

## RİSK VE KRİZ YÖNETİMİ POLİTİKASI

Talimat No. :	SYS.POL.08
Sayfa No :	Sayfa 1 / 4
Yayın Tarihi :	02.07.2024
Revizyon No. :	00
Revizyon Tarihi:	

Gülsoy Hotel, çevresel, sosyal, kültürel, ekonomik, kalite, insan hakları, sağlık ve güvenlik konularını kapsayan bir risk ve kriz yönetimi politikası benimsemiştir. Bu politika, otelin faaliyetlerinin çevreye, topluma ve çalışanlara zarar vermesini önlemeyi amaçlamaktadır.

Politikanın temel ilkeleri şunlardır:

- Otel, faaliyetlerinin çevresel etkilerini en aza indirecektir.
- Otel, topluma fayda sağlayacak faaliyetler yürütecektir.
- Otel, çalışanlarının insan haklarını koruyacaktır.
- Otel, çalışanlarının sağlığını ve güvenliğini sağlayacaktır.

Politikanın uygulanması için aşağıdaki adımlar izlenecektir:

- Otel, riskleri belirlemek için bir risk analizi yapacaktır.
- Otel, riskleri yönetmek için bir plan hazırlayacaktır.
- Otel, planı uygulamak için gerekli kaynakları tahsis edecektir.
- Otel, planı uygulamanın etkinliğini değerlendirecektir.

Politika, otelin faaliyetlerinin çevreye, topluma ve çalışanlara zarar vermesini önlemeye yardımcı olacaktır. Otel, bu politika ile sürdürülebilir bir turizm anlayışı benimsemiş ve çevreye, topluma ve çalışanlara duyarlı bir işletme olmayı hedeflemiştir.

### Çevresel Riskler

Otel, faaliyetlerinin çevresel etkilerini en aza indirmek için aşağıdaki önlemleri alacaktır:

- Enerji tasarrufu sağlayacaktır.
- Su tasarrufu sağlayacaktır.
- Atık yönetimini iyileştirecektir.
- Çevreye zararlı kimyasalların kullanımını azaltacaktır.
- Doğal kaynakları korumaya çalışacaktır.

### Sosyal Riskler

Otel, topluma fayda sağlayacak faaliyetler yürütecektir. Bu faaliyetler şunlardır:

- Yerel halkı istihdam edecektir.
- Yerel ekonomiye katkı sağlayacaktır.
- Kültürel etkinliklere destek verecektir.
- Sosyal sorumluluk projelerine katılacaktır.

## RİSK VE KRİZ YÖNETİMİ POLİTİKASI

Talimat No. :	SYS.POL.08
Sayfa No :	Sayfa 2 / 4
Yayın Tarihi :	02.10.2024
Revizyon No. :	00
Revizyon Tarihi:	

### Kültürel Riskler

Otel, yerel kültürün ve geleneklerin korunmasına katkı sağlayacaktır. Bu amaçla aşağıdaki önlemleri alacaktır:

- Yerel sanatçıları destekleyecektir.
- Yerel kültürel etkinliklere ev sahipliği yapacaktır.
- Yerel kültürel mirasa saygı gösterecektir.

### Ekonomik Riskler

Otel, ekonomik açıdan sürdürülebilir bir işletme olmak için aşağıdaki önlemleri alacaktır:

- Maliyetlerini kontrol edecektir.
- Gelirlerini artıracaktır.
- Risklere karşı sigorta yaptıracaktır.
- Yatırımlar yapacaktır.

### Kalite Riskleri

Otel, hizmet kalitesini artırmak için aşağıdaki önlemleri alacaktır:

- Çalışanlarının eğitim ve gelişimini destekleyecektir.
- Teknolojiyi kullanacaktır.
- Müşteri memnuniyetini ölçecektir.
- Müşteri geri bildirimlerini değerlendirecektir.

### İnsan Hakları Riskleri

Otel, çalışanlarının insan haklarını koruyacaktır. Bu amaçla aşağıdaki önlemleri alacaktır:

- Çalışanların eşit muamele görmesini sağlayacaktır.
- Çalışanların çalışma koşullarını iyileştirecektir.
- Çalışanların sendikalaşma hakkını tanıyacaktır.
- Çalışanların ayrımcılığa uğramasını engelleyecektir.

### Sağlık ve Güvenlik Riskleri

## RİSK VE KRİZ YÖNETİMİ POLİTİKASI

Talimat No. :	SYS.POL.08
Sayfa No :	Sayfa 3 / 4
Yayın Tarihi :	02.10.2024
Revizyon No. :	00
Revizyon Tarihi:	

Otel, çalışanlarının sağlığını ve güvenliğini sağlayacaktır. Bu amaçla aşağıdaki önlemleri alacaktır:

- Çalışanları iş sağlığı ve güvenliği konusunda eğitecektir.
- İşyerini güvenli hale getirecektir.
- İş kazalarını ve meslek hastalıklarını önlemek için gerekli önlemleri alacaktır.

Gülsoy Hotel, bu politika ile sürdürülebilir bir turizm anlayışı benimsemiş ve çevreye, topluma ve çalışanlara duyarlı bir işletme olmayı hedeflemiştir.

Risk	Olasılık	Etki	Toplam Risk Puanı	Risk Azaltma Önlemleri
Doğal afet (deprem, sel, yangın)	Yüksek	Yüksek	10	Doğal afetlere karşı dayanıklı binalar inşa et, yangın söndürme sistemleri kur, su baskınlarını önlemek için drenaj sistemleri kur
Atık yönetimi	Orta	Orta	6	Atıkları kaynağında azalt, geri dönüştür, kompostla, atık bertaraf tesisleri kur
Su tasarrufu	Orta	Orta	6	Su tasarruflu cihazlar kullan, su sızıntılarını onar, su tasarrufu kampanyaları düzenle
Enerji tasarrufu	Orta	Orta	6	Enerji tasarruflu cihazlar kullan, aydınlatmayı kontrol et, ısı kaybını azalt
Çevreye zararlı kimyasalların kullanımı	Düşük	Yüksek	3	Çevreye zararlı kimyasalları kullanma, alternatif kimyasallar kullan
İş güvenliği	Yüksek	Yüksek	8	İşyerinde güvenli çalışma koşulları sağla, çalışanları iş sağlığı ve güvenliği konusunda eğit
İşçi hakları	Orta	Orta	6	Çalışanlara adil ücret öde, çalışanlara güvenli ve sağlıklı çalışma koşulları sağla, çalışanlara işyerinde ayrımcılık yapma
Müşteri memnuniyeti	Yüksek	Orta	6	Müşterilere yüksek kaliteli hizmet sun, müşteri şikayetlerini hızlı ve etkili bir şekilde çöz
Sosyal sorumluluk	Orta	Düşük	3	Yerel topluluklara destek ver, çevreye duyarlı bir işletme ol

Gülsoy Hotel için sürekli iyileştirme faaliyetleri aşağıdaki risk ve fırsatları kapsar:

- Riskler:
  - o Müşteri memnuniyetsizliği
  - o Çalışan memnuniyetsizliği

## RİSK VE KRİZ YÖNETİMİ POLİTİKASI

Talimat No. :	SYS.POL.08
Sayfa No :	Sayfa 4 / 4
Yayın Tarihi :	02.10.2024
Revizyon No. :	00
Revizyon Tarihi:	

- o Finansal kayıp
- o Rekabet dezavantajı
- o Yasal sorunlar
- Fırsatlar:
- o Müşteri sadakatinin artması
- o Çalışan üretkenliğinin artması
- o Kar marjlarının artması
- o Pazar payının artması
- o Yeni müşteriler kazanma

Sürekli iyileştirme faaliyetleri, bu riskleri ve fırsatları azaltmaya veya ortadan kaldırmaya yardımcı olacaktır. Bu sayede Bonjur Hotel, daha rekabetçi bir konuma gelecektir.

Sürekli iyileştirme faaliyetleri, aşağıdakiler gibi çeşitli yöntemler kullanılarak gerçekleştirilebilir:

- Müşteri geri bildirimlerini toplamak
- Çalışanlarla anketler yapmak
- Prosesleri analiz etmek
- Verileri izlemek
- İyileştirme fırsatları tanımlamak
- İyileştirme planları geliştirmek
- İyileştirmeleri uygulamak
- İyileştirmeleri izlemek ve değerlendirmek

Sürekli iyileştirme faaliyetleri, Gülsoy Hotel performansını sürekli olarak iyileştirmesine yardımcı olacaktır. Bu sayede otel, müşterilerinin, çalışanlarının ve yatırımcılarının memnuniyetini artıracaktır.