



ADALYA ELITE LARA HOTEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

Sustainability Report / Отчет об устойчивости / Nachhaltigkeitsbericht

2023



Отчет об устойчивости

Чтобы прочитать отчет об устойчивом развитии на родном языке, вы можете связаться с нашим отелем и запросить его.

Sustainability Report

In order to read the Sustainability Report in your own language, you can contact our hotel and request it.

Nachhaltigkeitsbericht

Um den Nachhaltigkeitsbericht in Ihrer Sprache zu lesen ,können Sie unser Hotel kontaktieren und anfordern.





ADALYA ELİTE LARA HOTEL'İN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK MESAJI

Adalya Elite Lara 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 başarımızı her geçen gün arttırmayı hedeflemekteyiz.

2023 yılı raporumuz tesisimiz hakkında genel bilgileri ve sürdürülebilirlik çalışmalarımızı içermektedir.

1. ADALYA ELİTE LARA HOTEL TARİHÇESİ

Yörükoğlu Tic. Tur. Kuy. Petr. Ltd. Şti 'nin temeli; beyaz eşya ve otomotiv alanında faaliyet göstermek üzere 1970 li yıllarda atılmıştır.

1990 yılında Nil Otel 'in aileye katılmasıyla grup içinde beyaz eşya, otomotiv ve turizm sektöründe olmak üzere faaliyet gösteren firma sayısı üçe çıkmıştır. 1997 yılında Yörükoğlu Ticaret Turizm Kuy. Petr. İnş. Ltd. Şti. olarak resmi olarak kurulmuştur.

Gelişen iş hacmimize paralel olarak Manavgat bölgesinde turizm alanında faaliyet gösterme gereğinden hareketle sahil otelciliğine yönelmiş ve 2005 yılında 5 yıldızlı Grand Hotel Art Side kurulmuştur. Bunu takiben süren atılımlar neticesinde; 2009 yılında 5 yıldızlı Adalya Resort, 2013 yılında 5 yıldızlı Adalya Ocean kurulmuş ve böylece Adalya Hotels Grubu oluşmuştur.

Gurubumuzun Kundu bölgesinde tesis açmak istemesi ile 2016 yılında Adalya Elite Lara grubumuza eklenmiştir. Şu an Yörükoğlu Tic. Tur. Kuy. Petr. Ltd. Şti. sadece turizm otel işletmeciliği ile iştigal eden bir şirket olarak faaliyetine devam etmektedir.



2. ADALYA ELİTE LARA HOTEL POLİTİKALARI

❖ AÇIK KAPI POLİTİKASI

Adalya Elite Lara Hotel Üst Yönetimi olarak;

- Çalışanlar ve yöneticiler arasında iletişim kanallarını daima açık tutmayı,
- Çalışanların her konuda sorunlarını yöneticileri ile görüşebilmelerini sağlamayı,
- Gerektiği takdirde çalışanın İnsan Kaynakları Müdürü ile iletişim kurabilmesi,
- Çözüm bulunamadığı durumlarda Genel Müdüre ulaşabilmesini,

Çalışanın, çözümsüz kalındığı her noktada yetki ve sorumluluk çizgisini ve iyi niyet kurallarını daima göz önünde bulundurarak bir üst yöneticiye başvurma hakkını saklı tutmayı, taahhüt ederiz.

❖ ADALYA ELİTE LARA HOTEL ÇOCUK KORUMA POLİTİKASI

UNICEF tarafından beyan edilen çocuk haklarını, özellikle aşağıdakileri desteklemek için tamamen kararlıyız:

Eğitim, Her çocuğun kendi kişilik, yetenek ve yeteneklerini tam olarak geliştiren bir eğitim hakkı vardır.

Sağlık, Her çocuğun sağlığa, temiz suya, besleyici yiyeceklere ve güvenli bir çevreye hakkı vardır, böylece mümkün olduğunca sağlıklı olabilirsiniz.

Çocukluk, Her çocuğa, çocukluğunun sömürü veya yetişkinlik sorumluluklarından uzak bir zamana sahip olmasını sağlamaya ihtiyaç duyan ekstra bakım, koruma ve dinlenme ve oyun fırsatları sağlanmalıdır.

Adillik, Etnik köken, cinsiyet, inanç, HIV durumu, yetenekleri veya ailesi ne olursa olsun, tüm çocuklar aynı haklara sahiptir.

Ses, Her çocuğun kendisini etkileyen konularda bir ses hakkı vardır ve görüşleri yaş ve olgunluklarına göre ciddiye alınmalıdır.

Otelin sınırları içinde, cinsel istismar da dahil olmak üzere çocuk istismarının her türlü biçimine izin verilmez



❖ ADALYA ELİTE LARA HOTEL PERSONEL ÇALIŞMA KOŞULLARI, İNSAN HAKLARI VE ÇOCUK GÜVENLİĞİ POLİTİKASI

Adalya Elite Lara Hotel Yönetimi olarak,

- 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, ulaşım imkanları ve lojman sağlamayı,
- Çalışanların kendi seçimleriyle sendika kurma ve katılma hakkına ve toplu sözleşme hakkına saygı göstermeyi,
- İşe alma, tazminat, eğitim, ödüllendirme, işten çıkarma veya emekliye ayırmada, ırk, din, kast, milli köken, engellilik, cinsiyet, cinsel tercihler, dernek, sendika üyeliği ve siyasi kimlik gibi konularda ayrımcılık yapmamayı,
- Bedensel, zihinsel, fiziksel cezalandırma ve sözlü baskı yapmamayı,
- Çalışanların, dilek ve önerilerini insan kaynakları departmanına yapabilmeyi,
- Personel dilek ve önerisini açık kapı politikası kapsamında açıkça ifa edebilmesini sağlamayı,
- İnsan kaynakları tarafından yapılan personel memnuniyeti anketlerinde dilek ve önerilerini dile getirebilmeyi,
- Çalışma saatleri konusunda yasalara uymayı,
- Haftada 45 saatten fazla çalıştırmamayı ve haftada en az bir gün izin vermeyi,
- 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,
- Disiplin uygulamaları nedeniyle maaşlarda kesinti yapmamayı,
- Maaşları otelin belirlemiş olduğu banka hesabına personel adına yatırılarak ödemeyi,
- 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 Güvenliği Prosedürümüzü uygulamayı, taahhüt ederiz.



❖ ADALYA ELİTE LARA HOTEL KALİTE, GIDA GÜVENLİĞİ VE SÜRDÜRÜLEBİLİR ÇEVRE POLİTİKAMIZ

Adalya Elite Lara Hotel Üst Yönetimi olarak;

- Konaklama sektöründe, yenilikçi, idealist, özgün ve sürekli iyileştirmeyi hedef alan bir yönetim anlayışı sergilemeyi,
- Misafir odaklı bir yaklaşımla, kaliteden ödün vermeden ve kaynakları doğru kullanarak misafir memnuniyeti sağlamayı,
- Misafir ve çalışanlarımız için bilinçlendirme, bilgilendirme ve eğitimlerle farkındalık yaratarak sürekli gelişme ve iyileşme imkânı yaratmayı,
- Kalite, Gıda Güvenliği, Çevre ve İş Sağlığı İşçi Güvenliği standartlarını yerine getirmeyi ve gerekli tüm kanun/mevzuat ve diğer yükümlülöklere uymayı,
- Çalışanlarımızın katılımı ile öneri ve isteklerini de dikkate alarak çalışan memnuniyetini sağlamayı,
- Çalışanlarımızın ve misafirlerimizin sağlık & güvenlik koşullarını sağlamayı, misafir olaylarını ve iş kazalarını en aza indirmek için çalışmayı,
- Hammaddeden sunuma kadar tüm süreçleri kontrol altında tutmayı ve güvenilir gıda üretmeyi,
- Doğal kaynaklarımızı doğru ve verimli kullanmayı, doğa dostu ürünler tercih etmeyi,
- Atık yönetimini etkin biçimde sağlamayı ve atık miktarını azaltmayı,
- Çevreye ve yeni nesillere saygı duyan bir tesis olarak misafir ve çalışanlarımızı sürdürülebilir çevre konusunda bilinçlendirmeyi ve farkındalık yaratmayı,
- Yerel halk ile bütünleşen, insan haklarına ve hayvan haklarına saygı duyan bir kurum kültürü yaratmayı,

Konaklama faaliyeti dışındaki projelerde yer alarak sosyal sorumluluk bilinci yaratmayı ve sürdürmeyi **taahhüt ederiz.**

❖ ADALYA ELİTE LARA HOTEL İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ POLİTİKASI

Adalya Elite Lara Hotel Üst Yönetimi olarak;

Çalışanlarının sağlığı ve iş güvenliği konusunda yasal yükümlölükleri yakından takip ederek hayata geçirmeyi,

Düzenli olarak şartları gözden geçirmeyi ve rutin denetimler ile sürekli iyileşmeyi,



İş sağlığı ve güvenliği konusunda önleyici bir yaklaşım sergileyerek, riskleri önceden tespit etmeyi ve önleyici faaliyetlerde bulunarak, verilen eğitimlerle tesis çalışanlarının mutlu, sağlıklı ve güvenli bir şekilde çalışmasını,

6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu temel alarak "Sağlığım, Güvenliğim, İşim" sloganı ile personelde farkındalık yaratmayı, taahhüt ederiz.

❖ **ADALYA ELİTE LARA HOTEL KÜLTÜREL, DOĞAL, TARİHİ, VB. YERLER POLİTİKASI**

Varlığımızın, ev sahibi ülkelerin kültürel kimliği üzerinde olumsuz bir etkisi bulunmaması çok önemlidir.

Kendimizde güçlü bir kültürel farkındalık ve saygı sağlamaya çalışıyoruz.

Lütfen yerel tarihî, arkeolojik, kültürel ve ruhsal açıdan önemli mülk ve alanların korunmasına katkıda bulunun, yerel sakinler için bilinçliliğini artırın ve bunlara erişin.

Yerel tarihsel, arkeolojik, kültürel ve ruhsal açıdan önemli binalar ve yerleri ziyaretiniz sırasında çöp bidonlarını kullanın, sigara içmeyin, yüksek sesle konuşmayın, sarhoş hissederseniz bu yerleri ziyaret etmeyin ve diğer kurallara uyun.

Tarihsel / arkeolojik eserler hukuk tarafından izin verilmedikçe satılmamalı, ticaret yapılmamalı ya da sergilenmemelidir.

Ziyaret etmeyi planladığınız yer hakkında misafir ilişkiler departmanınıza daha spesifik bilgi isteyin

Yerel, kültürel ve tarihi bakımdan önemli yerlere yapılan ziyaretlerin mümkün olan her yerde gönüllü programlarımıza dahil edilmesini sağlıyoruz



❖ **ADALYA ELİTE LARA HOTEL YEREL TOPLUM İLİŞKİLERİ, EKONOMİ VE SOSYAL SORUMLULUK POLİTİKASI**

ADALYA ELITE LARA ÜST YÖNETİMİ olarak;

Alt yapısal olarak bağlı olduğumuz kurum ile birlikte çalışmayı, bölge sakinleri ve iş camiası için ekonomik ve sosyal faydalar geliştirerek desteklemeyi,

Ürünlerini mümkün olduğunca yakın çevreden satın almayı, yakın çevreden gerçekleştirilen satın almalar sayesinde nakliye esnasında araçlardan kaynaklanan CO₂ emisyonunun azalmasına yardımcı olmayı,

İşe alım tercihlerinde bölge insanını tercih etmeyi, böylece bölge esnafının da ekonomik gelişimine yardımcı olmayı ve yerli misafirlerimizi yerel toplumla birlikte kalmaya cesaretlendirmeyi,

Yiyecek içecek sunumu ve konuk ağırlama hizmetini zayıf guruplar ve engelli guruplar gibi yerel organizasyonlara ücretsiz vermeyi,

Sponsor olma ve yerel etkinlik ve organizasyonlar için tesis ve hizmet sunum konusunda başarılı öğrencilere destek vermeyi, taahhüt ederiz.

❖ **ADALYA ELİTE LARA HOTEL SATIN ALMA POLİTİKASI**

ADALYA ELİTE LARA HOTEL üst yönetimi olarak,

- İşletmemizde elektrikli cihaz alımlarında elektrik kullanım tipinin A - C sınıfı olmasına dikkat etmeyi,
- İşletmemizin yaptığı alımlarda öncelikli olarak yerel tedarikçilerin kullanılacağı, şayet yerel tedarikçiler ile diğer tedarikçiler arasında önemli fiyat ve kalite farkı var ise diğerlerini tercih etmeyi,
- Alınacak ürünün çevreye duyarlı ve tasarruflu ürünler olmasına dikkat etmeyi, alımı yapılan bütün ürünlerin kalite standartlarına uygun olmasına dikkat etmeyi, alım yapılan tedarikçiden (ilk alım yapıldığı anda) kalite belgelerini talep edilmeyi,
- İşletmemize yapılacak olan alımlarda büyük ölçeklerde, büyük ambalajlı, geri dönüştürülebilir ve mümkün oldukça az atık çıkaran ürünler tercih etmeyi,



- İşletmemize alınacak iklimlendirme cihazlarında çevreye duyarlı gaz kullanan, A sınıfı elektrik tasarrufu sağlayan cihazları tercih etmeyi,

Sürdürülebilir şekilde üretilmiş/sürdürülebilir kaynaklardan sağlanmış, çevre açısından sürdürülebilir ürünleri tercih etmeyi, taahhüt ederiz.

3. ÇEVRE YAKLAŞIMIMIZ

Dünyada saygın olabilmek için çevreye ve insana saygılıyız. Misafirlerimizin konforundan taviz vermeden, su, elektrik, enerji, kimyasal, katı atık miktarlarının kontrol altına alınması, çevreye ve doğal kaynaklara yönelik oluşabilecek zararın en aza indirilmesini hedeflemekteyiz. Sürdürülebilir turizm ilkeleri ışığında aldığımız önlemler ile doğal kaynak kullanımı azaltılmış, toprağa, suya, havaya verilen zararların minimum düzeye indirilmesi ve mümkün ise ortadan kaldırılabilmesi için uygulamalar güncellenmiştir.

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. Adalya Elite Lara 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 konusunda bilgilendirme eğitimleri verilmekte ve atık ayrıştırma ilgili bölümler tarafından takip edilmektedir.



Genel alanlarda ve misafir odalarında atıklarını ayrıştırmalarını sağlamak için misafirlerimize ayrıştırma kutuları 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.

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 alınır, minimum atıkla çevreyi korumaktayız.

Kâğıt tüketimimizi azaltmak için mümkün olduğunca yazışmalarımızı ve duyurularımızı mail ortamında yapmaktayız. Dokümanlar üzerinde yapılan güncellemeler kullandığımız doküman yazılımı aracılığıyla kalite ağıımız üzerinden duyurulabilmektedir.



Yönetim sistemlerimize ve yasal standartlara göre kayıt alınması gereken dokümanlar mümkün ise elektronik ortamda oluşturulmakta ve bilgisayar üzerinde depolanmaktadır.

MALZEME	TÜR	2022	2023	DEĞİŞİM (Adet)	2022-2023 DEĞİŞİM
		Miktar (Adet)	Miktar (Adet)		
Kağıt	A4	504500	553000	48500	%9

ATIK AZALTMA ÇALIŞMALARIMIZ

Misafir odalarında tek kullanımlık şampuan yerine doldurma şampuan tercih edilmiştir.

Ana Büfede piknik tipi ürünlerin kullanımı azaltılmıştır.

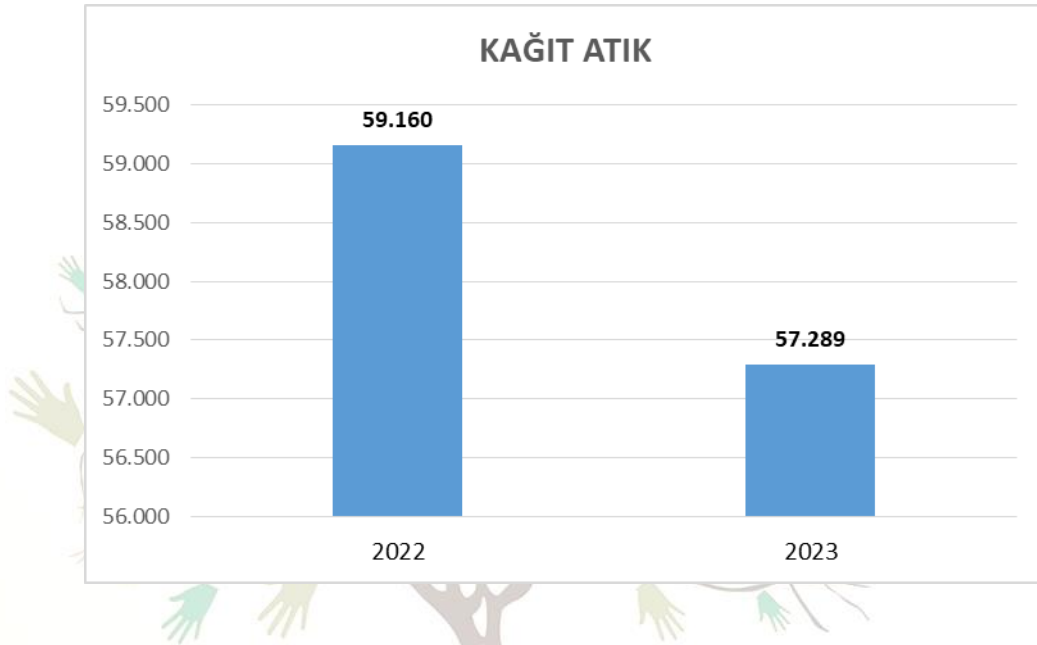
Misafir odalarında buklet malzemeleri için 2 ambalaj kullanılırken tek bir ambalaj kullanımına geçilmiştir.

Dış yiyecek ünitelerinde kağıt tabak kullanımı yerine porselen tabağa geçilmiştir.

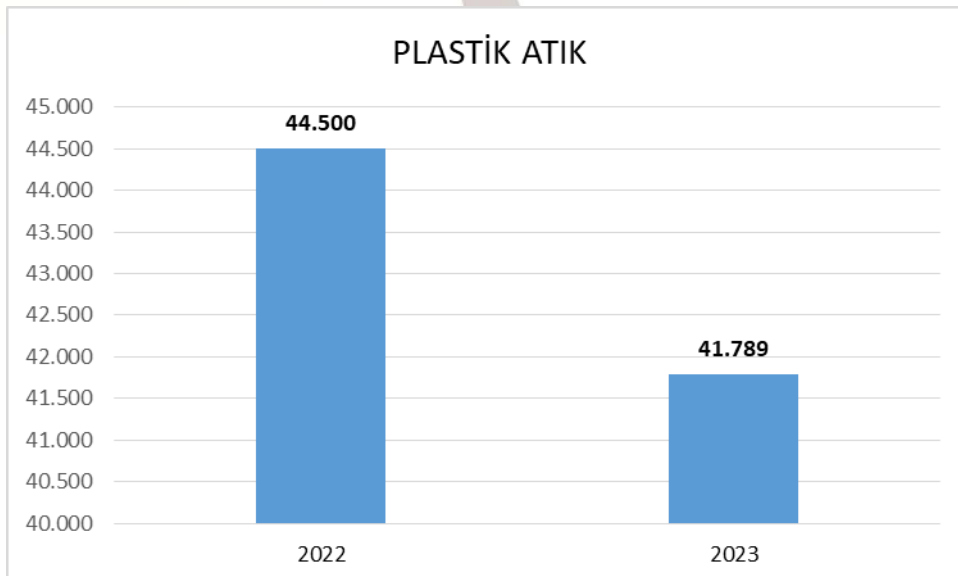
Mutfakta ürünleri muhafaza etmek için katlı arabalar içinde kılıf alınmıştır. Streç atığı azaltılmıştır.



❖ KÂĞIT /KARTON ATIKLAR

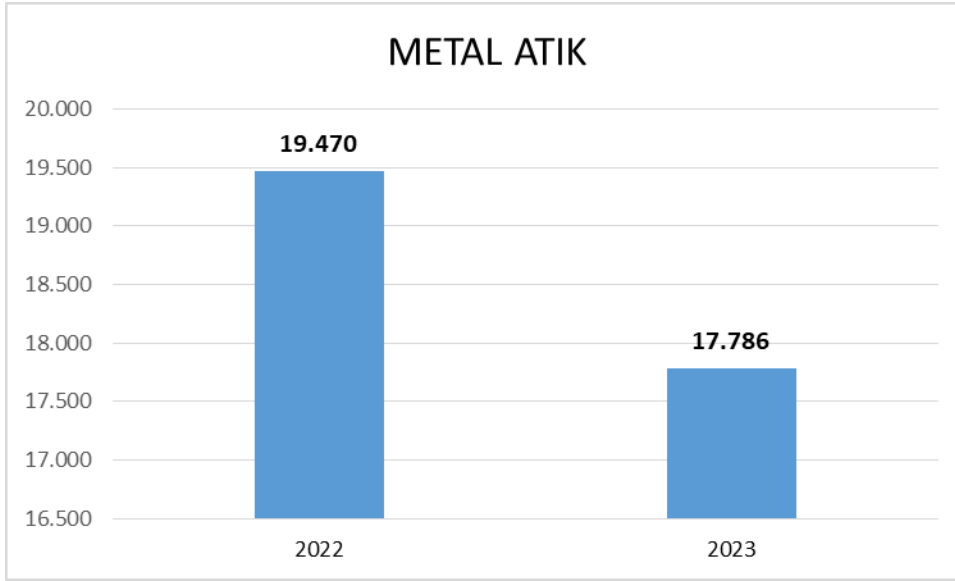


❖ PLASTİK ATIKLAR

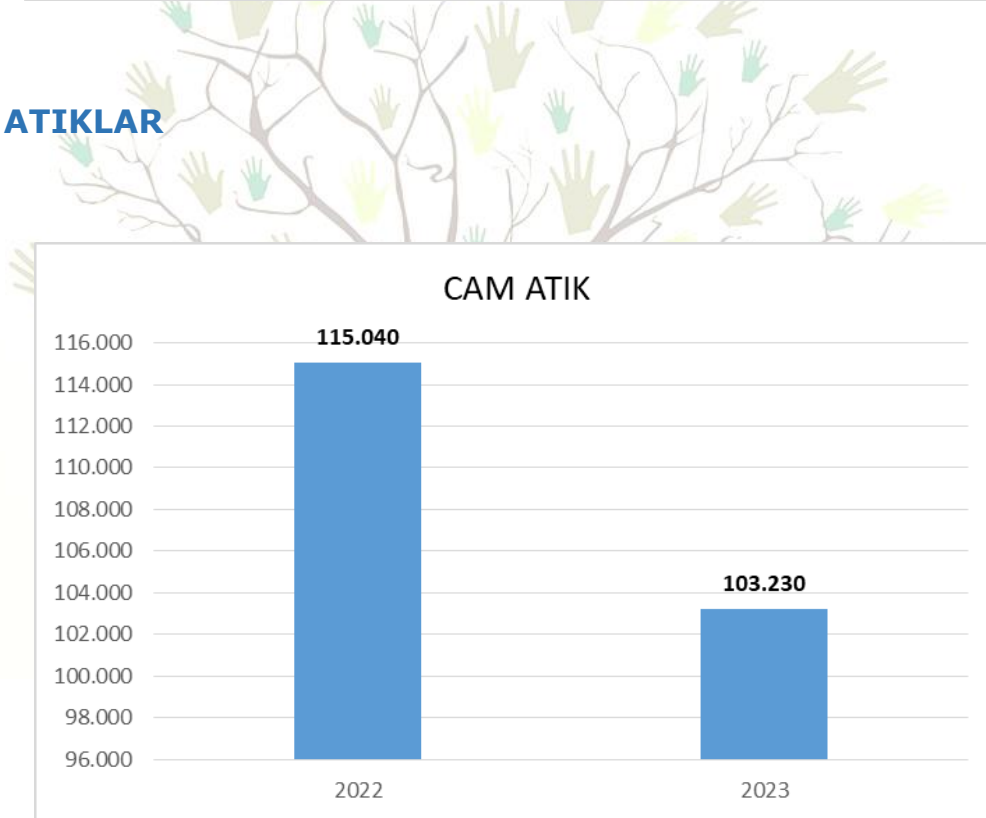




❖ METAL ATIKLAR

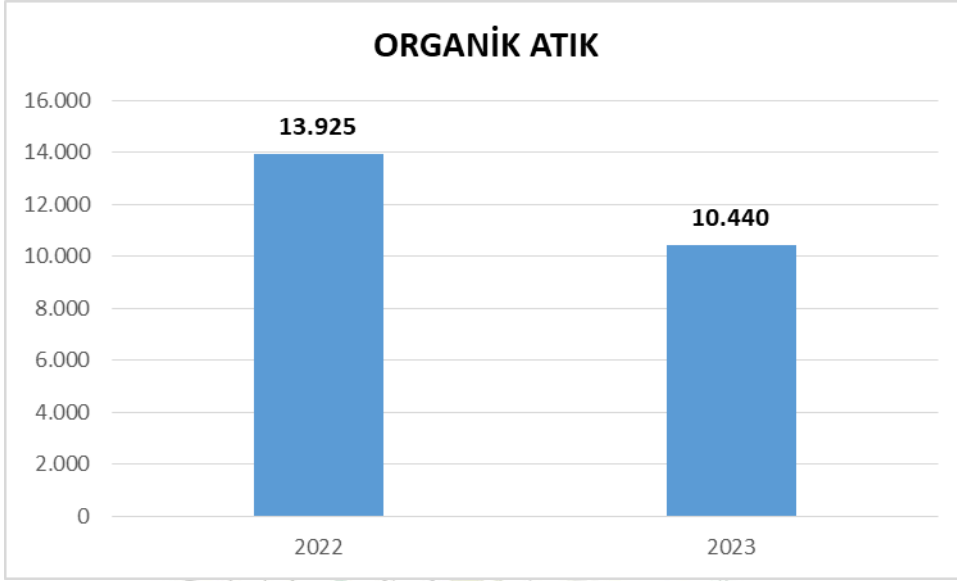


❖ CAM ATIKLAR





❖ ORGANİK ATIKLAR



Gıda Atıklarının Azaltılması Çalışmaları

A. Depolama Atığı/ Bozulma

- Tam zamanında teslimat, ilk giren ilk çıkar prensibini benimsenmiştir.
- Ekmek, kek ve tatlı gibi ürünleri kendi bünyenizde hazırlıyoruz. Dışarıdan almıyoruz.

B. Üretim Atıkları:

- Personelin sebzeleri daha iyi soyup keserken zayı olmaması için patates için patates soyma makinesi kullanılmaktadır.

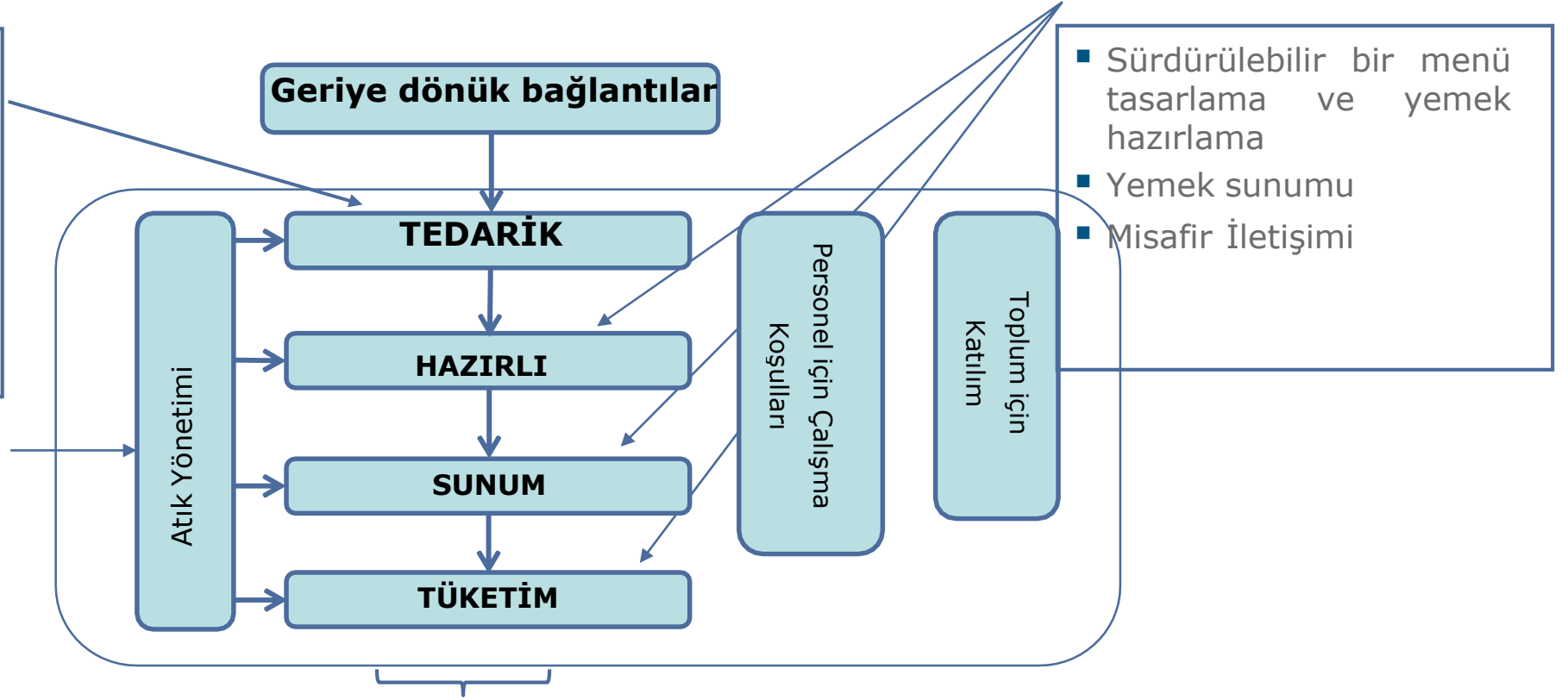
C. Aşırı Üretim:

- Açık büfenin sonuna doğru daha küçük yiyecek kapları/kase kullanımı kullanılmaktadır.
- A la carte restoranlarda misafirler ön sipariş verebilmektedir.

Sürdürülebilir Gıda Üretim Aşamaları

- İklim ve biyoçeşitlilik dostu gıda
- Yerel ve bölgesel yiyecekler
- Mevsimlik yiyecekler
- Organik gıda
- Adil ticaret ürünleri

- Ölçme ve izleme
- Gıda atıklarının önlenmesi
- Gıda geri kazanımı, geri dönüşümü ve imhası
- Ambalaj atıklarının azaltılması



- *Yönetim etkileri
- *Sürdürülebilir gıda operasyonlarının uygulanmasının yönetilmesi



2022-2023 yıllarında toplanan 14374 kg bitkisel atık yağ biodizel yakıt üretimi için geri dönüşüm firmasına teslim edilmiştir.

MALZEME	TÜR	2022	2023	DEĞİŞİM (Kg)	2023-2022 DEĞİŞİM
		Miktar (Kg)	Miktar (Kg)		
Atık Yağ	Bitkisel	7240	7134	106	1,50%

❖ 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.

2022 yılında otelimizde toplam 9259 kg tehlikeli atık, lisanslı firmalara teslim edilmiştir.

2023 yılında otelimizden toplam 8447 kg tehlikeli atık, lisanslı firmalara teslim edilmiştir.

ATIK KODU	TÜR	2022	2023	DEĞİŞİM (Kg)
		Miktar (Kg)	Miktar (Kg)	
150110	Kontamine Ambalaj	200	230	30
150111	Boş Basıncılı Metalik Ambalajlar	110	65	-45
200135	Elektronik Atık	80	25	-55
200126	Bitkisel Atık Yağ	7240	7134	-106
070216	Zararlı Silikon İçeren Atıklar	60	65	5
80111	Atık Boya ve Vernikler	910	650	-260
80317	Baskı Tonerler	50	35	-15
150202	Kirlenmiş Emiciler, Filtre Malzemeleri	50	50	0
180101	Kesiciler	2	1	-1
180103	Tıbbi Atık	416	49	-367
200121	Flüoresan Lambalar ve Diğer Civa İçeren Atıklar	65	55	-10
200133	Pil ve Akümülatörler	76	23	-53

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.

Havuzlarımızda uygun hijyenik uygulama için minimum miktarda kimyasal kullanan otomatik dozaj sistemleri kullanmaktayız.

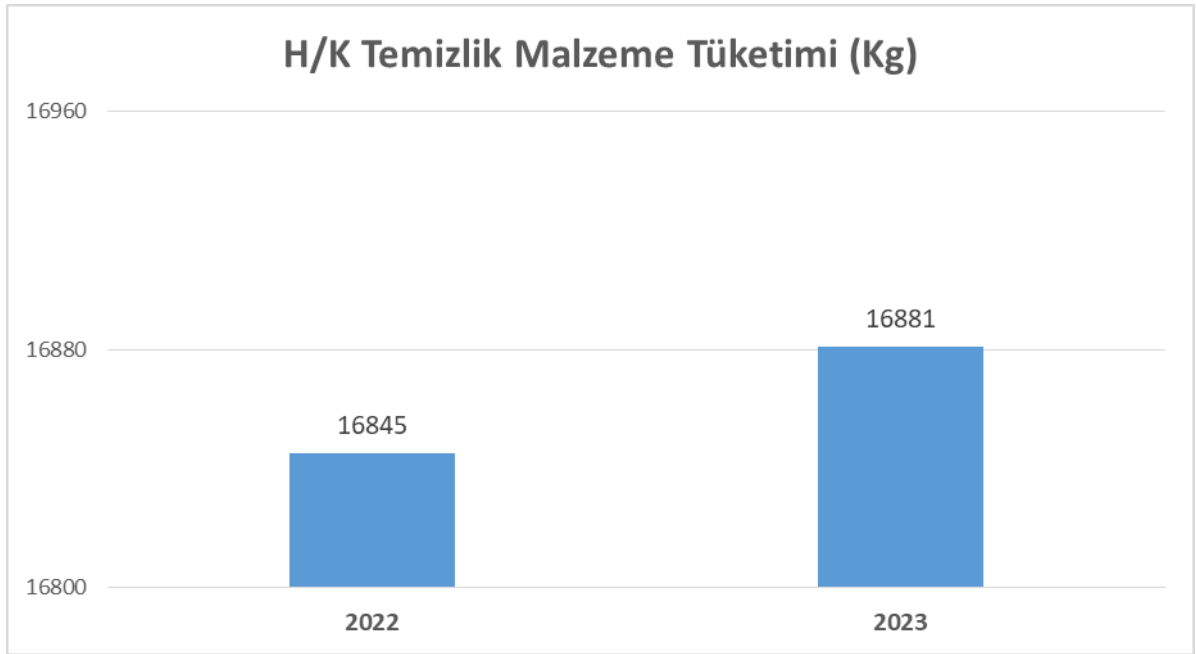
Dışarıdan hizmet aldığımız haşere mücadele firmasının kullandığı ilaçların insan sağlığına ve çevreye zarar vermeyen ürün olduğunu kontrol etmekteyiz. Doğal tedbirlerden (sinek tutucu, yapışkanlı kâğıt vb.) daha fazla yararlanmaya çalışarak ilaçlama kaynaklı kimyasal tüketimini azaltmaya çalışmaktayız.

Kimyasal depolarımızda kimyasal muhafazasında tüm raflarda sızdırmaz tavalardan yararlanmaktayız. Bu şekilde kimyasalın herhangi bir şekilde dökülme / akma yoluyla su giderlerine ya da toprağa ulaşmasını engellemekteyiz.

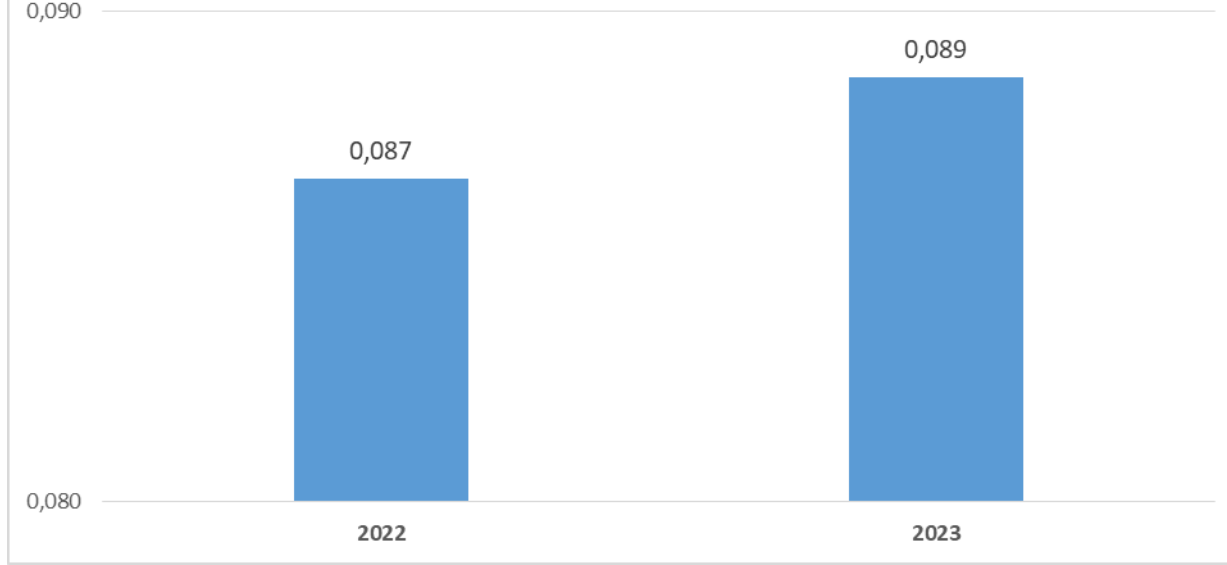
Kullandığımız genel kimyasalların biyolojik çözünürlüğü yüksek olup yeni alımlarda bu kriteri özellikle değerlendirmekteyiz.

Kimyasal kullanımının azaltılması çalışmaları;

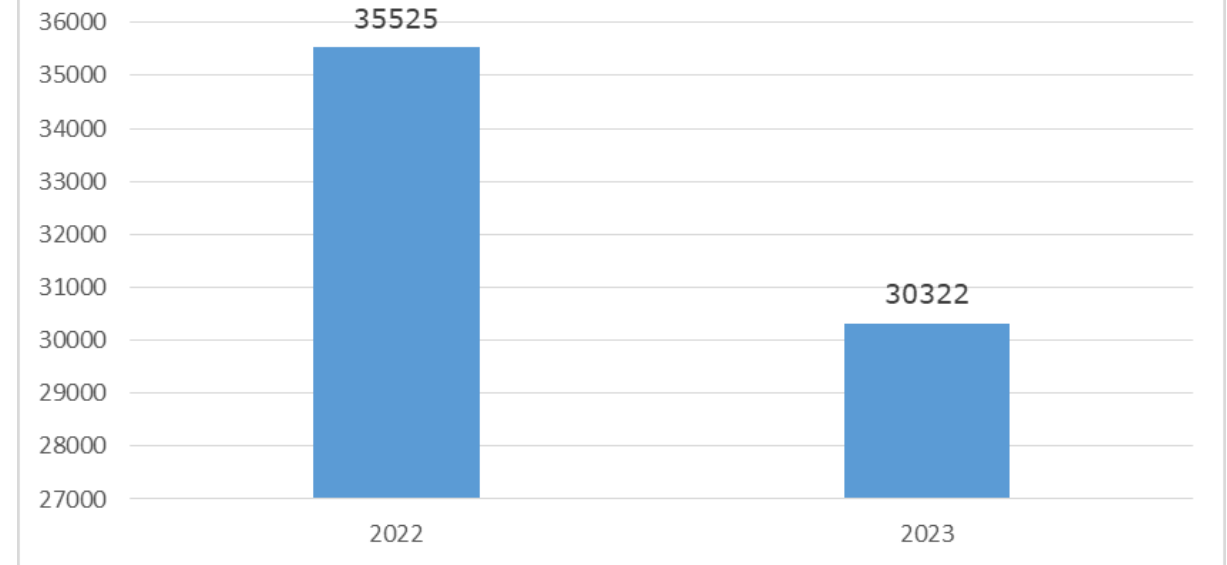
- ❖ Kimyasalların kullanımı ve tehlikeli kimyasalların dökülmesi/saçılması durumunda alınacak tedbirler konusunda çalışanlarımıza eğitimler verilmeye devam edecektir.
- ❖ Havuz kimyasallarının daha düzenli takibi için bir şablon oluşturulmuş ve günlük daha sistematik bir izleme sağlanmaktadır.

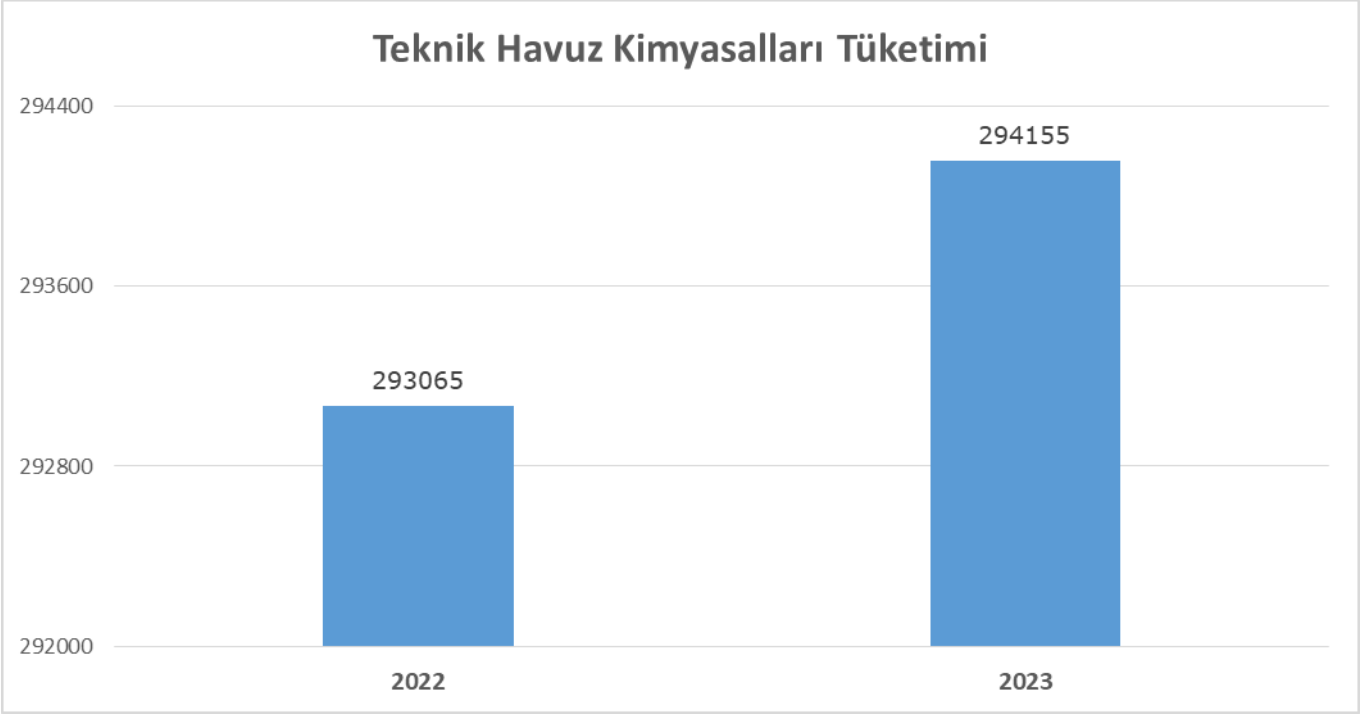


H/K Kişi Başı Temizlik Malzeme Tüketimi (Kg)



Mutfak Temizlik Malzeme Tüketimi (Kg)





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.
- ❖ Ülkemizde artan enerji talebinin karşılanmasına yönelik olarak, tükenmeyen, çevreyi kirletmeyen, dışalım gerektirmeyen, yenilebilir enerji kaynağı olan güneş enerjisi teknolojilerine yatırım yapılmış olup, birimlerde kullanılmaya başlanmıştır.

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 balkon kapısının açılması durumunda 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.
- ❖ Mümkün olan noktalarda fotoselli kendiliğinden açılır – kapanır kapılar kullanılmakta ve ısıtma / soğutma kaybı ile gerçekleşecek olan enerji tüketimi azaltılmaktadır.
- ❖ Uygun olan kapılarda ve soğuk oda kapılarında hava perdesi kullanımı ile ve ısıtma / soğutma kaybı ile gerçekleşecek olan enerji tüketimi azaltılmaktadır.
- ❖ Isıtma ve soğutma cihazlarının yerleşimi enerji verimliliğini azaltmayacak şekilde planlanmaktadır.
- ❖ Talep etmeyen misafirlerimizin odalarındaki linen malzemeleri gün aşırı değiştirerek yıkama / kurutma / transfer kaynaklı elektrik tüketimini düşürmekteyiz.
- ❖ Dekoratif çeşmelerin devridaim pompaları timer ile çalışmaktadır.
- ❖ Tesisimizde yenilebilir enerji kaynağı olarak Güneş Enerjisi kullanılmaktadır. Böylece su ısıtma işlemi doğal yollarla sağlanmaktadır.
- ❖ Lunapark günde 3 saat çalıştırılarak harcanan enerji kontrol altına alınmaya çalışılmaktadır.
- ❖ Klima santrallerinin büyük çoğunluğunun motorlarında elektrik tüketiminde tasarruf için frekans konvektörleri kullanılmaktadır.
- ❖ Tesisimiz üretim ve hizmet alanlarındaki tüm buzdolapları, soğuk odalar sıcak kaynağından uzak olacak şekilde konumlandırılmıştır. Buzdolaplarının kondenserleri düzenli bakımları yapılarak, enerji veriminin düşmemesi sağlanmaktadır.
- ❖ Havuz aydınlatmalarında tasarruflu led aydınlatma kullanılmaktadır.

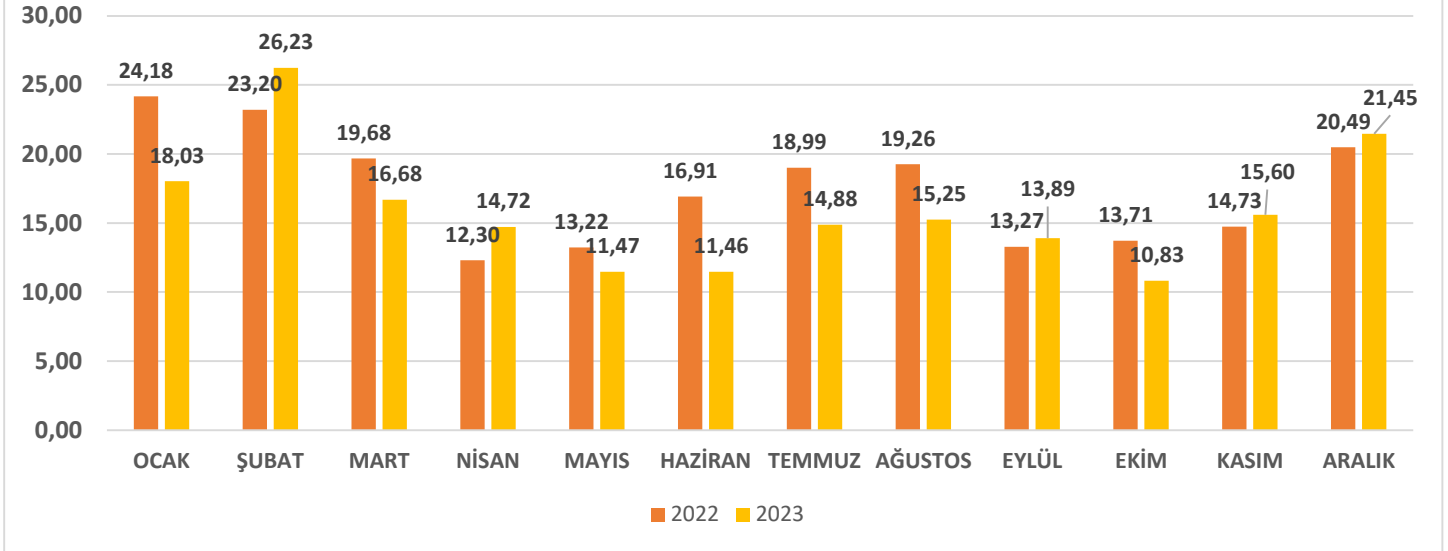
Tüketimin azaltılması çalışmaları;

- ❖ Kaydırak çalışma saatleri son bahar döneminde süreleri kısaltılmaktadır. Hava şartlarına göre çalıştırılmamaktadır.
- ❖ 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.
- ❖ Soğuk odalara ısı kaçağı olmaması için perde takılmıştır.
- ❖ Soğuk odaların sıcaklık kontrolleri için otomasyon sisteme geçilmiştir.
- ❖ Süs havuzları misafir yoğunluğunun az olduğu kış dönemlerinde çalıştırılmamakta yaz döneminde ise timerlı olarak çalıştırılmaktadır.
- ❖ Kapalı havuz ve hamamın ısıtması için Güneş Enerji Santralinde üretilen elektriğin kullanılması sağlanmış ve tüketim maliyeti azaltılmıştır.
- ❖ Kullanım sıcak sularının ısı pompası vasıtasıyla hazırlanarak LNG tüketiminden tasarruf edilmiştir. 5 adet ısı pompası mevcuttur.
- ❖ Enerji Etüt çalışması yaptırılmıştır.

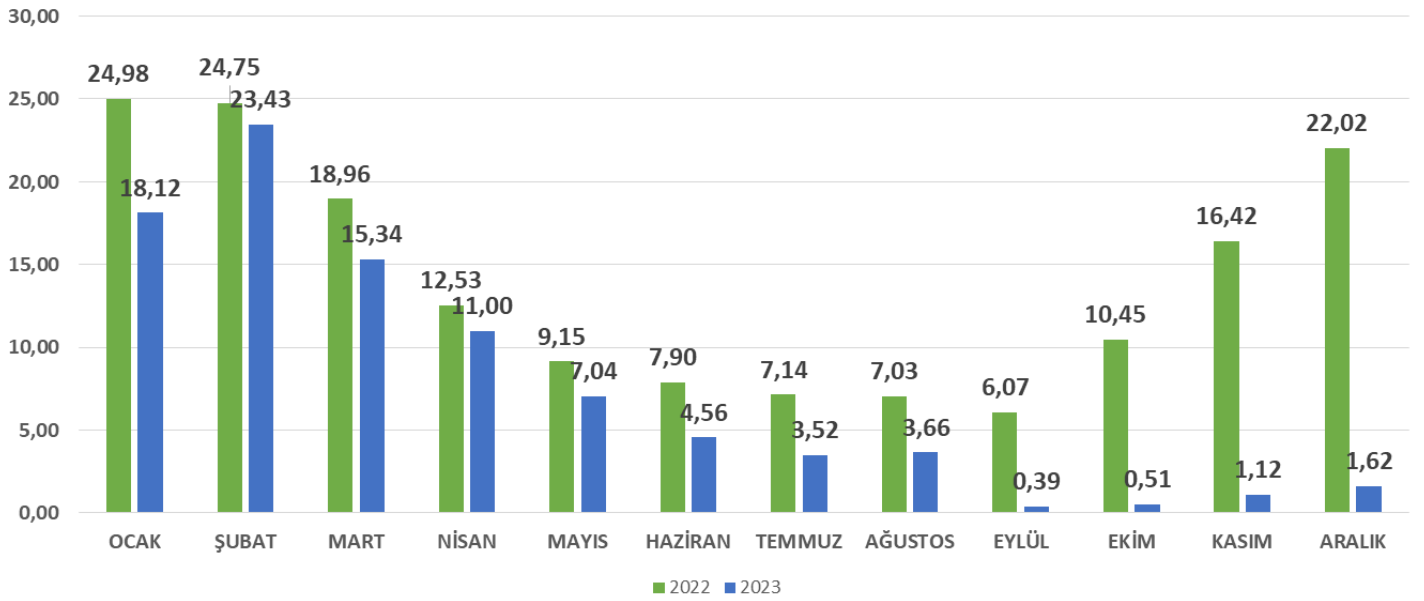
HEDEFLERİMİZ

- ❖ Otelimizde enerji verimliliği artırıcı uygulamalara devam edilmesi
- ❖ Çevresel etkileri düşürülmüş ve enerji verimliliği yüksek cihazlar almaya devam edilmesi
- ❖ Her yıl enerji tüketim oranlarının azaltılması adına yapılan tasarruf tedbirleri eğitimlerine devam edilmesi
- ❖ Enerji tüketimini azaltma projeleri geliştirmeye devam edilmesi
- ❖ 2024 yılında ISO 50001 Enerji Yönetim Belgesinin alınması
- ❖ 2024 yılında tüm alanlarda yenilenebilir enerji kaynağı kullanımına geçilmesi
- ❖ Elektrik ve doğal gaz tüketimleri sürekli izlenmekte ve kayıt edilmektedir. Yapılan bu izlemelerde çıkan veriler günlük olarak kaydedilmekte ve yapılan toplantılarda irdelenmektedir.

KİŞİ BAŞI ELEKTRİK TÜKETİMLERİ



KİŞİ BAŞI DOĞALGAZ TÜKETİMLERİ



Değerlendirme;

Kişi başı elektrik tüketim miktarları 3 Kwh azalmıştır.

Kişi başı doğalgaz tüketim miktarları %53 azalmıştır. (Isı pompası kullanılmıştır)

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 başlıklarının yanı sıra, fotoselli veya zaman ayarlı musluk, 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.
- ❖ Doğayla uyumlu bahçemizi damlama ve fıskiye sistemleri ile sulamaktayız. Ayrıca sulama sisteminde otomasyon ile su tüketimi minimize edilmektedir.
- ❖ 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 dezenfeksiyonu için yıkamada son durulama gerektirmeyen ozon dezenfeksiyon sistemi kullanılmaktadır.
- ❖ Havuz makine daireleri düzenli kontrol edilip, su kaçaqları olması halinde, hemen önlem alınmakta ve izolasyonlar yapılmaktadır.
- ❖ Güneş panelleri düzenli kontrol edilip, su kaçağı olduğu durumlarda önlem alınmaktadır.

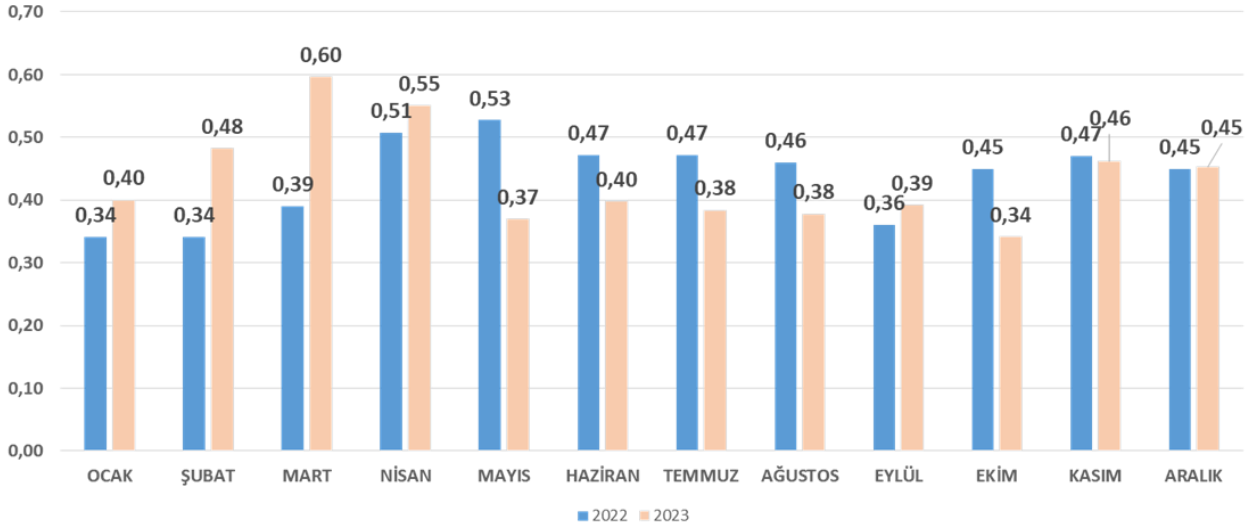
Su tüketiminin azaltılması çalışmaları;

- ❖ Otel binası lavabo ve duş bataryalarının değişimi sağlanmıştır. Lavabo bataryalarının; 1 dakikada 6 Litre tüketimden, 5 Lt/dk dönüşümü gerçekleştirilmiştir.
- ❖ Havuz makine dairesindeki arızalı, su kaçağı olan motorların periyodik bakımları yapılmaktadır.
- ❖ Manuel sulama yapılan bölgelere damlama sulama sistemine geçilmiştir.

HEDEFLERİMİZ

- ❖ Su tüketim oranını düşürmek için personelimizin bilinçlendirilmesi adına eğitim çalışmalarının sürdürülmesi
- ❖ Havuz galerilerinde ve teknik galerilerde izolasyon kaynaklı su kaçağı olan nokta tespit ederek su sızıntılarını sıfıra düşürmek.

KİŞİ BAŞI SU TÜKETİMLERİ



SATIN ALMA

- 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.
- Mevsim meyve ve sebzeleri satın alınmaktadır. Bu sayede seralardan kaynaklanan kirlilik azaltılmaktadır.
- Deniz ürünlerinde menülemeyi kamu otoritesi tarafından belirlenen avlanma ve toplayıcılık dönemlerine dikkat ederek yapıyoruz. Balık ürünlerimizin %90'dan fazlası yerli ve taze olarak alınmaktadır.
- Sebzelerimizi %90 yerel üreticilerden ve mevsimine ve yöresine uygun olarak temin etmeye özen gösteriyoruz.
- Et ürünlerinde sürdürülebilirlik için yerel üreticilerin ürünlerini tercih ediyoruz.

İNSANA YATIRIM



2022 ve 2023 yıllarında yapılan işe alımlar ve sürekli kadrolarımız çerçevesinde;

En yüksek kadın çalışanlarımızın istihdam edildiği departmanlarımız Kat Hizmetleri, Çocuk Kulübü, Misafir İlişkileridir.

4. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK FAALİYETLERİ

❖ Deniz Temizliği

Deniz suyunun temizliği hem doğal yaşamı koruma hem de sürdürülebilir turizm kapsamında en büyük öncelik verdiğimiz konuların başında gelmektedir. Otelimiz Mavi Bayrak Ödülü' ne sahiptir.



Bu kapsamda plajda yeterli sayıda çöp kutusu bulundurmakta, düzenli olarak boşaltmakta ve temiz tutmaktayız. Sahillerimizin daha temiz olabilmesi için plaj görevlilerimize eğitimler vermekte, plajların temizliğini kontrol etmekteyiz.

❖ Hayvanların Korunması

Otelimiz bünyesinde kediler için özel bir alan oluşturulmuş olup yiyecek ve su ihtiyaçları karşılanmaktadır.

Hayvan barınaklarına yiyecek temin edilmektedir.



**Kuşunlu Sokak Hayvanlarını Koruma
Derneği**



TEŞEKKÜR SERTİFİKASI

Adalya Elite Lara Hotel

ARTA KALAN YİYECEKLERİNİZİ ÇÖPE YOLLAMAK YERİNE
DERNEĞİMİZİN GÜZEL CANLARINA
BAĞIŞLADIĞINIZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİZ.

Yağız AHMET KARA

Ramazan KARA



❖ Dünya Gıda Günü



Dünya Gıda Günü' nde otel misafiri çocuklar ile birlikte onlara tarım-gıda sistemlerini aşılama amacı ile meyve-sebze maske boyama ve yapma çalışması gerçekleştirilmiştir. Çocuklar ilgili ve heyecanlı bir şekilde ve aktif rol alarak etkinliğe katılmıştır.



❖ Çevre Eğitimleri

Yıllık eğitim programları doğrultusunda çalışanlarımıza çevre eğitimleri verilmektedir. Eğitimler iç ve dış kaynaklı olarak sürdürülmektedir. Çevre Görevlimiz tarafından periyodik olarak verilen eğitimlerle tüm çalışanlarımızın Çevre konusunda bilinçlendirilmesi sağlanmıştır. Ayrıca tedarikçi firmalarımızdan kimyasal eğitimleri alınarak kimyasal tüketiminin standardizasyonunu sağlamak doğrultusunda kimyasal kullanan çalışanlarımızın bilinçlendirilmesi amaçlanmaktadır.

❖ Yangınla Mücadele



Tesisimizde bulunan binlerce ağacın herhangi bir yangın durumunda zarar görmesini engellemek için çalışmalar yürütmekteyiz.

Bu kapsamda,

- ❖ Çalışanlarımıza yangın eğitimi verilmiştir.
- ❖ Acil durum ekipleri oluşturulmuştur.
- ❖ Yangın tatbikatları düzenlenmiştir.

❖ Mavi Kapak Toplama

Adalya Elite Lara Ekibi olarak; omurilik felçlileri başta olmak üzere tüm ortopedik engellilerin tıbbi, mesleki, ekonomik ve sosyal sorunlarının çözümlerine yönelik ulusal ve uluslararası alanda çalışmalar yapan Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği (TOFD)'nin düzenlemiş olduğu "Plastik Kapak Kampanyası" na destek vererek, mavi kapak toplamaktayız.



Sayın ; Adalya Elite Lara Hotel (Antalya)

Plastik Kapak Kampanyası'na katılarak,
engelsiz bir yaşamı desteklediğiniz için teşekkür ederiz.



Senem ÇETİNKAYA
Yönetim Kurulu Başkanı
Senem

❖ **Deniz Kaplumbağaları Projesi**

Deniz Kaplumbağaları Projesi ile nesli tehlike altındaki bir canlının korunmasının yanında bununla birlikte ekosistemin küçük bir parçası da koruma altına alınmış olmaktadır. Bu kapsamda Latuyab ve otelimizin de içinde bulunduğu çevre otellerle birlikte Deniz Kaplumbağaları Koruma ve Araştırma Projesi 20. yılına ulaşmıştır. Proje sayesinde Akdeniz'in en önemli deniz kaplumbağası yuvalama kumsalında yer alan turizm tesislerinden kaynaklanabilecek olumsuzlukların engellenmesi sağlanacaktır. Bu proje kapsamında ekibin genel gıda ve temizlik malzemesi ihtiyaçları otelimizin de içinde bulunduğu çevre otellerle birlikte karşılanmaktadır.



❖ Eğitime Destek / Manavgat'ta Ortaokul Ağılışı

Antalya / Manavgat / Kavaklı bölgesinde Hacı Sultan Mehmet Kara Ortaokulu yaptırılmıştır.



Koruncuk Vakfı'na katkıda bulunulmuştur.



Adalya Elite Lara Hotel,
Temel ihtiyaçları ve eğitime erişimleri risk altındaki kız çocuklarının sevgi ve güven ortamında büyümelerine, kendine güvenen ve üreten bireyler olarak toplumda yer almalarına yönelik yürüttüğümüz çalışmalara yaptığınız katkı için çok teşekkür ederiz.

www.koruncuk.org | www.koruncukiyilikdukkani.org

❖ Çevre Temizliği Bilinci

Tesis personelimizin çevre temizliği ve atıklar ile ilgili bilinç düzeyinin artırılması için her yıl çöp toplama etkinlikleri düzenlemekteyiz.



❖ Yöresel Bilgilendirmeler

Tesisimizde yapılan Türk Gecesi organizasyonu kapsamında, Türk yemekleri ve gelenekleri tanıtımına katkıda bulunmaktadır.

Tesisimizde bulunan bilgi panolarında yerel ulaşım imkânları, yakınımızda bulunan yerleşim bölgeleri, tarihi güzellikler ve arkeolojik kalıntıların bilgilendirmesini yaparak bölgemizin tanıtımına katkıda bulunmaktadır.



5. ÇALIŞAN HAKLARI VE ÇALIŞAN MOTİVASYONU

❖ Lojman Kullanımı

Personel lojmanları Adalya Elite Lara Hotel' de bu haktan faydalanmak isteyen tüm personelimizin kullanımına açıktır. Lojmanımızdaki tüm imkânlar ücretsiz olup, çalışanların boş zamanlarını değerlendirmek üzere masa tenisi, bilardo, TV salonu, çok amaçlı halı saha, kütüphane gibi hizmetler sunulmaktadır.

❖ Personel Servisleri

Değişik vardiyalarda çalışan personelimizin ulaşımını servis araçlarımız ile ücretsiz olarak sağlamaktayız. Çalışma saatlerine göre programı düzenlenen servis araçlarımız Antalya ve Lojman hattında taşıma yapmaktadır.

❖ Personel Yemekhanesi

Çalışanlarımız için personel yemekhanesinde çıkan tüm yiyecekler ücretsizdir. 14 günlük menüler dâhilinde en az 4 çeşit yemek, salata çeşitleri ve tatlı / meyve sunulmaktadır.

❖ Doktor Ofisi

Otelimizde çalışanlarımızın faydalanabildiği Doktor Ofisi bulunmaktadır. Doktor Ofisi' nde 16 saat hemşire ve haftanın belirli günlerinde İşyeri Hekimi' nden ücretsiz destek almaları sağlanmaktadır.

❖ Çamaşırhane Kullanımı

Tüm çalışanlarımız için iş üniformaları ve iş ile ilgili giyilen her türlü giysi ücretsiz olarak temizlenmektedir.

❖ 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.

❖ Kariyer Yönetimi

Turizm öğrencilerinin çalışma hayatında tecrübe kazanmaları adına staj imkânı sağlamaktayız. Çalışanlarımızı eğitimlerle ve kariyer yönetimi programları ile desteklemekteyiz. Çalışanlarımızı mümkün olduğunca yetiştirerek ihtiyaç duyulan pozisyonları kendi bünyemiz dâhilinde karşılamayı amaç edinmekteyiz.

❖ **Çalışan Öneri ve Görüşleri**

Çalışanlarımızın öneri ve görüşlerini değerlendirmek amacıyla yılda 1 defa Personel Memnuniyeti Anketi yapılmaktadır. Anket sonuçları titizlikle değerlendirilmekte ve gerekli iyileştirmeler planlanmaktadır.

Ayrıca personelin Öneri ve Şikâyet Kutusu aracılığıyla çalışanlarımız rutin zamanlarda öneri ve görüşlerini dile getirebilmektedir.

❖ **Özel Gün Desteği**

Ramazan ayında çalışanlarımıza bütçelerine katkı sağlanmaktadır.

❖ **Organizasyonlar**

Departmanlar arası voleybol, futbol, masa tenisi turnuvaları düzenlenmektedir.

Anneler Günü ve Kadınlar Günü' nde personel için kutlama organizasyonları yapılmaktadır.

Her ay "Ayın Personeli" seçimi yapılmakta ve kendileri ödüllendirilmektedir.

Her ay doğum günü olan çalışanların doğum günü kutlaması bir parti ile yapılmakta ve pasta kesilmektedir.





❖ Eğitimler

Tesisimizde yıllık eğitim planları doğrultusunda farklı içerikte iç ve dış kaynaklı eğitimler verilmektedir. Bu eğitimler ile personelimizin yetkinliği ve bilgi düzeyinin artırılması amaçlanmaktadır.

- Oryantasyon eğitimleri
- İşbaşı eğitimleri
- İş sağlığı ve güvenliği eğitimleri
- İlk yardım eğitimleri
- Yangın eğitimleri
- Çevre koruma eğitimleri
- Yönetim sistemi eğitimleri
- Kişisel gelişim eğitimleri

6. MİSAFİR ŞİKÂYET VE TALEP YÖNETİMİ

Adalya Elite Lara Hotel olarak "Misafir Odaklılık" temel prensibimizdir. 100% misafir memnuniyeti hedefiyle hareket etmekte, onların ihtiyaçlarının ve beklentilerinin karşılanması için tüm gayretimizle çalışmaktayız.

Misafir Şikâyet ve talep yönetimi uygulamalarımız sertifikasına sahip olduğumuz ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyet Yönetim Sistemi standartları doğrultusunda yürütölmektedir.

Hizmet sektöründe üretim ve tüketimin eş zamanlı gerçekleşmesi nedeniyle hataların oluşması kaçınılmazdır. Ancak hizmet hatalarının başarılı bir şekilde telafi edilmesi; Őikâyetlerin varlığından haberdar olunması, bu Őikâyetlerin 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 Őikâyetlerini 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.

7. BELGELERİMİZ VE ÖDÜLLERİMİZ



ISO 14001 ÇEVRE YÖNETİM SİSTEMİ

Tesisimiz uluslar arası standart olan ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi standart gerekliliklerini yerine getirmekte olup, ISO 14001 Çevre yönetim Sistemi belgesine sahiptir.



TRAVELIFE GOLD

Travelife Sürdürülebilirlik Sistemi, turizm sektöründeki işletmelerin çevresel ve sosyal hizmet kalitesini geliştirmesine, önemli ölçüde maliyet tasarrufu yapabilmesine, müşteri kitlesini koruyabilmesine ve pazarlama olanaklarını güçlendirmesine katkı sağlayacak uluslararası bir sistemdir. Tesisimiz, 2015 yılı itibari ile Travelife'in en prestijli ödülü Travelife Gold' un sahibi olmuştur.



SIFIR ATIK BELGESİ

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından 12/07/2019 tarihli ve 30829 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Sıfır Atık Yönetmeliği'nce Sıfır Atık Yönetim Sistemi'ni kurarak Sıfır Atık Belgesi'ni almaya hak kazanmıştır.



Sürdürülebilir Turizm Sertifikası

Bu belge, Sürdürülebilir Turizm kriterlerindeki turizm hizmetlerinin karşılandığını garanti eder.



ADALYA ELITE LARA HOTEL

2023

www.adalyaelitelara.com