



REPUBLIC OF TÜRKİYE  
MINISTRY OF CULTURE AND TOURISM



# Sustainable Tourism VERIFICATION

This certification recommended by Türkiye Tourism Promotion and Development Agency is issued by Turkish Standards Institution.

Turkish Standards Institution is accredited by TURKAK and its accreditation coverage is published at [www.turkak.org.tr](http://www.turkak.org.tr)

## DAR-U SULTAN HOTELS

Based on a audit according to the requirements stated in the Türkiye Sustainable Tourism Standard, Version 1.0 19 May 2022 and a signed contract, Turkish Standards Institution herewith verifies that the facility listed above is found to be in compliance with specified 30% (1st Tier) of Türkiye Sustainable Tourism Standard, Version 1.0 19 May 2022. This guarantees that the criteria for managing Sustainable Tourism - 1st Tier verified tourism services have been met.

Certification Number	TSE-V1-HI-2276
Date of First Certification	20.11.2023
Issued on	05.02.2025
Date of Expiry	05.02.2026

  
AKDOĞAN BULUT

### Facility Type

Accommodation Facility



\*The Sustainable Tourism Program was developed under the leadership of the Republic of Türkiye Ministry of Culture and Tourism.



*Daru*SultanHotels  
GALATA



# **DARU SULTAN HOTELS**

## **SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2025-2027**

## **DARU SULTAN HOTELS'İN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK MESAJI**

Daru Sultan Hotels olarak turizmde sürdürülebilirlik çalışmalarının çevresel ve kültürel miras üzerindeki olumsuz etkileri en aza indirdiğinin ve sürdürülebilir turizmin getirdiği sorumlulukların bilincindeyiz. Gelecek nesiller için daha iyi bir dünya bırakmaya çalışıyoruz. Bu doğrultuda çevresel etkilerin azaltılması, enerji, su ve atık yönetimi, kültürel ve sosyal mirasın korunması, yerel halka ekonomik ve sosyal olarak fayda sağlama ve çevreyi koruma gibi sürdürülebilirlik kavramı içinde yer alan birçok konuda çalışmalarımıza devam etmekteyiz. İklim değişikliğinin ve küresel ısınmanın öneminin her geçen gün daha çok hissedildiği günümüz dünyasında üzerimize düşen sorumluluğu en iyi şekilde yerine getirmeyi amaç edinmekte, çevre bilincinin çalışanlarımız tarafından benimsenmesi için çaba göstermekteyiz. Sürdürülebilirlik risklerinin etkin biçimde yönetilmesi ve sürdürülebilir büyümenin uzun vadeli stratejilerle sağlanmasına odaklanarak başarıımızı her geçen gün arttırmayı hedeflemekteyiz.

### **1. DARU SULTAN HOTELS HAKKINDA**

Popüler Tünel-Galata bölgesinin tam ortasında yer alan Daru Sultan Hotels Galata, ikonik Galata Kulesi'ne çeyrek kilometreden biraz daha yakındır. Daru Sultan Hotels Galata, klima ve uydu TV ile donatılmış, zarif bir şekilde dekore edilmiş odalara sahiptir.

Daru Sultan Hotels Galata'nın tüm odalarında klima, su ısıtıcısı, düz ekran uydu TV ve minibar bulunmaktadır. Odaların çoğu deniz manzaralıdır. Bazı deluxe odalarda spa küveti ve oturma alanı bulunmaktadır.

Günlük kahvaltı büfe tarzında servis edilmektedir. Ala Cundalı Cafe'de çeşitli taze meyve suları, kahve ve atıştırmalıkların tadını çıkarabilirsiniz. Bistroda Bind çikolata köşesi de bulunmaktadır.

Ayrıca Galata ve Asmalımescit bölgesinin hareketli sokaklarında çok sayıda restoran, kafe, bar ve moda tasarımcısı butikleri bulunmaktadır. Ücret karşılığında havaalanı servisi sağlanabilir..

Daru Sultan Hotels Galata Beyoğlu gece hayatı, yemek ve alışverişle ilgilenen gezginler için mükemmel bir seçimdir.

### **2. DARU SULTAN HOTELS SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKASI**

Daru Sultan Hotels olarak temel hedefimiz ürün ve hizmetlerimizde en üst seviyede misafir memnuniyeti sağlamaktır. Bu hedef doğrultusunda ilerlerken aşağıda belirtilmiş olan maddeler temel prensiplerimizi oluşturmaktadır;

#### **❖ Yasal Düzenlemeler**

Daru Sultan Hotels, tüm ürünler, hizmet işlemleri ve diğer faaliyetleri ile ilgili yasal düzenlemelere uymayı ilke edinmeyi taahhüt eder.

#### ❖ İnsan Hakları

Daru Sultan Hotels faaliyetleri ile ilgili olarak uluslararası kabul görmüş tüm insan haklarına saygı göstermeyi taahhüt eder ve bu kapsamdaki tüm mevzuat ve sözleşmelere uyum sağlar. Bu doğrultuda tüm misafir ve çalışanlarımızı ırk, renk, cinsiyet, din, görüş, yaş, sosyal ve medeni durum, aile kökeni, fiziksel veya zihinsel engel ve cinsel yönelim ayrımı yapılmaksızın eşit olarak değerlendiririz.

#### ❖ Çalışanların Güvenliği ve İnsan Kaynaklarına Yatırım

Daru Sultan Hotels İnsan Kaynakları süreçlerinin temelini insana, dolayısıyla Çalışanlarımıza verdiğimiz değer oluşturmaktadır. Nova Plaza Hotels çalışanlarının sağlık, güvenlik ve mutluluğu, stratejik hedeflerimiz olan büyüme, karlılık ve yeni fırsatlar yaratma odağımızın ayrılmaz bir parçasıdır. Bu hedefimize katkıda bulunacak tüm çalışanlarımız eşit eğitim olanaklarımızdan faydalanır.

Daru Sultan Hotels, personelinin ve iş ortaklarının sağlığı, güvenliği ve çalışma süreleri konusunda yasal yükümlülükleri yakından takip ederek hayata geçirir; düzenli olarak denetler ve uygunluğunu kontrol eder.

#### ❖ Misafir Memnuniyeti ve Güvenliği

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.

#### ❖ Çocuk Hakları

Daru Sultan Hotels aile ve çocuk oteli konseptindedir. Geleceğimizi çocukların şekillendireceği bilincindeyiz. Daru Sultan Hotels olarak çocukların her türlü sömürsünü kınar ve eğitim amacı dışında 18 yaş altı çocuklar işe alınmaz. Daru Sultan Hotels çocuk haklarına saygı, çocuk istismarının önlenmesi, bakıma ve korunmaya muhtaç çocuklara yardım konularında faaliyet gösteren tüm yasal kuruluşlarla işbirliği içerisinde olacağını, çalışanlarının da bu konuda bilinçlenmesini sağlayacağını taahhüt eder.

#### ❖ Çevreye Saygı - Enerji Tasarrufu

Enerji kaynaklarımızın sınırlı olduğunun bilincinde olup, daha az enerji ve su tüketimini desteklemek için tüketim verilerimizi takip ediyor, çalışanlarımızı bilinçlendiriyor, enerji verimliliğinin sürekli iyileştirilmesini sağlamak maksadıyla çalışmalar yapıyoruz. Çevreye zarar vermemek için atıklarımızı ve tehlikeli atıklarımızı geri dönüşüm ilkeleri çerçevesinde doğayı kirletmeyecek şekilde değerlendiriyoruz.

#### ❖ **Gıda Güvenliği – Hijyen**

Gıda zincirinde, gıda güvenliği politikalarına uygun kaliteli ürünleri sunmak, sürekli iyileştirmeler yapmak ve hijyen gereksinimlerini önceliklendirmek için bir gıda güvenliği sisteminin uygulanması ana ilkemizdir.

#### ❖ **Yatırımcılarımız ve İş Ortaklarımız**

Çalışanlarımıza ve iş ortaklarımıza huzurlu ve güvenli bir çalışma ortamı veren yatırımcılarımızın beklentilerini ve gereksinimlerini belirleyerek, optimum maliyetle rakiplerimizden daha iyi hizmet vermeye çalışıyoruz.

#### ❖ **Yerel Ekonomiye ve Sürdürülebilir Satın Alma Uygulamalarını Destekleme**

Yerel ekonomiye katkımızın farkındayız bu nedenle tedariklerimizin büyük kısmını yerel üreticilerden yapmaktayız. Sürdürülebilir turizm için, enerji, su ve atık verimliliği yüksek, çevre dostu ürünler ve hizmetler satın almaya özen gösteriyoruz.

#### ❖ **Sosyal Sorumluluk**

Bulduğumuz topluluk ile entegre olma ve toplumsal sorunların çözümünde yer alma konularında yaptığımız çalışmaların, turizmde sürdürülebilirliğin sağlanmasına katkı sağlayacağı inancındayız.

Bu prensiplere göre hem ulusal hem de uluslararası pazarlarda rekabet eden otelimiz her zaman lider olma kararlılığını gösterir, bu amaç için gerekli kaynakları sürekli geliştirir ve sağlar.

### **3. ÇEVRE, İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ POLİTİKASI**

Daru Sultan Hotels olarak, faaliyetlerimizi yasal mevzuatlara, çevre ve iş güvenliği standartlarına uygun olarak gerçekleştiririz. Bunu sağlamak için;

- ❖ Faaliyetlerimizin çevre, iş sağlığı ve güvenliği alanlarındaki etkilerini ve risklerini belirler, bu risklerin ortaya çıkmasını önlemek veya istenmeyen etkilerini azaltmak için gerekli tedbirleri alırız.
- ❖ Çevre, iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemimizin sürekli gelişimi için amaç ve programlar oluşturur, bunları gözden geçirir, gerekli kaynak yatırımlarını yaparız.
- ❖ Çevre, iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili yasal mevzuatların gerekliliklerini yerine getiririz.

- ❖ Kaza ve hastalıklara neden olabilecek tehlikeli ortamların ve faaliyetlerimizden kaynaklanan çevre kirliliğinin oluşmasını engellemek ve ortadan kaldırmak için gerekli kontrolleri yapar ve önlemler alırız.
- ❖ Çalışanlarımızı eğiterek katılımlarını sağlarız.
- ❖ Tedarikçilerimizi politikamız doğrultusunda çevre, iş sağlığı ve güvenliği standart ve mevzuatlarına uyumunu teşvik eder ve bu alanlarda işbirliği yapmaya özen gösteririz.
- ❖ Misafirlerimizi çevreye duyarlılığımız konusunda bilgilendirilerek, tatilleri süresince doğaya saygılı olma ve korumak için katkıda bulunmalarını bekleriz.

#### **4. KALİTE POLİTİKASI**

Daru Sultan Hotels olarak, müşteri memnuniyetini sağlayarak rekabet gücümüzü artırebileceğimize, yer aldığımız pazarlarda çok daha iyi yerlere gelebileceğimize inanıyoruz.

- ❖ Hedefimiz, taahhüt etmiş olduğumuz hizmetleri yüksek kalitede en iyi şekilde vermektir.
- ❖ Bunu başarabilmek için en değerli desteği, alanında uzman çalışanlarımızdan almaktayız.
- ❖ Müşteri, çalışan ve diğer taraflardan gelebilecek geri bildirimleri, yasal mevzuatların da ötesinde müşteri odaklı bakış açısı ile adil ve tarafsız olarak değerlendiririz.
- ❖ Mevcut kalite ve şikâyetleri ele alma sistemimizin, her bir çalışanımız tarafından bilinçli uygulanması, hizmet kalitemizin ve müşteri memnuniyetinin sürekli olarak iyileştirilmesine katkı sağlayacaktır.

#### **5. ÇEVRE YAKLAŞIMIMIZ**

Dünyada saygın olabilmek için çevreye ve insana saygılıyız. Misafirlerimizin konforundan taviz vermeden, su, elektrik, enerji, kimyasal, katı atık miktarlarının kontrol altına alınması, çevreye ve doğal kaynaklara yönelik oluşabilecek zararın en aza indirilmesini hedeflemekteyiz. Sürdürülebilir turizm ilkeleri ışığında aldığımız önlemler ile doğal kaynak kullanımı azaltılmış, toprağa, suya, havaya verilen zararların minimum düzeye indirilmesi ve mümkün ise ortadan kaldırılabilmesi için uygulamaların güncellenmesini hedef alınmıştır.

## ATIK YÖNETİMİ

### GERİ KAZANILABİLİR ATIKLAR

Atık yönetimi, atığın kaynağında azaltılması, özelliğine göre ayrılması, toplanması, depolanması, geri kazanılması, taşınması, bertaraf edilmesi ve bertaraf işlemleri sonrası kontrolü gibi işlemleri içeren bir yönetim biçimidir. Daru Sultan Hotels olarak uyguladığımız Atık Yönetimi Sistemimizde öncelikli amacımız atık miktarını azaltmak, oluşan atıklarımızı iyi yöneterek çevreye en az zarar ile bertaraf etmek ve geri kazanılabilir olanları tekrar kazanmaktır.

Personelimize atık ayrıştırmanın önemi konusunda bilgilendirme eğitimleri verilmekte ve atık ayrıştırma ilgili bölümler tarafından takip edilmektedir.



Genel alanlarda ve misafir odalarının bulunduğu katlardaki kat arabalarında atıklarını ayrıştırmalarını sağlamak için ayrıştırma kutu ve poşetleri sağlamaktayız. Otelimizde uyguladığımız Atık Yönetim Sistemi ile ilgili bilgilendirme yapmakta ve onları da atık miktarını azaltma ve oluşan atıkları ayrıştırma konusunda teşvik etmekteyiz.

Toplanan tüm dönüştürülebilir ambalaj atıkları ve organik atıklar lisanslı firmalara teslim edilmekte böylece geri dönüşüme katkı sağlanmaktadır.

Satın alımlarda mümkün olan her yerde büyük ambalajlı ürün tedarik edilmesini önceliğimiz olarak kabul etmekte, böylece fazla ambalaj atığı oluşumunu engellemeye çalışmaktayız.

Tek kullanımlık kahvaltılık ürünlerin çoğunda büyük ambalajlı kutu ve kova ürünler satın alınarak ambalaj atığı azaltılmaya çalışılmaktadır.

Bitkisel atık yağ ve tehlikeli atıklarımızı yasaların öngördüğü şekillerde depolayarak lisanslı firmalarla bertaraf/geri kazanıma göndermekteyiz.

Tesisimizin genel alanlarında tekrar doldurulabilir sabunluklar kullanılmaktadır.

Oda temizliklerinde kullanılan kimyasallarda konsantre ürün seçilerek dozajlama sistemi kullanılmaktadır. Bu şekilde daha az dozda daha etkili sonuç alınıp, minimum atıkla çevreyi korumaktayız.

Kâğıt tüketimimizi azaltmak için mümkün olduğunca yazışmalarımızı ve duyurularımızı mail ortamında yapmaktayız. Dokümanlar üzerinde yapılan güncellemeler kullandığımız döküman yazılımı aracılığıyla kalite ağıımız üzerinden duyurulabilmektedir. Yönetim sistemlerimize ve yasal standartlara göre kayıt alınması gereken dökümanlar mümkün ise elektronik ortamda oluşturulmakta ve bilgisayar üzerinde depolanmaktadır.

## ATIK YÖNETİMİ ÇALIŞMALARIMIZ

Odalardaki atıklar kat arabalarında bulunan poşetlerde personel tarafından ayrıştırılmaktadır.

Bazı oda bukletlerindeki çift ambalaj teke düşülmüştür.

Misafirler odalarında karton, plastik bardak yerine cam veya porselen bardaklar kullanılmaktadır.



Otellerimizde belirli periyotlarda çevre , atık, enerji vb. konularda eğitimler verilmektedir.

Odalardaki tek kullanımlık kaşık; metal malzeme ile değiştirilmiştir.

2020 yılında pandemi koşullarının etkisi ile maske – eldiven atıkları yeni bir atık türü olarak tanımlanmaya başlanmıştır. Bu doğrultuda özel atık kutuları alınmış, bazı noktalara konumlandırılmıştır. Atıkların takibi ve tesiste 3 gün bekletildikten sonra gönderimi için atık alanına uygun sistem kurulmuştur. Bu uygulama bakanlık tarafından düzenlenmiş ve artık kullanılmamaktadır.

### HEDEFLERİMİZ

1. Pandemi dönemi sonrasında kâğıt amerikan servis yerine çok kullanımlı amerikan servis kullanımına geçilmesi
2. Online check in sisteminin hayata geçirilmesi yolu ile giriş işlemlerindeki kâğıt tüketiminin azaltılması
3. Personel bilinçlendirme çalışmalarına devam edilmesi, dış kaynaklı eğitimler alınması



### BİTKİSEL ATIK YAĞ

2023 yılı itibari ile toplanan bitkisel atık yağlar biodizel yakıt üretimi için geri dönüşüm firmasına teslim edilmiştir.

Atık	Tür	Değişim (%)
Atık Yağ	Bitkisel	-70,46%

## 6. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK FAALİYETLERİ

- ❖ **SIFIR ATIK**
- ❖ **T.C. İSTANBUL VALİLİĞİ ÇEVRE, ŞEHİRCİLİK VE İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ İL MÜDÜRLÜĞÜ tarafından belgelendirilmiş bulunmaktayız.**
- ❖ Otellimiz Sürdürülebilir çevre ve sürdürülebilir kalkınma anlayışı ile birçok alanda 2024 yılı hedeflerimize yönelik çalışmalar gerçekleştirildi ve gerçekleştirilmeye de devam edecektir.
- ❖ **Mavi kapak projesi ile omurilik felçlilerine tekerlekli sandalye desteği sağlamaktayız.**

## KİMYASAL KULLANIMI

Çevreyi dikkate alarak temizlik yapmak, hijyenik olarak temizleyebilmek ve aynı zamanda sağlığı ve çevreyi mümkün olduğu kadar az olumsuz etkilemek anlamına gelmektedir. Çevreye verilecek zararlar, sadece çevreye uyumlu temizlik ürünleri kullanarak değil aynı zamanda bu ürünleri tasarruflu kullanarak ve dozajını iyi ayarlayarak da en aza indirilebilmektedir. Böylelikle kimyasalların çevreye toplam zararı önemli ölçüde azaltılabilmektedir.



Çamaşırlarımız otelimizin anlaşmalı olduğu dış bir firma tarafından yıkanmaktadır. Bu uygulama sayesinde kimyasal tüketimimizi azaltmaktayız.

Dışarıdan hizmet aldığımız haşere mücadele firmasının kullandığı ilaçların insan sağlığına ve çevreye zarar vermeyen ürün olduğunu kontrol etmekteyiz. Doğal tedbirlerden (sinek tutucu, yapışkanlı kâğıt vb.) daha fazla yararlanmaya çalışarak ilaçlama kaynaklı kimyasal tüketimini azaltmaya çalışmaktayız.

Kullandığımız genel kimyasalların biyolojik çözünürlüğü yüksek olup yeni alımlarda bu kriteri özellikle değerlendirmekteyiz.

Kimyasal kullanımının azaltılması çalışmaları;

- ❖ Kimyasalların kullanımı ve tehlikeli kimyasalların dökülmesi/saçılması durumunda alınacak tedbirler konusunda çalışanlarımıza eğitimler verilmiştir.
- ❖ Genel mekan el dezenfeksiyonu sistemleri tercih edilmiş ve tüketim optimum seviyede tutulmaya çalışılmıştır.

## Değerlendirme;

- ❖ 2023 yılında toplam kimyasal tüketimi 2024 yılında göre 40% azalmıştır. Ecolab ürünleri ile alınan sonuçlardır.
- ❖ Öte yandan yataklardaki dekoratif yastıkların ve yatak şallarının pandemi nedeniyle kaldırılması yıkama kaynaklı kimyasal tüketiminin düşük miktarda azalmasını sağlamıştır.
- ❖ Bulaşık makinalarımızda Ecolab dozaj sistemleri ile kimyasal kullanımı azalmıştır.

## ENERJİ YÖNETİMİ

Sürdürülebilirlikle ilgili en önemli adımlardan biri enerji verimliliğini sağlamaktır.

- ❖ Tesisimizde öncelikle enerji kullanımı ile ilgili değerler takip edilmekte ve sorunlara günlük olarak müdahale edilmektedir. Fazla tüketimin gerçekleştiği bölümler belirlenmekte ve olası tasarruf tedbirleri tespit edilmektedir.
- ❖ Düşük tüketimli ekipman ve sistemler tercih edilmektedir ve edilecektir.
- ❖ Otomasyon yönetimi ve izleme kaynakları kullanılarak uzun vadeli iyileşme sağlanmaktadır.
- ❖ Bakım, gözetim ve izleme yoluyla enerji tasarrufları sürekli analiz edilmektedir.

## ELEKTRİK ve DOĞALGAZ TÜKETİMİ

Satın aldığımız tüm elektronik ürünlerin enerji tasarruflu olmasını ve tüm çalışanlarımızın enerji tasarrufu konusunda eğitim almasını hedeflemekteyiz.

Otelimizde enerji tasarrufu ile ilgili aşağıdaki çalışmalar yapılmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır.

- ❖ Tüm odalarda balkon kapısının açılması durumunda ısıtma/soğutma cihazlarını devre dışı bırakan sistemler kullanılmaktadır.
- ❖ Otelimizde tüm oda ve genel alanlarda enerji tasarrufu sağlamak ve tehlikeli atık miktarının azaltılmasına yönelik akkor ampuller yerine tasarruflu aydınlatmalar ya da LED aydınlatmalar kullanılmaktadır.
- ❖ Otel geneli bina çevre aydınlatma, ısıtma ve soğutma sistemleri otomasyondan kumanda edilerek kontrolleri sağlanmaktadır.
- ❖ Uygulanabilir misafir ortak alanlarında harekete duyarlı sensörlü aydınlatmalar kullanılmaktadır.
- ❖ Tesis içerisinde birçok alan gün ışığından faydalanarak enerji tüketimini azaltacak şekilde tasarlanmıştır.
- ❖ Odalarımızda elektronik anahtar kartlar kullanılmaktadır.
- ❖ Tüm elektrikli cihazların belirli aralıklara bakım ve temizlikleri yapılarak oluşabilecek enerji kayıpları minimize edilmektedir.
- ❖ Mümkün olan noktalarda fotoselli kendiliğinden açılır - kapanır kapılar kullanılmakta ve ısıtma / soğutma kaybı ile gerçekleşecek olan enerji tüketimi azaltılmaktadır.
- ❖ Isıtma ve soğutma cihazlarının yerleşimi enerji verimliliğini azaltmayacak şekilde planlanmaktadır.
- ❖ Çamaşırhane çalışma saatleri program dahilinde ayarlanmaktadır.

Tüketimin azaltılması çalışmaları;

- ❖ Kompakt ve floresanların led aydınlatmaya dönüşümüne devam edilmiştir.
- ❖ Doğalgaz tüketim alanlarına sayaçlar takılmış ve alansal takip daha etkin sağlanmıştır.

## HEDEFLERİMİZ

- ❖ Otelimizde enerji verimliliği artırıcı uygulamalara devam edilmesi
- ❖ Çevresel etkileri düşürülmüş ve enerji verimliliği yüksek cihazlar almaya devam edilmesi
- ❖ Her yıl enerji tüketim oranlarının azaltılması adına yapılan tasarruf tedbirleri eğitimlerine devam edilmesi
- ❖ Enerji tüketimini azaltma projeleri geliştirmeye devam edilmesi
- ❖ Otelde kullanılan tüm floresan, plc ve kompakt aydınlatmaların LED aydınlatmaya dönüşümlerinin sağlanması

Elektrik ve doğal gaz tüketimleri sürekli izlenmekte ve kayıt edilmektedir. Tesisimizde birçok bölümde ayrı sayaç bulunmakta ve bu sayaçlar sayesinde her bölüm için ayrı izleme yapılabilmektedir. Yapılan bu izlemelerde çıkan veriler altı aylık ve yıllık olarak kaydedilmeye başlanmıştır.

## SU TÜKETİMİ

Sağlık, hijyen ve misafir memnuniyeti konularından ödün vermeden genel su tüketimini azaltmak amacıyla su tasarrufu sağlayan donanımlar kullanmakta; misafirleri bilgilendirmekte ve çalışanlarımızı bu konuda eğitmekteyiz.

Otelimizde su tasarrufu ile ilgili aşağıdaki çalışmalar yapılmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır:

- ❖ Düşük debili özel musluklar ve duş başlıklarının yanı sıra, fotoselli veya zaman ayarlı musluk, duş ve pisuarlar kullanarak, gereksiz su kullanımının önüne geçmekteyiz.
- ❖ Düşük hacimli rezervuarlar aracılığıyla sifon suyu kullanımını azaltmaktayız.
- ❖ Oda tuvaletlerinden gerçekleşen su sızıntılarının fark edilmesi ve önlenmesi için personelimizi eğitiyor, konuklarımızdan bu sızıntıları bize bildirmelerini bekliyoruz.
- ❖ Odalarda havlu ve çarşaf değişimleri misafir talepleri doğrultusunda gerçekleştirilmekte ve bu konuda misafirlere bilgi verilmektedir. Misafirin talebi olmaması halinde her iki-üç günde bir değişim yapılmaktadır.

Su tüketiminin azaltılması ;

- ❖ Personel eğitimlerinde su kaynaklarının önemi vurgulanmış, personel alanlarına bilgilendirici yazılar asılmıştır.

## HEDEFLERİMİZ

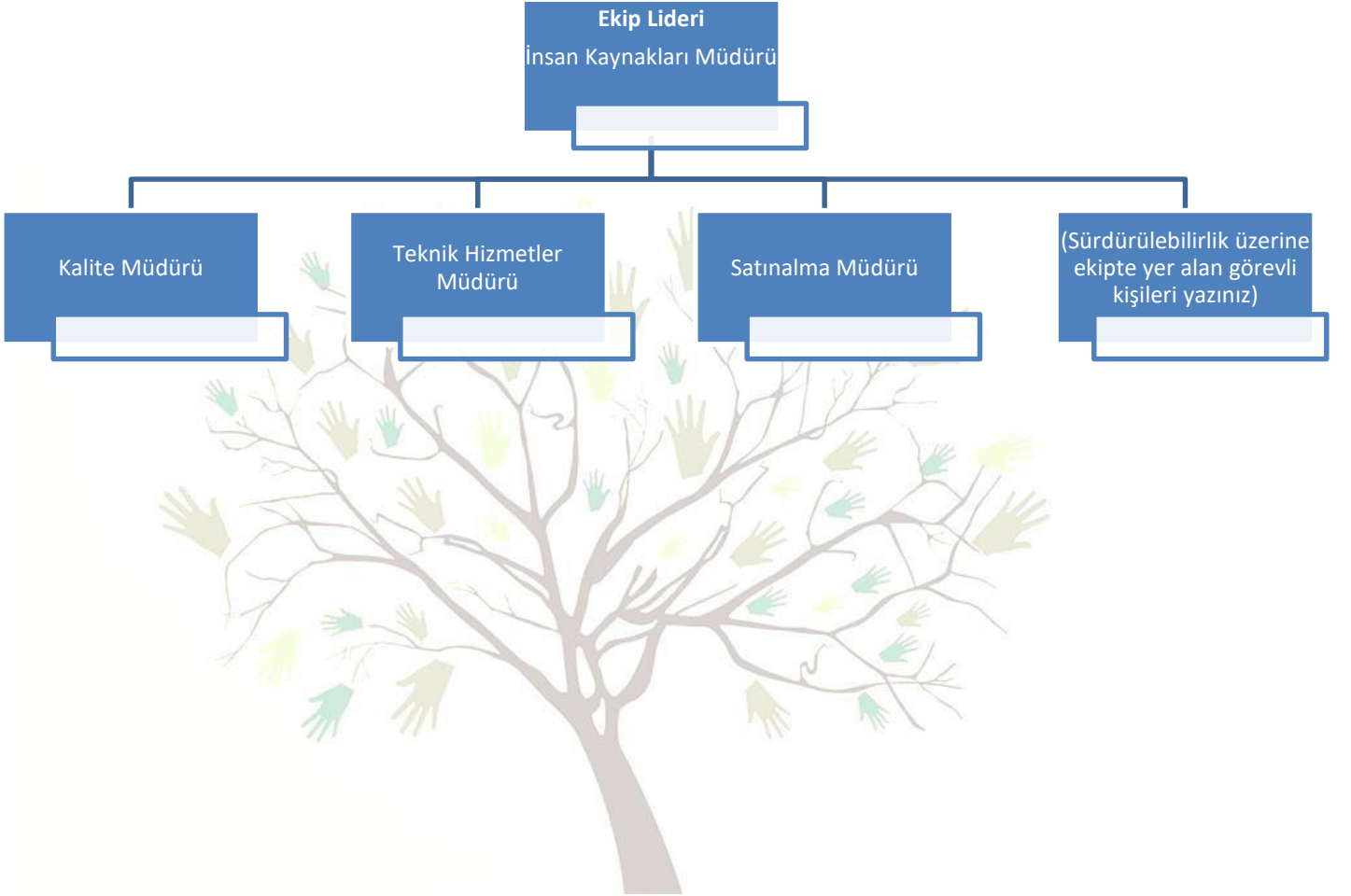
- ❖ Su tüketim oranını düşürmek için personelimizin bilinçlendirilmesi adına eğitim çalışmalarının sürdürülmesi
- ❖ İhtiyaç duyulan noktalarda altyapı revizyonu ile su kaçaklarının önlenmesi
- ❖ Tüm odalarda duş batarya ve duş başlıklarının değişimi
- ❖ Otel odalarında küvetlerin kaldırılarak su tüketiminin azaltılması

## SATIN ALMA

- Yiyecek ve içecek alımlarındaki ambalaj malzemelerinin geri dönüşümlü olmasına önem verilmektedir.
- Satın alımlarda, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi belgesine veya uluslararası platformda kabul görmüş bir çevre sertifikasına sahip tedarikçilere öncelik verilmektedir.
- Merkezi satın alma olarak sürdürülebilir satın alma anlayışı benimsenmiş ve bu anlayış ile paralel bir prosedür oluşturulmuştur.
- Satın almalarda mümkün olan her yerde büyük ambalajlı ürün tedarikini önceliğimiz olarak kabul etmekte, böylece fazla ambalaj atığı oluşumunu engellemeye çalışmaktayız.



## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK EKİBİ



## ❖ SOSYAL SORUMLULUK

Tüm ülke genelinde düzenlenen ağaç dikimi etkinliğine katılarak geleceğe nefes ol projesine destek verilmektedir.

Tema vakfına destek yapılmaktadır.



## ❖ Çevre Eğitimleri

Yıllık eğitim programları doğrultusunda çalışanlarımıza çevre eğitimleri verilmektedir. Eğitimler iç ve dış kaynaklı olarak sürdürülmektedir. Periyodik olarak verilen eğitimlerle tüm çalışanlarımızın Çevre konusunda bilinçlendirilmesi sağlanmaktadır.

Tedarikçi firmalarımızdan kimyasal eğitimleri alınarak kimyasal tüketiminin standardizasyonunu sağlamak doğrultusunda kimyasal kullanan çalışanlarımızın bilinçlendirilmesi amaçlanmaktadır.

Anlaşmalı olduğumuz denetçi tarafından verimli enerji tüketimine yönelik eğitimler verilmiş, bu eğitimler ile çalışanlarımızın tesisimizdeki enerji verimliliği çalışmaları hakkında bilgilendirilmesi ve bu çalışmalara nasıl katkı sağlayacakları konusunda yönlendirilmeleri sağlanmıştır.



### ❖ **Yangınla Mücadele**

Herhangi bir yangın durumunda zararİ engellemek için çalışmalar yürütmekteyiz.

Bu kapsamda,

- ❖ Çalışanlarımıza yangın eğitimi verilmiştir.
- ❖ Acil durum ekipleri oluşturulmuştur.
- ❖ Yangın tatbikatları düzenlenmiştir.



### ❖ **Mavi Kapak Toplama**

Daru Sultan Hotels Ekibi olarak; omurilik felçlileri başta olmak üzere tüm ortopedik engellilerin tıbbi, mesleki, ekonomik ve sosyal sorunlarının çözümlerine yönelik ulusal ve uluslararası alanda çalışmalar yapan Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği (TOFD)'nin düzenlemiş olduğu "Plastik Kapak Kampanyası" na destek vererek, mavi kapak toplamaktayız.



### ❖ **Yöresel Bilgilendirmeler**

Tesisimizde yapılan Türk Gecesi organizasyonu kapsamında, Türk yemekleri ve gelenekleri tanıtımına katkıda bulunmaktadır.

Tesisimizde bulunan bilgi panolarında yerel ulaşım imkânları, yakınımızda bulunan yerleşim bölgeleri, tarihi güzellikler ve arkeolojik kalıntıların bilgilendirmesini yaparak bölgemizin tanıtımına katkıda bulunmaktadır.



## ❖ 7. ÇALIŞAN HAKLARI VE ÇALIŞAN MOTİVASYONU

### ❖ Personel Yemekhanesi

Çalışanlarımız için personel yemekhanesinde çıkan tüm yiyecekler ücretsizdir. 14 günlük menüler dâhilinde en az 4 çeşit yemek, salata çeşitleri ve tatlı / meyve ve içecekler sunulmaktadır.

### ❖ Çalışan Sağlığı

Otelimizde çalışanlarımızın faydalanabildiği iş yeri hekimi bulunmaktadır. Haftanın belirli günlerinde İşyeri Hekimi'nden ücretsiz destek almaları sağlanmaktadır.

### ❖ Çamaşırhane Kullanımı

Tüm çalışanlarımız için iş üniformaları ve iş ile ilgili giyilen her türlü giysi ücretsiz olarak temizlenmektedir.

### ❖ Eşitlik

Şirketimizde ve otelimizde gerek misafir gerekse personel olarak farklı din, dil, ırk mensupları bulunmaktadır. Temel prensibimiz hiç kimsenin cinsiyet, din, dil ve ırk konularında ayrımcılığa maruz kalmamasıdır. İK departmanı tarafından verilen oryantasyon eğitimlerinde de bu konu anlatılmakta ve personelin benimsemesi sağlanmaktadır. Ayrıca çalışan hakları ve bu konuya verilen önem İK Departmanı tarafından yapılan Oryantasyon eğitimlerinde vurgulanmaktadır.

### ❖ **Kariyer Yönetimi**

Turizm öğrencilerinin çalışma hayatında tecrübe kazanmaları adına staj imkânı sağlamaktayız. Çalışanlarımızı eğitimlerle ve kariyer yönetimi programları ile desteklemekteyiz. Çalışanlarımızı mümkün olduğunca yetiştirerek ihtiyaç duyulan pozisyonları kendi bünyemiz dâhilinde karşılamayı amaç edinmekteyiz.

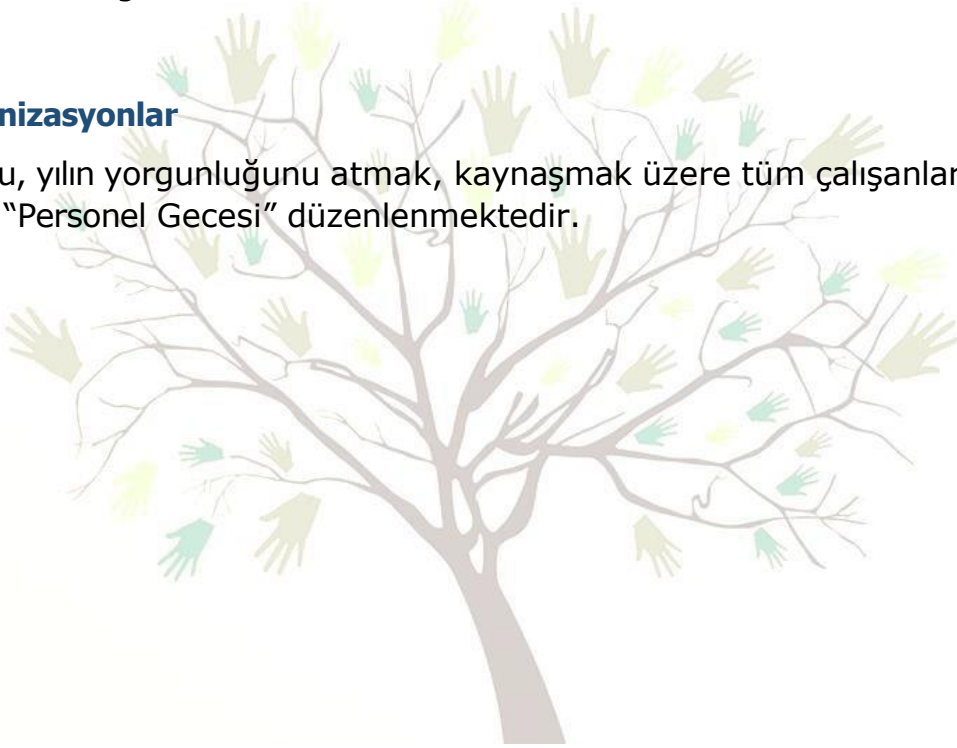
### ❖ **Çalışan Öneri ve Görüşleri**

Çalışanlarımızın öneri ve görüşlerini değerlendirmek amacıyla yılda 1 defa Personel Memnuniyeti Anketi yapılmaktadır. Anket sonuçları titizlikle değerlendirilmekte ve gerekli iyileştirmeler planlanmaktadır.

Ayrıca personelin Öneri ve Şikâyet Kutusu aracılığıyla çalışanlarımız rutin zamanlarda öneri ve görüşlerini dile getirebilmektedir.

### ❖ **Organizasyonlar**

Her yılsonu, yılın yorgunluğunu atmak, kaynaşmak üzere tüm çalışanların eşleri ile birlikte katıldıkları "Personel Gecesi" düzenlenmektedir.



## ❖ Eğitimler

Tesisimizde yıllık eğitim planları doğrultusunda farklı içerikte i ve dış kaynaklı eğitimler verilmektedir. Bu eğitimler ile personelimizin yetkinliği ve bilgi düzeyinin artırılması amaçlanmaktadır.

- Oryantasyon eğitimleri
- İşbaşı eğitimleri
- İş sağlığı ve güvenliği eğitimleri
- İlkyardım eğitimleri
- Yangın eğitimleri
- evre koruma eğitimleri
- Enerji verimliliği ve tasarruf eğitimleri
- Yönetim sistemi eğitimleri
- Kişisel gelişim eğitimleri
- Hijyen ve gıda güvenliği eğitimleri



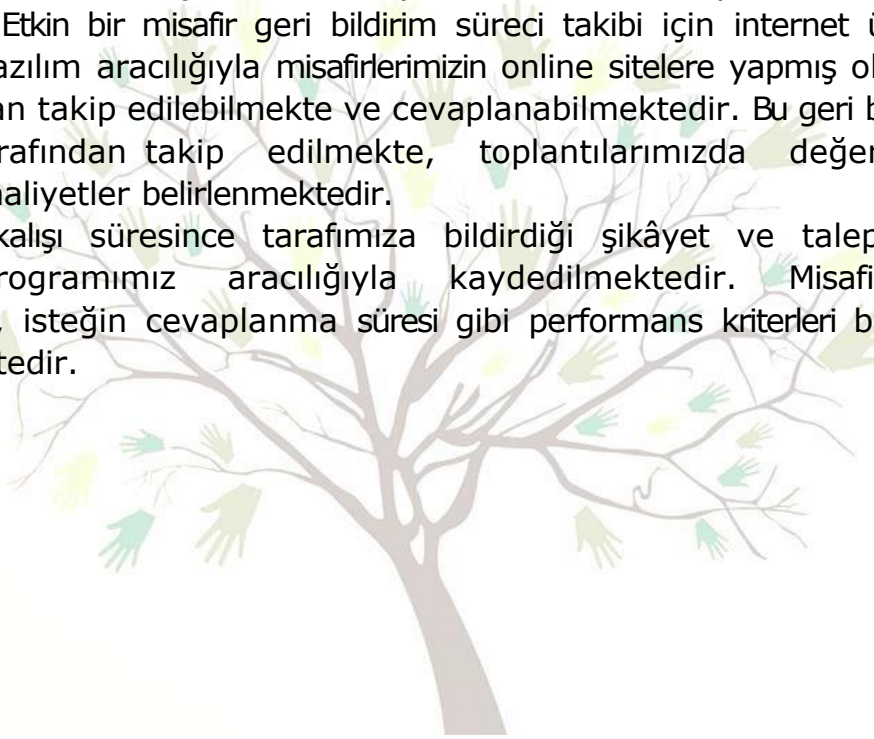
## 8. MİSAFİR ŞİKÂyet VE TALEP YÖNETİMİ

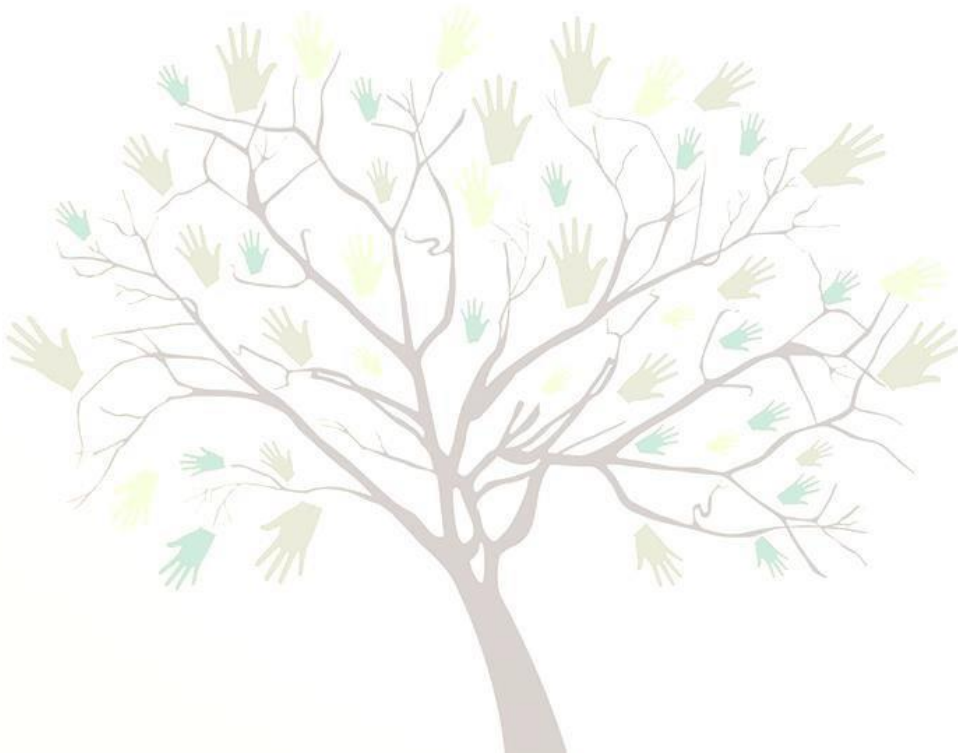
Daru Sultan Hotels olarak “Misafir Odaklılık” temel prensibimizdir. 100% misafir memnuniyeti hedefiyle hareket etmekte, onların ihtiyaçlarının ve beklentilerinin karşılanması için tüm gayretimizle çalışmaktayız.

Hizmet sektöründe üretim ve tüketimin eş zamanlı gerçekleşmesi nedeniyle hataların oluşması kaçınılmazdır. Ancak hizmet hatalarının başarılı bir şekilde telafi edilmesi; şikâyetlerin varlığından haberdar olunması, bu şikâyetlerin yönetimi ile ilgili hızlı çözüm üreten ve adalet olgusuna dayalı süreçlerin oluşturulması, personelin ve misafirlerimizin bu süreçlerle ilgili bilgilendirilmesi ve bu süreçlerin etkin bir şekilde uygulanmasıyla mümkün olacaktır.

Misafirlerimiz otelde kalış süresince ya da otelden ayrıldıktan sonra şikâyetlerini bildirebilirler. Etkin bir misafir geri bildirim süreci takibi için internet üzerinden kullanmış olduğumuz yazılım aracılığıyla misafirlerimizin online sitelere yapmış olduğu yorumlar tek bir platformdan takip edilebilmekte ve cevaplanabilmektedir. Bu geri bildirimler ilgili bölüm yöneticileri tarafından takip edilmekte, toplantılarımızda değerlendirilmekte ve iyileştirici faaliyetler belirlenmektedir.

Misafirimizin kalışı süresince tarafımıza bildirdiği şikâyet ve talepler Misafir İlişkileri Yönetimi programımız aracılığıyla kaydedilmektedir. Misafirimizin sonuçtan memnuniyeti, isteğin cevaplanma süresi gibi performans kriterleri bu sistem üzerinden takip edilmektedir.





**DARU SULTAN HOTEL**  
**2025-2027**