

**MARBLE HOTEL  
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK  
RAPORU 2024**



**MARBLE HOTEL**  
**SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU**  
**2024**

## MARBLE HOTEL'İN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK MESAJI

Marble Hotel 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 başarıyı her geçen gün arttırmayı hedeflemekteyiz.

### 1. MARBLE HOTEL TARİHÇESİ

**Marble Hotel** , İstanbul'un tam kalbinde yer alan dört yıldızlı otelimiz; Taksim Meydanı ve İstiklal Caddesi'ne sadece bir dakikalık yürüme mesafesindedir. Alışveriş merkezleri, restoranlar, gece hayatı, müzeler, sanat galerileri, turistik ve tarihi mekanlar sadece birkaç dakikalık yürüme mesafesindedir veya ulaşılması çok kolaydır.

Bilginize, büyük bir metropol şehir olarak İstanbul'un gerçekte birçok merkezi vardır ancak Taksim, turistik, kültürel, eğlence, ticari ilgiler ve ulaşım açısından da tüm şehrin eşsiz merkezidir.

Otelimiz aynı zamanda Taksim semtinde olup, aşağıdaki listede göreceğiniz gibi otelimizden birçok ilgi çekici yere kolaylıkla ulaşabilirsiniz.

### 2. MARBLE HOTEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKASI

Marble Hotel 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

Marble Hotel, tüm ürünler, hizmet işlemleri ve diğer faaliyetleri ile ilgili yasal düzenlemelere uymayı ilke edinmeyi taahhüt eder.

#### ❖ **İnsan Hakları**

Marble Hotel 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**

Marble Hotel İnsan Kaynakları süreçlerinin temelini insana, dolayısıyla çalışanlarımıza verdiğimiz değer oluşturmaktadır. Marble Hotel 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.

Marble Hotel, 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**

Marble Hotel aile ve çocuk oteli konseptindedir. Geleceğimizi çocukların şekillendireceği bilincindeyiz. Marble Hotel çocukların her türlü sömürsünü kınar ve eğitim amacı dışında 18 yaş altı çocuklar işe alınmaz. Marble Hotel 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 amacıyla çalışmalar yapıyoruz. Çevreye zarar vermemek için atıklarımızı ve tehlikeli atıklarımızı geri dönüşüm ilkeleri çerçevesinde doğayı kirletmeyecek şekilde değerlendiriyoruz. Bölgemize özel bitki ve hayvan türlerini korumak için özen gösteriyoruz.

❖ **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 alıyoruz.

❖ **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**

Marble Hotel 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**

Marble Hotel olarak, müşteri memnuniyetini sağlayarak rekabet gücümüzü artırdığımızımıza, 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 uygulamalar güncellenmiştir.

## 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. Marble Hotel 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 odalarında atıklarını ayrıştırmalarını sağlamak için misafirlerimize ayrıştırma kutuları sağlamaktayız. Otellerimizde 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 ürünler yerine 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 doküman yazılımı aracılığıyla kalite ağıımız üzerinden duyurulabilmektedir. Yönetim sistemlerimize ve yasal standartlara göre kayıt alınması gereken dokümanlar mümkün ise elektronik ortamda oluşturulmakta ve bilgisayar üzerinde depolanmaktadır.

Malzeme	Tür	Değişim (%)
Kağıt	A3 ve A4	-32,75%

2022-2023 yılları arasında kâğıt (A4,A3) tüketiminde %32,75'lik bir düşüş gerçekleşmiştir.



## ATIK YÖNETİMİ ÇALIŞMALARIMIZ

Odalardaki plastik çamaşır poşetleri kraft kâğıt malzeme ile değiştirilmiştir.

Misafir alanlarındaki 3 kutulu atık istasyonları 5 kutulu sistemle değiştirilmiş ve sayıları artırılmıştır.



Odalardaki tek kullanımlık kahve fincanı ve kaşık; porselen ve metal malzeme ile değiştirilmiştir.

Bazı oda buketlerindeki çift ambalaj teke düşülmüştür.

Tesisteki bazı ünitelerde plastik ve metal içecek ambalajlı ürünler yerine depozitolu ürünler kullanılmaya başlanmıştır.

2023 yılında pandemi koşullarının etkisi ile maske – eldiven atıkları yeni bir atık türü olarak tanımlanmaya başlanmıştır. Bu doğrultuda özel atık kutuları alınmış, 3 noktaya konumlandırılmıştır. Atıkların takibi ve tesiste 3 gün bekletildikten sonra gönderimi için atık alanına uygun sistem kurulmuştur.

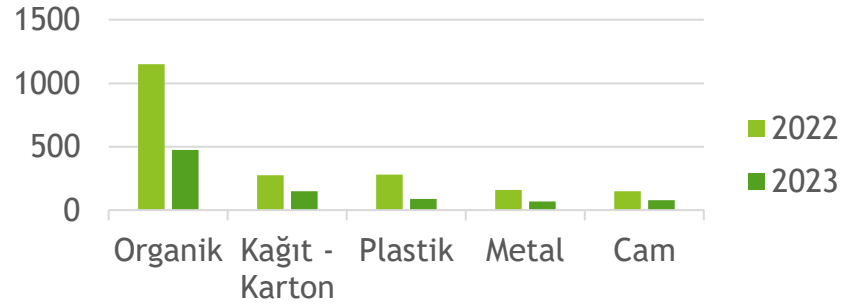
### HEDEFLERİMİZ

1. Pandemi dönemi sonrasında kâğıt amerikan servis yerine çok kullanımlı amerikan servis kullanımına geçilmesi
2. Biobozunur çöp torbalarının kullanılmaya başlanması
3. Pipet kaynaklı atığın azaltılması (Tercihli kullanım / Kâğıt-bambu pipet)
4. Online check in sisteminin hayata geçirilmesi yolu ile giriş işlemlerindeki kâğıt tüketiminin azaltılması
5. Personel bilinçlendirme çalışmalarına devam edilmesi, dış kaynaklı eğitimler alınması

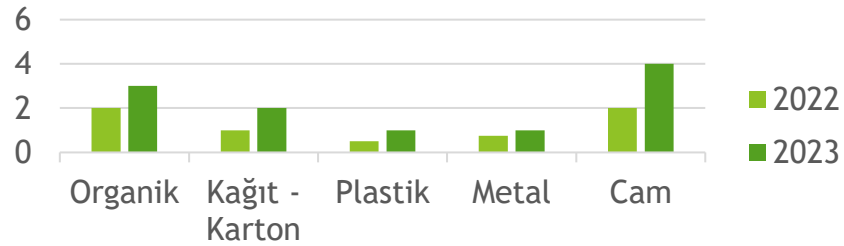


❖ ATIK MİKTARLARI

### 2022-2023 Atık Miktarları (kg)



### 2022-2023 Kişi Başı Atık Miktarları (kg)



Değerlendirme;

2023 yılında 2022 yılına göre 59% daha az miktarda atığımız oluşmuştur. Pandemi döneminde yasal şartları uymak adına tek kullanımlık ürün tüketimi artmıştır. Bu da kişi başı miktarda artışa neden olmuştur.



**BITKİSEL ATIK YAĞ**

2022-2023 yıllarında toplanan bitkisel atık yağlar biodizel yakıt üretimi için geri dönüşüm firmasına teslim edilmiştir.

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

Değerlendirme;

2023 yılında pandemi nedeniyle açık gün sayısının ve geceleme sayısının düşmesi yağ kullanımında azalmaya neden olmuş ve toplanan atık yağ miktan düşmüştür.

#### ❖ **TEHLİKELİ ATIKLAR**

Otelimizde oluşan tehlikeli atıkların çevreye zarar vermeden bertaraf edilebilmesi için bölümlerimizde oluşan tehlikeli atıkları, tehlikeli atık odalarımızda uygun koşullarda toplamakta, etiketlemekte ve yasalara uygun bertaraf edilmesi veya değerlendirilmesi için lisanslı firmalara teslim etmekteyiz. Bu konuda personelimize eğitimler vermekte, personel alanlarında uyarıcı ve bilgilendirici afişler bulundurmaktayız.

Gerçekleştirdiğimiz tehlikeli kimyasal / tehlikeli atık dökülmesi tatbikatları esnasında da tehlikeli atıkların ne şekilde depolanacağı konusunda personelimize bilgilendirmeler yapmaktayız.

## 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.

Kimyasalların güvenli bir şekilde bertaraf edilmesi için ilgili firmalarla çalışmakta ve kimyasal atıkların takibini yapmaktayız. Kimyasalların kullanımı ve tehlikeli kimyasalların dökülmesi/saçılması durumunda alınacak tedbirler konusunda çalışanlarımızı eğitmekte ve bu konuda düzenli aralıklarla tatbikatlar yapmaktayız.

Havuzlarımızda uygun hijyenik uygulama için minimum miktarda kimyasal kullanan otomatik dozaj sistemleri kullanmaktayız.

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.

Kimyasal depolarımızda kimyasal muhafazasında tüm raflarda sızdırmaz tavalardan yararlanmaktayız. Bu şekilde kimyasalın herhangi bir şekilde dökülme / akma yoluyla su giderlerine ya da toprağa ulaşmasını engellemekteyiz.

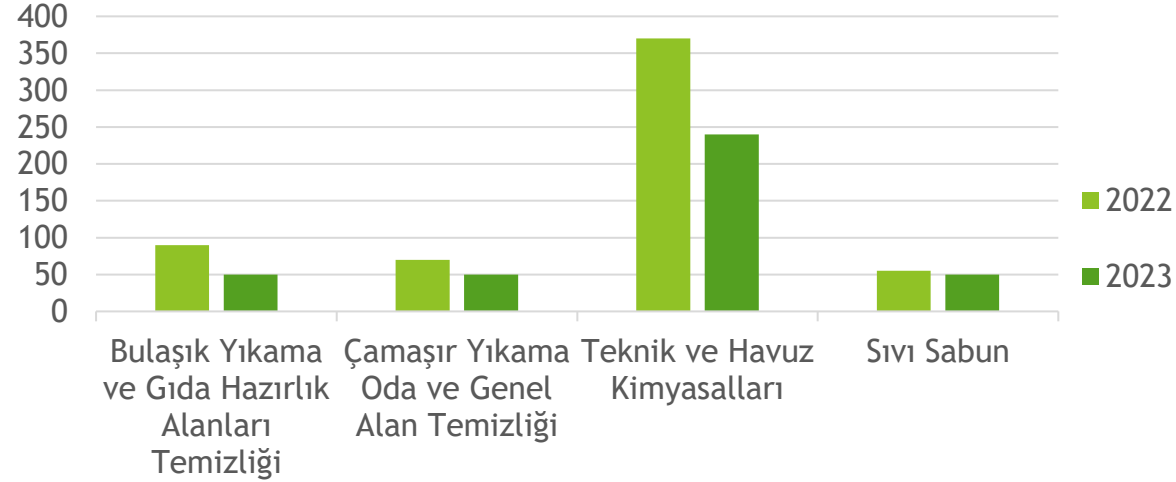
Kullandığımız genel kimyasalların biyolojik çözünürlüğü yüksek olup yeni alımlarda bu kriteri özellikle değerlendirmekteyiz.

Kimyasal kullanımının azaltılması çalışmaları;

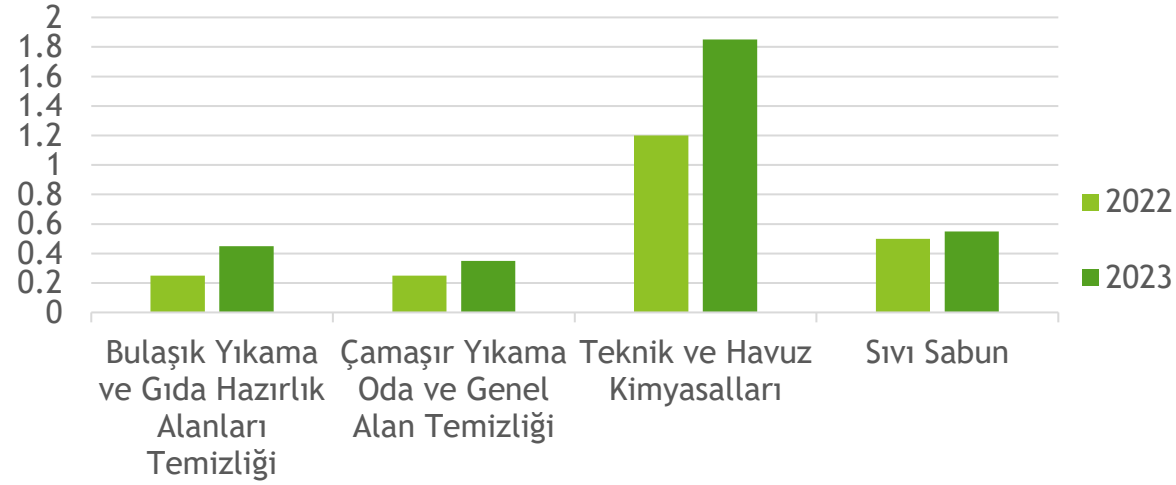
- ❖ Kimyasalların kullanımı ve tehlikeli kimyasalların dökülmesi/saçılması durumunda alınacak tedbirler konusunda çalışanlarımıza eğitimler verilmiştir.
- ❖ İlave olarak yapılan tatbikatlarda personel bilgilendirilmiştir.
- ❖ Pandemi nedeniyle yapılan dezenfeksiyon çalışmalarında daha az kimyasal tüketimini sağlayan kimyasal pülverize ederek dağıtan ulv cihazları satın alınmıştır.
- ❖ Genel mekan el dezenfeksiyonu sistemlerinde sensörlü dezenfektanlar tercih edilmiş ve tüketim optimum seviyede tutulmaya çalışılmıştır.



## 2022-2023 Kimyasal Tüketimi(kg)



## 2022-2023 Kişi Başı Kimyasal Tüketimi(kg)



Değerlendirme;

- ❖ 2023 yılında toplam kimyasal tüketimi 2022 yılında göre %39 azalmıştır.
- ❖ 2023 yılında pandemi nedeniyle temizlik – dezenfeksiyon yöntem ve periyotları değişmiş olup bu durum kişi başı kimyasal tüketiminin artmasına neden olmuştur. Öte yandan yataklardaki dekoratif yastıkların ve yatak şallarının pandemi nedeniyle kaldırılması yıkama kaynaklı kimyasal tüketiminin düşük miktarda azalmasını sağlamıştır.
- ❖ Açık gün sayısı ve geceleme sayıları kişi sayılarından bağımsız yapılan temizlik / dezenfeksiyon çalışmaları nedeniyle kişi başı tüketim rakamlarında yükselme gerçekleşmiştir.

### ENERJİ YÖNETİMİ

Sürdürülebilirlikle ilgili en önemli adımlardan biri enerji verimliliğini sağlamaktır.

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

## ELKTRİK 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.

- ❖ 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.
- ❖ Uygun olan kapılarda hava perdesi kullanımı ile ve ısıtma / soğutma kaybı ile gerçekleşecek olan enerji tüketimi azaltılmaktadır.
- ❖ Isıtma ve soğutma cihazlarının yerleşimi enerji verimliliğini azaltmayacak şekilde planlanmıştır.
- ❖ Talep etmeyen misafirlerimizin odalarındaki linen malzemeleri gün aşın değiştirerek yıkama / kurutma / transfer kaynaklı elektrik tüketimini düşürmekteyiz.
- ❖ kontrollü pompalar kullanılmaktadır.
- ❖ Dekoratif çeşmelerin devridaim pompaları timer ile çalışmaktadır.
- ❖ Çamaşırhane çalışma saatleri program dahilinde ayarlanmaktadır.

Tüketimin azaltılması çalışmaları;

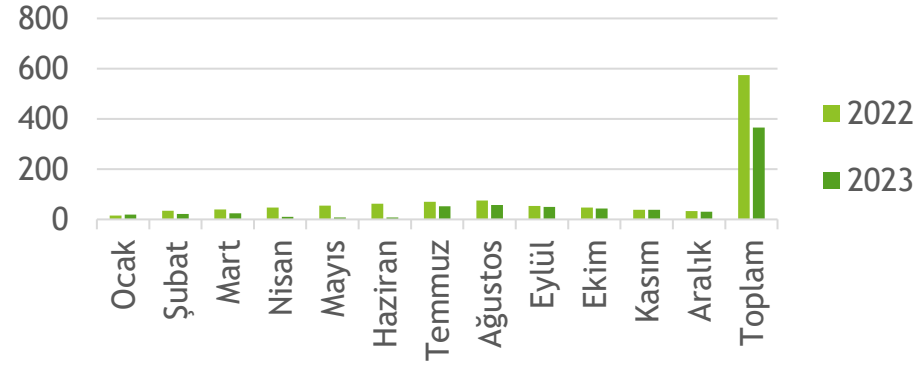
- ❖ Bölümlerdeki sayaç sayıları artmış ve elektrik tüketiminin alansal takibi daha etkin şekilde yapılmaya başlanmıştır. 55'e ulaşan sayı ile kullanılan enerjinin 77%' si gözlemlenebilir hale gelmiştir.
- ❖ Kompakt ve floresanların led aydınlatmaya dönüşümüne devam edilmiştir.
- ❖ Doğalgaz tüketim alanlarına 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
- ❖ Yüksek tüketim yapan motorlardan frekans konvektörlü pompalara geçiş yapılması
- ❖ Otelde kullanılan tüm floresan, plc ve kompakt aydınlatmaların LED aydınlatmaya dönüşümlerinin sağlanması
- ❖ Bölümlerde artırılan sayaçlarla birlikte departmansal tüketim analizlerinin ilgili birimlere periyodik gönderimine başlanması

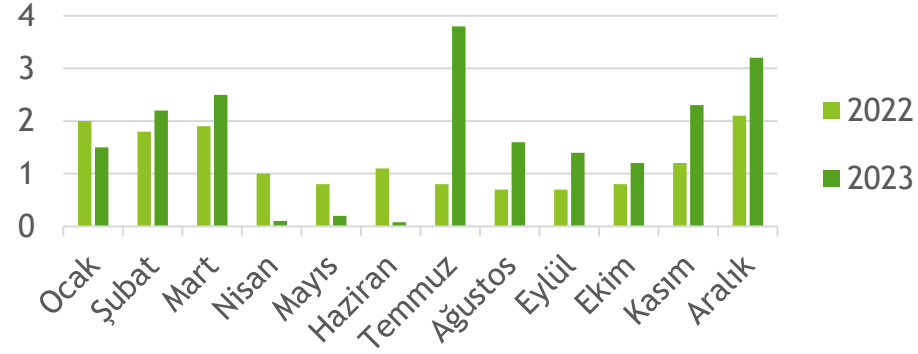
Elektrik ve doğal gaz tüketimleri sürekli izlenmekte ve kayıt edilmektedir. Tesisimizde birçok bölümde ayrı sayaç bulunmakta ve bu sayaçlar sayesinde her bölüm için ayrı izleme yapılabilmektedir. Yapılan bu izlemelerde çıkan veriler günlük, aylık, üç aylık ve yıllık olarak kaydedilmekte ve yapılan toplantılarda irdelenmektedir.

## 2022-2023 Aylara Göre Elektrik Tüketimi(kwh)





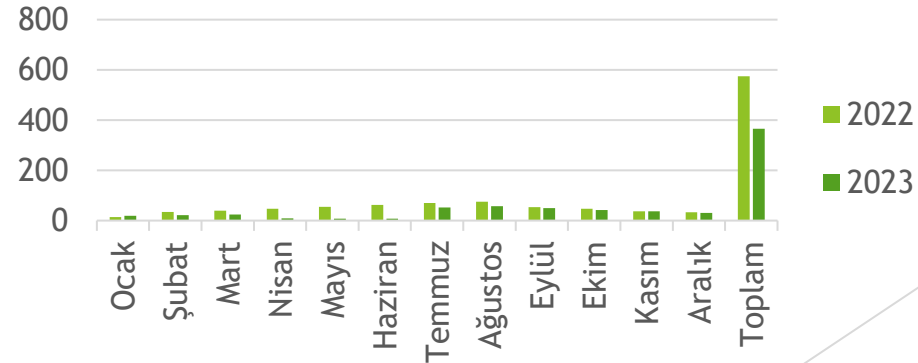
## 2022-2023 Aylara Göre Kişi Başı Elektrik Tüketimi(kwh)



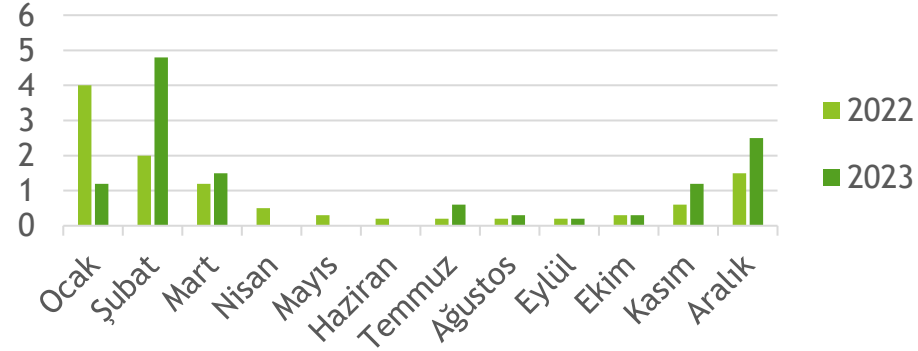
Değerlendirme;

- ❖ 2023 yılında toplam elektrik tüketimi 2022 yılına göre 37% azalmıştır.
- ❖ 2023 yılında pandemi nedeniyle klima santralleri 100% taze hava ile çalışacak şekilde ayarlanmıştır. Bu durum klima santrallerinin 39% daha fazla tüketim yapmasına neden olmuştur.
- ❖ Geceleme sayıları, kişi sayısından bağımsız kullanılması gereken enerji nedeniyle kişi başı elektrik tüketiminin artmasına neden olmuştur.
- ❖ Pandemi nedeniyle havuz pompa çalışma saatleri artırılmıştır.

## 2022-2023 Aylara Göre Doğalgaz Tüketimi(kwh)



## 2022-2023 Aylara Göre Kişi Başı Doğalgaz Tüketimi(kwh)



Değerlendirme;

2023 yılında 2022 yılına göre doğal gaz tüketimi 37% düşmüştür. Otelin açık gün sayısının az olması genel mahallerdeki tüketimin her koşulda devam etmesi nedeniyle kişi başı tüketimde artışa neden olmuştur.

### 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.
- ❖ Doğayla uyumlu bahçemizi damlama ve fiske sistemleri ile sulamaktayız. Ayrıca sulama sisteminde otomasyon ile su tüketimi minimize edilmektedir.
- ❖ Odalarda havlu ve çarşaf değişimleri misafir talepleri doğrultusunda gerçekleştirilmekte ve bu konuda misafirlere bilgi verilmektedir. Misafirin talebi olmaması halinde her iki günde bir değişim yapılmaktadır.

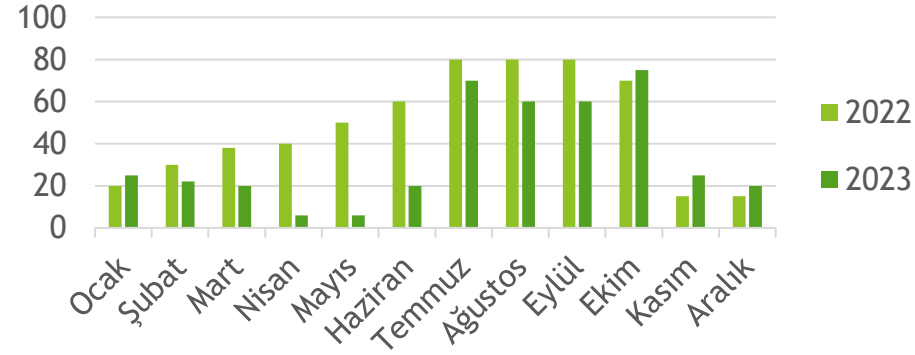
Su tüketiminin azaltılması çalışmaları;

- ❖ 7 noktaya ilave sayaç takılarak su tüketiminin alansal takibi sağlanmıştır.
- ❖ Sunni kayalardaki izolasyonlar yenilenecek su kaçaklarının önüne geçilmiştir.
- ❖ Personel eğitimlerinde su kaynaklarının önemi vurgulanmış, personel alanlarına bilgilendirici yazılar asılmıştır.

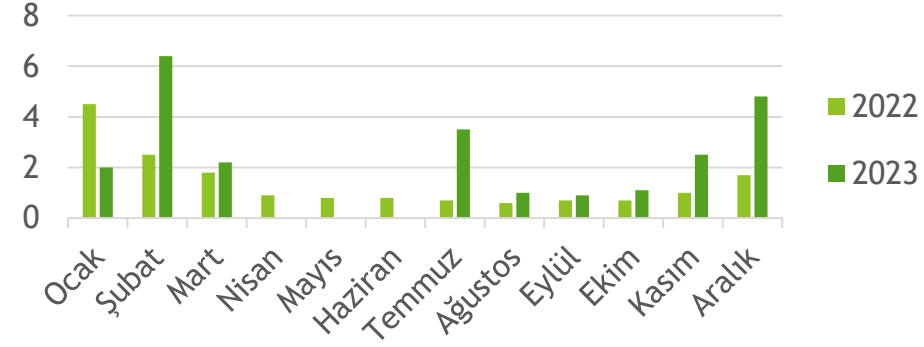
#### HEDEFLERİMİZ

- ❖ Su tüketim oranını düşürmek için personelimizin bilinçlendirilmesi adına eğitim çalışmalarının sürdürülmesi
- ❖ İhtiyaç duyulan noktalarda altyapı revizyonu ile su kaçaklarının önlenmesi
- ❖ Yangın hattının değiştirilmesi
- ❖ Otel odalarında kuvvetlerin kaldırılarak su tüketiminin azaltılması ( Örnek oda yapılmıştır.)

## 2022-2023 Aylara Göre Kişi Başı Su Tüketimi(m<sup>3</sup>)



## 2022-2023 Aylara Göre Kişi Başı Su Tüketimi(kwh)



Değerlendirme;

2023 yılında toplam su tüketimi 2022 e göre 26% düşüş göstermiştir.

2020 yılında pandemi nedeniyle; temizlik ve yıkama periyotları ile havuzlarda filtrasyon artmış ve bu da kişi başı su tüketiminde yükselmeye neden olmuştur.

### SATINALMA

- 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.

#### ❖ Çevre Eğitimleri

Yıllık eğitim programları doğrultusunda çalışanlarımıza çevre eğitimleri verilmektedir. Eğitimler iç ve dış kaynaklı olarak sürdürülmektedir. Çevre Görevlimiz tarafından periyodik olarak verilen eğitimlerle tüm çalışanlarımızın Çevre konusunda bilinçlendirilmesi sağlanmıştır.

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

Enerji Verimliliği Danışmanımız 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

Tesisimizde bulunan binlerce ağacın herhangi bir yangın durumunda zarar görmesini engellemek için çalışmalar yürütmekteyiz.

Bu kapsamda,

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

❖ **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.

❖ **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 2 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.

#### ❖ **Özel Gün Desteği**

Ramazan ayında çalışanlarımıza ramazan paketi ya da alışveriş kartı verilerek bütçelerine katkı sağlanmaktadır.

Bayramlarda ve yılbaşında çalışanlarımıza hediye paketi verilmektedir.

#### ❖ **Organizasyonlar**

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

Anneler Günü ve Kadınlar Günü'nde personel için kutlama organizasyonları yapılmaktadır.

Her sezon başlangıcında ve belirli aralıklarla personel motivasyonunu sağlamak amacıyla piknik organizasyonları yapılmaktadır.

Her ay "Ayın Personeli", "Ayın Stajyeri" ve "Ayın Güler yüzlü Personeli" seçimi yapılmakta ve kendileri ödüllendirilmektedir. Ayrıca yılsonlarında "Yılın Personeli" seçimi yapılmaktadır.

Her ay doğum günü olan çalışanların doğum günü kutlaması bir parti ile yapılmakta ve pasta kesilmektedir.

Pandemi döneminde çalışanlarımızın sağlığını korumak ve yasal şartlara uymak adına kapalı alan etkinliklerimizi azaltarak açık alan aktiviteleri artırılmıştır.

## 8. MİSAFİR ŞİKÂyet VE TALEP YÖNETİMİ

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

Misafir şikâyet ve talep yönetimi uygulamalarımız sertifikasına sahip olduğumuz ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyet Yönetim Sistemi standartları doğrultusunda yürütülmektedir.

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 gözüm 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. 2022 yılı itibarıyla hayata geçirdiğimiz online anket sistemimiz, anket kökenli kağıt atık kavramının ortadan kalkmasına sebep olmuştur.

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

MARBLE HOTEL 2024

<https://marblehotel.com/>