

ELIFIM  
RESORT HOTEL



## ELİFİM RESORT HOTEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2024

Otelimizin Sürdürülebilirlik Raporu'nu kendiniz okumak için dil konusunda otelimizle iletişime geçerek yardım talebinde bulunabilirsiniz.

To read our hotel's Sustainability Report yourself, you can contact our hotel for language assistance.

Wenn Sie den Nachhaltigkeitsbericht unseres Hotels selbst lesen möchten, können Sie sich mit unserem Hotel in Verbindung setzen, um Sprachhilfe zu erhalten.

### İÇİNDEKİLER

1. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK MESAJI
2. HAKKINDA
3. VİZYONUMUZ, MİSYONUMUZ
4. ŞİRKET POLİTİKALARIMIZ
  - 4.1. Sürdürülebilir Çevre Politikamız
  - 4.2. Kalite, Gıda Güvenliği, Çevre ve Misafir Memnuniyeti Politikamız
  - 4.3. İş Sağlığı ve Güvenliği Politikamız
  - 4.4. Sürdürülebilir Satınalma Politikamız
  - 4.5. Çocuk Hakları Politikamız
  - 4.6. Personel Çalışma Koşulları, İnsan Hakları ve Çocuk Güvenliği Politikası
5. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİKTE BİZ
6. ATIK YÖNETİMİ
7. ENERJİ YÖNETİMİ
8. HEDEFLERİMİZ
9. SATINALMA
10. İNSANA YATIRIM
11. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK FAALİYETLERİ

### 1. ELİFİM RESORT HOTEL'İN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK MESAJI

ELİFİM RESORT HOTEL olarak turizmde sürdürülebilirlik çalışmalarının çevresel ve kültürel miras üzerindeki olumsuz etkileri en aza indirdiğinin ve sürdürülebilir turizmin getirdiği sorumlulukların bilincindeyiz.

Gelecek nesiller için daha iyi bir dünya bırakmaya çalışıyoruz. Bu doğrultuda çevresel etkilerin azaltılması, enerji, su ve atık yönetimi, kültürel ve sosyal mirasın korunması, yerel halka ekonomik ve sosyal olarak fayda sağlama ve çevreyi koruma gibi sürdürülebilirlik kavramı içinde yer alan birçok konuda çalışmalarımıza devam etmekteyiz.

İklim değişikliğinin ve küresel ısınmanın öneminin her geçen gün daha çok hissedildiği günümüz dünyasında üzerimize düşen sorumluluğu en iyi şekilde yerine getirmeyi amaç edinmekte, çevre bilincinin çalışanlarımız tarafından benimsenmesi için çaba göstermekteyiz.

Sürdürülebilirlik risklerinin etkin biçimde yönetilmesi ve sürdürülebilir büyümenin uzun vadeli stratejilerle sağlanmasına odaklanarak başarılarımızı her geçen gün

arttırmayı hedeflemekteyiz. 2024 yılı raporumuz tesisimiz hakkında genel bilgileri ve sürdürülebilirlik çalışmalarımızı içermektedir.

## 2. ELİFİM RESORT OTEL HAKKINDA

Tabiatın Kalbi Bolu ilinin Gerede ilçesinde bulunmaktadır. Şehir hayatından uzaklaşarak Bolu ile aynı bitki örtüsüne, hava şartlarına ve doğaya sahip Gerede'de konaklayabilirsiniz. Temiz havası ve doğaya yakınlığından yararlanarak Bolu'nun doğal güzelliklerinin tadını çıkarabilir, tertemiz havasını soluyabilirsiniz.

## 3. VİZYONUMUZ MİSYONUMUZ VİZYONUMUZ

Sektöründe adını duyurmak isteyen, hizmet kalitesinden ödün vermeyen, köklü ismine yakışır şekilde sürekli olarak fark ve değer yaratan, çevremizdeki meslek gruplarının örnek aldığı, evrensel, saygın, lider bir işletme olması amaçlanmaktadır.

### MİSYONUMUZ

Misafir ihtiyaç ve beklentilerini en iyi şekilde anlayarak, onlara en doğru ve kaliteli hizmeti sunan, etik değerlerinin ve sosyal sorumluluğunun bilincinde olarak dünya standartlarında sürdürülebilir ve misafir memnuniyetini her şeyden üstün tutan, tüm personel ve çalışanlarımız olarak empati odaklı çalışan bir işletme olmaktır.

## 4. ŞİRKET POLİTİKALARIMIZ

### 4.1. SÜRDÜRÜLEBİLİR ÇEVRE POLİTİKAMIZ

**ELİFİM RESORT HOTEL** ailesi olarak eşsiz bir tatilin sözünü verirken doğaya olan sorumluluğumuzu unutmamaktayız. Kalite anlayışımızın temel taşlarından olan çevre duyarlılığı için çalışmalarımızı her gün daha mükemmele ulaştırmak hedefindeyiz. İnsana saygının çevreye saygıyla başladığına inanan yönetim anlayışımızda; kendimizden başlayarak tüm çalışanlarımıza, misafirlerimize ve bölge turizmine bu bilinci oluşturmak, sürekliliği sağlamak ve kendimizi güncel tutarak bu süreci hep birlikte başarmak yegâne dileğimizdir. Bu amaçla;

- Sürdürülebilir turizmin ancak sürdürülebilir bir çevre ile olacağı inancına sahip olup faaliyetlerimizi bu inançla gerçekleştirmek,

- Faaliyetlerimiz sırasında güncel ve etkin teknolojiyi kullanmak,
- Sürdürülebilir turizm ve çevre için yapmış olduğumuz çalışmaları; çalışanlarımız, misafirlerimiz, tedarikçilerimiz ve yerel halk ile paylaşarak bilgi ve bilinç oluşturmak,
- Eğitimlerin önemini bilerek çevresel duyarlılık konusunda gerekli bilinçlendirme çalışmalarını yapmak, Yerel idareler ve dernekler ile işbirliği halinde olup, eğitim çalışmalarına katkı sağlamak.
- Çevre kirliliğini önlemek amacı ile kirlenici kaynakların kullanımını en aza indirerek temiz kaynak kullanımına yönelmek,
- Satın-alma sürecinde daha az atık çıkaran ürünleri tercih edecek olup, mümkün olmayan noktalarda geri dönüşümü olan ürünleri kullanmak,
- Bölge biyolojik çeşitliliğinin korunması ve tanıtılması için çalışmalar yapmak,
- Doğal kaynakların korunması için tasarruf konusunda efektif çözümleri sürekli uygulamak,
- Ürün ikameleri yaparak atık oluşumunu en aza indirmek, mümkünse atık oluşturmamak ve bu uygulamayı tesis genelinde gerçekleştirmek,
- Basılı ve görsel materyaller kullanarak etkin çevresel çalışmalar yapmak,
- Kimyasal kullanımını en aza indirmek, kimyasal kullanımı gerektiren alanlarda ise biyolojik yapıya zarar vermeyecek ürünler kullanmak,
- Çevremizde bulunan tatlı ve tuzlu su kaynaklarımızı korumak, kirlenici faaliyetlerden kaçmak,
- Gördüğümüz uygunsuzluklarda gerekli uyarıları yapmak ve uygunsuzlukların düzeltilmesini sağlamak,

#### **4.2. KALİTE, GIDA GÜVENLİĞİ, ÇEVRE VE MİSAFİR MEMNUNİYETİ POLİTİKAMIZ**

Sunduğumuz çevreye dost tüm ürün / hizmetlerde amacımız gıda güvenliği ve misafir memnuniyetini sağlamaktır. Çalışanlarımıza keyifli bir çalışma ortamı sağlamak ve gelişimlerini desteklemek sürekli iyileştirme temelimizdir. Teknolojik gelişmeler ve yasal şartları takip eder, tedarikçilerimizi de bu yönde değerlendiririz. Misafir şikâyetlerini standart ve profesyonel yaklaşımımızla en kısa sürede çözmeyi hedefleriz.

#### **4.3. İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ POLİTİKAMIZ**

Sunduğumuz çevreye dost tüm ürün ve hizmetlerde, konaklama hizmetleri faaliyetlerimiz kapsamında;

T.C Mevzuatı ile belirlenmiş olan kanun ve yönetmelikleri minimum standartlar olarak benimseyerek, tüm faaliyetlerimizde, iş kazalarına ve meslek hastalıklarına yol açabilecek olan tehlikeleri tespit edip, riskleri yönetmek, çalışanlarımız, müşterilerimiz, tedarikçilerimiz için güvenli ve sağlıklı ortamlar sunmak, bu kapsamdaki çalışmaların tümüne dair, her kesime bilinç artırıcı eğitim ve bilgilendirme çalışmaları düzenlemek, iş sağlığı ve güvenliği sisteminin daima gelişimi ve denetimini sağlamak tüm kurum ve çalışanlarımızın öncelikli görevlerindedir.

#### **4.4 SÜRDÜRÜLEBİLİR SATINALMA POLİTİKAMIZ**

Tüm işbirlikçilerimizin desteği ile en iyi kalitede hizmet vermek otelimizin ana hedefidir. Bu hedef doğrultusunda satın alımı yapılan tüm ürünler aşağıda belirtilen

kapsamda değerlendirilmekte ve satın alımı yapılmaktadır. Her zaman yerel üreticiyi destekler ve mümkün olduğunca satın alımları yerel tedarikçilerden ürünleri temin ederiz, Yöresel ürün ve gelenekleri misafirlere tanıtırız, Çevre ve enerji konusunda tüm yasal şartlarını yerine getirmiş olan firmalar ile çalışırız, Çevre ve enerji politikasını benimsemiş, geri dönüşümü destekleyen firmalar ile çalışırız, İthal ürün yerine, her zaman yerli ürünlere öncelik veririz, Daha az atık oluşumuna neden olan ürünleri tercih ederiz, A – B Enerji grubu dışında tüketim yapan ürünleri mecbur kalmadıkça kullanmayız, Zararlı gazlar içeren ürünlerin kullanmayız, Ulusal ve uluslararası pazarda rekabet eden Otelimiz, daha iyilerini başarmak için sadece çalışanlarını değil işbirlikçilerimizin de sürekli gelişimini destekleriz.

#### **4.5. ÇOCUK HAKLARI POLİTİKAMIZ**

Sunduğumuz çevreye dost tüm ürün ve hizmetlerde, konaklama hizmetleri faaliyetlerimiz kapsamında;

Çocukların hakları ve korunmaları konusunda yerel ve uluslararası belirlenmiş olan kanun ve yönetmelikleri minimum standartlar olarak benimser, Her türlü çocuk istismarına karşı durarak bu eylemleri kınar, yasalarda belirtilen tüm bu eylemlerle ilgili olarak yasal mercilere yardımcı olur, Çocuk işçiliğine karşı tavrı vardır ve kanunlarla belirlenen stajyerler dışında çocuk işçi çalıştırılmaz, bu kapsamdaki çalışmaların tümüne dair, her kesime ( çalışanlar, misafirlere ve tedarikçiler) bilinç artırıcı eğitim ve bilgilendirme çalışmaları ve raporlamaları düzenlemek, çocuk hakları ve istismarına karşı daima gelişimi ve denetimini sağlamak tüm kurum ve çalışanlarımızın öncelikli görevlerindedir.

#### **4.6. PERSONEL ÇALIŞMA KOŞULLARI, İNSAN HAKLARI VE ÇOCUK GÜVENLİĞİ POLİTİKASI**

Bizler **ELİFİM RESORT HOTEL** Yönetimi olarak işletmelerimizde;

- Çocuk yaşta ve zorla personel çalıştırmamayı,
- Güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamı sağlamayı,
- İşçi sağlığı ve iş güvenliği (İSG) gerekliliklerini geçerli bir şekilde uygulamayı ve sorumlu olmayı,
- Çalışanlar için temiz duşlar, içme suyu, yemek imkanlarını sağlamayı,
- İşe alma, tazminat, eğitim, ödüllendirme, işten çıkarma veya emekliye ayırmada, ırk, din, kast, renk, milli köken, engellilik, cinsiyet, cinsel tercihler, dernek, sendika üyeliği ve siyasi kimlik gibi konularda istismar, taciz veya ayrımcılık yapmamayı,
- Bedensel, zihinsel, fiziksel cezalandırma ve sözlü baskı yapmamayı,
- Çalışanların, dilek ve önerilerini insan kaynakları departmanına yapabilmeyi,
- Personel dilek ve önerisini açıkça ifa edebilmesini sağlamayı,
- Çalışma saatleri konusunda yasalara uymayı,
- Fazla mesai saatlerinin (haftada 45 saati aşan zamanın) haftada 12 saatten fazla olmamasını sağlamayı ve fazla mesai bedelini ücret ya da izin olarak ödemeyi,
- İş kanunu gereği 1 yılını doldurmuş olan çalışanların kanun tarafından belirtilen gün sayısına göre yıllık izin hakları vermeyi,
- Maaşları yasal asgari standardı ve çalışanların temel ihtiyaçlarını karşılayacak Seviyede belirlemeyi,
- Çocuk istismarı ve çocuğun cinsel sömürüye maruz kalmaması için gereken önlemleri almayı,

Çocuk istismarı ya da çocuğun fiziksel, cinsel ya da psikolojik şiddete uğraması durumunda, otel yönetimi olarak gereken hassasiyeti göstermeyi ve Çocuk Güvenliğini en üst seviyede tutmayı taahhüt ederiz.

## 5. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİKTE BİZ

**Elifim Resort Hotel** bünyesinde çalışan personellere Sıfır Atık kapsamında Çevrenin korunması, tüketimlerimizin geri kazanılması, Yeşilin korunması gelecek nesillerimize yaşanabilir bir ülke ve yaşam alanları kazandırılması adına kendimiz ve otel misafirlerimiz tarafından kullanıp kenara atılan, atık, denilen ancak bir çoğu tekrar geri kazanılabilen, ayrıştırarak doğaya ne kadar olumlu katkıda bulunabilirsek, elimizdeki imkânları seferber ederek kendimize ve gelecek nesillere yaşanabilir bir yaşam alanları, güzel bir doğa, temiz bir hava, berrak bir deniz, deniz de yaşayan canlıların yaşamlarının devam etmesine katkıda bulunmak için otel personeli olarak; Sıfır Atık politikası kapsamında yediğimiz, içtiğimiz, giydiğimiz kullandığımız her ne varsa geriye kalan kullanmayacağımız, kullanılmayan bütün materyal, element vb. ürünleri ayrıştırmak ve geri kazanılması için elimizden gelen çabayı ve gayreti göstermekte olup, Tesisimizde misafir konforundan taviz vermeden su, elektrik, kimyasal ve atık miktarlarını kontrol altına alarak, çevreye ve doğal kaynaklara yönelik oluşabilecek zararın en aza indirgenmesini hedefliyoruz.

## 6. ATIK YÖNETİMİ GERİ GERİ KAZANILABİLİR ATIKLAR

Atık yönetimi, atığın kaynağında azaltılması, özelliğine göre ayrılması, toplanması, depolanması, geri kazanılması, taşınması, bertaraf edilmesi ve bertaraf işlemleri sonrası kontrolü gibi işlemleri içeren bir yönetim biçimidir. **Elifim Resort Hotel** olarak uyguladığımız Atık Yönetimi Sistemimizde öncelikli amacımız atık miktarını azaltmak, oluşan atıklarımızı iyi yöneterek çevreye en az zarar ile bertaraf etmek ve geri kazanılabilir olanları tekrar kazanmaktır. Personelimize atık ayrıştırmanın önemi ve sıfır atık konusunda bilgilendirme eğitimleri verilmekte ve atık ayrıştırma ilgili bölümler tarafından takip edilmektedir.

Ambalaj atıklarının geri dönüşüm ürünleri olduğu bilinci ile misafir ve personel kullanım alanlarına atık ayrışım istasyonları düzenleyerek geri dönüşüme katkı sağlamaktayız.

Otellerimizde uyguladığımız Atık Yönetim Sistemi ile ilgili bilgilendirme yapmakta ve onları da atık miktarını azaltma ve oluşan atıkları ayrıştırma konusunda teşvik etmekteyiz. Toplanan tüm dönüştürülebilir ambalaj atıkları ve organik atıklar lisanslı firmalara teslim edilmekte böylece geri dönüşüme katkı sağlanmaktadır.

Satın alımlarda mümkün olan her yerde büyük ambalajlı ürün tedarik edilmesini önceliğimiz olarak kabul etmekte, böylece fazla ambalaj atığı oluşumunu engellemeye çalışmaktayız. Tek kullanımlık kahvaltılık ürünler yerine büyük ambalajlı kutu ve kova ürünler satın alınarak ambalaj atığı azaltılmaya çalışılmaktadır. Mini kulüpte çocuk misafirlerimizi bilinçlendirmek için geri dönüşüm ürünlerden etkinlikler yapmaktayız. Yerel kuruluşlarla beraber çevre temizliği, ağaç dikme etkinlikleri ve plaj etkinlikleri yaparak halkın bilinçlendirme çalışmalarına katılmaktayız. Bitkisel atık yağ ve tehlikeli atıklarımızı yasaların öngördüğü şekillerde depolayarak lisanslı firmalarla bertaraf/geri kazanıma göndermekteyiz. Tesisimizin genel alanlarında tekrar doldurulabilir sabunluklar kullanılmaktadır. 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, WhatsApp ortamında yapmaktayız.

## **7. TEHLİKELİ ATIKLAR**

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.

## **8. 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. 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.

## 9. 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.

## 10. ELEKTRİK ve DOĞALGAZ TÜKETİMİ

Satın aldığımız tüm elektronik ürünlerin enerji tasarruflu olmasını ve tüm çalışanlarımızın enerji tasarrufu konusunda eğitim almasını hedeflemekteyiz. Otelimizde enerji tasarrufu ile ilgili aşağıdaki çalışmalar yapılmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır.

- Tüm odalarda misafirlerin dışarı çıktığı durumlarda açık durumunda olan 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 belirli aralıklara bakım ve temizlikleri yapılarak oluşabilecek enerji kayıpları minimize edilmektedir.
- Talep etmeyen misafirlerimizin odalarındaki linen malzemeleri gün aşırı değiştirerek yıkama / kurutma / transfer kaynaklı elektrik tüketimini düşürmekteyiz.
- Isıtma ve soğutma sistemleri mevsim geçişlerinde bölgesel olarak değişimi sağlanır. Böylelikle enerji tasarrufu sağlanmaya çalışılır.
- Isıtma ve soğutma sistemleri otomasyon sistemine bağlıdır. Bu sistem sayesinde klimanın çalışma saatleri ayarlanabilmektedir.
- Soğuk odalarının kapı contaları değiştirilerek yalıtım düzeltilerek enerji kaybı önlenmektedir.



## 11. 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 başlıkları, 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.
- Bölümlerdeki sayaçlar sayesinde su tüketiminin alansal takibi yapılabilmektedir.
- 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.
- Tüm Mutfaklarımızda sebze ve meyveler derin kaplara konularak yıkanmata olup musluk sürekli açık tutulmamaktadır.

## 12. HEDEFLERİMİZ

Çevresel etkileri düşürülmüş ve enerji verimliliği yüksek cihazlar almaya devam edilmesi.

- Otelimizde enerji verimliliği artırıcı uygulamalara devam edilmesi
- Her yıl enerji tüketim oranlarının azaltılması adına yapılan tasarruf tedbirleri eğitimlerine devam edilmesi
- Enerji tüketimini azaltma projeleri geliştirmeye devam edilmesi

## 13. SATINALMA

Yiyecek ve içecek alımlarındaki ambalaj malzemelerinin geri dönüşümlü olmasına önem verilmektedir.

Tedarikçilerimizle işbirliği yaparak en çok tükettiğimiz malların sosyal ve çevresel risklerini değerlendirir, satın alma karar sürecimizde sosyal ve çevresel kriterleri de göz önünde bulundururuz.

Satın alımlarda, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi belgesine veya uluslararası platformda kabul görmüş bir çevre sertifikasına sahip tedarikçilere öncelik verilmektedir.

Merkezi satın alma olarak sürdürülebilir satın alma anlayışı benimsenmiş ve bu anlayış ile paralel bir prosedür oluşturulmuştur.

Satın almalarda mümkün olan her yerde büyük ambalajlı ürün tedarikini önceliğimiz olarak kabul etmekte, böylece fazla ambalaj atığı oluşumunu engellemeye çalışmaktayız.

## 14. İNSANA YATIRIM

Kadın çalışanlarımızın istihdam edildiği departmanlarımız Kat Hizmetleri, Resepsiyon çalışanlarımız vardiyalı olduğundan dolayı erkek çalışan tercih edilmektedir. Çalışanlarımıza yeterli ücret ve SGK' ları aldıkları ücret üzerinden ödenmektedir. Personellere Dini Bayramlarda ikramiye verilmektedir. Çalışanlarımıza yangın eğitimi verilmiştir. Acil durum ekipleri oluşturulmuştur. Yangın tatbikatları düzenlenmiştir.

## 15. ÇALIŞAN HAKLARI VE ÇALIŞAN MOTİVASYONU

**Elifim Resort Hotel** Personel Yemekhanesi Çalışanlarımız için personel yemekhanesinde çıkan tüm yiyecekler ücretsizdir. Menüler personellerin tercih ettiği yemeklerden yapılmakta olup, artık ve israf oluşmamaktadır.

Eşitlik Şirketimizde ve otelimizde gerek misafir gerekse personel olarak farklı din, dil, ırk mensupları bulunmaktadır. Temel prensibimiz hiç kimsenin cinsiyet, din, dil ve ırk konularında ayrımcılığa maruz kalmamasıdır.

Çalışanlarımızın öneri ve görüşlerini değerlendirmek amacıyla çalışanlarımız rutin zamanlarda öneri ve görüşlerini dile getirebilmektedir.

## 16. MİSAFİR ŞİKÂYET VE TALEP YÖNETİMİ

**Elifim Resort Hotel** olarak "Misafir Odaklılık" temel prensibimizdir. 100% misafir memnuniyeti hedefiyle hareket etmekte, onların ihtiyaçlarının ve beklentilerinin karşılanması için tüm gayretimizle çalışmaktayız. Misafir şikâyet ve taleplerinin yazılması için şeref defterimiz bulunmaktadır. Zaman zaman misafirlerimize şikâyet ve talepleri değerlendirmek üzere anket yapılmaktadır. 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 yazılım aracılığıyla misafirlerimizin online sitelere yapmış olduğu yorumlar tek bir platformdan 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 programımız aracılığıyla kaydedilmektedir. Misafirimizin sonuçtan memnuniyeti, isteğin cevaplanma süresi gibi performans kriterleri bu sistem üzerinden takip edilmektedir.