

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

28.08.2023

BUEM HOTEL | Kadıköy - İstanbul



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

İçerik

- Sürdürülebilirlik politikasının gözden geçirilmesi
- Dokümante edilmiş bilgi kontrol sürecinin ve dokümanların gözden geçirilmesi
- Yasal ve diğer şartlara (standart, rehber vb.) olan uygunluğun değerlendirilmesi
- Entegre yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler
- İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri
- Risk ve fırsatları belirleme çalışmalarının etkinliği
- Önemli çevre boyutlarının değerlendirilmesi çalışmaları
- Danışma ve çalışanların katılımı
- Aşağıdaki hususlar dahil yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:
 - İlgili taraflarla iletişim; Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
 - Olaylar, uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
 - Amaç ve hedeflerin değerlendirilmesi (ulaşma derecesi vb.)
 - İzleme ve ölçme sonuçları,
 - Denetim (iç, dış) sonuçları,
 - Süreç performansı ile hizmetlerin uygunluğu,
 - Tedarikçilerin performansı,
- Sürdürülebilir Turizm Programı ve Kriterleri kapsamındaki değişiklikler
- Kaynakların varlığı ve yeterliliği

- **Sürdürülebilirlik politikasının gözden geçirilmesi**



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

BM.EYS.PO01 Sürdürülebilirlik Politikası, katılımcılar ve üst yönetim tarafından gözden geçirilmiş ve 26.08.2023 tarihinde ikinci revizyonu gerçekleştirilmiştir;

- Kuruluşumuz stratejisi, vizyon ve misyonuna atıf yapılmıştır.
- Çevresel sürdürülebilirlik bölümüne “atık miktarını, enerji tüketimini ve kirliliği azaltmaya yönelik vurgular” eklenmiştir.
- “Biyçeşitliliğin ve Ekosistemin Korunması” bölümü eklenmiştir.
- “İstismar ve Ayrımcılık Yapmama” bölümü eklenmiştir

Vizyon, misyon ve değerler, doküman kodu ile sisteme eklenerek 26.08.2023 tarihinde BM.EYS.PO02 Vizyon Misyon Değerlerimiz yayımlanmıştır.

• Dokümante edilmiş bilgi kontrol sürecinin ve dokümanların gözden geçirilmesi

Dokümante edilmiş bilgi kontrol süreci, BM.EYS.PR01 Dokümante Edilmiş Bilgi Kontrol Prosedürü ile tanımlanmış ve uygulanmaktadır. Sistemde tanımlı tüm dokümanlar, BM.EYS.LS01 Doküman Tanımlama Listesi ile kayıt altına alınmıştır. Bu kapsamda sistemde yayımlanan dokümanlar da sisteme dahil edilmiştir.

• EYS'nin Performansı ve Etkinliği

EYS'nin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgiler, hedef çalışmaları ile ele alınmıştır.

○ Denetim Değerlendirmesi

İç denetim, Sürdürülebilir Turizm Programı kapsamında gerçekleştirilmiştir. Herhangi bir uygunsuzluk tanımlanmamıştır.

• Performans Değerlendirme Sonuçları

Performans değerlendirmeleri, süreçlere özgü tanımlanan hedefler ile gerçekleştirilmektedir.

Müşteri memnuniyeti ve tedarikçi değerlendirme çalışmalarının, ilgili süreçler kapsamında yapıyor.

BM.EYS.PL02 Sürdürülebilirlik Hedef Planı ile tüm hedefler kayıt altına alınmış ve izlenmektedir.

Karbon ayak izi verileri bu yıl tutulacak ve önümüzdeki yıl hedeflere dahil edilecek.



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

Süreç Tanımı	Hedef Konusu (Performans Göstergesi)	Mevcut Durum	Hedef Değer	Sonuç	Aksiyon Planı	
		2022	2023		Aksiyon	Doküman/Kayıt
EYS	Yönetimin gözden geçirmesi (YGG) faaliyet kararlarının zamanında kapatılması		80%		YGG toplantısındaki kararların takip edilecek. Kararlarının bir sonraki YGG faaliyetinde gündemine taşınacak.	BM.EYS.FR05 YGG Faaliyet Raporu
Satış Pazarlama	Müşteri Memnuniyetinin artırılması	9 / 10	9.1 / 10		Müşteri geri bildirimlerinin izleneceği bir sistem yazılı olarak tanımlanacak. Sektörel gelişmeler izlenip gerekli uygulamalar sisteme dahil edilecek. Müşteri şikayetleri BM.EYS.PR03 İyileştirme Prosedürü kapsamında ele alınıp şikayetin kök nedenine yönelik faaliyetler gerçekleştirilecek. Müşteri odaklı yaklaşım farkındalığı çalışanlara odaklanacak.	BM.EYS.PR04 Müşteri Deneyimi Değerlendirme Prosedürü
Satın Alma	Tedarikçi performansının artırılması		80%		Onaylı tedarikçiler ile çalışılması. Tedarikçilerin izlenmesi ve periyodik olarak değerlendirilmesi.	BM.SA.LS01 Tedarikçi Listesi
İnsan Kaynakları	Eğitim planına uyumun sağlanması		80%		Bilgilendirme ve eğitim faaliyetleri yıllık olarak tüm süreç yöneticilerinin katılımı ile belirlenecek. Program yazılı olarak yayımlanıp gerçekleştirme oranı izlenecek.	BM.İK.PL01 Eğitim Planı
Kat Hizmetleri	Plastik şişe kullanımının azaltılması	28890 Tek Kullanımlık Plastik Şişe	4536 adet azaltmak		59 odanın tamamında tek kullanımlık plastik küçük şişelerdeki buket malzeme kaldırılacak. Aylık ortalama 504 adet şişe azaltılmış olacak. Otel genelinde kullanılan tek kullanımlık plastik kozmetik ürünlerinde dispenser yönetimine geçilecek.	Satın Alma Kayıtları
Kat Hizmetleri	Su tüketiminin azaltılması	7235 Metreküp	20%		Oda içerisinde yapılan görsel uyarılar ile doğal kaynakların korunmasına yönelik bilgilendirme yapılacak. Çamaşır yıkama maliyetlerimizi azaltmayı ve bununla kullanılan su tüketiminde avantaj sağlanacak.	Su Faturaları
Kat Hizmetleri	Elektrik tüketiminin azaltılması	379.158,96 0 KWH	10%		Otel genelinde fotoselli aydınlatmaların olabileceği tüm alanları belirleyip bunları çevre dostu hale getireceğiz. Bu alanlarda yaptığımız değişikliklerle elektrik kullanımımızda azalma sağlanacak.	Elektrik Faturaları

Kat Hizmetleri	Temizlik Kimyasal kullanımının azaltılması	1400 LT kimyasal	10%		Kat Hizmetleri ofisine kurulmuş olan dosajlama makinesi ile diversiy temizlik ürünlerinin en doğru şekilde kullanılmasını sağlanacak. Aynı zamanda gereksiz ve insan kaynaklı fazla kullanım önüne geçilecek. Bu dosajlama sistemi ile normal 2022 tüketimi azaltılacak.	Satın Alma Kayıtları
Ofis Faaliyetleri	Kağıt kullanımının azaltılması	256 KG kağıt grubu	20%		Yönetim sistemi kapsamında tüm süreçler analiz edilecek; hangi faaliyet için hangi kayıtların tutulduğu ve bunların nasıl dosyalandığı (çifti, elektronik vb.) gözden geçirilecek. Kaynak kullanımı konusunda çalışanlara bilgilendirme yapılarak bu kapsamda farkındalık oluşturulacak.	Satın Alma Kayıtları
Satın Alma	Yerel tedarikçilerden alım oranının artırılması	85%	90%		Mal ve hizmetler satın alınırken ve sunulurken öncelik yerel ürün ve tedarikçilere verilecek. Bulunmaması durumunda "adil ticaret" tedarikçilerine öncelik verilecek.	BM.SA.LS01 Tedarikçi Listesi
Satın Alma	Çevreye duyarlı, satın alımlarının toplam satın alımlara oranı	100%	100%		Satın alımların sürdürülebilir politikaları olan firmalardan yapılması	BM.SA.LS01 Tedarikçi Listesi
Satın Alma	Ekolojik Sertifikalı ürünler satın almak		80%		Satın alımların ekolojik sertifikalı ürünler üzerinde yoğunlaşması	BM.SA.LS01 Tedarikçi Listesi
İnsan Kaynakları	Yerli istihdam oranını arttırmak	83%	85%		İş başvuru ve görüşmelerinde lokasyon bazlı değerlendirme yapılması	BM.İK.LS01 Yerel İstihdam Takip Listesi
İnsan Kaynakları	Yönetici istihdam oranını arttırmak	71%	80%		İş başvuru ve görüşmelerinde lokasyon bazlı değerlendirme yapılması	BM.İK.LS01 Yerel İstihdam Takip Listesi



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

- **Kaynakların Varlığı**

Üst yönetim, entegre yönetim sisteminin etkinliğini arttırmak, sürekli iyileşmeyi sağlamak ve verimliliği arttırmak için gerekli kaynakları gözden geçirmiştir.

Mevcut ve sonraki süreçte de varlığı devam ettirilecek kaynaklar: Eğitim, güvenli çalışma ortamı sağlamaya yönelik faaliyetler, insan kaynağı.

Entegre yönetim sistemleri kapsamındaki çalışmaların sürdürülebilmesi ve bir üst düzeye taşınabilmesi için bu süreçlerden sorumlu olacak bir çalışan istihdamı gerçekleştirilecek ve yetkin bir taraftan danışmanlık hizmeti alınacaktır.

Lokasyon ve altyapısal nedenlerden dolayı yenilenebilir enerji kullanılamamaktadır.

- **Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri İçin Gerçekleştirilen Faaliyetlerin Etkinliği**

Sistemimizde risk ve fırsatları belirleme faaliyetlerinin yöntem ve çalışma detaylarını BM.EYS.PR02 Risk ve Fırsat Değerlendirme Prosedürü'nde tanımlamıştır. Kuruluşumuzda risk ve fırsatları belirleme faaliyetlerini gözden geçirildiğinde yönetim sisteminin tek tarafça yönetilmesinin riskinin değerlendirilmesi kararı alınmıştır. Çalışmalar, BM.EYS.FR02 Risk ve Fırsat Değerlendirme Formu ile kayıt altına alınmıştır. Sürdürülebilir Turizm Programı kapsamında çevre, doğal afetler, toplum, kültür, ekonomi, kalite, insan hakları, sağlık, güvenlik başlıklarında risk analizi yapılmıştır, analiz çalışması 31.07.2023 tarihinde güncellenmiştir.

Çevresel etki değerlendirmesi ayrı bir analiz kapsamında gerçekleştirilmiş ve BM.ÇY.FR02 Çevresel Etki Değerlendirme Formu ile 31.07.2023 tarihinde yayımlanmıştır.

- **Sürdürülebilir Turizm Programı ve Kriterleri kapsamındaki değişiklikler**

Sürdürülebilir Turizm Programı 3. Aşama kriterlerine uygun bir yönetim sistemi oluşturulmuş, yazılı hale getirilmiş ve uygulanmaktadır. Değişiklikler izlenmekte ve sisteme entegre edilmektedir.



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

- **İyileştirme İçin Fırsatlar, Tavsiyeler**

- Yönetim sistemleri kapsamındaki çalışmalar geliştirilecek. – Süreç yöneticileri ile süreçleri kapsamında süreç analiz çalışması yapılacak. Süreçler bu kapsamda detaylı bir şekilde ele alınacak ele alınacak.
- ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi gereklilikleri mevcut sisteme entegre edilecek.
- İş sağlığı ve güvenliği farkındalık geliştirme çalışmaları yaygınlaştırılacak; Olay ve potansiyel tehlike bildirimlerini üretim çalışanlarının da yapmasını sağlayacak bir sistem geliştirilecek. Güvenlik yürüyüşleri çalışmalarına devam edilecek.