



SÜRDÜRÜLEBİLİR YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

1. AMAÇ

Bu El Kitabı SUİT MODERN OTEL’de Sürdürülebilirlik Kriterlerini yerine getirmeye ve sürekli iyileştirme yaklaşımı ile devam ettirmeyi amaçlamaktadır.

Bu El Kitabı , Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi’nin SUİT MODERN OTEL’de işletmesinde nasıl uygulanması gerektiğine ilişkin bir genel bakış sağlamak için tasarlanmıştır; Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi (SYS), Üst Yönetimi , Departman Müdürlerini, Amirlerini ve her düzeydeki personeli içermektedir. SUİT MODERN OTEL SYS’de, tüm personel sisteme dahil edilir ve konuların kapsanmasını sağlamak için görevler ve sorumluluklar belirlemiştir.

2. KAPSAM

EL Kitabı Genel Müdür / Otel Müdürü, belirlenen SYS Sorumlusu , sürdürülebilirlik grubu üyeleri ve dahil olmak üzere sürdürülebilirlik yönetim sisteminin hazırlanmasında ve uygulanmasında yer alan tüm tarafları kapsamaktadır.

Sistemin birçok işlevler arası bileşenini koordine etmek ve izlemekten sorumlu olan atanmış SYS Sorumlusu , tüm temel kurulum bilgilerini buradan edinebilir. Planlamadan fiili uygulamaya kadar, SYS 'de, personelin pratikte nasıl uygulanacağını anlamalarını kolaylaştırmak için örnekler verilmiştir.

3. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ (SYS)

Otelde SYS Genel olarak, çevresel, sosyal, kültürel, ekonomik, kalite, insan hakları, sağlık ve güvenlik konularına ilişkin performansı izlemek ve belgelemek için ve riskleri belirlemek için kullanılır.

Otelimizde SYS uygulanması ve düzenli izleme yoluyla, sürdürülebilirlik performansında sürekli iyileştirme için bir platform oluşturur. SYS ve ilgili tüm bilgilerin açıkça ve şeffaf olarak belgelendirilir ve takip edilir.

4. SUİT MODERN OTEL’DA SYS UYGULAMASI

- SYS, Otel ‘de sürdürülebilirlik performansı ile ilgili farklı yönleri yönetmek için uygun maliyetli ve organize bir yaklaşımdır ve misafirlerinden, çalışanlarından ve yerel topluluklardan beklentileri karşılamalıdır.

- Otel'de SYS kurulumu, uygulaması ve sürekli iyileştirme yaklaşımı ile sürdürülmesinde GSTC kriterler referans alınmıştır. Otel SYS nin uygunluğunun kontrolü ve sertifikasyonu için 3 .taraf Akredite denetim kuruluşları tarafından denetlenir.
- Otel 'de , SYS'sini GSTC Kriterleri ile uyumlu hale getirmek için Planla-Uygula-Kontrol Et- Önlem Al'ı adım adım takip eder.

4.1 PLANLAMA

Otel 'de SYS uygulamaları için Sürdürülebilirlik Ekibi kurulmuştur. Bu grupta, SYS'de kapsanan her alandan sorumlu bir kişi bulunur. Eylemleri, rolleri ve sorumlulukları belirtilmiştir. SYS Ekibi grup tüm işlevsel departmanları temsil eder.

Ekip kurulduktan sonraki adımda uygulamalar tanımlanır ve buna uygun sertifikalandırma süreci başlatılır . Uygulama temel alanları aşağıdaki gibidir ;

- Çevresel (ör. Enerji verimliliği, atık yönetimi)
- Yasal (ör. Ulusal ve uluslararası mevzuat ve kurallara uygunluk.)
- Sosyal (ör. Toplum bağışları)
- Kültürel (ör. Kültürel mirası desteklemek)
- Ekonomik (ör. Yerel işletmeleri desteklemek)
- Kalite (ör. Müşteri memnuniyeti)

Yukarıdaki başlıklar GSTC için temel başlıklardır, ancak her birinin nüansları ve uygulanabilirliği otelimizin türüne, konumuna ve müşteri segmentasyonuna bağlı olacaktır. Belirli konuları daha ayrıntılı olarak tanımlamak ve bunların Otel ile ilgisini ve önemini anlamak için aşağıdakiler dahil belirli eylemler gerçekleştirilir.

- Genel riskler, su riski, iklim riski, sosyoekonomik risk, biyoçeşitlilik, politik risk, sektördeki en iyi uygulama karşılaştırması ve performans kıyaslaması dahil olmak üzere ele alınacak önemli sürdürülebilirlik konularını belirlenir. Farklı risklerin olasılığına ve ciddiyetine dayalı bir risk değerlendirmesi yapılır.
- Geçerli tüm yerel, ulusal ve uluslararası mevzuat ve düzenlemelere uygunluğu kontrol edilir. Yasal kayıt açısından tüm geçerli yasal gerekliliklerin güncel bir listesini oluşturulur, düzenli olarak gözden geçirilir ve güncel tutulur.
- İlgili SYS konuları için personel, misafir ve ilgili taraflardan geri bildirim istenir. Geri bildirimler, SYS Ekibi çalışmaları ve anketler aracılığıyla toplanabilir. Otelimizin konumuna ve türüne bağlı olarak, bazı konular diğerlerinden daha önemli olacaktır.

Temel olarak, aşağıdaki alanların otelimizde SYS altında incelenir ve yönetilir.

4.2 UYGULAMA

Kategori	Konular/ Unsurlar
 Çevresel	<ul style="list-style-type: none">İklim değışikliği riskleriÇevresel satın almaVerimli bina ve altyapıEnerji tasarrufuSu tasarrufuSera gazı emisyonlarıDaha temiz ulaşımAtık suKatı atıkZararlı maddeler (ör. Böcek ilaçları, boyalar, temizlik malzemeleri) Biyoçeşitliliğin korunması ve muhafazasıİstilaçı türlerden kaçınmaYaban hayatı etkileşimi, hasat ve ticaretiHayvan refahıKirlilik izleme ve en aza indirme
 Sosyal	<ul style="list-style-type: none">Sağlık ve güvenlikEşit fırsatTaciz ve sömürü önlemeDüzenli işÇalışan ödemesiÇalışan memnuniyeti ve geri bildirimPersonel eğitimi ve kariyer gelişimiUlaşılabilirlikTopluluk desteği (hem aynı hem de nakit)Yerel topluluklar üzerindeki etkisiDestinasyon katılımı (ör. Yerel topluluklar, STK'lar ve diğer kuruluşlarla ortaklık)
 Kültürel	<ul style="list-style-type: none">Kültürel alanlara ve yerli topluluklara turist ziyaretleriKültürel mirasın korunmasıKültürel mirasın sunulmasıEserlerin kullanımı
 Ekonomik	<ul style="list-style-type: none">Toprak, su ve mülkiyet haklarıYerel istihdamYerel satın alma, yerel tedarikYerel girişimcilere destek
 Kalite	<ul style="list-style-type: none">Yasal uyumMüşteri memnuniyetiZiyaretçi güvenliğiDüzenli sürdürülebilirlik performans raporlaması ve iletişimiDoğru tanıtım

Otel 'de SYS işletilmesinde GSTC kriterleri birebir uygulanır , göstergelere uygun izlenir takip edilir ve sürekli iyileştirilir.

4.2.1 Etkili bir sürdürülebilir yönetimin gösterilmesi

Otel'de ;

- Otelimiz büyüklüğüne ve kapsamına uygun, çevresel, sosyal, kültürel, ekonomik, kalite, insan hakları, sağlık, güvenlik, risk ve kriz yönetimi konularını ele alan ve sürekli iyileştirmeyi yönlendiren uzun vadeli bir sürdürülebilirlik yönetim sistemi uygulamaktadır.
- Diğerlerinin yanı sıra sağlık, güvenlik, işgücü ve çevresel konular da dahil olmak üzere yürürlükteki tüm yerel/bölgesel, ulusal ve uluslararası mevzuat ve düzenlemelere uygundur.
- Sürdürülebilirlik politikasını, eylemlerini ve performansını müşteriler de dahil olmak üzere paydaşlara iletir ve desteklerini almaya çalışır.
- Personel, sürdürülebilirlik yönetim sisteminin geliştirilmesi ve uygulanması ile ilgilenmekte, sistemin sunumundaki rolleri ve sorumlulukları hakkında periyodik rehberlik ve eğitim almaktadır.,
- Sürdürülebilirlik unsurları da dahil olmak üzere müşteri memnuniyeti izlenir ve düzeltici önlemler alınır.
- Tanıtım malzemeleri ve pazarlama iletişimi, sürdürülebilirlik iddiaları da dahil olmak üzere işletme, ürün ve hizmetleri bakımından doğru ve şeffaftır. Sunulabilecek olandan daha fazlası için söz verilmemiştir.
- Binaların ve altyapının planlanması, yerleştirilmesi, tasarımı, inşası, yenilenmesi, işletilmesi ve yıkılması...
- Korunan ve hassas alanlar ve tarihi miras konuları ile ilgili imar gerekliliklerine ve yasalara uyum.
- Doğal ve kültürel çevrenin kapasitesi ve bütünlüğü göz önünde bulundurulur. Yerel/bölgesel olarak uygun, sürdürülebilir uygulamalar ve materyallerin kullanımı.
- Herkes için erişim; Gerektiğinde özel ihtiyaçları olan kişilere erişim ve bilgi sağlamak.
- Satın alınan toprak, su ve mülkiyet hakları yasaldir, yerel/bölgede yaşayanların haklarına uygundur, önceden bilgi verilmiştir, onayları alınmıştır ve zorunlu yer değiştirmeyi gerektirmez.
- Doğal çevre, yerel/bölge kültürü ve kültürel miras hakkında bilgi ve yorumların yanı sıra doğal alanları, canlı kültürleri ve kültürel miras alanlarını ziyaret ederken uygun davranışların açıklamasını da sağlar.
- Fırsatların bulunduğu destinasyonda sürdürülebilir turizm planlaması ve yönetimi ile ilgilenmektedir.

4.2.2 Yerel/Bölge toplumunun sosyal ve ekonomik faydalarının en üst düzeye çıkarılması ve olumsuz etkilerin en aza indirilmesi

Otel' de ;

- Yerel/bölge altyapısı ve sosyal halk gelişimi için girişimleri aktif olarak desteklemektedir. Girişimlere örnek olarak eğitim, öğretim, sağlık ve sanitasyon ve iklim değişikliğinin etkilerini ele alan projeler verilebilir.

- Yerel /Bölge sakinlerine, yönetim pozisyonları da dahil olmak üzere, istihdam ve ilerleme için eşit fırsatlar sunulmaktadır.
- Mal ve hizmet satın alırken ve sunarken mevcut ve yeterli kalitede yerel/bölgesel ve uygun fiyat tedarikçilerine öncelik vermektedir.
- Yerel/bölge girişimcileri yerel/bölgenin doğasına, tarihine ve kültürüne dayanan sürdürülebilir ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi ve satışında desteklemektedir.
- Özel korumalı gruplar ve diğer savunmasız gruplara yönelik ticari, cinsel veya başka herhangi bir istismar veya tacize karşı bir politika uygulamaktadır.
- Ayrımcılık yapılmaksızın yönetim pozisyonları da dahil olmak üzere istihdam olanakları sunmaktadır.
- Çalışma haklarına saygı duyulur, güvenli ve emniyetli bir çalışma ortamı sağlanır ve çalışanlara en az asgari ücreti ödenir. Çalışanlara düzenli eğitim, deneyim ve ilerleme fırsatları sunulur.
- Topluma hizmet faaliyetleri otelimiz faaliyetleri, komşu topluluklara yiyecek, su, enerji, sağlık veya sanitasyon gibi temel hizmetlerin verilmesini tehlikeye atmaz.
- Otelimizin faaliyetleri, arazi ve su kaynakları kullanımı, geçiş hakkı, ulaşım ve barınma dahil geçim kaynaklarına yerel erişimi olumsuz etkilemez.

4.2.3 Kültürel mirasın faydalarının en üst düzeye çıkarılması ve olumsuz etkilerinin en aza indirilmesi

Otel' de ;

- Olumsuz etkileri en aza indirmek ve yerel/bölgesel yararlar ile ziyaretçi tatminini en üst düzeye çıkarmak üzere yerel/bölge topluluklarına, kültürel veya tarihsel açıdan hassas alanlara yapılan ziyaretlerin yönetimi ve tanıtımı için uluslararası ve ulusal iyi uygulamaların yanı sıra yerel/bölgede kabul gören yönlendirmeleri takip etmektedir.
- Tarihi, arkeolojik, kültürel ve manevi öneme sahip yerel/bölgesel mülklerin, alanların ve gelenekler korunmasına ve geliştirilmesine katkıda bulunur ve yerel/bölge halkının bunlara erişimini engellemez.
- Yerel/bölge halkının fikri mülkiyet haklarına saygı gösterirken, geleneksel ve çağdaş yerel kültürün otantik unsurlarını operasyonlarında, tasarımında, dekorasyonunda, mutfağında veya mağazalarında değerlendirir.
- Yerel/bölge ve uluslararası yasaların izin verdiği durumlar dışında alınıp satılmaz veya sergilenmez.

4.2.4 Çevreye olan faydaların en üst düzeye çıkarılması ve olumsuz etkilerin en aza indirilmesi

Otel' de ;

- Satın alma politikaları, mallar, yiyecek, içecek, inşaat malzemeleri ve sarf malzemeleri dahil olmak üzere çevresel açıdan sürdürülebilir tedarikçiler ve ürünlere öncelik verir.
- Atıkları en aza indirmek için gıda dahil sarf ve tek kullanımlık malların satın alınmasını dikkatle yönetir.

- Enerji tüketimi türe göre ölçülür ve toplam tüketimi en aza indirmek için adımlar atılır. İşletme, yenilenebilir enerji kullanımını arttırmak için çaba göstermektedir.
- Su riski değerlendirilir, su tüketimi türe göre ölçülür ve genel tüketimi en aza indirmek için adımlar atılır. Su temini sürdürülebilirdir ve çevresel akışları olumsuz etkilemez. Yüksek su riski olan alanlarda, şartlara göre su yönetim hedefleri belirlenir ve takip edilir.
- Otelimiz tarafından kontrol edilen tüm kaynaklardan önemli sera gazı emisyonları tanımlanır, mümkün olduğunda hesaplanır ve bunlardan kaçınmak veya en aza indirmek için prosedürler uygulanır. İşletmenin kalan emisyonlarının dengelenmesi teşvik edilir.
- Nakliye gereksinimleri azaltılmaya çalışılır. Müşteriler, çalışanlar, tedarikçiler ve kendi operasyonlarında daha temiz ve kaynak açısından daha verimli alternatiflerin kullanılmasını aktif olarak teşvik eder.
- Gri su dahil olmak üzere atık su etkili bir şekilde arıtılmakta ve yerel/bölge halkına veya çevreye olumsuz bir etkisi olmaksızın sadece güvenli bir şekilde yeniden kullanılmaktadır veya serbest bırakılmaktadır.
- Gıda atığı da dahil olmak üzere atık ölçülür, atığı azaltma, azaltmanın mümkün olmadığı durumlarda yeniden kullanma veya geri dönüştürme mekanizmaları mevcuttur. Herhangi bir atık bertarafının yerel/bölgedeki nüfus veya çevre üzerinde olumsuz bir etkisi yoktur.
- Pestisitler, boyalar, yüzme havuzu dezenfektanları ve temizlik malzemeleri de dahil olmak üzere zararlı maddelerin kullanımı en aza indirilir, mümkünse zararsız ürünler veya işlemlerle ikame edilir. Kimyasalların tüm depolanması, kullanımı, taşınması ve atılması gerektiği gibi yönetilir.
- Gürültü, ışık, yüzey akışı, erozyon, ozon tabakasını incelten maddeler ile hava, su ve toprak kirleticilerden kaynaklanan kirliliği en aza indirmek için uygulamalara sahiptir ve bunları uygular.
- Kendi mülkünün uygun yönetimi yoluyla biyolojik çeşitliliğin korunmasına destek olur ve katkıda bulunur. Doğal korunan alanlara ve biyolojik çeşitlilik değeri yüksek alanlara özellikle dikkat edilir. Doğal ekosistemlerdeki herhangi bir rahatsızlık en aza indirgenir, verilen zararlar rehabilite edilir ve koruma yönetimine telafi edici katkılar sunulur.
- İstilacı türlerin ortaya çıkmasını önlemek için önlemler alır. Yerli türleri, özellikle doğal alanlarda, mümkün olan yerlerde peyzaj ve restorasyon için kullanılır.
- Serbest dolaşımdaki yaban hayatı ile etkileşimler, kümülatif etkiler de dikkate alınarak, bahsi geçen hayvanlar ve vahşi yaşamdaki nüfusun canlılığı ve davranışı üzerindeki olumsuz etkileri önlemek üzere yayılmacı olmayan ve sorumlu bir yönetim anlayışı çerçevesinde sürdürülmektedir.
- Yetkili ve uygun şekilde donanımlı kişiler dışında, yerel/bölgesel ve uluslararası yasalara uygun olarak düzenlenmiş faaliyetler haricinde hiçbir vahşi hayvan türü edinilemez, yetiştirilemez veya esir tutulmaz. Tüm vahşi ve evcil hayvanların barınma, bakım ve kullanımı en yüksek hayvan refahı standartlarını karşılamaktadır.

- Yaban hayatı türleri, kullanımlarının sürdürülebilir olmasını ve yerel/bölgesel ve uluslararası yasalara uygun olmasını sağlayan düzenlenmiş bir faaliyetin parçası olmaları dışında avlanamaz, toplanamaz, tüketilmez, sergilenmez, satılmaz veya ticari faaliyetlere konu edilmez.

4.3 KONTROL

Kontrol adımı, otelin SYS'nin uygulanmasının etkililiğini izlediği, değerlendirdiği adımdır. İç performansla sınırlı değildir, aynı zamanda dış taraflardan gelen geri bildirimleri de içerir.

Kontrol adımının temel yönleri şunları içerir:

İç denetim ; SYS altında tanımlanan prosedürler ve talimatlara uygunluğun kontrol edilmesi için

izlenecek unsurlar listelenir. Mevcut iç denetim ekibi üyelerinin departmanlar arası denetimlerin yapılmasına yardımcı olabilmesi için, öge listesini mevcut kalite güvence denetim kontrol listelerine entegre edilir. SYS gerekliliklerine uygunluğu kontrol etmek için SYS Ekibi üyeleri tarafından düzenli iç denetimler gerçekleştirilmelidir. Denetimde kimin ne yapacağı, SYS belgelerinde de tanımlanmalıdır. Örnek sorular:

- Enerji, su ve atık performansı düzenli izlendi ve gözden geçirildi mi? Kayıt var mı?
- Enerji tasarruflu ekipman değiştirme de SYS dikkate alınıyor mu ?
- Çevre izinleri güncel ve geçerli mi ?
- Personel eğitimleri yapıldı mı? Katılım listeleri mevcut mu?
- Çalışanlara gerekliliklerine göre en az bir geçim ücreti ödeniyor mu?
- Hayır kurumuna / topluluğa yapılan aynı ve nakdi bağışlar kaydedildi mi?
- Geçerli yasal gerekliliklerin listesi dosyalanmış ve güncellenmiş mi?
- Sürdürülebilirlik EKİBİ i toplantı tutanakları mevcut mu?

Yönetim Değerlendirmesi ; Üst yönetim (GM / Yönetim Kurulu) sürdürülebilirlik hedeflerine yönelik ilerlemeyi gözden geçirir ve SYS'yi denetlemek için belirlenen grup aracılığıyla eylem planlarının etkinliğini değerlendirir.

Sürekli iyileştirmeyi teşvik etmek için daha fazla sürdürülebilirlik eylem planları da daha sonra uygulanmak üzere tanımlanmıştır. Toplantı tutanakları ve eylem planları belgelendirilir.

Geri Bildirim Toplama ; Müşteri memnuniyeti, şikayet,. Dahil olmak üzere otelin paydaşlar üzerindeki etkilerinin etkin bir şekilde izlenmesi ve değerlendirilmesi için dahili ve harici bir geri bildirim toplama sistemi kurulmuştur.

Ortak geri bildirim toplama platformları:

- Müşteri Memnuniyeti Anketi
- Personel anketi
- Şikayet bildirim
- Yerel bölge vb taraflardan geri bildirim alma

4.3 ÖNLEM

Önlem al adımı, otelimiz kontrol aşamasında tespit edilen bulgulara ve sorunlara tepki verdiği yerdir.

Herhangi bir uygunsuzluk meydana gelirse,

- Hemen kontrol etmek ve düzeltmek için harekete geçilir
- “Bu neden oldu? Ne yanlış gitti? Prosedürdeki eksiklik mi yoksa insan faktörü yüzünden mi? Uygunsuzluğun nedenlerini ortadan, kaldırmak için süreci nasıl iyileştirebiliriz? Sorularına yanıt alınarak Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler tanımlanır.

Kontrol adımı sırasında, yeni fırsatlar veya fikirler veya belirlenen operasyonlarda, risklerde veya kriterlerde veya mevzuatta değişiklikler varsa, SYS prosedürlerinin gerçek iş operasyonu ile eşleşmesini sağlamak için gerekli güncellemeler ve revizyonlar yapılır.

5. YÖNETİM VE LİDERLİK

Otel 'de üst yönetim SYS programına (GSTC'ye) göre liderlik ve bağlılık göstermelidir. Üst yönetim, otelimizin Genel Müdürü (GM), departman müdürleri (OM) ve Yönetim Kurulunu ifade eder.

SYS'nin sağlam bir şekilde uygulanması için Üst Yönetim aşağıdakileri taahhüt eder ve gerekli kaynakları sağlar.

- SYS nin uygulanmasının gözden geçirilmesinden ve izlenmesinden sorumlu olacak sürdürülebilirlik ekibi kurulmuştur.
- Yönetimin Gözden Geçirme toplantıları düzenlenir ve SYS performansı ve sonucu kararlar bu toplantıda alınır. Üst Yönetim tanımlanan periyotlarda yönetimin gözden geçirme toplantılarına katılır.
- Sürdürülebilirlik uygulamaları şirketimiz politikaları ve hedefleriyle uyumlu bir şekilde yönetilir
- Sürdürülebilirlik eğilimleri ve çevresel, sosyal ve kurumsal yönetişimle ilgili tüm geçerli
- Personeli ve konuklar tesisin sürdürülebilirlik çabalarına katılmaya motive edilir
- Rakip / Destinasyondaki diğer oteller ile en iyi uygulamaların paylaşımı yapılır.
- Sürdürülebilirlik raporlaması ve diğer sürdürülebilirlik iletişim çabaları amacıyla sürdürülebilirlikle ilgili verilerin doğru kayıtlarının tutulması sağlanmaktadır.
- Personel ve misafirlerin katılımı için çevre, toplum ve programlar dahil olmak üzere anlamlı ve etkili sürdürülebilirlik girişimlerinin belirlenmiştir.