



SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM POLİTİKASI

A1-SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK SİSTEMİ

Tusan Beach Resort işletmesi yönetimi ve tüm çalışanları olarak otel içi süreçler ve işleyişin standardizasyonu sağlarken tüm departmanları kapsayan takip edilebilir, stabil ve sürdürülebilir yönetim ilkelerimizi ön planda tutuyor yasal şartlar uyuyor ve Yönetim sistemimizi sürekli iyileştirmeyi belirlediğimiz hedefleri sağlamak yoluyla amaçlıyoruz.

Misafirlerimizin tesisimize girişi itibariyle başlayan hizmet sürecimizde de, misafirlere verilen hizmetin arka planında da işleyen proseslerimizde misafir memnuniyetini ön planda tutarak verdiğimiz hizmeti en yüksek kalite seviyesinde sunuyoruz.

Tüm süreçlerimizde çevreye duyarlı bir tesis olarak enerji tüketimlerimizin takiplerini yapıyor, çevre dostu bir işletme olma yolunda gereksiz enerji tüketiminin önüne geçmek üzere önlemler ile günlük operasyonumuzu sürdürüyoruz. Aynı şekilde günümüzdeki su tasarrufu yönündeki global farkındalığa bağlı kalarak hem misafirlerimize hem personellerimize su tasarrufu adına farkındalık yaratma çabası içerisinde aksiyonlar alıyoruz.

Çevre dostu bir tesis olarak, tüm atıkların kontrollü bir şekilde toplanması, ayrıştırılması ve tesisten kamu kurumlarına bağlı atık bertaraf ekiplerine teslimi konusunda hassas ve takip edilen bir süreç yürütüyoruz.

Misafirlerimizin konaklama süreçlerinde taleplerine sürekli olarak misafir ilişkileri departmanımızın öncülüğünde destek veriyoruz.

Misafirlerimizin konaklama süresince sağlık ve güvenliğini korumak için önlemler alıyor ve acil durum, yangın, deprem, sel v.b. beklenmedik çevresel ve doğal faktörlerden doğabilecek durumlar için acil durum protokol ve aksiyon planlarımızı güncel tutuyor, gerekli tatbikatları periyodik olarak gerçekleştiriyoruz.

İşletmemizde ve çevremizde her türlü oluşacak kadın- çocuk ve hayvan istismarına karşı olduğumuzu beyan ederiz.

A2-YASAL UYUM

İşletmemizdeki yiyecek-içecek üretim ve servis süreçleri, hijyen ve dezenfeksiyon süreçleri, oda hizmetleri temizlik hijyen süreçleri, yüzme havuzlarının dezenfeksiyon süreçleri, enerji tüketim süreçleri, atık toplama, bertaraf ve teslim süreçleri, satın alma süreçleri, ve misafirlerimize sunduğumuz tüm servis süreçlerine ilaveten iş sağlığı ve güvenliği, güvenlik hizmeti süreçleri de ulusal ve uluslararası tüm mevzuat ve düzenlemelere uygundur. Yasal mevzuatların güncelliği aboneliklerimiz yolu ile takip edilmektedir.

A3- RAPORLAMA VE İLETİŞİM

Tesis içerisinde ön büro ve misafir ilişkileri departmanları da dâhil olmak üzere, misafir servisiyle doğrudan veya dolaylı olarak ilgili tüm süreçlerin raporlaması günlük olarak tutulmakta olup tüm departmanların içerisinde bulunduğu bir şekilde iletişim zinciri üzerinden bilgi akışı sağlanmaktadır. Bunlara ilaveten tesisin günlük operasyonlarına dair:

- Mutfak gıda üretim süreçlerine
- Servis alanları ve içecek servis süreçlerine
- Yiyecek-içecek Envanter takip süreçlerine
- Tesis içerisindeki tüm teknik destek bakım onarım süreçlerine
- Haşere ilaçlama / istilacı tür ilaçlama süreçlerine
- Enerji tüketim süreçlerine
- Su tüketim süreçlerine
- Atık toplama, bertaraf ve teslim süreçlerine
- Satın alma ve depolama süreçlerine
- Misafir alanları / odaların temizlik süreçlerine

ve son olarak da Misafir memnuniyetinin ölçümüne yönelik anket, misafir memnuniyet / şikayet bildirimlerine dair tüm süreçlerin kayıtları günlük olarak tutulmakta, raporlanmakta ve tümevarım şeklinde üst yönetim ile paylaşılmaktadır. Üst yönetim ile paylaşılan tüm süreç değerlendirmelerinden varılan sonuçlar ile iyileştirmeler devamlı olarak sağlanmaktadır.

A4- PERSONEL KATILIMI

İşletmemizdeki çalışanlarımız tesis içerisindeki çalışma süreçlerinin başında ve periyodik olarak devam edecek biçimde departman amirleri ve dış katılımcı eğitimler tarafından düzenli bilgilendirme, eğitim ve iş bilgisinde güncellemeden geçmekte olup alınan eğitim aksiyonları kayıt altına geçmekte, personel dosyalarına işlenmektedir.

İş başı öncesinde kurs kayıt ve sertifika bilgisi ihtiyacı olan departman personelleri iş girişi öncesinde sertifikalarını işletmemize sunmakta, bu belgeler personel dosyalarında çalışanın iş süreci boyunca saklanmaktadır.

Departman amirlerimiz ve şeflerimiz alanlarında gerekli tecrübeye sahip, donanımlı ve bilgi düzeyi yüksek kişilerden oluşmaktadır.

Ayrıca çalışanlarımızı mümkün olduğunca bölge halkından seçiyor ve çalışan istihdamı kapsamında bölgemize destek vermeye çalışıyoruz.

Personellerimizin çalışma süreçlerindeki iş güvenliği için devamlı takip ve kontrol süreçlerimizi otel içerisinde devam ettiriyoruz.

İşletmemizde çalışanlarımız arasında din, dil, ırk cinsiyet ayrımı yapmaz , her türlü istismar, taciz ve ayrımcılık yapılmasına izin vermeyiz. Kadın çalışanlarımızın desteklenmesi prensiplerimizi korur eşit işe eşit ücret politikasını uyguluyoruz. Çocuk işçi çalıştırılmasına izin vermeyiz.

A5- MÜŞTERİ DENEYİMİ

Müşteri deneyimi bizler için değerlidir; bu deneyimlerden gelen dönütleri düzenli olarak takip ederek, kayıt altına alarak ve raporlayarak otel işletmesi içerisindeki süreçlerin iyileştirmesine katkı sağlayacak çıkarımlar ile misafirlerimize daha iyi bir tatil deneyimi sunmak için gerekli aksiyonların alınması sağlanmaktadır. Müşteri deneyiminin ölçülmesi uygulamamız sürdürülebilirlik ile ilgili faaliyetlerimizi de kapsar. Misafir deneyiminin takip edilme ve raporlanma süreci şu şekildedir:

- Otel içi anketler / birebir misafir geri dönütleri / internet yorum portallarında paylaşılan geri dönüşlerin misafir kaydı ile eşleştirilerek veri tabanına aktarılması
- Veri tabanına aktarılan misafir yorumlarının kategorize edilerek olumlu / olumsuz tüm çıkarımların yalın olarak ayrıştırılması
- Ayrıştırılan verilerin departman / konu bazlı raporlanması

- Raporlamalara göre gerek iyileştirme aksiyonlarının alınması / veya olumlu dönüş alan süreçlere dahil olan personelin madden/manen ödüllendirilmesi

A7-4- HERKES İÇİN ERİŞİM

Misafirlerimizden özel ihtiyaçlara sahip, fiziksel / mental destek ihtiyaçları olan kişiler için işletme olarak tüm desteği sağlamak görev olarak bilinmekte olup; talep edilen ve imkanların el verdiği tüm istekler karşılanmaktadır.

İşletmemiz fiziksel engel durumları olan misafirlerimizin tüm alanlardaki servis ve kolaylıkların tümüne erişimi için gerekli yapılar ile donatılmış olup; tarafımıza ulaşan ilave talepler değerlendirilerek, gerekli aksiyon alınmaktadır.

B-3 YEREL VE BÖLGESEL SATIN ALMA

İşletme olarak yerel ve bölgesel kalkınmaya önem veriyoruz. Yerel istihdamın yüksek olması ve artmaya devam etmesi için bölgemizde bulunan üretici, tedarikçi ve bayilikleri satın alma süreçlerimizde tercih ediyor; yerel ve bölgesel iş birliklerine hassasiyet gösteriyoruz.

C-1-3 KÜLTÜREL MİRASI KORUMA

Otel işletmesi içerisindeki yapısal öğeler bölgenin mimari kültür yapısına uygun, tarihi kültürleri yansıtan bir ahenk içerisinde olup; otel içi mekan isimleri de antik uygarlıklar dönemindeki şehirlerin bulunulan lokasyona göre pozisyonuna göre seçilmiştir, dolayısı ile tesisimizde tatil yapan misafirler aynı zamanda buldukları lokasyonun kültürel mirasını da tanıma ve tecrübe etme fırsatı bulmaktadır. Tesisimizde ülkemiz ve kültürümüze özel yöresel akşam yemek servisleri ve gösteriler yapılmaktadır. Otel giriş alanlarda bölgedeki tarihi alanların tanıtımı ve ziyaretini teşvik eden tanıtımlarımız mevcuttur

D-1- ÇEVREYE DUYARLI VE VERİMLİ SATIN ALMA

Satın alma proseslerimiz sürekli işbirliğinde olduğumuz güvenilirliği onaylanmış, sertifikasyonlu ürünler tedarik eden firmalar ile gerçekleştirilmekte olup; tüm ürünlerin üretim verileri takip edilmekte, mümkün alanlarda satın almalar geri dönüştürülmüş ürünlerden yapılmaktadır. Toplu satın almalarda fazlalık olarak adlandırılacak koli içi ambalajları minimize edilmiş ürünler tedarik edilmektedir.



SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM POLİTİKASI

D-1-3 ENERJİ TASARRUFU

Tesisimiz enerji dostu altyapı ve ekipmanlarla donatılmış olup; enerji tüketimi günlük takip edilerek kayıt altına alınmaktadır.

Elektrik enerjisi kullanımımız A SINIFI enerji tüketimine sahip elektronik cihazlar ağırlıklı tercih edilerek tasarruf sağlanmaktadır; aydınlatma sistemlerimizin tümü LED ve LED ampullerden oluştuğundan tüketimi minimize edilmiştir.

Kullanım suyunun ısıtılmasında kullanılan kazanlarımızın minimalde kalması adına tesisimizin içerisinde yayılmış güneş kullanımını maksimize eden güneş panel su ısıtma sistemimiz karbondioksit salınımını azaltmaktadır.

Enerji kullanım ve tüketimi ulusal ve uluslararası standartlara uygun olup çevre danışmanlık hizmeti alınan akreditasyonlu firma tarafından takip ve denetim altındadır.

Tesis olarak günlük enerji tüketimlerimiz de kayıt altına alınmakta olup takip edilmektedir.

D-1-4 SU TASARRUFU

Günümüzde suya erişimin zorluğu ve tasarruflu kullanımın önemi ulusal ve uluslararası olarak vurgulanırken; bizler de tesisimizdeki misafirlerimiz ve personelimize su tasarrufu ile ilgili bilgilendirme ve yönlendirmelerde bulunmaktadır.

Tesisimizin bahçe ve botanik alanlarında mevzuatlara uygun geri dönüştürülmüş su kullanarak, tasarruf sağlıyoruz.

Günlük su tüketim miktarlarını takip altına alarak geçmiş ile günümüzü karşılaştırılmaktadır; tasarrufa negatif yönde gözlemediğimiz tüketim miktarları için gerekli önlemleri alınmaktadır.

D-2-3 ATIK SU

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı yönergelerine uygun izinleri alınmış atık su deşarj tesisimiz mevcut olup, su örnekleri düzenli olarak anlaşmalı akreditasyonlu laboratuvar tarafından incelenmektedir.



SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM POLİTİKASI

D-2-4 KATI ATIK

Tesisimizde oluşan tüm atıklarımızı; gıda, hijyen, geri dönüşüm ve diğer atıklar şeklinde ayrıştırıyor; mevzuatının uygun gördüğü şekilde toplayıcılara teslim edilmektedir.

Gündelik olarak kilogram bazında kategorize ettiğimiz atıkların miktarlarını kayıt altına alarak bir önceki periyoda göre atık miktarlarımızı azaltılmaktadır.

Gıda atıkları; özellikle israf yönünden bir oluşum yaratmaması adına üretim miktarı ihtiyaca göre doğru uyarlanarak azaltılmakta, artan gıdaların atık pozisyonuna gelmemesi için misafirler kadar personelin de faydalanabileceği şekilde değerlendirilmektedir. Bu bağlamda gıda atıklarımızın israf seviyesinde olmaması sağlanmaktadır.

Geri kazanımı mümkün olan atıkların toplanması için uygun toplama ve bekletme alanları sağlanmış olup lisanslı uygun firmalara teslimi sağlanarak kaynak tüketiminin azaltılmasına katkı sağlanır.

Tehlikeli atıklarımızı Çevre danışmanlık kuruluşumuz önderliğinde lisanslı firmalara teslim edilerek çevresel kirlenmelerin önüne geçmekteyiz.