

KALİTE POLİTİKAMIZ

Tesisimizin sürdürülebilir yönetim sisteminde çevresel, sosyal, kültürel, ekonomik, kalite, insan hakları, sağlık ve güvenlik konularını kapsamaktadır. Otelimizde var olan ya da dışarıdan gelebilecek tehlikelerin belirlenmesi, bu tehlikelerin riske dönüşmesine yol açan faktörler ile tehlikelerden kaynaklanan risklerin analiz edilerek tespit edilmesi ve kontrol tedbirlerinin oluşturulması amacıyla yapmış olduğumuz çalışmalar neticesinde riskleri belirleyerek kabul edilebilir seviyeye indirebilmek ve muhtemel risklerle ilgili kontrol tedbirlerinin alınmasına ilişkin yöntem ve esasları oluşturduk. Bu bağlamda çalışan güvenliği, misafir güvenliği ve işyeri güvenliği oluşturmak amacıyla çalışan personellerimiz için eğitimler, operasyonel mükemmellik adına da yasal mevzuatlara uygun çeşitli aksiyonlar olarak uygulamaya başladık.

Uluslararası standartlara uygun olarak kalite yönetim sistemimizi kurar ve uygulanmasını sağlarız. Her zaman daha iyisi olabileceği inancı ile misafirlerimize sunmuş olduğumuz hizmetlerimizi sürekli ölçer, iyileştirmek için çalışmalar yaparız. Yaptığımız öncü çalışmalarla sektöre yön verir, örnek oluruz. Açık ve şeffaf yönetim biçimimizi, profesyonellik, dürüstlük, çalışkanlık, güvenilirlik ilkelerimizle oluştururuz. Marka standartlarımız doğrultusunda hizmet vermeyi ve ortaya çıkan hataları anında düzeltmeye yönelik yaklaşım gösteririz. Kalite anlayışı, misafir odaklılık, çevreye verilen önemin artırılması, iş güvenliği ve gıda güvenliğinin sağlanması ve çalışanlarımızın işlerini bilinçli, doğru ve güvenli bir şekilde yapmaları için eğitimin sürekliliğine önem verir ve gerekli kaynakları sağlarız. Yatırımlarımızda misafir beklentilerini dikkate alarak, gelişen ve güncel teknolojiyi uygulayarak kendimizi geliştirmek için tecrübelerimizi, bilgi ve becerilerimizi olumlu yönde kullanırız. Ulusal ve Uluslararası pazarda faaliyet göstererek rekabet eden otelimizherzaman lider kalabilmek için "üstün kalite" anlayışından ayrılmayacağını taahhüt ederiz.

GOLDEN KEY HOTELS

Gıda Güvenliği Yönetimini sürekli iyileştirmeyi, etkinliğini artırmayı ve çalışmalarımızda tedarikçilerimizle işbirliği yapmayı, tedarik zincirinin her aşamasında insan sağlığını ön planda tutarak ürün güvenliğinin ve kalitesinin korunmasının sağlamaktır. Misafirlerimizin gıda tüketiminde güvenini ve memnuniyetini sağlamaktır. Gıda Güvenliği risklerini periyodik olarak değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Süreçlerin sürekli gelişimini sağlamak amacıyla, edinilen Gıda Güvenliği tecrübelerini tedarikçiler, kurumlar ve misafirler ile karşılıklı olarak paylaşmaktır. Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi'nin, personel ve tedarikçiler tarafından anlaşılması, benimsenmesi ve uygulanması için ihtiyaç duyulan eğitim faaliyetlerini düzenlemek, eğitimler ile farkındalık yaratmayı ve sistemi içselleştirmelerini sağlamayı hizmet sürekliliğinde istikrarın sağlanmasıdır. Gıda Güvenliği, hammaddelerin satın alınmasından üretilen gıdaların tüketimine kadar olan tüm gıda üretim, sunum ve depolama alanlarında hijyen kurallarını eksiksiz uygulayarak insan sağlığını korunmasını sağlamak, yasal ve uluslararası mevzuatların ve düzenlemelerin gereklerine uymayı taahhüt ederiz.

İŞ SAĞLIğI VE GÜVENLİğİ POLİTİKAMIZ

Kuruluş amaçlarına ve iş ilişkisinde bulunduğu tüm taraflara uygun olarak insanı en değerli varlığı olarak kabul eder ve daha güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamı yaratmayı öncelikli iş hedefi olarak benimseriz.

İş Sağlığı ve Güvenliği yönetim sistemi performansımızı arttırmak için;

Kuruluşumuzun faaliyetlerinden ve işyeri dışından kaynaklanan tehlike, riskleri ve fırsatları belirleyerek değerlendirmektedir. Tehlikeleri ve risklerin ortadan kaldırılması için kaynağında mücadele ediyoruz. Tüm taraf ve paydaşlarımız için koruyucu ve önleyici tedbirleri almaktayız. Tüm faaliyetlerimizdeki çalışanlarımızın ve çalışan temsilcilerimizin öneri ve görüşlerini sürekli iyileştirmenin en önemli kaynağı olarak kullanmaktayız. Tüm çalışan ve paydaşlarımızın iş sağlığı ve güvenliği farkındalıklarını arttırmayı ve periyodik olarak hedefler ve gözden geçirmelerle iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemimizi sürekli iyileştirerek yasal mevzuata uymayı taahhüt ederiz.

İNSAN HAKLARI, FIRSAT EŞİTLİĞİ VE ÇALIŞAN HAKLARI POLİTİKAMIZ

Kuruluşumuz bünyesinde güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamı sağlamayı amaç haline getirerek, işe alma, tazminat, eğitim, ödüllendirme, terfi verme, işten çıkarma veya emekliye ayırmada, ırk, din, kast, milli köken, engellilik, yaş, cinsiyet, cinsel tercihler, dernek, sendika üyeliği ve siyasi kimlik gibi konularda ayrımcılık yapmamaktayız. Kadınların iş gücüne katılımını tüm departmanlarımızda destekler, eşit fırsatlar sunarız. Kurumumuzda iş gücü ile yaratılan yerel istihdamın sayısını ve kalitesini arttırmayı hedeflemektedir. Çalışanlar için temiz duşlar, içme suyu, yemek, ulaşım imkânları ve lojman sağlamaktayız. Bedensel, zihinsel, fiziksel cezalandırma ve sözlü baskı yapmamak, personel dilek ve önerisini açık kapı politikası kapsamında açıkça ifade edebilmesini sağlamayı önem gösteririz. Kariyer planlanmasına önem vermeyi, tüm çalışanlarımızın bireysel değil, takım ruhu içinde çalışmalar sağlamaktayız. Çalışanlarımızda aidiyet duygusunu benimseyip, sırlarını ve kişisel bilgilerini korumaktayız. Fazla mesai çalışmasının bedelini izin (serbest zaman) olarak değil, ekonomik katkısı olması amacı ile ücret olarak ödemeyi, yıllık izin haklarını hak edişten hemen sonra vermeyi yasal olarak gerçekleştirmekteyiz. Kişinin mesleki yeterliliğine ve tecrübesine önem verilerek yaş üst sınırlaması yapmamayı ve çalışanlarımızın eğitimlerini düzenli olarak sağlamayı, Bu doğrultuda ortak bir yönetim dili oluşturmak ve sürekli öğrenmeyi teşvik eden kültürümüzü güçlendirmek amaçlanmıştır. Çalışma koşullarını sürekli iyileştirerek maruz kalabilecekleri tehlike ve riskleri önceden tespit edip olası iş kazalarının ve meslek hastalıklarının önüne geçmeyi hedeflemektedir. Adil, yasal düzenlemeleri ve belirlenmiş standartları karşılayan bir çalışma ve ücretlendirme politikası güderiz. Sunduğumuz sosyal haklar, yan haklar ve ödüllerden tüm çalışanlarımızın yararlanmasını sağlarız. Çalışanlarımızın kanun ve yönetmeliklerle sahip oldukları haklarına saygılı olmayı ve korumayı görev biliyoruz.

SAVUNMASIZ GRUPLAR VE ÇOCUK HAKLARI POLİTİKAMIZ

Çocuklar bize geleceğin emanetleridir. Onları bir birey olarak tanımak, haklarına saygı duymak, her türlü psikolojik, fiziksel, ticari vb. sömürüye karşı gözetmek ve korumak öncelikli sorumluluğumuzdur.

Bunu sağlamak için;

Kendi kurumlarımızda Uluslararası Çalışma Örgütü'nün Çalışma Yaşamında Temel İlkeler ve Haklar Bildirgesi'nde ortaya konan çocuk işçi çalıştırmama ilkesine de uygun olarak çocuk işçi çalıştırılmasına müsaade etmez ve tüm iş ortaklarımızdan da aynı hassasiyeti bekleriz. İşletme içerisinde çocukların gelişimine katkıda bulunan, düşünce ve isteklerini, duygularını rahatça ifade edebilecekleri, kendilerini özgür ve rahat hissedebilecekleri ortamlar/ imkânlar sunarız. Çalışanlarımıza, çocuk istismarının önlenmesi ve fark edilmesi konusunda eğitimler veririz. Çocukların katıldıkları aktivitelerde yetişkin gözetimi altında olduklarından emin oluruz. Çocuk haklarının korunması konusunda farkındalık yaratmak için eğitimler düzenler ve ilgili projelere destek veririz. Çocuklar ile ilgili şüpheli eylemlere şahit olduğumuzda öncelikle otel yönetimine bilgi verir, gerekli görülen durumlarda resmi kuruluşlardan yardım isteriz. Savunmasız bireyler olarak yetersiz, rıza verme yetisinden yoksun ve kişisel verilerinin kamuya açık hale gelmesi durumunda çok olumsuz sonuçlara

maruz kalabilecek kişiler; kadınlar, bebek ve küçük çocuklar, yaşlılar, hamile kadınlar, ruhsal bozukluğu olan insanlar, sığınmacılar, engelli insanlar, etnik azınlıklar ve hastalar hiçbir şekilde istismar, taciz, ayrımcılık, bastırılma, zorlama, iftira vb. durumlara maruz kalmasına müsaade etmeyiz. Dünyaya ve kurumumuza kattıkları değer daima farkında olur ve varlıklarını destekleriz.

ENGELLİ BİREYLER POLİTİKAMIZ

Tesisimizde her alanda erişilebilirlik standartlarının sağlamak ve engelleri kaldırmak için zorunlu asgari standartların yasalarla uygulamaktadır. Ulaşılabilir konaklama kapsamında, engelsiz, normal bir birey için sağlanabilen unsurların, engelli bireyleri de kapsayacak şekilde düzenlemektir. Tesisimizin erişilebilirliği sağlayıcı hizmetleri gereği gibi verebilmesi için Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın amaçları doğrultusunda uygun nitelik ve miktarda finansal destek ve insan kaynakları yaratmaktır. Engelli bireylerimizi tesisimizde sağlıklı, huzurlu ve güvenli bir ortam sağlamak için sürekli iyileştirme çalışmaları yapmaktır. 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. Engelli bireylerin herkesle aynı ortamda erişilebilir konaklama hizmeti vermeyi, erişilebilirlik düzeyi hakkında müşterileri ve paydaşlarını internet sitesi aracılığıyla açık ve doğru şekilde bilgilendirir ve taahhüt ederiz.

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKAMIZ

Kurumumuzun tecrübesi ve misafirlerimize en güzel hizmeti vermek amacıyla yüklemiş olduğumuz sorumluluğun farkındalığı ile müşteri memnuniyetini hedefliyor ve bu hedefe giden yolda, tüm çalışan ve yöneticilerimiz ile birlikte temiz ve sağlıklı kalite anlayışını benimseyerek, bu yöndeki etkinliği sürekli kılmayı planlıyoruz. Misafirlerimiz bizim var olma sebebimizdir. Rekabet gücümüzü misafir memnuniyetini sağlayarak arttırabileceğimize ve bu sayede yer aldığımız pazarlarda çok daha iyi yerlere gelebileceğimize inanıyoruz.

Misafirlerimizin şikâyetlerini takip etmek, konuyla ilgili misafirlerimizi bilgilendirmek ve çözmek yoluyla şikâyetlerini fırsat haline getirmek birincil görevimizdir. Misafirlerimizin beklenti ve ihtiyaçlarını önceden tespit edip, analiz ederek düzeltici faaliyetler ile misafirlerimizin maksimum seviyede memnuniyetini sağlamaktır. Misafirlerimizin düşüncelerini kendimizi geliştirmek için fırsat olarak biliyor, misafir istek ve beklentilerini yöneticilerimiz ile kalite anlayışında yoğuruyor ve personelimizi de bu yönde bilinçlendirerek misafir memnuniyetini en üst düzeye çıkarmayı hedefliyoruz.

SATINALMA VE YEREL TEDARİKÇİ POLİTİKAMIZ

Sürdürülebilirlik için çevreyi korumaya ve işletmemizin çevreye olan olumsuz etkilerini minimuma indirmek, bulunduğumuz çevrenin, toplumun gelişimine katkıda bulunmak için satın almada sürdürülebilirliği sağlamak öncelikli amacımızdır.

Tesisimize alınan yiyecek ve içecek maddelerinin üst kalite, amacına ve ilgili mevzuatlara

uygun, aynı zamanda yerel üretilmiş ürünlerden seçilmesine dikkat ediyoruz. İşletmemizin operasyonu sırasında çevreye verdiği etkilerini sınırlamak ve en aza indirmek için, satın alma sırasında, fiyat, kalite, uygunluk ile beraber aşağıdaki kriterleri değerlendirip, ürün satın alırken sadece satın alma maliyetini değil, aynı zamanda yaşam boyu maliyetini göz önüne alacağız:

- Daha az enerji tüketen alet-ekipmanın, ürün tercihi,
- Daha az su tüketen alet-ekipmanın, ürün tercihi,
- Daha az atık üreten alet-donanım, ürün ve hizmetlerin tercihi,
- Çevreye en az zarar veren malzemelerin tercihi,
- Otelimizde kullanılan soğutma amaçlı gazların ömrü dolduktan sonra Çevre mevzuatına uygun yeni soğutma makineleri ile değişimi

- Tedarikçilerimizle iletişime geçerek, sürdürülebilir ürün ve hizmetlerin tedariki ile ilgili farkındalık yaratılmasını sağlayacağız.

Doğal kaynakların ekosisteme zarar vermeden kullanılması da önemsenmektedir. Tüm satın alma faaliyetlerinde hayvan haklarına ve yaban hayat türlerinin sürdürülebilirliğine önem verilmekte, yasak olan ürünler tedarik edilmemektedir.

Ahşap, kâğıt, balık, diğer gıdalar ve vahşi doğadan gelen ürünler açısından çevre sertifikalı ürünler ve tedarikçiler tercih edilmektedir. Sertifikalı ürünlerin veya tedarikçilerin mevcut olmadığı durumlarda köken ve üretim yöntemleri araştırılmaktadır.

Atıkların en aza indirgenmesi için gıda dâhil sarf malzemelerin dikkatli bir şekilde yönetilmesi, yeniden kullanılabilir, iade edilebilir ve geri dönüştürülmüş ürünlerin tercih edilmesi hedeflenmektedir. Ayrıca, tedarikçilerin atıklarının en aza indirgenmesi ve doğru yönetilmesi beklenmektedir.

Enerji tasarrufu sağlayan ürünlerin kullanımı ve yerel/bölge halkına ait işletmelerden satın alma yapılması gibi uygulamalar çevre açısından önemsenmektedir. Ayrıca, yerel girişimcilerin sürdürülebilir ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi ve satışının desteklenmesi de hedeflenmektedir.

Adil ticaret ilkesi benimsenerek, yolsuzluk, rüşvet ve çıkar çatışmalarından kaçınılmaktadır. Ticari etik kurallara ve yasal mevzuata uygun iş ortaklarına öncelik verilmektedir. Ayrıca, tüm iş ortaklarının fikri mülkiyet hakları korunmaktadır.

Kurumumuz tüm tedarik zincirinde sosyal sorumluluğunu yerine getirmek ve desteklemek için sorumlu tedarik sağlamak için yerel/bölgesel tedarikçilerle birlikte çalışmaktadır. Hammadde ve teknik tedarikçilerimizi, açık, eşit ve adil ticaret yoluyla güven ilişkilerini geliştirdiğimiz önemli ortaklar olarak görüyoruz. Kurumumuz, aynı zamanda, toplumun güvenini kazanmak amacıyla, tedarikçilerimiz de dâhil olmak üzere, tedarik zincirinde çevre, kalite, iş güvenliği ve insan haklarını dikkate alarak Sürdürülebilir Yönetim Sistemini teşvik etmektedir.

ÇEVRE VE ATIK YÖNETİMİ POLİTİKAMIZ

Çevreye ve topluma karşı sorumlulukların bilincinde, sürekli gelişime inanan ve sürdürülebilir çevre inancıyla faaliyetimizi gerçekleştirmekteyiz ve bunun devamlılığını sağlayacağız. Çevre kirlenmesine neden olabilecek etkenleri kontrol altında tutarak, çevreye vereceğimiz kirlilik ve zararı en aza indireceğiz. Yasal yükümlülüklerimizi yerine getirecek, çevre mevzuatına ve idari düzenlemelere riayet edeceğiz. Faaliyetlerimiz sırasında mümkün olan en iyi teknolojiyi kullanarak

GOLDEN KEY HOTELS

çevreye vereceğimiz olumsuz etkileri en aza indireceğiz. Çevre bilincini ve çevreyi korumak adına yaptığımız çalışmalar; çalışanlarımız, misafirlerimiz, tedarikçilerimiz ve toplum ile paylaşmayı, yaşam felsefesi olarak benimsenmesini sağlayacağız. Çevresel duyarlılığı arttırmak için gerekli eğitimler düzenleyerek çalışanlarımızın çevre konusunda bilgilenmelerini, bilinçlenmelerini ve motivasyonlarını sağlayacağız. Çevre kirliliğini önlemek amacıyla kirletici atığı kaynağında azaltmak, tekrar kullanmak veya geri kazanmak için çalışmalar yapacağız. Enerji ve doğal kaynakları uygun değer düzeyde kullanmak ve gereksiz kaynak kullanımını önleyici faaliyetleri uygulayacağız. Sıfır atık, atıkların azaltılması, kimyasal kullanımın azaltılması için çevreye duyarlı ve verimli ürünlerin satın alınması ve tedarikedilecektir.

Her departman faaliyeti sonrasında oluşabilecek çevresel riskler belirlenecek ve oluşan atıkları azaltmak adına önlemler alacağız. Tesis geneli ve odalarda atıkların ayrıştırılması için çözümler üreteceğiz. Tesisimizde çıkan tehlikeli atıkların Çevre mevzuatı kapsamında bertarafını ve bunun bünyemizde sürekli gerçekleştirilmesini sağlayacağız. Atıkları doğru şekilde, özelliklerine göre ayrı alanlarda depolar, yasal depolama süre sınırlarını aşmadan lisanslı/yetkili firmalara teslim ederek, kayıtlarını muhafaza ederiz. Doğal kaynaklarımızı sürdürülebilir kılmak amacı ile su ve elektrik tüketimimizi düzenli takip edip, aşırı tüketimin önüne geçmek için koruyucu tedbirler alacağız. Aşırı kimyasal tüketimlerinin engellemek için, kimyasalların yeteri kadar kullanılması gerekliliği ile ilgili personelimize eğitimler vermeye devam edeceğiz. Bahçe bakımında biyolojik mücadele yöntemlerine öncelik verip, su tasarrufu amacı ile damlama sulama yöntemini uygulamaya devam edeceğiz. Oluşabilecek acil durumlar ve çevre felaketlerinin önüne geçmek amacı ile Acil Durum Müdahale Ekipleri ile düzenli tatbikatlar yapacağız.

Çevre Yönetim Sisteminde sürekli iyileştirme yapacağız. Doğal kaynaklarımızın etkin kullanımı ve toprak, su, hava, ışık, gürültü, erozyondan kaynaklı ve yüzey akşından kaynaklanan kirliliği önleme mücadelesine devam edeceğiz. Karbon ayak izimizi ve sera gazı salınımı en aza indirmek için çaba sarf ediyoruz. Personele ve misafirlere yönelik çevre bilincini artırmak için düzenli periyotlar halinde hatırlatıcı bilgiler sunacağız. Personele yönelik çevre bilinçlendirme panoları ile duyurular yapmaya devam edeceğiz. Çevre yönetimi konusundaki performansımızı ölçer, bu verileri hedefler ile izler ve performansımızı geliştirmeye çalışırız.

ENERJİ YÖNETİMİ POLİTİKAMIZ

Dünyamızı olası tehlikelerden korumak için enerjimizi verimli kullanıyor ve enerji sarfiyatımızı azaltmak için hedeflerbelirliyoruz.

Bunun için;

Hem doğaya karşı sorumluluklarımız hem de yasal yükümlülüklerimizi yerine getirmek üzere ulusal ve uluslararası standartları, yasa ve düzenlemeleri takip eder, enerji kullanımını azaltma ve/veya enerji tüketim performansımızın sürekli iyileştirilmesini sağlayacak çalışmaları gönüllü olarak yürütür, çalışmalarımızın sonuçlarını takip ederiz. Hedefler koyar, çalışanlarımızın da katılımını sağlamak amacıyla eğitim programlarımızda enerji verimliliğine yer veririz. Tüm

paydaşlarımızla enerji yönetimi konusunda ortak amaçlar ve sonuçlar yaratmak üzere iş birliği yapmayı önemseriz. Bu konularda misafirlerimiz, çalışanlarımız, ziyaretçilerimiz ve tüm iş ortaklarımız ile birlikte topyekûn bir farkındalık ve bilinç seviyesine ulaşılması adına etkileşimimizi sürdürmeye çalışırız. Enerji verimli uygun ürün, donanım, teçhizat ve teknoloji alternatiflerini araştırıp bulmaya, satın almaya ve kullanmaya çalışırız. Enerji Yönetim Sistemimizi dokümanete etmeyi, tüm departmanlarımıza yaymayı, gerektiğinde güncellemeyi, gözden geçirmeyi ve sürekli olarak iyileştirmeyi hedefleriz. Enerji risklerini veya enerji kısıtı gibi doğabilecek acil durumları değerlendirir, alınabilecek önlemleri planlarız.

YEREL HALKIN DESTEKLENMESİ POLİTİKAMIZ

Yerel kaynakları korumayı ve yerel istihdam ve tedarik sağlayarak bölge ekonomisine fayda sağlamaktır. Sosyal ve ekonomik faydayı en üst düzeye çıkarmak için bulunduğumuz topluluğa destek sağlamak ve yerel girişimcilere destek olmayı tercih ederiz. Yerel halkı geliştirecek projelere destek olmak, girişimcileri desteklemek ve kalkındırmak adına hammaddelerimizi yerel tedarikçilerden temin etmeye çalışıyoruz. Otel istihdamımızda da çalışanlarımızın yerelden seçilmesine özen gösteriyoruz. Bölgede bulunan sivil toplum kuruluşlarla işbirliği içinde faaliyetlere destek vermekteyiz.

DESTİNASYONA KATILIM POLİTİKAMIZ

Bölgemizde kültürel mirası ve doğayı koruma kamu ve özel projelerine destek verilmektedir. Yerel halk tarafından üretilen sanat ve el emeği ürünleri sergilemek, ziyaretçilerimizin yerel harcama oranını arttırmak da dâhil, ev sahibi destinasyona katkıyı en yüksek seviyeye çıkarmaktır. Misafirleri yöreninkültürüve bölgede uygun olacak davranışlar hakkında uyarmaktır. Turizm diğerk paydaşları ile görüş alışverişi içerisinde planlama, yönetim ve bölgede turizmin gelişimi konusunda yerel yönetimleri süreçlere dâhil etmekteyiz. Kentsel ve kırsal alanların kalitesini korumayı, güçlendirmeyi, çevrenin fiziki ve görsel bakımdan bozulmasını önleyici tedbirlere katılmaktayız. Türk halkına özgü kültür, gelenek ve tarihsel mirasa saygı duymak ve güçlendirmeyi desteklemekteyiz.

KÜLTÜREL MİRAS VE TANITILMASI POLİTİKAMIZ

Bulduğumuz bölgeleri tanımayı, tarihi değer ve kültürlerine saygı göstermeyi, ekonomik ve sosyal gelişimine fayda sağlamayı sorumluluğumuz kabul ediyoruz. Bölgemizde bulunan tüm tarihi alanlar ve kültürel miras listesindeki eşsiz güzellikler hakkında resepsiyonumuz aracılığı ile bilgilendiriyor ve otelimiz alanlarında, satış noktalarında tanıtıyoruz. Tarihi alanlar ve kültürel miras noktalarına ulaşım, bu alanlarda davranış biçimleri ve kültürel değerleri ile alakalı bilgilendirmeleri sağlıyoruz. Yerel kültürü ve gelenekleri korumayı, görüş, etnik köken, inanç, vb. konularda ayrımcılığı önlemeyi, bulunduğumuz bölgelerde doğal dokuyu, tarihi, kültürel ve arkeolojik varlıkları koruma adına çalışmalar yapmaktayız. Alınacak kararlarda yerel özelliklerin, hassasiyetlerin ve yöre halkının ihtiyaçlarının dikkate alınması için görüşmeler yapmayı, misafirlere bölgenin yemek, aktivite, kültür, geleneklerinin tanıtılmasına destek vermekteyiz. Misafirlerimize kültürel etkileşimlerinde rehberlik etmeyi ve davranış kuralları hakkında bilgi vermeyi ve yerel haklın kültürel mirasa erişimini

engellememeyi ve yerel halkın tüm haklarına saygı göstermeyi taahhüt ederiz.

BİYOÇEŞİTLİLİĞİN KORUNMASI POLİTİKAMIZ

Çevre stratejilerimizi oluştururken ve faaliyetlerimizi tasarlarken biyoçeşitlilik ve ekosistem konularını dikkate almaktayız. Tesislerimize ait karasal alanlarda Ekolojik sistemi korumak, İstilacı türleri takip ederek çevremizdeki doğal yaşamın korunmasını ve sürdürülebilirliğini sağlamaktır.

YABAN HAYATI VE HAYVAN SAĞLIĞININ KORUNMASI POLİTİKAMIZ

Kurumumuz vahşi yaşamın izlenmesi de dahil olmak üzere yaban hayatı etkileşimlerine ilişkin mevcut yerel, ulusal ve uluslararası düzenlemelerin ve yönergelerin farkındadır ve bunlara uyarız. Organizasyon, yaban hayatı uzmanlarının tavsiyelerine dayanarak, gerektiği şekilde yaban hayatı görüntüleme de dahil olmak üzere yaban hayatı etkileşimleri için yerel yasaların ve yönergelerin geliştirilmesi ve uygulanması ile uyumludur. Uluslararası kabul görmüş standartlar tarafından özellikle onaylanmadığı veya standartların mevcut olmadığı durumlarda, bağımsız yaban hayatı uzman tavsiyesi tarafından yönlendirilen doğrudan etkileşimlere, özellikle de beslemeye izin verilmemektedir. Yaban hayatındaki rahatsızlığı en aza indirmek için önlemler alınır. Yaban hayatı refahı üzerindeki etkiler düzenli olarak izlenmekte ve ele alınmaktadır.

Kamu kurum ve sivil toplum kuruluşlarla birlikte esir vahşi yaşamla ilgili yasa ve yönetmeliklerin farkındadır ve işbirliği içindedir. Kurumumuz, hayvan refahı ile ilgili yasa ve yönetmeliklerin farkındadır ve bunlara uyar. Evcil hayvanların durumlarının ve barınma ve muamelelerinin düzenli olarak yapılmaktadır.

PAYDAŞLARIMIZLA İLETİŞİM POLİTİKAMIZ

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 iletişimde 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 bilgi verilir. 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. Otelimizde müşteri

GOLDEN KEY HOTELS

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.

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.