



Sürdürülebilir Turizm Politikası

Doküman No	STP
Yayın Tarihi	29.08.2023
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	--
Sayfa	1-6

Sürdürülebilir Turizm kavramı hayatımıza girmiş olup yerel toplumun önemini kavramamıza yardımcı olan ve turizm faydalarını en üst düzeye taşıma arzusu olan bir yaklaşımdır.

Turizm sektörü doğal, tarihi ve kültürel kaynaklara bağlı olarak yaşamını sürdürmektedir.

Sürdürülebilir bir gelişim için var olan doğal, kültürel, tarihi kaynakların ve temel ekolojik süreçlerin korunması gerekmektedir.

Sait Halim Paşa Yalısı olarak; yerel toplumun yaşam kalitesinin artmasını sağlamak, toplumsal, sosyal ve kültürel bütünleşmeyi desteklemek, ekolojik ve biyolojik çeşitliliğin korunmasını ve çevre kalitesini koruyarak sürdürülebilir turizmi artırmayı hedefliyoruz.

Tüm faaliyetlerimizi gerek çalışanlarımız gerekse yerel halkın daha sağlıklı ve temiz bir çevrede yaşaması stratejimizin temelini oluşturmaktadır.

VİZYONUMUZ

Güler yüzlü ve kaliteli hizmet anlayışı ile misafir memnuniyetini ön planda tutarken sosyal sorumluluk bilinci içinde çevreye duyarlı sürekli iyileşmeyi ve ilerlemeyi hedef alan sektöründe lider, yenilikçi ve kurumsal bir marka olmak.

MİSYONUMUZ

Kaliteli hizmetlerini; evrensel bir anlayış ile sunarak, misafir memnuniyetini sağlarken ülke turizminin gelişimine katkıda bulunmak.

DEĞERLERİMİZ

Dürüstlük: Şirket içinde ve dışında uygulanan politikalarda saygınlıktan asla ödün vermemek.

Girişimcilik: Dünü ve bugünü değerlendirerek yarın için planlar yapmak, yenilikler ve yeniliklere öncülük etmek.

Eğitim: Her türlü gelişmeyi takip ederek zamanın gerisinde kalmamak.

Değişikliğe Açıklık: Bilimsel gelişmelerin takibinde ve uygulamasında en önde olmayı hedeflemek.



Sürdürülebilir Turizm Politikası

Doküman No	STP
Yayın Tarihi	29.08.2023
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	--
Sayfa	1-6

Şeffaflık: Uygulamalarda toplumsal değerlere katkıyı ön planda tutarak çalışanların ve iş birliği yaptığı kuruluşların ihtiyaç duyduğu güveni sağlamak.

Bireylere Saygı: Ayrımcılık yapmadan her bireye eşit mesafede davranmak.

GENEL POLİTİKALAR

Turizm ve Otelcilik Sektöründe kalitemizi misafir memnuniyetine verdiğimiz önemle ortaya koyabileceğimize inanıyoruz. Misafirlerimizin memnuniyetlerini düzenli olarak izliyor, sunduğumuz hizmeti misafir istekleri ve önerileri doğrultusunda Kalite, Misafir Memnuniyeti, Gıda ve Çevre Güvenliği Yönetim Sistemi şartlarına uygun olarak etkin bir şekilde yerine getiriyoruz.

Tesisimizde yürütülen her hizmetin çalışanlarımızın ve misafirlerimizin güvenliğini ve sağlığını gözetir nitelikte olmasına özen gösteriyor; bu anlayışımızın etkin kılınmasını sağlamak için Kalite, Misafir Memnuniyeti, Gıda ve Çevre Güvenliğine ilişkin oluşturduğumuz hedefler doğrultusunda çalışmayı ilke ediniyoruz.

Tesisimizde sunulan her gıdanın satın alımından sunumuna kadar olan aşamalarında misafirlerimizin ve personelimizin güvenliği için gerekli yasal mevzuat', misafir şartlarını yerine getirerek güvenli gıdalar sunmayı taahhüt ediyoruz.

Tesisimizde doğayı korumak ve faaliyetlerimiz sırasında çevreye verdiğimiz etkileri önlemek için Çevresel Yasal Mevzuat' ve misafir şartlarını yerine getiriyoruz. Yasal mevzuata bağlı olarak faaliyetlerimiz sırasında açığa çıkan her türlü atığı ayrıştırıp bertarafına katkıda bulunmayı, gereksiz su, elektrik, enerji ve kimyasal sarfiyatını kontrol altında tutmayı taahhüt ediyoruz.

Satın alma süreçlerinde tedarikçiler ile ilgili çevresel faktörler dikkate alınarak seçilir ve değerlendirilir.

Bu politikaların yerine getirilmesinde personelimizin önemli görev taşıdığını biliyor, onların eğitim ve gelişimine önem veriyoruz. Eğitimli, bilgili, özgüvenli, saygılı, devamlı bir insan kaynağının, misafirlerin tesisimizi tercih etmesinde önemli bir rol oynayacağı bilinci içinde misafirlerimizin ve yönetim sistemlerini gözden geçirerek geliştirmeyi ilke ediniyoruz,



Sürdürülebilir Turizm Politikası

Doküman No	STP
Yayın Tarihi	29.08.2023
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	--
Sayfa	1-6

Tesisimizden çıkan her türlü atığı oluşturduğu yerde özelliğine göre ayrıştırarak ve ölçerek toplanması, geçici depolanması, geri kazanım', bertaraf' ve bertaraf işlemleri sonrasında kontrolünü sağlıyoruz. Doğru yerde doğru miktarda kimyasal kullanımını sağlamak için personel eğitimlerimizi periyodik olarak düzenliyor, gerekli ekipman ve depolama şartlarını sağlıyoruz.

Doğal kaynakların doğru kullanımını sağlamak adına teknolojik gelişmeleri takip ederek uyguluyoruz.

Su, elektrik, kimyasal tüketimlerimizi düzenli olarak takip ediyor, meydana gelen sızmalarda düzeltici iyileştirici faaliyetler uyguluyoruz.

Otel olarak yürüttüğümüz tüm sürdürülebilir çevre çalışmaları hakkında misafirlerimizi bilgilendiriyor. Sosyal ve toplumsal çalışmalarımıza teşvik ve davet ederek teşviklerinin istiyoruz. Misafir memnuniyet anketlerinde yer alan çevre başlığı altında geçmekte olan sorularımızla kendilerinden daha iyiye gidebilmek adına geri bildirimlerini alıyoruz.

Amacımız çalışmalarımızla sürdürülebilir turizme destek olmak ve kendi adımıza yaratabildiğimiz ölçüde fark yaratarak kalitenin artmasına ve iş dünyasının ihtiyacı olan kaynakların korunmasına yardımcı olmaktır.

ÇALIŞAN VE İNSAN HAKLARI POLİTİKASI

Sait Halim Paşa Yalısı, tüm insanların hak ve saygınlık açısından eşit ve özgür olduğu anlayışın' temel alarak, çalışanları için ulusal ve uluslararası mevzuat ve düzenlemelere uyan adil bir çalışma ortamının oluşturulması ve sürdürülmesini en önemli önceliklerinden biri olarak kabul etmektedir.

Çalışanlarımız, misafirlerimiz, tedarikçilerimiz, yerel toplum ve diğer bütün iş ortaklarımızla olan ilişkilerimizde, insan haklarına uygun davranmak, korumak ve onları da bu konuda duyarlı olmaya teşvik etme sorumluluğumuzun bilincindeyiz.

Sait Halim Paşa Yalısı, çalışan herkes hukuken tanınmış tüm hak ve hürriyetlerden eşit olarak yararlanır. Cinsiyet, dil, ırk, din, inanç, mezhep, felsefi ve siyasi görüş, etnik köken, servet, doğum, medeni hal, sağlık durumu, engellilik ve yaş temellerine dayalı ayrımcılık gibi paylaşımlar dâhil olmak üzere herhangi bir ayrımcılığa veya tacize göz yumulmaz.



Sürdürülebilir Turizm Politikası

Doküman No	STP
Yayın Tarihi	29.08.2023
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	--
Sayfa	1-6

Tüm çalışanlarımız oryantasyon eğitim programına alınarak tesisimiz, kurallarımız, imkan ve olanaklar, beklentiler açıklanmaktadır.

Çalışanlarımızın katılımını sağlamak için öneri istek formu oluşturulmuştur. Bu sayede tüm çalışanlar sistemin iyileştirilmesi için gerekli öneri ve isteklerini yazılı olarak Üst yönetime iletmektedir.

Çalışan ihtiyaçları gerektiğinde toplantılar düzenlenerek üst yönetim tarafından sürekli göden geçirilmektedir.

Çalışanlarımız, misafirlerimiz ve tedarikçilerimizin güvenliğini sağlamak, İş sağlığı ve güvenliği çalışmalarımızın ana amacını oluşturur.

İlkelerimiz:

- Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Bildirgesine uygun olarak faaliyet göstermek.
 - Bölgesel ve yerel tedarikçileri ve ortakları tercih etmek.
 - Çalışanlarımızı düzenli olarak çalışma standartları ve insan haklarıyla ilgili konularda eğitmek.
 - Çocuk işçi çalıştırmamak.
 - Eşit ve standart şartlarda çalışma imkanı sunmak.
 - Yasak düzenlemeleri ve standartları karşılayan bir ücretlendirme politikası izlemek.
 - Çeşitlilik, eşitlik ve kapsayıcılığı temel alan, adil ve şeffaf bir işe alım politikasına sahip olmak.
 - Şikayet ve disiplin prosedürlerimizi tüm çalışanlarımıza işe başladıklarında iletmek.
 - Tüm çalışanlarımıza mesleki ve kişisel gelişimi için eğitim fırsatları sunmak.
 - İşyerinde refahlarını iyileştirmek için çalışan geri bildirimlerini toplamak.
- Tesisimizde sağlıklı ve güvenli çalışma ortamının sağlanması adına yaptığımız tüm çalışmalarımızı, sürekli iyileştirmek devam edeceğimizi taahhüt ediyoruz.

TOPLUMA UYUM POLİTİKASI

Sait Halim Paşa Yalısı, içinde bulunduğumuz yerel topluluğu desteklemeye ve onlarla birlikte çalışmaya kendisini adanmıştır.

Tesisimizde yürütülen her hizmetimizde, destinasyonun kültürünü, mirasını ve yerel ekonomiyi korumaya ve tanıtmaya yardımcı olacak şekilde yürütmeyi taahhüt ediyoruz.

Yerel topluluğumuzla sürekli iletişim halinde bulunmanın yerel halkın refahına ve yaşam alanlarına katkıda bulunduğuna inanıyoruz.



Sürdürülebilir Turizm Politikası

Doküman No	STP
Yayın Tarihi	29.08.2023
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	--
Sayfa	1-6

Yerel ekonomiyi ve toplumu geliştiren girişimleri desteklemeyi, yerel kültüre, geleneklere ve yaşam biçimine saygı duymayı ve korumayı amaçlıyoruz.

Amaçlarımıza ulaşmak için:

- Misafirlerimizi, destinasyonun tarihini, kültürünü, gelenekleri ve yerel topluluğumuz ile birlikte sunulan yerel ürün ve hizmetleri keşfetmeye teşvik ediyoruz.
- Misafirlerimize tesisi dışında, yerel halk, flora ve fauna ile ilgili nasıl sorumlu davranmaları konusunda rehberlik ediyoruz.
- Mümkün olduğunda, satın alma politikamızda belirtildiği gibi yerel ve bölgesel ürün ve hizmetleri tercih ediyoruz.
- İşe alım sürecinde yerelde yaşayan personeli tercih ederek yerel halka iş imkanı sağlıyoruz.
- Çalışanlarımızla düzenli Plaj temizliği yaparak plajlarımızı korumayı destekleyen yerel girişimleri destekliyoruz.
- Sosyal sorumluluğun önemi ve toplumdaki lider rolünün bilincinde olarak, sosyal sorumluluk projelerinde yer alıyoruz.
- Tesisimizde topluma uyumla ilgili yaptığımız tüm çalışmalarımızı sürekli iyileştirerek devam edeceğimizi taahhüt ediyoruz.

İYİLEŞTİRME YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ VE KAPSAM

Kuruluşumuz, Yönetim Sistemimizin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve potansiyel iyileştirme alanlarını tespit etmek amacıyla veri analizlerini uygulamaktadır. Prosedür, bu konudaki uygulamaları açıklamak üzere dokümante edilmiştir.

2. SORUMLULUK ve YETKİ

Bu prosedürün uygulamasından Yönetim Temsilcisi sorumludur.

3. UYGULAMA

Hedef Takip Tablosu Oluşturulması

1. Yönetim Temsilcisi tarafından tüm Proses başlıklarını içerecek şekilde **Hedef Takip Tablosu** oluşturulur.
2. Yönetim Temsilcisi tarafından her yıl bir kez birimlere çağrı yapılarak Hedeflerin oluşturulması, gözden geçirilmesi ve gerekiyor ise ilave veya çıkarmalar yapılması talep edilir.
3. Bu aşamada, bölümler tarafından hangi hedeflerin izleme amacıyla ve iyileştirme amacıyla kullanılacağına karar verilir.
4. Çalışma sırasında bölüm sorumluları gözetiminde tüm bölümler tarafından Hedefler için rakamlar belirlenir ve Yönetim Temsilcisine iletilir.



Sürdürülebilir Turizm Politikası

Doküman No	STP
Yayın Tarihi	29.08.2023
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	--
Sayfa	1-6

Hedeflerin İzlenmesi

5. Yönetim Temsilcisi tarafından hedef bilgileri periyodik olarak **Hedef Takip Tablosu** işlenir. **Hedef Takip Tablosu** tüm çalışanlar tarafından ulaşılabilecek şekilde ortak klasör altında Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından güncel tutulur.
6. Sürdürülebilir Turizm Değerlendirme toplantısında hem bir önceki Hedefler değerlendirilir ve hem de yeni Hedefler incelenerek onaylanır.
7. Hedeflerin Aylık, Yıllık olmasına göre birimlerden Kalite Yönetim Temsilcisine gerekli veriler ulaştırılır. Ulaştırılan bu veriler Yönetim Temsilcisi tarafından **Hedef Takip Tablosu** işlenir.

Müşteri Memnuniyeti

8. Üst Yönetim tarafından hazırlanmış olan **Memnuniyet Anketi** ilgili taraflarca doldurulması için gerekli çalışmalar yapılır.
9. Anketler müşterilerine yılda en az bir kez uygulanır.
10. Tüm anketler kapalı zarf ile teslim alınması için gerekli önlemler alınır.
11. Anket sonuçları yılda iki kez Kalite Yönetim Temsilcisi ile birlikte veri analiz çalışmasına tabi tutulur ve bölümlere raporlanır.
12. Veri analizi çalışması sonrasında sıkıntılı alanlar için göre Düzeltici Faaliyetler başlatılır.

Müşteri tarafından uygunsuzluk tespit edildiğinde

13. Müşteriler veya diğer üçüncü şahıslardan telefon, faks, mail, **Şikâyet Formu** veya sözlü olarak iletilen şikâyetler Kalite Yönetim Temsilcisinde toplanır. Uygunsuzlukların ele alınması için gerekli işlemleri başlatılır.