

GÜMÜŞOVA RESORT  
HOTEL

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM  
SİSTEMİ

Doküman No	PL- 001
Yayın Tarihi	01.12.2023
Revizyon No	02
Revizyon Tarihi	30.03.2026
Sayfa No	1 / 9

# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ

**İçerik**

GÜMÜŞOVA RESORT HOTEL	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ	Doküman No	PL- 001
		Yayın Tarihi	01.12.2023
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	30.03.2026
		Sayfa No	2 / 9

1.	YÖNETİM SİSTEMİ .....	3
2.	YASAL UYUM .....	5
3.	PAYDAŞLAR VE İLETİŞİM .....	5
4.	ERİŞİLEBİLİRLİK .....	6
5.	SATIN ALMA .....	6
6.	KÜLTÜREL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKASI .....	7
7.	ENERJİ VE ÇEVRE .....	7
8.	SU YÖNETİMİ VE ATIK SU .....	8
9.	GIDA ATIĞI VE KATI ATIK.....	<b>HATA! YER İŞARETİ TANIMLANMAMIŞ.</b>

GÜMÜŞOVA RESORT HOTEL	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ	Doküman No	PL- 001
		Yayın Tarihi	01.12.2023
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	30.03.2026
		Sayfa No	3 / 9

## 1. Yönetim Sistemi

Bu doküman, otelimizin tüm yönetim süreçlerini kapsayan ve uyarlanabilir, geliştirilebilir bir Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi (SYS) temel çerçevesini sunarak politikalarını açıklamaktadır. Belge, otel yönetimi ve çalışanlarına yöneliktir ve sistemimiz, otelimizin büyüklüğüne ve kapsamına uygun bir şekilde özel ihtiyaçları karşılamak üzere geliştirilmiştir.

Yönetim sistemimizin temeli, kapsamlı bir risk analizine dayanmaktadır. Çevre, doğal afetler, toplum, kültür, ekonomi, kalite, insan hakları, sağlık, güvenlik gibi başlıklarda yapılan risk analizleri, otelimizin karşılaşılabileceği potansiyel riskleri değerlendirmektedir. İhtiyaç halinde, yeni başlıkların eklenmesi de mümkündür.

Risklerin analizinden sonra, olası durumlarda alınacak önlemleri belirleyen bir kriz yönetim politikası ve sistemi de dokümanda yer almaktadır. Bu belgenin eklerinde, risk analizi ve kriz yönetimi süreçlerinin nasıl uygulanacağına dair detaylı talimatlar bulunmaktadır. Bu belge, otelimizin sürdürülebilirlik çabalarına rehberlik etmek ve ilerletmek amacıyla önemli bir kaynaktır.

Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi (SYS), kalite, ekonomi, yönetim, çevre, kültür, insan hakları, sağlık ve güvenlik konularında tüm çalışanlarımızın katılımını içeren belirli politikaların uygulanmasını, hedeflerin belirlenmesini ve bu hedeflere ulaşıp ulaşılamadığının izlenmesini içermektedir. İşletme yönetim süreçlerimizin sürekli iyileştirilmesi amacıyla bu kapsamlı yaklaşım, otelimizin sürdürülebilirlik çabalarını güçlendirmektedir.

Belirlenen hedeflere başarıyla ulaşıldığında, yeni hedefler belirlenerek başarıyı sürdürmek için çaba sarf edilir. Ancak, hedeflere ulaşılamadığı durumlarda, hedeflerimiz, politika ve uygulamalarımız detaylı bir şekilde gözden geçirilir. Bu süreç, otelimizin sürekli iyileştirme çabalarını yönlendirmekte ve olası zorluklardan öğrenerek gelecekte daha etkili bir performans sergilemeye odaklanmaktadır.

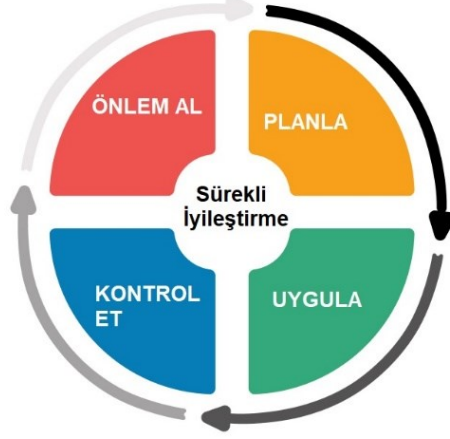
Otelimizin yönetim sistemi hedefleri ve bu hedeflere uyumun izlendiği performans göstergeleri, bu dokümanın ekinde detaylı bir şekilde yer almaktadır. Bu sayede, belirlenen politika ve hedeflerin etkili bir şekilde uygulanması ve sürekli olarak iyileştirilmesi için gereken önlemleri olarak otelimizin sürdürülebilirlik çabalarını desteklemeye devam ederiz.

Otelimiz, Türkiye Sürdürülebilir Turizm Programı'nın birinci aşama yükümlülüklerini yerine getirme taahhüdünde bulunarak sürdürülebilirlikle ilgili olarak üzerine düşen sorumlulukları yerine getireceğini ve sürdürülebilirlik performansını artırmak adına sürekli olarak sürdürülebilir yönetim sistemini iyileştirme taahhüt eder.

Sektördeki genel durum, çevresel, toplumsal, teknolojik, ekonomik ve kültürel riskler ile mevzuat kaynaklı değişiklik ve güncellemeler nedeniyle otelimizin yönetim sistemi sürekli olarak gözden geçirilmekte ve gerektiğinde sistem ve politikalar güncellenmektedir. Bu yaklaşım, otelimizin sürdürülebilirlik hedeflerini daha etkili bir şekilde gerçekleştirmek ve sektördeki değişen koşullara uyum sağlamak adına sürekli bir adaptasyon sürecini ifade eder.

Yukarıda belirtilen adımlar **özetle** Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) yaklaşımı olarak ifade edilebilir (Şekil 1).

GÜMÜŞOVA RESORT HOTEL	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ	Doküman No	PL- 001
		Yayın Tarihi	01.12.2023
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	30.03.2026
		Sayfa No	4 / 9



Şekil 1. PUKÖ Döngüsü

**Planla:** Otelimiz çevre, toplum, kültür, ülke ekonomisi ve yönetim sistemi konularına önem vermekte ve hedefler belirlemektedir. Belirlenen hedeflere ulaşabilmek için izlenecek yol haritası ve eylemleri planlamaktadır.

**Uygula:** Otelimiz çevresel, kültürel, sosyal, insan hakları, sağlık ve güvenlik ile ilgili temel politikalarını ve uygulamalarını belirler. Bunları, ilgili personel tarafından tanımlanan aralıklarla izler, ölçer ve kaydeder.

**Kontrol et:** Otelimizde hem personel hem de müşterilerden gelen geri bildirimler izlenir ve kaydedilir. Gerekmesi halinde düzeltici önlemler alınır.

**Önlem al:** Otelimizin kontrol et adımında belirlenen sorunları düzeltmek için harekete geçtiği adımdır. Düzeltici önlem ve işlemler kayıt altına alınarak arşivlenir.

GÜMÜŞOVA RESORT HOTEL	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ	Doküman No	PL- 001
		Yayın Tarihi	01.12.2023
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	30.03.2026
		Sayfa No	5 / 9

## 2. Yasal Uyum

Otelimiz, yürürlükteki yasa, mevzuat ve uluslararası sözleşmelere uymayı taahhüt eder, bunların güncel bir listesini bulundurur ve bunlarla ilgili personelini düzenli olarak bilgilendirir, personele gerekli eğitimleri sağlar.

Sorulması veya ibraz edilmesinin istenmesi halinde otelimiz gerekli tüm izin, sertifika ve belgeleri ilgili kişi ve kurumlara ibraz eder.

## 3. Paydaşlar Ve İletişim

Otelimiz, tanıtımda tüm kesimlere doğru bilgi verir. Tanıtımda her zaman gerçek görsel materyal kullanır. İnternet sitesinde, sosyal medya hesaplarında ve diğer basılı ve yazılı tanıtım kanallarında ve pazarlama iletişiminde otelimiz, ürün ve hizmetleri açısından şeffaf ve gerçekçi bir yapıya sahiptir.

Otelimiz aynı zamanda politika ve sürdürülebilirlik ile ilgili yaptıklarını, eylem ve işlemlerini de çalışanları ve müşterileri ile açık ve şeffaf şekilde paylaşmaktadır. Bunu yapmak için otelimizin internet sitesi kullanılmaktadır. İnternet sitemizde sürdürülebilirlik performansı hakkında periyodik raporlar yayımlanmaktadır. Bu raporlar konusuna uygun periyotlarda düzenlenir.

Otelimizde sürdürülebilirlik performansımız, politikalarımız ve uygulamalarımız ile ilgili olarak müşterilerimizden, kamu kurumlarından, belediyelerden, çalışanlardan, çevre halkından ve diğer ilgili tüm kişi ve kurumlardan geri bildirim almayı hedefleyen bir sistem mevcuttur. Bu sistem aracılığıyla hem personelimizin hem de müşterilerimizin geri bildirimlerini alırız.

Sistemimiz müşterilerimizin ve personelimizin hızlı, basit ve etkili şekilde geri bildirim yapabilmesini sağlayacak ve teşvik edecek şekilde düzenlenmiştir.

Bu sistem, misafirler için anket uygulamaları, sosyal medya hesaplarının düzenli takibi, çalışanlar için e-posta, mesajlaşma servisleri ve diğer iletişim kanalları, diğer tüm paydaşlar için ise e-posta ile iletişim ve bunların düzenli takibini içerir.

**Müşteri deneyimi:** Otelimizde müşteri memnuniyetine önem verilir. Müşteri memnuniyeti, sürdürülebilirlik ile ilgili yukarıda açıklanan sistemden gelen geri bildirimleri içerir. Alınan sonuçların analizi yapılır. Olumsuz geri bildirim ve buna verilen yanıtlar kaydedilir ve gerekli önlemler alınır.

**Personel katılımı:** Otelimizin yönetim sisteminin en önemli unsuru çalışanlarımızdır.

Çalışanlarımız yönetim sistemimizde ve sürdürülebilirlikle ilgili politika ve uygulamalarımızda neler yapmaları gerektiğini bilmektedirler. Çalışanlarımızın yapmaları gerekenler yazılı olarak tanımlanmış, kendilerine iletilmiş ve gerekli eğitim ve yönlendirmeler düzenli olarak yapılmaktadır. Bu konudaki eğitimler kayıt altına alınır.

Çalışanlarımız yönetim sistemimizin ve sürdürülebilirlik performansımızın geliştirilmesi ve sürekli iyileştirilmesinde aktif rol alırlar. Çalışanlarımızdan gelen geri bildirimler doğrultusunda sistemimizi gözden geçiririz ve iyileştiririz.

Sürdürülebilirlik politikalarımız ve yönetim sistemimiz doğrultusunda oryantasyon eğitimleri dahil; çalışanlara sürdürülebilirlikle ilgili ve çalışma alanlarına ilişkin periyodik eğitim programları, işbaşı eğitimleri, yasal mevzuat gereği alınması gereken eğitimler ve rehberlik destekleri verilir. İş Sağlığı ve

GÜMÜŞOVA RESORT HOTEL	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ	Doküman No	PL- 001
		Yayın Tarihi	01.12.2023
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	30.03.2026
		Sayfa No	6 / 9

Güvenliği eğitimleri, Mutfak/servis/masaj vb. personel için hijyen eğitimleri, su ve enerji tasarrufu, kimyasal madde kullanım kuralları, yangından korunma, ilk yardım, vb. konularında yıllık eğitim planları uygulamaktayız.

Çalışanlarımız tüm eğitim materyallerimize ücretsiz ve açık bir şekilde erişebilmektedir.

Otelimiz 4857 sayılı İş Kanunu'nun ilgili hükümlerine uymayı taahhüt etmektedir ve çalışana en az asgari ücret vermektedir. Ayrıca 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası kanununa ve 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanununa uyumu da otelimiz taahhüt eder.

Otelimiz, sürdürülebilirlik faaliyetlerini yönetmek için bir "Sürdürülebilirlik Ekibi" oluşturmuştur.

#### 4. Erişilebilirlik

Otelimiz, imkanları dahilinde herkes için erişilebilir turizm hizmetleri sunmayı taahhüt eder ve erişilebilirlik düzeyi hakkında müşterileri ve paydaşlarını internet sitesi aracılığıyla açık ve doğru şekilde bilgilendirir.

Otelimiz ayrıca erişilebilirlikle ilgili yasal düzenlemelere tam uyum sağlamayı ve bu konuda sürekli iyileştirmeyi takip ve taahhüt etmektedir.

Yalnızca fiziksel engelliler değil, görme, işitme gibi engeller dolayısıyla turizm faaliyetlerine katılamayan misafirlerimiz için de sürekli iyileştirmeler yapmaya gayret göstermekteyiz.

Otelimiz erişilebilirlik düzenlemelerinin ve altyapısının bakım ve onarımını düzenli olarak gerçekleştirmekte ve gerekmesi halinde iyileştirmeler sağlamaktadır. Ayrıca erişilebilirlikle ilgili olarak çalışanlarımızı düzenli olarak bilgilendirmekteyiz.

#### 5. Satın Alma

Satın alma politikamız yerel, çevreye duyarlı, adil ticarete dayalı ve verimli satın almaya yönelik politikaları içermektedir.

Otelimiz tarafından mal ve hizmet kaynaklarımız izlenmektedir. Tedarikçilerimiz ile belirli aralıklarla görüşmeler yapmaktayız. Onların sürdürülebilirlikle ilgili sertifikalarını, bilgi ve belgelerini kontrol etmekteyiz.

**Yerel satın alma:** Otelimiz mal ve hizmet satın alırken kaliteli ve makul fiyatlı olması kaydıyla yerel tedarikçilere öncelik vermektedir. Bu nedenle tedarikçilerini düzenli olarak denetlemekte, tedarikçi listesini güncellemekte ve tedarikçilerini bilgilendirmektedir. Bölge halkından alınan mal ve hizmetlerin oranı ölçülmektedir.

Otelimiz mal ve hizmet satın alırken ithal ürünler için kaliteli ve makul fiyatlı olması kaydıyla adil ticaret tedarikçilere de öncelik vermektedir.

**Çevreye duyarlı satın alma:** Otelimiz satın alımda çevreye duyarlı bir politika izlemektedir, gıda ve katı atığı azaltmak üzere verimli satın alma, enerji tasarrufu ve su tasarrufuna önem vermektedir.

Otelimiz, satın alımlarında çevreye duyarlı ürünlere (çevre etiketli ürünlere) öncelik vermektedir. Satın alınacak ürün grubunda çevre etiketli ürünler yoksa ilgili ürünlerini, üretimi ve diğer tüm süreçleri

GÜMÜŞOVA RESORT HOTEL	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ	Doküman No	PL- 001
		Yayın Tarihi	01.12.2023
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	30.03.2026
		Sayfa No	7 / 9

çevreye zarar vermeyen tedarikçi ve üreticilerden seçer.

Otelimiz bu çerçevede, satın alımlarını yaparken sürdürülebilirlik sertifikalarına sahip tedarikçilerin seçilmesini önceliklendirir. Tedarikçilerde aranabilecek örnek sertifikalar ISO14001, ISO50001, ISO14064, ISO20400 gibi belgelerdir.

Ahşap, balık, kâğıt ve diğer gıdalar için çevre sertifikalı (FSC, MSC, AB- EcoLabel, vb.) veya kaynağı takip edilebilen ürünler tercih edilmektedir.

Tehdit altındaki türler ve satılması yasak olan türler (balık, ağaç, bitki, av hayvanı, vb.) otelimizde alınmamakta ve kullanılmamaktadır.

Çevre sertifikalı, yerel üretici ve tedarikçilerden, adil ticaret tedarikçilerinden satın alımlarımızın toplam satın alımlara oranı ölçülmektedir.

Otelimizin çevre sertifikalı, yerel ve adil ticaretle satın alma ile ilgili hedefleri bulunmaktadır. Bu çerçevede, satın alımlarımızda yerel ve adil ticaret tedarikçilerinin oranının ve sayısının artmasını hedeflemekte ve buna özen göstermekteyiz.

**Verimli satın alma:** Satın alma politikamız, yeniden kullanılabilir, iade edilebilir ve geri dönüştürülmüş malları tercih etmektedir.

Otelimiz ayrıca, toplu alıma ve dökme ürün alımına öncelik vermektedir. Bu sayede otelimize daha az sayıda nakliyat yapılmakta, daha az sera gazı emisyonu üretilmektedir.

Otelimize gelen ürünlerde gereksiz ve fazla plastik, naylon, kâğıt, cam, ahşap ambalajların olmaması temel önceliğimiz ve tercihimizdir.

Sarf malzemesi ve buklet ürünlerin satın alımında tek kullanımlık ürünlerden ve gereksiz ambalajdan (özellikle plastikten) kaçınılmaktadır. Sarf malzemeleri ve tek kullanımlık ürünlerin satın alınması ve kullanımı izlenmekte ve yönetilmektedir.

## 6. Kültürel Sürdürülebilirlik Politikası

**Kültürel mirasın sunulması:** Otelimiz, yerel halkın fikri mülkiyet haklarına saygı gösterir.

Geleneksel ve çağdaş yerel kültürün otantik unsurları mutfağımızda, tasarımımızda, dekorasyonda değerlendirir.

**Eserler:** Otelimiz, tarihsel ve arkeolojik eserleri alıp satmaz, ticaretine aracılık etmez ve bunları sergilemez.

**Sürdürülebilir yerel gastronominin tanıtımı:** Otelimiz yerel ürünlerin tanıtılması ve tüketimine öncelik vermektedir. Tüm faaliyetlerinde gastronomide sürdürülebilirliği sağlamak için yenilikçi ve yaratıcı uygulamalar ortaya koymaktadır.

## 7. Enerji ve çevre

**Enerji tasarrufu:** Otelimizin enerji tasarrufu politikası bulunmaktadır. Politika, enerji tüketiminin düzenli ölçülmesini, izlenmesini, azaltılmasını ve yenilenebilir enerji kullanımını içermektedir.

GÜMÜŞOVA RESORT HOTEL	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ	Doküman No	PL- 001
		Yayın Tarihi	01.12.2023
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	30.03.2026
		Sayfa No	8 / 9

Otelimiz mümkün olduğunca yenilenebilir enerji kullanımına öncelik vermektedir.

Otelimiz enerji tüketimini enerji türüne göre gruplamaktadır, farklı birimlerin enerji tüketimleri izlenmektedir.

Otelimizde kullanılan toplam enerji türe göre ölçülmektedir. Ölçüm için ekteki tablo kullanılmaktadır.

Otelimizin yenilebilir kaynaklardan elde ettiği enerji izlenmektedir.

Otelimiz, enerji tüketiminin yüksek olduğu faaliyetleri belirlemekte, bu alan ve faaliyetlerde enerji tüketimini azaltmak için düzeltici önlemler planlamakta ve uygulamaktadır (ısı yalıtım sistemleri, enerji tüketim sınıfı bulunan cihazlardan düşük tüketimlilerin tercih edilmesi, akkor gibi yüksek enerji tüketimli aydınlatmalar yerine led ampullerin kullanımı vs.). Ayrıca otelimiz enerji tasarruflu ekipmanlar kullanmaktadır.

Otelimiz enerji tasarrufu konusunda çalışanlarımızı ve paydaşlarımızı bilgilendirmekte ve eğitmektedir.

## 8. Su yönetimi ve atık su

Otelimizin, su tasarrufu politikası bulunmaktadır. Politikamız, su tüketiminin düzenli ölçülmesini, izlenmesini, azaltılmasını içermektedir.

Otelimizin bulunduğu bölgede su riski durumu belirlenmiştir. Bunun için World Resources Institute tarafından hazırlanan Water Risk Atlas kullanılmaktadır. İlgili web sitesinin bağlantısı [burada](#) yer almaktadır.

Risk analizinde su riski ayrıca değerlendirilmiştir, su yönetimi planı yapılmıştır. Bu plan, su kullanımının ölçümü ve takibi ile su tüketiminin azaltılmasına yönelik hedef ve raporlamaları içermektedir.

Otelimizin su kullanım faaliyetleri nedeni ile deniz, göl gibi sularda yaşayan canlılar zarar görmemektedir. Yine de bu canlıların zarar görme ihtimali risk analizinde değerlendirilmiştir ve gerekli önlemler alınmıştır.

Otelimiz, suyun kullanımında tüm yasal gereklilik ve düzenlemelere uymaktadır.

Su, yasal ve sürdürülebilir bir kaynaktan gelmektedir. Suyumuz şebeke suyu veya izinli kuyu suyundan gelmektedir.

Su tüketimimizi ölçmekteyiz. Misafir veya geceleme başına kullanılan toplam su hesaplanmakta ve raporlanmaktadır. Bu belgenin ekindeki dosya ölçüm için kullanılmaktadır.

Su tüketimini azaltma hedeflerimiz bulunmaktadır. Buna yönelik olarak otelimiz düzeltici önlemler planlamakta ve uygulamaktadır. Otelimizde su tasarruflu ekipmanlar kullanılmaktadır. Otelimizde çarşaf ve havluların misafir isteğine bağlı olarak değiştirilmesi gibi iyi uygulamalar kullanılmaktadır.

Otelimiz su tasarrufu konusunda çalışanlarımızı ve paydaşlarımızı bilgilendirmekte ve yönlendirmektedir. Otelimiz atık suyunun çevreye zarar vermemesi için tüm imkanlarımızı seferber etmektedir.

GÜMÜŞOVA RESORT HOTEL	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ	Doküman No	PL- 001
		Yayın Tarihi	01.12.2023
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	30.03.2026
		Sayfa No	9 / 9

Atık suyun bertarafı için yerel yönetimin belirlediği düzenlemelere uyulmaktadır. Bu konuda yasal gerekliliklere uyulmaktadır.

## 9. Atık yönetimi

Otelimizde bir Atık Yönetim Planı vardır. Plan, atık üretiminin düzenli ölçülmesini, izlenmesini, atıkların azaltılmasını, yeniden kullanımını, geri dönüşümü ve atık bertarafını içermektedir.

Atıklar gıda, geri dönüşebilir, tehlikeli gibi türlerine göre ayrıştırılmakta, ayrıştırılırken geri dönüşüm ve yeniden kullanım durumları gözetilmektedir.

Otelimiz atık yönetimi konusunda çalışanlarını ve paydaşlarını düzenli olarak ve çeşitli görsel ve iletişim materyalleri ile bilgilendirmekte ve yönlendirmektedir.

Otelimizde türlerine göre ayrıştırılan atıklar yetkili ve lisanslı firmalar tarafından alınmaktadır.

Gıda atıkları da dahil olmak üzere atıklar türe göre ölçülmektedir. Otelimizde misafir veya geceleme başına katı atık miktarı hesaplanmakta ve raporlanmaktadır.

Otelimiz ayrıca, atık oluşumunun yüksek olduğu faaliyetleri ve risk alanlarını belirlemiştir. Gıda atıklarını ve israfı azaltmak için düzeltici önlemler planlamakta ve uygulamaktadır.

Atık bertarafının yerel nüfus veya çevre üzerinde olumsuz bir etkisi olmaması hedeflenmektedir. Atık yönetimi ile ilgili "Sıfır Atık Yönetmeliği" mevzuatına uyum sağlanmaktadır.