenin ve kültürel mirasın korunması adına artı kazandıracak çalışmalar yapmak; çevresel etkilerimizi kontrol altına almak öncelikli hedeflerimizdir.
- Bölge Halkını Desteklemek; İstihdam ettiğimiz personellerin bölge halkından olmasına dikkat ediyoruz. Kışın tadilat işlerinde, çim alanlarında yabancı otun temizlenmesinde ve bahçe günlük işlerde de istihdamı sağlamak amacıyla yine yerel halkı tercih ediyoruz. Bu şekilde ekonominin çarpan etkisiyle, istihdam ettiğimiz personelin bölge içerisinde ekonominin canlanmasına katkı sağlamaktayız.
- Sürdürülebilir turizm; Misafirlerimizin ve bölge halkının ihtiyaçlarının gelecek nesilleri düşünerek karşılanması, doğal kaynakların ve yaban hayatın korunması, enerji ve su tasarrufu sağlanması ve yaşam kalitesinin yükseltilmesi sürdürülebilirlik faaliyetlerimizin temelini oluşturmaktadır.
- Fırsat Yaratmak; Turizm öğrencilerinin çalışma tecrübesi kazanmaları adına staj imkanı yaratıyoruz. Çalışan personellerimizi eğitimlerle ve kariyer yönetimi programı ile destekliyoruz. Mümkün olduğunca kendi çalışanlarımızı yetiştirerek; üst pozisyonlara kendi çalışanlarımızı yükseltmeyi ve birlikte büyümeyi amaçlıyoruz. Paydaşlarımız ile iletişim;
- Çalışanlarımız; Birebir görüşmeler ve Grup Toplantıları, Eğitim ve Çalıştaylar, Personel Öneri veya Şikayet Formları
- Misafirlerimiz; Birebir görüşmeler, Misafir Memnuniyet Anketleri, Sosyal Medya, Misafir İstek veya Şikayet değerlendirmeleri, Web siteleri,
- Tedarikçiler; Satınalma şartnameleri, Tedarikçi Denetimleri, Tedarikçi Anketi, Mailler ve Şikayet Tutanakları, Tedarikçi Seçme ve Değerlendirme Cetveli
- Yerel Topluluk; Sosyal projeler, bilgi talepleri (gerektiğinde), faaliyet raporları, öneri veya şikayetler

Vizyonumuz

Motif Hotel sunduğu kaliteli hizmet ve misafir memnuniyeti ile sektörün en önde gelen butik oteli olarak, misafir deneyiminin fiyat ve servisin üzerinde olması için Motif Hotel Çeşme de bu temeli belirleyen farklılaştırılmış konaklama , yiyecek içecek ve deneyim hizmetleri sunulacaktır. Çalışanların ve yöneticilerin birinci derecede tercih ettikleri huzurlu bir çalışma ortamında en iyi marka olmanın verdiği güvenle sürekli büyür ve gelişir.

Misyonumuz

Sunduğumuz hizmetin kalitesiyle misafirlerimizin ülkemizden ve otelimizden her zaman memnun bir şekilde ayrılmalarını sağlar, ülkemizin tarih ve kültür tanıtımına katkıda bulunuruz.

1. POLİTİKALARIMIZ

1.1. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKAMIZ

MOTİF HOTEL olarak temel hedefimiz en üst seviyede misafir memnuniyeti sağlamaktır. Bu hedef doğrultusunda gelecek nesillere sürdürülebilir ve güzel bir dünya bırakabilmek adına sosyal, çevresel, kültürel ve ekonomik sorumluluklarımızın bilincinde tüm hizmetlerimiz ve faaliyetlerimizde yasal düzenlemelere uymayı taahhüt ediyoruz.

Misafirlerimizin ve bölge halkının ihtiyaçlarının gelecek nesilleri düşünerek karşılanması, doğal kaynakların ve yaban hayatın korunması, doğal kaynak tüketimlerinde tasarruf sağlanması ve yaşam kalitesinin yükseltilmesi sürdürülebilirlik faaliyetlerimizin temel prensiplerini oluşturmaktadır.

1.2. KALİTE POLTİKAMIZ

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

1.3. GIDA GÜVENLİĞİ POLİTİKAMIZ

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.

1.4. ÇEVRE POLTİKAMIZ

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.

1.5. İNSAN KAYNAKLARI VE İSG POLİTİKAMIZ

MOTİF HOTEL 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 MOTİF HOTELİ insan Kaynakları süreçlerinin temelini insana, dolayısıyla çalışanlarımıza verdiğimiz değer oluşturmaktadır. MOTİF HOTEL 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. MOTİF Hotel, personelinin ve iş ortaklarının sağlığı, güvenliği ve çalışma süreleri konusunda yasal yükümlülükleri yakından takip ederek hayata geçirir; düzenli olarak denetler ve uygunluğunu kontrol eder

1.6. MİSAFİR MEMNUNİYETİ POLİTİKAMIZ

MOTİF HOTEL olarak temel hedefimiz ürün ve hizmetlerimizde en üst seviyede misafir memnuniyeti sağlamaktır. Misafirlerimizin şikâyetlerini takip etmek, konuyla ilgili misafirlerimizi bilgilendirmek ve çözmek yoluyla şikâyetlerini fırsat haline getirmek birincil görevimizdir.

1.7. KÜLTÜREL MİRAS POLİTİKAMIZ

Kültürel mirasımızı, "Geçmişimiz için bir gelecek" anlayışı ile taşıdığı sanatsal veya bilimsel değerini yanı sıra, "insanlığın ortak mirası" olarak görüyor ve koruma için gereken çabayı sarf ediyoruz.

1.8. SATIN ALMA POLİTİKAMIZ

MOTİF HOTELyaptığı tüm hizmet ve ürün tedariklerinde öncelikli olarak sürdürülebilir şekilde üretilmiş/sürdürülebilir kaynaklardan sağlanmış, çevre açısından sürdürülebilir ürünleri tercih etmeyi, taahhüt eder.

Yerel tedarikçilerin tercih edilmesi, çevreye duyarlı ve enerji verimliliği yüksek olmasına dikkat edilmesi, alımı yapılan bütün ürünlerin kalite standartlarına uygunluğunun kontrolü satın alma prensiplerimizin temelini oluşturmaktadır. Otelimiz ürün tedariklerinde büyük ölçeklerde, büyük ambalajlı, geri dönüştürülebilir ve mümkün oldukça az atık çıkaran ürünleri öncelikli olarak tercih etmektedir.

1.9.SOSYAL SORUMLULUK POLİTİKAMIZ

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.

2. PAYDAŞLARIMIZ İLE İLETİŞİM

Çalışanlarımız

Birebir görüşmeler ve grup toplantıları, eğitim ve kariyer geliştirme toplantıları, faaliyet raporları ve anketler

Misafirlerimiz

Misafir Memnuniyet Anketleri, İletişim Formları, Sosyal Medya memnuniyet yorumları

Tedarikçiler

Satın alma şartnameleri, Tedarikçi denetimleri, Toplantılar, Görüşmeler

Yerel Topluluklar

Sosyal Projeler, bilgi talepleri (gerektiğinde), faaliyet raporları, toplantılar, şikayet sistemi

Kamu Kuruluşları

Toplantılar, bilgi talepleri (gerektiğinde), faaliyet raporu

İş Ortaklarımız

Birebir görüşmeler, toplantılar, seminer ve fuarlar

Basın

Röportaj ve basın bültenleri

3. İNSAN KAYNAKLARI ve ÇALIŞMA HAYATIMIZ

MOTİF HOTEL olarak biz insan haklarına saygılı bir politika izlemekteyiz. Çalışanların yasal hakları her zaman korunmaktadır. İşe alım süreci ve sonrasında ayrımcılık yapılmamakta, herkese fırsat eşitliği sağlanmaktadır. Ayrıca MOTİF HOTEL bünyesinde çocuk işçi çalıştırılmamaktadır. Çocuk işçi çalıştıran firmalarla iş birliği yapılmamaktadır. Tedarikçilerden de çocuk işçi statüsünde çalışan personel gönderilmesi halinde çalışmasına izin verilmemektedir (inşaat, bahçe işleri vb için). Otelimizde tüm personele yılda bir saat çocuk istismarına karşı bilgilendirme eğitimi verilmeye başlanmıştır

Lojman Kullanımı

Personel lojmanları MOTİF HOTELda çalışan, personelimizin kullanımına açıktır. Lojmanda kalan çalışanlarımızın tekstil ve temizlik ihtiyacı otelimiz tarafından ücretsiz karşılanmaktadır.

Çamaşırhane Kullanımı

Tüm çalışanlarımızın üniformaları ve iş ile ilgili giyilen her türlü giysi ücretsiz olarak temin edilmekte ve temizlenmektedir.

Kariyer Yönetimi

Turizm öğrencilerinin çalışma tecrübesi kazanmaları adına staj imkanı yaratıyoruz. Çalışan personellerimizi eğitimlerle ve kariyer yönetimi programıyla destekliyoruz. Mümkün olduğunca kendi çalışanlarımızı yetiştirerek, üst pozisyonlara kendi çalışanlarımızı yükseltmeyi ve birlikte büyümeyi amaçlıyoruz.

Personel Yemekhanesi

Çalışanlar için personel yemekhanesinde çıkan yemekler ücretsizdir. Çalışanlar için haftada bir değişmekte olan menülerimiz ile personel yemekhanesinde kahvaltı-öğle-gece yemeği (3 öğün) ücretsizdir.

İş Kıyafetleri ve Ekipmanları

Çalışanlarımıza, çalışacağı iş grubuna göre 2 takım üniforma verilmektedir. Kişisel koruyucu kıyafet ile çalışması gereken çalışanlarımıza kişisel koruyucu donanımları eksiksiz temin edilir.

Çalışan Motivasyon Yemeği

Her sezon başı ve sezon sonunda başarımızı kutlamak ve motivasyonumuzu arttırmak için otelimizde personel yemekleri düzenlenmektedir.

Çalışanlarımızın Eğitim ve Gelişimi

MOTİF HOTEL olarak tüm çalışanlarımıza düzenli olarak eğitimler verilmektedir. Tüm personellerimize mesleki iş başı eğitimleri verilmektedir. İşletmemiz personellerin yeteneklerine yatırım yaparak kişisel gelişimi ve organizasyonel başarıyı güçlendirmeyi hedeflemektedir. Bu doğrultuda çalışanların sürekli gelişimini sağlamak ve mevcut potansiyellerini artırmak için gelişim ortamı ve fırsatları sunmayı, yöneticilerin çalışanların gelişim sorumluluğunu üstlendiği bir kültür yaratarak çalışan performansının düzenli olarak takip edilmesini ve iletişiminin sağlanmasını, nitelikli, başarılı, küresel bir işgücü ve lider havuzu oluşturmayı ilke edinmektedir.

- ✓ MOTİF HOTEL çalışmak üzere başvuruda bulunan personel, çalışma koşullarını, görev tanımını, sosyal haklarını bilerek işyeri ile karşılıklı sözleşme yaparak işe başlamaktadır.
- ✓ İşbaşı yapacak olan personel işe uygunluk kriterleri dışında hiçbir seçiciliğe ya da ayrımcılığa uğramaz (ırk, dil, din, renk, vb.)
- ✓ Açık iletişimi, kişisel bilgilerin gizliliğini, adalet anlayışını ve etik ilkelere uyumu gözetmek esastır.
- ✓ Tesisimizde kesinlikle çocuk işçi çalıştırılmamaktadır. 16-18 yaş arasındaki personel için muvafakatname alınmaktadır.
- ✓ İşbaşı yapan personel mutlaka önce oryantasyon eğitimi almaktadır ve buddy sistem ile personelin uyum süreci hem otel hem de personel açısından daha kolay gerçekleşmektedir.
- ✓ Tesisimizde yıllık eğitim planları doğrultusunda farklı içerikte iç ve dış kaynaklı eğitimler verilmektedir. Bu eğitimler ile personelimizin yetkinliği ve bilgi düzeyinin artırılması amaçlanmaktadır.
 - Oryantasyon ve işbaşı eğitimleri
 - Gıda güvenliği ve hijyen eğitimleri
 - İş sağlığı ve güvenliği eğitimleri
 - İlk yardım eğitimleri
 - Yangın eğitimleri
 - Çevre koruma eğitimleri
 - Yönetim sistemi eğitimleri
 - Kişisel gelişim eğitimleri
- ✓ Tüm personel haftalık çalışma programını bilmektedir.
- ✓ Personel yasal çalışma sürelerine uygun olarak haftada 45 saat çalışmaktadır. Fazla mesai durumunda yine yasaların izin verdiği ölçüde mesai yapılmakta, fazla mesai ya ücret olarak ya da alacak izin olarak ödenmektedir.
- ✓ Kıdem tazminatı, ihbar tazminatı, haftalık izin, yıllık izin, vb. tüm hakları personele deklare edilmiştir ve kullanılmaktadır.
- ✓ Çalışanlarımıza her türlü özel izin hakları kullanılmaktadır. Doğum izni, ölüm izni, vb.
- ✓ Personele açık kapı politikamız kapsamında kötü niyet olmadığı takdirde hiyerarşik sıralama izlenerek her zaman yönetimin kapısının açık olduğu personele oryantasyon eğitimlerinde verilmiştir.
- ✓ İSG Kurulunda işçi temsilcileri, çalışan diğer arkadaşlarını temsil etmek üzere görevlendirilmiştir ve toplantılarda söz hakkına sahiptir.
- ✓ İSG kapsamında risk analizi yapılmış olup, anlaşmalı özel isg firması tarafından İş Güvenliği Uzmanı görevlendirilmiştir. Aylık raporlar tarafımıza ulaşmakta ve gerekli aksiyonlar alınmaktadır.

- ✓ Otelimizde disiplin kurulu aktif olarak görev yapmakta ve asayışı ve disiplini sağlamak üzere kurallar doğrultusunda çalışmalarda bulunmaktadır.
- ✓ Çalışanların genel ve mesleki bilgisinin artırılmasına, bireysel bilgi ve yeteneklerinin geliştirilmesine yönelik etkin bir eğitim sistemi kurarak sezon boyunca ihtiyaca göre her türlü yasal zorunlu eğitimler, iç kaynaklı eğitimler ve işbaşı eğitimleri verilmektedir. İnsan kaynakları tarafından kişi başı eğitim süreleri aylık olarak takip edilmektedir. (Mesleki ve teknik eğitimler, iletişim, misafir memnuniyeti, şikayet yönetimi, takım çalışması, kalite yönetim sistemleri, hijyen eğitimleri, çevre ve iş sağlığı güvenliği ve sürdürülebilirlik eğitimleri)
- ✓ Çalışanlara Sunulan İmkânlar İsimlik, Soyunma Dolabı Kullanımı Personele iş başlangıcında isimlik, soyunma odasında dolap verilmektedir
- ✓ Tüm çalışanlarımızın iş üniformaları ve iş ile ilgili giyilen her türlü giysi ücretsiz olarak temizlenmektedir. Ayrıca ütüleme hizmeti de mevcuttur.
- ✓ Çalışanlarımıza, mesai saatleri dışında huzurlu ve keyifli dakikalar geçirmesi, rahatlıkla dinlenebilmesi için 4 kişilik odalardan oluşan lojman imkanı sunulmaktadır. Lojmanda Klima mutfak ,kablolu TV yayını ve sıcak su sunulmuştur. Personel lojmanlarımız, soyunma odalarımız ve yemekhanemiz departman müdürleri tarafından nöbet listesine göre düzenli olarak denetlenmektedir. Personel Yemekhanesi Çalışanlar için personel yemekhanesinde kahvaltı öğle yemeği ve Akşam yemeği ücretsizdir. Personele özel hizmet veren yemekhanemizde 7 günlük menüler uygulanmaktadır.
- ✓ Her sezon sonunda başarıımızı kutlamak için motivasyon yemekleri düzenlenmektedir.
- ✓ Çalışanlarımızın bayram, anneler günü, kadınlar günü, babalar günü gibi özel günleri otel yönetimi tarafından hazırlanan bir toplantı ile kutlanmaktadır

4. ENERJİ YÖNETİMİ

Sürdürülebilirlikle ilgili en önemli adımlardan biri 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 alanları tespit edilmektedir. Düşük tüketimli ekipman ve sistemler tercih edilmektedir. Otomasyon yönetimi ve izleme kaynakları kullanılarak uzun vadeli iyileşme sağlanmaktadır. Bakım, gözetim ve izleme yoluyla enerji tasarrufları sürekli analiz edilmektedir.

4.1. ELEKTRİK TÜKETİMİ

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

- ✓ Tüm odalarda 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 LED aydınlatmalar kullanılmaktadır.
- ✓ Otel geneli bina çevre aydınlatma, ısıtma ve soğutma sistemleri otomasyondan kumanda edilerek kontrolleri sağlanmaktadır.
- ✓ Uygulanabilir misafir ortak alanlarında harekete duyarlı sensörlü aydınlatmalar kullanılmaktadır.
- ✓ Tesis içerisinde birçok alan gün ışığından faydalanarak enerji tüketimini azaltacak şekilde tasarlanmıştır.
- ✓ Misafir odalarında Enerji Kesici kart sistemi (Energy Saver) mevcuttur.

- ✓ Misafirlerin Oda kartlarını yanına alıp, odadan ayrılmasının ardından, ışıklar otomatik olarak sönmektedir.
- ✓ Tüm elektrikli cihazların yıllık planlanarak periyodik bakım ve temizlikleri yapılarak oluşabilecek enerji kayıpları minimize edilmektedir.
- ✓ Mümkün olan noktalardakapanır kapılar kullanılmakta ve ısıtma / soğutma kaybı ile gerçekleşecek olan enerji tüketimi azaltılmaktadır.
- ✓ Isıtma ve soğutma cihazlarının yerleşimi enerji verimliliğini azaltmayacak şekilde planlanmaktadır.
- ✓ Talep etmeyen misafirlerimizin odalarındaki linen malzemeleri gün aşırı değiştirerek yıkama / kurutma / transfer kaynaklı elektrik tüketimini düşürmekteyiz.

4.2. 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 personelimizi eğitiyor, konuklarımızdan bu sızıntıları bize bildirmelerini bekliyoruz.
- ✓ Doğayla uyumlu bahçemizi damlama ve fıskiye sistemleri ile sulamaktayız. Ayrıca sulama sisteminde otomasyon ile su tüketimi minimize edilmektedir.
- ✓ 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. Tesisimizin her odasında küvet yerine duş tekneleri kullanılmıştır.

4.3. ORTALAMA TÜKETİM VERİLERİMİZ

ELEKTRİK: Kişi başı Elektrik tüketiminde 2022 yılına göre 2023 te yaklaşık % 20 oranında tasarruf sağlanmıştır.

2022 YILI ELEKTRİK TÜKETİMİ ;2.878 KİŞİ GECELEME 106.499 KW - 37 KW KİŞİ BAŞI

2023 YILI ELEKTRİK TÜKETİMİ ; 3097 KİŞİ GECELEME 85.953 KW -27 KW KİŞİ BAŞI

SU. Kişibaşı tüketimde %17 tasarruf sağlanmıştır.

GAZ: GAZ kullanımı 2023 yılında %13 tasarruf yapılmıştır.

KİMYASAL: Deterjan tüketimi 2023 yılında %20 tasarruf yapılmıştır.

HAVUZ KİMYASALLARI (DENİZ TUZU): Havuz kimyasallarında 2023 yılında %17 tasarruf sağlanmıştır.

5. ÇEVRE YÖNETİMİ

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 misafir memnuniyeti ve konforundan taviz vermeden su, elektrik, enerji gibi kimyasal, katı atık miktarlarının kontrol altına alınması, çevreye ve doğal kaynaklara yönelik oluşabilecek zararın en aza indirilmesi hedefiyle etkin bir atık yönetim sistemi uyguluyoruz.

5.1. ATIK YÖNETİMİ

MOTİF HOTEL olarak uyguladığımız; atığın kaynağında azaltılması, özelliğine göre ayrılması, toplanması, depolanması, geri kazanılması, taşınması, bertaraf edilmesi ve bertaraf işlemleri sonrası kontrolü gibi işlemleri içeren Atık Yönetimi Sistemimizin öncelikli hedefi atık miktarını azaltmak, oluşan mevcut atıklarımızın da doğru yönetilmesini sağlayarak çevreye en az zarar ile bertaraf etmek ve geri kazanılabilir olanları tekrar kazanmaktır.

Personelimize atık ayrıştırmanın önemi konusunda bilgilendirme eğitimleri verilmektedir.

Genel alanlarda atıklarını ayrıştırmalarını sağlamak için misafirlerimize ayrıştırma kutuları sağlıyoruz.

Atık Yönetim Sistemi ile ilgili hem misafirlerimize hem de personelimize bilgilendirme yapıyor ve onları da atık miktarını azaltma ve oluşan atıkları ayrıştırma konusunda teşvik için gayret gösteriyoruz.

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

Oda temizliklerinde kullanılan kimyasallarda konsantre ürün seçilerek dozajlama sistemi kullanılmı çalışması yapılmaktadır.

Bu şekilde daha az dozda daha etkili sonuç alınıp, minimum atıkla çevreyi korumayı hedeflemekteyiz.. Kâğıt tüketimimizi azaltmak için mümkün olduğunca yazışmalarımızı ve duyurularımızı mail ortamında yapmaktayız.

Dokümanlar üzerinde yapılan güncellemeler kullandığımız yazılımlar ve ortak paylaşımında bulunan kalite dosyamız ile duyurulabilmektedir.

Kahvaltıda piknik tipi ürünlerin kullanımı kaldırılmıştır.

Plastik pipet kaynaklı atığın azaltılması için karton pipet uygulamasına geçilmesi sağlanmıştır.

Çatal bıçak kılıfının çevre dostu bir ambalaj ile değişimi sağlanmıştır.

Terlik kılıfları ve kirli çamaşır torbaları plastik yerine koton olması çalışması başlatılmıştır.

6. KİMYASAL KULLANIMI

Çevreyi dikkate alarak temizlik yapmak, hijyenik olarak temizleyebilmek ve aynı zamanda sağlığı ve çevreyi mümkün olduğu kadar az olumsuz etkilemek anlamına gelmektedir. 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 güvenli bir şekilde bertaraf edilmesi için ilgili firmalarla çalışmakta ve kimyasal atıkların takibini yapmaktayız.

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

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 raflardan 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.

Kimyasal kullanımının azaltılması çalışmaları;

Kimyasalların kullanımı ve tehlikeli kimyasalların dökülmesi/saçılması durumunda alınacak tedbirler konusunda çalışanlarımıza eğitimler vermeye devam edecektir.

Havuz kimyasallarının daha düzenli takibi için bir şablon oluşturulmuş ve günlük daha sistematik bir izleme sağlanmaktadır.

Barlardaki ve mutfaktaki bulaşık makinelerine dozajlama pompalarının kullanılmaktadır.

7. KÜLTÜR VE MİRASIN SUNUMU

Otelimiz yerel/bölge halkının fikri mülkiyet haklarına saygı gösterirken, geleneksel ve çağdaş yerel kültürün otantik unsurlarını operasyonlarında, tasarımında, dekorasyonunda, mutfağında değerlendirmeye özen göstermektedir.

Otelimiz bir kültür unsuru olarak ulusal ve/veya yerel mutfağın tarihi, reçeteleri, sunumu konularında farkındalık oluşturma çalışmalarına katkı sağlar. Yerel ve mevsimlik ürün ve reçetelerin tanıtılmasını, sunulmasını ve tüketimini teşvik etmek amacıyla her türlü sosyal sorumluluk projesine katılım için

gayret gösterir. Tüm faaliyetlerimizde, gastronomide sürdürülebilirliği sağlamak için geleneksel ile yenilikçi ve yaratıcı uygulamaları birleştirerek ortaya koyma çalışmalarımızı sürdürmekteyiz.

8. SOSYAL SORUMLULUK

Ülkemizde ve turizmde sürdürülebilir kalkınma hedeflerine katkı sağlamayı görev edinmiş bir tesis olarak çevresel, sosyal ve yönetim alanlarındaki sorumluluklar kapsamında etkin rol almaya özen gösteriyor, çeşitli projelere katılım sağlıyoruz.

9. MISAFİR ŞİKÂYET VE TALEP YÖNETİMİ

En yüksek misafir memnuniyeti hedefiyle ihtiyaçlarının ve beklentilerinin karşılanması için tüm gayretimizle çalışıyoruz.

Misafir şikâyet ve talep yönetimi uygulamalarımız 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.

Misafirlerimiz otelde kalış süresince ya da otelden ayrıldıktan sonra şikâyetlerini bildirebilirler. Etkin bir misafir geri bildirim süreci takibi için internet üzerinden kullanmış olduğumuz misafirlerimizin online sitelere yapmış olduğu yorumlar platformlardan takip edilebilmekte ve cevaplanabilmektedir.

Bu geri bildirimler ilgili bölüm yöneticileri tarafından takip edilmekte, toplantılarımızda değerlendirilmekte ve iyileştirici faaliyetler belirlenmektedir. Misafirimizin kalışı süresince tarafımıza bildirdiği şikâyet ve talepler Misafir İlişkileri Yönetimi aracılığıyla kaydedilmektedir. Misafirimizin sonuçtan memnuniyeti, istegin cevaplanma süresi gibi performans kriterleri takip edilmektedir.

10. ÇEVRE YÖNETİMİ

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 misafir memnuniyeti ve konforundan taviz vermeden su, elektrik, enerji gibi kimyasal, katı atık miktarlarının kontrol altına alınması, çevreye ve doğal kaynaklara yönelik oluşabilecek zararın en aza indirilmesi hedefiyle etkin bir atık yönetim sistemi uyguluyoruz.

10.1. ATIK YÖNETİMİ

MOTİF HOTEL olarak uyguladığımız; atığın kaynağında azaltılması, özelliğine göre ayrılması, toplanması, depolanması, geri kazanılması, taşınması, bertaraf edilmesi ve bertaraf işlemleri sonrası kontrolü gibi işlemleri içeren Atık Yönetimi Sistemimizin öncelikli hedefi atık miktarını azaltmak, oluşan mevcut atıklarımızın da doğru yönetilmesini sağlayarak çevreye en az zarar ile bertaraf etmek ve geri kazanılabilir olanları tekrar kazanmaktır.

Personelimize atık ayrıştırmanın önemi konusunda bilgilendirme eğitimleri verilmektedir.

Genel alanlarda atıklarının ayrıştırılmalarını sağlamak için misafirlerimize ayrıştırma kutuları sağlıyoruz.

Atık Yönetim Sistemi ile ilgili hem misafirlerimize hem de personelimize bilgilendirme yapıyor ve onları da atık miktarını azaltma ve oluşan atıkları ayrıştırma konusunda teşvik için gayret gösteriyoruz.

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

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 yazılımlar ve ortak paylaşımında bulunan kalite dosyamız ile duyurulabilmektedir.

Kahvaltıda piknik tipi ürünler kullanılmamaktadır.

Plastik pipet kaynaklı atığın azaltılması için karton pipet uygulamasına geçilmesi sağlanmıştır.

Çatal bıçak kılıfının çevre dostu bir ambalaj ile değişimi sağlanmıştır.

Terlik kılıfları ve kirli çamaşır torbaları plastik yerine koton olması çalışması başlatılmıştır

KÂĞIT /KARTON ATIKLAR

2022/2023

Miktar Kişi Başı Tüketim

67 kg 0,036

Yıl-Faaliyet Süresi 2024 (7 ay) %20 az kullanım sağlanmıştır.

PLASTİK ATIKLAR

2022/2023

Miktar Kişi Başı Tüketim

69 kg 0,024

Yıl-Faaliyet Süresi 2024(7 ay) %15 az kullanım sağlanmıştır.

CAM ATIKLAR

2022/2023

Miktar Kişi Başı Tüketim

87 kg 0,030

Yıl-Faaliyet Süresi 2024 (7 ay) %10 az kullanım sağlanmıştır.

ORGANİK ATIKLAR

2022/2023

Miktar Kişi Başı Tüketim

77 kg 0,027

Yıl-Faaliyet Süresi 2024 (7 ay) %10 az kullanım sağlanmıştır

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. Bu konuda personelimize eğitimler vermekte, personel alanlarında uyarıcı ve bilgilendirici afişler bulundurmaktayız. Gerçekleştirdiğimiz tehlikeli kimyasal / tehlikeli atık dökülmesi tatbikatları esnasında da tehlikeli atıkların ne şekilde depolanacağı konusunda personelimize bilgilendirmeler yapmaktayız. Ana mutfak giderinde yağ tutucu kullanılırYağ tutucuda tutulan yağların giderlere verilmeden geri dönüşüm firmasınca alınması sağlanır.2023 yılında otelimizde toplam 83 LT tehlikeli atık, lisanslı firmalara teslim edilmiştir.

KİMYASAL KULLANIMI

TOPLAM TÜM DEPARTMANLAR

Yıl-Faaliyet Süresi 2023 (7 ay)

Kimyasal Tüketim Miktarı (kg) 12 kg

Tüm departmanlar kişi başı ortalama tüketim 0,89 kg

Teknik Havuz Kimyasalları Tüketim Miktarı -

Yıl-Faaliyet Süresi 2023 (7 ay)

Havuz Kimyasal Tüketim Miktarı (kg) 10 kg

Kişi başı ortalama tüketim ;0,0160 kg

Çevreyi dikkate alarak temizlik yapmak, hijyenik olarak temizleyebilmek ve aynı zamanda sağlığı ve çevreyi mümkün olduğu kadar az olumsuz etkilemek anlamına gelmektedir. 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 güvenli bir şekilde bertaraf edilmesi için ilgili firmalarla çalışmakta ve kimyasal atıkların takibini yapmaktayız.

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 raflardan yararlanmaktayız. 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.

Kimyasal kullanımının azaltılması çalışmaları;

Kimyasalların kullanımı ve tehlikeli kimyasalların dökülmesi/saçılması durumunda alınacak tedbirler konusunda çalışanlarımıza eğitimler vermeye devam edecektir.

Havuz kimyasallarının daha düzenli takibi için bir şablon oluşturulmuş ve günlük daha sistematik bir izleme sağlanmaktadır.

Bar cafe ve mutfaktaki bulaşık makinelerine dozajlama pompaları aktif kullanılmaktadır.

11. SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİMİZ

* Biriktirmeye başladığımız Mavi Kapakları Türkiye Omurilikler Birliğine yollayarak engelli vatandaşlarımızın buradan desteğimizi sağlamaya çalışıyoruz.

*Yıllık bazda, tesisimiz genelinde renovasyonlarla ortaya çıkan discard malzemeler, uygun işlemlerden geçirildikten sonra çeşitli yardım kuruluşlarına bağışlanmaktadır

*Anlaşmalı firmalardan gelen promosyon ürünler personele dağıtılarak, personel memnuniyetleri sağlanmaktadır.

12. MİSAFİR ŞİKÂYET VE TALEP YÖNETİMİ

En yüksek misafir memnuniyeti hedefiyle ihtiyaçlarının ve beklentilerinin karşılanması için tüm gayretimizle çalışıyoruz.

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. Etkin bir misafir geri bildirim süreci takibi için internet üzerinden misafirlerimizin online sitelere yapmış olduğu yorumlar tek platformlardan takip edilebilmekte ve cevaplanabilmektedir.

Bu geri bildirimler ilgili bölüm yöneticileri tarafından takip edilmekte, toplantılarımızda değerlendirilmekte ve iyileştirici faaliyetler belirlenmektedir. Misafirimizin kalışı süresince tarafımıza bildirdiği şikâyet ve talepler Misafir İlişkileri Yönetimi aracılığıyla kaydedilmektedir. Misafirimizin sonuçtan memnuniyeti, isteğin cevaplanma süresi gibi performans kriterleri bu sistem üzerinden takip edilmektedir.

	2023 ALDIĞI 3 YILDIZ	2022 ALDIĞI 3 YILDIZ	MEMNUNİYET ORANI
MUTFAK	456	384	85,21%
AKTİVİTELER	415	362	87,23%
RESEPSİYON	683	633	92,68%
RESTORAN	568	518	91,20%
ODALAR	606	549	90,59%
BARLAR	436	396	90,83%

