

HOTEL SANTA HILL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2023



1.HOTEL SANTA HILL VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

Hotel Santa Hill adına yayınlanan bu sürdürülebilirlik raporu ile tesisimizin sürdürülebilirlik performansı ve etkileri tüm paydaşlarımızın dikkatine sunulmaktadır.

Misafir memnuniyeti ön planda tutan bir Turizm yatırım şirketi olarak faaliyetlerimizi sürdürmekteyiz.

Doğayı daha fazla koruma,kültürel mirasımıza sahip çıkma,kaynakları daha tasarruflu kullanma,insani değerlere paylaşıma ve yardımlaşmaya yönelme,çalışanlarımızdaki aidiyet duygusunu arttırma,hep birlikte ve öğrenerek gelişme,adil ve eşitlikçi bir bakış açısı ile en kıymetli varlıklarımız olan çocuklarımızı,kadınlarımızı koruma,bulduğumuz yöre ve yöre halkı ile daha fazla iletişimde olma,bulduğumuz bölgeyi kalkındırma fırsatlarını yakalamaya çalışıyoruz.

İş süreçlerimizi bu doğrultuda planlıyor,sonuçları analiz ediyor ve mevcut durumumuzu her geçen gün iyileştirmeyi hedefliyoruz.

Hotel Santa Hill olarak öncelikli konuları olarak ele aldığı çevresel ve toplumsal alanlardaki faaliyetlerini içeren sürdürülebilirlik raporunu sunmaktan mutluluk duyuyoruz.

Vizyon;

İnsan ve insan hakları düşüncesi ile çevreye duyarlı misafir ve çalışan memnuniyetini en üst seviyede tutarak siz değerli misafirlerimize kalite ve güvenli hizmet sunmak.

Misyon;

Çalışanlarımızın ve paydaşlarımız ile beraber uyumlu bir ekip çalışmasının sonucunda siz sevgili misafirlerimize kaliteli,huzurlu ve güvenli hizmeti sunarak müşteri memnuniyetini en üst düzeye çıkarmak ve yerel turizme en iyi şekilde katkı sağlamak temel ilkemizdir.Bununla birlikte sürdürülebilir bir yaşam için sürdürülebilir bir hizmet vermeyi amaçlıyoruz.

Değerlerimiz;

*Misafirperverlik

*Ekip Çalışmasına Güvenen

*İnsana ve Çevreye Saygılı

*Yasalara Uyan

*Sürdürülebilirlik

*Güvenilirliğe ve Dürüstlüğe önem veren

*Yeniliğe açık

*Eğitimlerle sürekli kendini geliştiren

HAKKIMIZDA



İstanbul'un kalbinde bulunan Santa Hill Hotel İstiklal caddesinde ve şehrin muhteşem manzarasına sahip olan Taksim Meydanı'na kısa mesafede. İş, sergi, eğlence ve kültür bölgelerine kısa bir yürüyüş mesafesinde (100 metre), mükemmel bir konumdadır. Müthiş bir İstanbul deneyimini iş amaçlı ve tatil amaçlı seyahat edenler için ağırlamak için süper bir seçenek olarak görülen Santa Hill Hotel'in önceliği, konuklarını İstanbul'un yaşam tarzına ve kültürüne uygun olarak ağırlamaktır.

Otelimizde 16 oda bulunmaktadır. Tek kişilik, çift kişilik, üç kişilik olmak üzere 3 farklı oda seçeneğimiz bulunmaktadır.

Misafirlerimizin konfor ve huzuru hissetmeleri için gerekli olanaklara sahip odalarımız;

*Yüksek hızlı kablosuz internet

*Kasa

*TV/Uydu

*Saç kurutma makinası

*Minibar

*Belboy hizmeti

*Direkt telefon

*Acil çıkış yönlendirme levhaları.

*Klima

2.POLİTİKALARIMIZ

Kalite Politikası

Misafir beklentilerinin ötesine ulaşan çözümler üreterek, memnuniyetimizi sağlamak ve sürdürmek için;

Çalışanlarımızın bilgi ve becerilerini eğitimlerle destekleyerek en üst seviyede tutulmasını sağlamayı,

İnsan haklarına saygı kapsamında tüm paydaşlarımıza cinsiyet, cinsel tercih, yaş, dil, din, ırk, dezavantajlı ayrımı yapmaksızın eşit hak tanıma prensibine bağlı olmayı,

İşletmemizde gıda güvenliği, hijyen standartları ve doğru tedarikçi seçimi doğrultusunda çalışanlarımız tarafından uygulanmasını,

Tüm bu faaliyetlerin yerine getirilmesi sırasında ortaya çıkan her türlü çevresel olumsuz etkiyi en aza indirerek çevreye duyarlı bir üretim sağlamayı,

Etkin olarak uygulanan ve sürekli geliştirilen yönetim sistemimizi uluslararası yasalara uyumlu çalışarak sürdürmeyi, böylece turizm sektöründe adı sistem kalitesiyle aranan ve her zaman anılan kurumsal bir şirket olmayı,

Bu kapsamda mevzuatlar çerçevesinde yapılan ortam düzenlemesi ve deneyimli personeli ile gelen her misafirini en üst düzeyde memnuniyetini sağlamak, önerileri ve istekleri doğrultusunda sistemin sürekli gelişimini gerçekleştirmeyi taahhüt ederiz.

Çevre Politikası

Otel olarak çevreyi korur, kirlenmesini önler, çevreye olan olumsuz etkilerimizi azaltmayı hedefleriz. Bu kapsamda;

Yasal düzenlemeler çerçevesinde çevreye verdiğimiz zararın etkisini değerlendirir ve kirliliği azaltacak yöntemler geliştirmeyi,

Doğal kaynakların kontrollü kullanılması, enerji tüketiminin, hava, su ve toprak kirlenmesini en aza indirmesi için yürürlükte olan çevre kanun, yönetmelik, mevzuat ve düzenlemelere uymayı,

Su, enerji ve tüm doğal kaynakları tasarruflu kullanmaya çalışırız, bu hassasiyetimizi çalışanlarımız, misafirlerimiz, tedarikçilerimiz ile paylaşmayı,

İçinde yaşadığımız çevreyi korumak ve devamlılığını sağlamak için faaliyetlerimizin yürütülmesi esnasında çevreye olumsuz etkilerimizi tespit edip ve olası tehlikeleri ve atıklarımızı kontrol altına almayı,

Atıklarımızı kaynağında ayırmaya özen gösterip, böylece daha fazla atığın geri dönüşüm şansına sahip olacağını, doğaya zarar vermeden yok edilebileceğini bilip, atık miktarını azaltmayı hedeflemeyi,

Kullanılan zararlı maddeleri en aza indirmeye çalışarak çevre kirliliğinin önüne geçmeyi,

Çevre yönetimi konusundaki performansımızı ölçüp ve bu verileri hedefler ile izleyip ve sürekli iyileştirme prensibiyle çalışmayı,

Çalışanlarımızın çevre ve sürdürülebilirlik konusunda eğitmeyi ve duyarlılıklarını ve farkındalıklarını arttırmayı,

Misafirlerimizin, çalışanlarımızın ve tedarikçilerimizin çevre politikamıza katılımını sağlamak için çalışmalar yapar, bir yaşam kültürü haline gelmesi için çalışmayı,

Doğal alanlara ziyaretlerde misafirlerimize davranış kuralları ile ilgili bilgi verip, alanlara zarar verilmesini önüne geçmeyi benimsemeyi,

Biyçeşitlilik korunması ile ilgili çalışmalar yapmayı ve paydaşlarımıza da bu konuda bilinçlendirmeyi,

Tüm hayvanların refahının sağlanmasını benimser, onlara şiddete karşı çıkmayı, taahhüt ederiz.

Sürdürülebilir Satın Alma Politikası

Sürdürülebilir Tedarik anlayışımızla, tedarikçimizin ve hizmet aldığımız tüm iş ortaklarımızın Sürdürülebilir Turizme destek vermesini sağlamayı,

Tedarikçilerimizi, çevre güvenlik, sağlık, İnsan hakları, sosyal ve kültürel yasal yükümlülüklerinin gerekliliklerini karşılıyor olanlardan, bununla birlikte sürdürülebilirliği göz önünde bulundurup sürekli iyileştirme prensibiyle çalışanlardan tercih etmeyi,

Tedarikçilerimizi düzenli görüşme ve ziyaretler ile denetleyip ve değerlendirerek karşılıklı güven, etkin iletişim ve ortaklığı anlayışını esas alarak, sürdürülebilirlik uygulamalarımızı paydaşlarımıza duyurup destek vermelerini sağlamayı,

İşletmemize ürün ve hizmet alımlarında "Adil Ticaret" ve "Fırsat Eşitliliği" ilkelerine uygun olarak hareket etmeyi,

Satın alma aşamasında Yöresel ve Kültürel ürünler tercih edilerek, ülkemizin sosyoekonomik yapısını güçlendirmeyi ve kültürünün tanıtımını sağlamayı,

Yerli üretim ve hizmet sağlayıcıları tercih ederek, yerel girişimcilerin geliştirilmesine ve bölgenin kalkınmasına katkıda bulunmayı,

Atıkları en aza indirmek için gıda dahil sarf ve tek kullanımlık malların satın alınmasını sürecini dikkatle yönetip, Satın alma Süreçlerimizde kullanmak zorunda olduğumuz tek kullanımlık sarf malzemelerin geri dönüştürülebilir olanlarını tercih etmeyi,

Tedarik ettiğimiz ürünlerin doğa dostu, tasarruflu, geri dönüştürülebilir ve geri kazanılmış malzemeler veya ürünler olmasını sağlamayı,

Tedarikçilerimizi doğal yaşam alanlarının korunması bilincine sahip olanlardan tercih etmeyi taahhüt ederiz.

Çalışan Ve İnsan Hakları Politikası

İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'ni benimseyip,

Ekip üyelerimizi gerekli eğitim, tecrübe ve yetkinliklere sahip, kurum kültürümüze, değerlerimize ve hedeflerimize uyumlu kişilerden seçmeyi,

Ekip üyelerimize yatırım yapmayı, gelişimlerini ve terfilerini sağlayacak eğitimler düzenlemeyi, çalışma alanlarının ve koşullarının sağlık ve güvenlik şartlarını iyileştirmeyi,

Sürdürülebilir unsurlarıyla ilgili çalışan farkındalığı yaratmak amaçlı bilgilendirme ve duyurma çalışmaları yapmayı,

Ekip üyelerimiz arasında dürüst, şeffaf, adil, saygın ve güvene dayalı ilişkiler kurulmasını sağlayacak sistemler uygulamayı,

Cinsiyet, cinsel tercih, yaş, dil, din, ırk, maluliyet durumu ayrımı yapmadan birbirimizin haklarına ve fikirlerine saygı duyarak, bir bütün olduğumuz anlayışını benimseyerek,

Eşit, saygın ve güvenli şartlarda çalışma imkanı sunmayı,

Ekip üyelerimizin geribildirimleri alıp iyileştirme ve geliştirmeler yapmayı, performanslarını izlemeyi ve kariyerler planlama imkanı sunmayı, kadınların iş gücüne katılımını ve terfi imkanını tüm departmanlarımızda desteklemeyi,

Ekip üyelerimizin kişisel bilgilerini korumayı,

Ücret dağılımını adaletli yapmayı ve yasal şartlara uygun şekilde ödemeyi,

Planladığımız sosyal haklar, yan haklar ve ödüllerden tüm ekip üyelerimizi yararlandırmayı taahhüt ederiz.

Kültürel Sosyal Farkındalık Politikası

Bulduğumuz bölgeleri tanımayı, tarihi değer ve kültürlerine saygı göstermeyi, ekonomik ve sosyal gelişimine fayda sağlamayı sorumluluğumuz kabul ediyoruz.

Yerel kaynakları korumayı,

Yerel istihdam ve tedarik sağlayarak bölge ekonomisine fayda sağlamayı,

Sosyal ve ekonomik faydayı en üst düzeye çıkarmak için bulduğumuz topluluğa destek sağlamayı,

Yerel girişimcilere destek olmayı,

Yerel kültürü ve gelenekleri korumayı, görüş, etnik köken, inanç, vb. konularda ayrımcılığı önlemeyi,

Bulduğumuz bölgelerde doğal dokuyu, tarihi, kültürel ve arkeolojik varlıkları koruma adına çalışmalar yapmayı,

Alınacak kararlarda yerel özelliklerin, hassasiyetlerin ve yöre halkının ihtiyaçlarının dikkate alınması için görüşmeler yapmayı,

Misafirlerimize kültürel etkileşimlerinde yemek, aktivite, kültür, geleneklerinin tanıtılmasına destek vermeyi,

Misafirlerimize kültürel etkileşimlerinde rehberlik etmeyi ve davranış kuralları hakkında bilgi vermeyi,

Yerel halkın kültürel mirasa erişimini engellememeyi ve yerel halkın tüm haklarına saygı göstermeyi taahhüt ederiz.

Çocuk Hakları Politikası

Çocuk Hakları Sözleşmesi' ni benimsiyor, diğer ülkelerin kanuna göre daha erken yaşta reşit olma durumu hariç, on sekiz yaşına kadar her bireyi çocuk kabul ediyor, haklarına saygı duyuyor, psikolojik şiddet, fiziksel şiddet ve ticari sömürüye karşı korumayı sorumluluğumuz kabul ediyoruz.

Tesislerimizde çocuk misafirlerimize özel, kendilerini güvende, özgür ve mutlu hissedeceği duygu, düşünce ve isteklerini rahatça ifade edebileceği alanlar sunmayı,

Ekip üyelerimize, çocuk istismar türlerini(fiziksel, cinsel, duygusal istismar ve ihmal)çocuk istismarı ihbar etme uygulamalarını ve bu kapsamdaki toplumsal yükümlülüklerimizi öğretmeyi,

Çocuk haklarının korunması konusunda farkındalık yaratmak için eğitimler düzenler ve ilgili projelere destek veririz,

Ebevenyelerinin çocuklarına karşı tutum ve davranışlarının, fiziksel-sözlü + psikolojik şiddet veya ihmal belirtilerinin farkında olmayı,

Çocuk istismarı tespiti sırasında misafirlerimiz resepsiyona(0) dahili hatta çalışma arkadaşlarımız ilgili departman müdürlerine bilgi verilecektir. Gerekli görülen durumlarda Sosyal Destek Hattından yardım istemeyi,

Çocuk hakları konusunda yaptığımız tüm çalışmaları ve önlemleri paydaşlarımıza duyurup onların desteğini almayı,

Tüm çocuklar ve hakları için ilgili projelere destek olmayı taahhüt ediyoruz.

Kadın Hakları ve Cinsiyet Eşitliliği Politikası

İşletmemizde cinsiyet eşitliğine önem veririz.

Cinsiyet farkı gözetmeksizin tüm çalışanlarımızın sağlık, güvenlik ve refahlarını sağlarız.

Kadınların iş gücüne katılımını tüm departmanlarımızda destekler, eşit fırsatlar sunarız.

Cinsiyet ayrımı yapmadan eşit işe eşit ücret politikası ile hareket ederiz.

Eşitlik ilkesi gözetilerek görev dağılımı yaparız.

Kariyer fırsatlarından eşit düzeyde faydalanılması için gerekli ortamı sağlarız.

Eğitim politikaları oluşturur, kadınların katılımına ve farkındalığın artmasına destek oluruz.

İş aile yaşam dengesini koruyan çalışma ortamı ve uygulamalarını oluştururuz.

Kadınların hiçbir şekilde istismar, taciz, ayrımcılık, bastırılma, zorlama, iftira vb. durumlara maruz kalmasına müsaade etmeyiz.

Kadınların şirket yönetiminde olmaları

3.İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM

Ekip üyelerimizi gerekli eğitim, tecrübe ve yetkinliklere sahip, kurum kültürümüze, değerlerimize ve hedeflerimize uyumlu ve yerel halk içerisinde olmasına özen göstermekteyiz.

İnsan hakları hedeflerimizden biri, tüm personelimizin yıllık eğitim planı doğrultusunda iş başı eğitimleri, İSG, çevre vb. eğitimlerini almalarını sağlamak.

Çalışanlarımıza vereceğimiz çevre ve sürdürülebilirlik eğitimleri;

- . Çevre-atık yönetimi, sıfır atık eğitimi
- . Enerji verimliliği ve tasarruf tedbirleri
- . Kimyasal kullanımı eğitimi
- . Atık yağ eğitimi
- . Suyun önemi-su tasarrufu yöntemleri
- . İlaçlama eğitimi
- . Çevre kirliliği müdahale ekibi eğitimi
- . Enerji verimliliği ve tasarruf tedbirleri eğitimi
- . Otellerde karbon ayak izi eğitimi

İşe alım süreci;

İşletmemizde İnsan Kaynakları müdür/Şefinin çizmiş olduğu çerçevede doğrultusunda işe alım işlemleri yapılmaktadır.İşe alımlarda adil, objektif, dürüst, güçlü iletişim, kendine güvenen,pozitif,çözüm odaklı kişiler seçilir.

Adil ücretlendirme;

Çalışanlarımızın tesislerimizde işe başlamadan önce alacakları ücret,çalışma saatleri,çalışma şartları,ücretlerini ne zaman alacakları gibi konularda bilgilendirilir.

4.SÜRDÜRÜLEBİLİR RİSK ANALİZİMİZ

Sürdürülebilirlik Yönetim sistemimizdeki temeli risk analizinde dayanmaktadır.Çevre,doğal afetler,toplum,kültür,ekonomi,kalite,insan hakları,sağlık,güvenlik başlıklarında risk analizi yapılmaktadır.

Belirlenen risk	Faaliyetin Tanımı
Çalışanlarımızın sgk girişinin yapmamak veya işbaşı yaptıktan sonra girişlerini yapmak	Hiçbir personelin SGK bildiri mi yapılmadan işe başlatılması
Enerji kaynaklarının tüketiminin takip edilmemesi	Enerji tüketimlerinin günlük ve aylık olarak takip edilmesi
Yerel halkın çalışma olanaklarına imkan sağlamamak	İnsan kaynaklarının bölgede düzenlenen kariyer günlerine katılması.Çalışanlarının yerel halktan istihdam edilme oranının insan kaynakları tarafından takibinin sağlanması
Otelde yangın riski olduğunda	Yangın söndürme tüpleri her Zaman otelimizde bulunmaktadır.

SÜRDÜRÜLEBİLİR KAPSAMINDA GERÇEKLESMESİ PLANLANAN ÇALIŞMALAR

.Enerji ve su tüketimi oranını düşürmek için yıllık eğitim planlarını sürekli geliştirmek birinci önceliğimizdir.

.Çevre dostu ve enerji verimliliği yüksek makine, ekipman ve tüketim malzemeleri ile sürdürülebilirliğin devamını sağlanacaktır.

.Etkin atık yönetim program ile atık azaltma ve geri dönüşümlü atıkların evsel atığa karışmasını engellemek adına sıfır atık bilincini genele yaymak için projeler geliştireceğiz.

.Karbon salınımı ve doğadaki verilen hasarı bir nebze azaltmak adına elimizden geleni yapmak

.Daha az karbon üreten enerjileri seçeceğiz

.İklim değişikliği sorununun küresel bir konu olduğu bilinci ile özel sektör, hükümet, yerel idareler, sivil toplum kuruluşları ile birlikte çalışarak ortak çözümün parçası olacağız.

.Turizm öğrencilerine çalışma tecrübesi kazandırmak adına staj imkanı yaratacağız.

.Atık miktarını her yıl %1 oranında azaltmak için projeler üreteceğiz.

.Misafir odalarının en az %50 sinde kademeli geçiş programı ile tek kullanımlık buklet malzemelerinin sarfiyatının azaltılması için projeler üreteceğiz.

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.

Erişilebilirlik

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

