SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ

İçerik

1. YÖNETİM SİSTEMİ 3
2. YASAL UYUM 5
3. PAYDAŞLAR VE İLETİŞİM 5
4. ERİŞİLEBİLİRLİK 7
5. SATIN ALMA 7
6. KÜLTÜREL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKASI 9
7. ENERJİ VE ÇEVRE 9
8. SU YÖNETİMİ VE ATIK SU 10
9. GIDA ATIĞI VE KATI ATIK 11

1. Yönetim Sistemi

Bu belge, pansiyonumuzun tüm yönetim süreçlerini kapsayacak şekilde uyarlanabilen ve geliştirilebilen bir Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi (SYS)'nin temel çerçevesini oluşturmakta ve politikalarını ortaya koymaktadır. Bu bağlamda Sürdürülebilirlik politakalarımız aşağıdaki gibidir.

- Çevre Koruma Ve Atık Yönetimi Politikası
- Çocuk Hakları Politikası
- Enerji Verimliliği Politikası
- Kadın Hakları Ve Cinsiyet Eşitliği Politikası
- Sürdürülebilir Satın Alma Politikası

Yönetim sistemimizin temeli risk analizine dayanmaktadır. Çevre, doğal afetler, toplum, kültür, ekonomi, kalite, insan hakları, sağlık, güvenlik başlıklarında risk analizi yapılmaktadır. Gerekmesi halinde yeni başlıklar da eklenebilmektedir.

Riskler analiz edildikten sonra risklerin gerçekleşmesi durumunda yapılacakları belirleyen bir kriz yönetim politikamız ve sistemimiz de bulunmaktadır. Bu belgenin ekinde risk analizi ve kriz yönetiminin nasıl yapılacağı yer almaktadır.

Risk analizi, Tablo-1'de belirtilen yöntemle yapılmaktadır.

SYS kalite, ekonomi, yönetim, çevre, kültür, insan hakları, sağlık ve güvenlik konularında tüm çalışanlar tarafından belli politikaların uygulanmasını, hedefler belirlenmesini ve hedeflere ulaşılıp ulaşılamadığının izlenerek işletme yönetim süreçlerinin sürekli iyileştirilmesini içermektedir.

Belirlenen hedeflere ulaşılması halinde yeni hedefler belirlenmektedir. Ulaşılamaması durumunda, hedeflerimiz, politika ve uygulamalarımız gözden geçirilir. Bu sayede sürekli iyileştirmeyi sağlamaya gayret gösteririz.

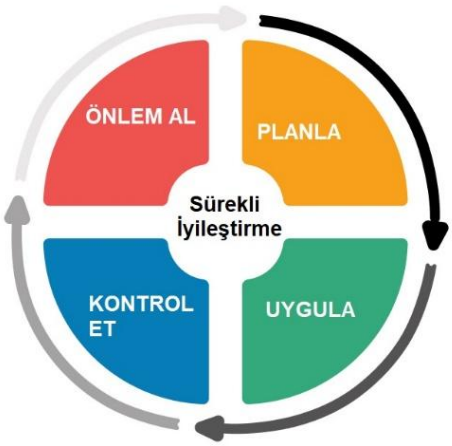
Pansiyonumuzun yönetim sistemine ilişkin hedefler ve hedeflere uyumun takip edildiği performans göstergeleri bu belgenin ekinde yer almaktadır.

Pansiyonumuzun hedefleri ve performans göstergeleri Tablo-2'de yer almaktadır.

Pansiyonumuz, sürdürülebilirlikle ilgili olarak, Türkiye Sürdürülebilir Turizm Programı'nın 1. Ve 2. aşama yükümlülüklerini yerine getireceğini ve sürdürülebilirlik performansının artırılması için sürdürülebilir yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesini taahhüt eder.

Sektörün durumu, çevresel, toplumsal, teknolojik, ekonomik ve kültürel riskler, mevzuat kaynaklı değişiklik ve güncellemeler dolayısıyla yönetim sistemimiz sürekli gözden geçirilmekte, gerekli olması durumunda sistem ve politikalar güncellenmektedir.

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



Şekil 1. PUKÖ Döngüsü

Planla: Pansiyonumuz 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: Pansiyonumuz 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: Pansiyonumuzda hem personel hem de müşterilerden gelen geri bildirimler izlenir ve kaydedilir. Gerekmesi halinde düzeltici önlemler alınır.

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

2. Yasal Uyum

Pansiyonumuz, 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.

Uyulması gereken temel mevzuat Tablo-3'te yer almaktadır.

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

Bu belgeler, Turizm İşletme Belgesi, Basit Konaklama Turizm İşletmesi Belgesi, İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatı, son aya ait personel sigorta bildirgesi, vergi levhası, acil durum eylem planı, personel eğitimleri ve sertifikaları, varsa işyeri hekimi ile yapılan sözleşme, belediyeden alınan kanalizasyon bağlantı belgesi, varsa arıtma tesisi kimlik belgesi ve kontrol belgeleri, varsa yeraltı suyu kullanımına ilişkin belgeler, termal su kullanım izni, varsa havuz suyu ölçümleri ve kontrol belgeleri, haşere ile mücadele yapıldığına ilişkin belgeler ve diğer gerekli belgelerdir.

3. Paydaşlar ve iletişim

Pansiyonumuz, 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 Pansiyonumuz, ürün ve hizmetleri açısından şeffaf ve gerçekçi bir yapıya sahiptir.

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

Performans raporlaması örneği Tablo-4'te yer almaktadır.

Pansiyonumuzda 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 **(Tablo 16 ve Tablo 5)**, 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: Pansiyonumuzda 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: Halihazırda pansiyonumuzda sadece 1 kişi (işletme sahibi) çalışmaktadır. Ancak çalışan sayısının artması durumunda yönetim sisteminin en önemli unsuru çalışanlarımız olacaktır.

Çalışanlarımız yönetim sistemimizde ve sürdürülebilirlikle ilgili politika ve uygulamalarımızda neler yapmaları gerektiğini bilmeleri için eğitimler verilecektir. Çalışanlarımızın yapmaları gerekenler yazılı olarak tanımlanmış, kendilerine iletilecek durumda ve gerekli olduğunda eğitim ve yönlendirmeler düzenli olarak yapılabilecek durumdadır. Eğitimlerin yapılması durumunda, kayıt altına alınır.

Eğitim katılım formu ise Tablo 14'te, Eğitim takip formu ise Tablo-15'te yer alan şekilde kayıt altına alınmaktadır.

Çalışanlarımız yönetim sistemimizin ve sürdürülebilirlik performansımızın geliştirilmesi ve sürekli iyileştirilmesinde aktif rol alacaklardır. Çalışanlarımızdan gelecek geri bildirimler doğrultusunda sistemimizi gözden geçirip, iyileştirme hedefleri belirleriz.

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 verilecektir. İş Sağlığı ve 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 uygulama hedeflerimiz arasındadır.

Çalışanlarım tüm eğitim materyallerine ücretsiz ve açık bir şekilde erişebilecektir.

Pansiyonumuz 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 pansiyonumuz taahhüt eder.

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

Sürdürülebilirlik Ekibi görev dağılımı Tablo-6'da yer almaktadır.

4. Erişilebilirlik

Pansiyonumuz, 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.

Pansiyonumuz 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.

Pansiyonumuz 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.

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

Yerel satın alma: Pansiyonumuz 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.

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

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

Pansiyonumuz, 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 çevreye zarar vermeyen tedarikçi ve üreticilerden seçer.

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

Pansiyonumuzde yemek servisi olmadığı için bu alanda herhangi bir tedarikçi ile çalışılmamaktadır. Çalışılan tedarikçi türleri temizlik ürünleri ve kağıt ürün satışı olan firmalardır.

Bu alanda hizmet veren tedarikçilerde, çevre sertifikalı, yerel üretici ve tedarikçilerden, adil ticaret tedarikçilerinden satın alımlarımızın toplam satın alımlara oranı ölçülmektedir.

Pansiyonumuzun 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.

Tedarikçi değerlendirme formu Tablo-7'de yer almaktadır.
Onaylı tedarikçi listesi Tablo-8'de yer almaktadır.

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

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

Pansiyonumuza gelen ürünlerde gereksiz ve fazla plastik, naylon, kağıt, 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.

Tek kullanımlık, plastik, ambalajlı ürünlerin izlenmesi için Tablo-9 kullanılmaktadır.

6. Kültürel Sürdürülebilirlik Politikası

Kültürel mirasın sunulması: Pansiyonumuz, yerel halkının fikri mülkiyet haklarına saygı gösterir.

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

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

Sürdürülebilir yerel gastronominin tanıtımı: Pansiyonumuz 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: Pansiyonumuzun enerji tasarrufu politikası bulunmaktadır. Politika, enerji tüketiminin düzenli ölçülmesini, izlenmesini, azaltılmasını ve yenilenebilir enerji kullanımını içermektedir.

Pansiyonumuz mümkün olduğunca yenilenebilir enerji kullanımına öncelik vermektedir.

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

Pansiyonumuzda kullanılan toplam enerji türe göre ölçülmektedir. Ölçüm için ekteki tablo-11 kullanılmaktadır.

Pansiyonumuzun yenilebilir kaynaklardan elde ettiği enerji izlenmektedir.

Elektrik tüketim takibi için Tablo-10 kullanılmaktadır.
Toplam enerji kullanımının takibi için Tablo-11 kullanılmaktadır.

Pansiyonumuz, 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 Pansiyonumuz enerji tasarruflu ekipmanlar kullanmaktadır.

Pansiyonumuz enerji tasarrufu konusunda çalışanlarını ve paydaşlarını bilgilendirmekte ve eğitmektedir.

8. Su yönetimi ve atık su

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

Pansiyonumuzun 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.

Pansiyonumuzun 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.

Pansiyonumuz, 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 tüketiminin ölçülmesi için Tablo-12 kullanılmaktadır.

Su tüketimini azaltma hedeflerimiz bulunmaktadır. Buna yönelik olarak Pansiyonumuz düzeltici önlemler planlamakta ve uygulamaktadır. Pansiyonumuzda su tasarruflu ekipmanlar kullanılmakta olup, çarşaf ve havluların misafir isteğine bağlı olarak değiştirilmesi gibi iyi uygulamalar kullanılmaktadır.

Pansiyonumuz su tasarrufu konusunda çalışanlarını ve paydaşlarını bilgilendirmekte ve yönlendirmektedir. Pansiyonumuz atık suyunun çevreye zarar vermemesi için tüm imkanlarını seferber etmektedir.

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

9. Gıda atığı ve katı atık

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

Atık takibi için Tablo-13 kullanılmaktadır.

Katı atıklar gıda, geri dönüşebilir, zehirli/tehlikeli ve organik gibi türlerine göre ayrıştırılmakta, ayrıştırılırken geri dönüşüm ve yeniden kullanım durumları gözetilmektedir.

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

Pansiyonumuzda türlerine göre ayrıştırılan katı atıklar yetkili ve lisanslı firmalar tarafından alınmaktadır.

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

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

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