CHEYA
HOTELS & RESIDENCES

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2023

Rapor Hakkında

2023 yılı itibariyle Otelimizde, sürdürülebilirlik çalışmalarımıza başladık. Sürdürülebilirlikle ilgili olarak, Türkiye Sürdürülebilir Turizm Programı'nın yükümlülüklerini yerine getireceğini ve sürdürülebilirlik performansının artırılması için sürdürülebilir yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesini taahhüt eder. Sektörün durumu, çevresel, toplumsal, teknolojik, ekonomik ve kültürel riskler, mevzuat kaynaklı değişiklik ve güncellemeler dolayısıyla yönetim sistemimiz sürekli gözden geçirilmekte, gerekli olması durumunda sistem ve politikalar güncellenmektedir. Bu doğrultuda gerçekleştirdiğimiz gelişmeyi; yönetimimiz, çalışanlarımız, konuklarımız, tedarikçilerimiz ve diğer tüm partnerlerimiz ile paylaşmayı ve böylece bu noktada yaratacağımız farkındalığı artırarak, ortak hedef ve başarılara dönüştürebilmeyi amaçlamaktayız.
Bu hazırlanan sürdürülebilirlik raporu 2023 yılı verilerini içermektedir.

Tesisimiz Cihannuma mah. Akdoğan sok. no:39 Beşiktaş İstanbul . Adresinde hizmet vermektedir.

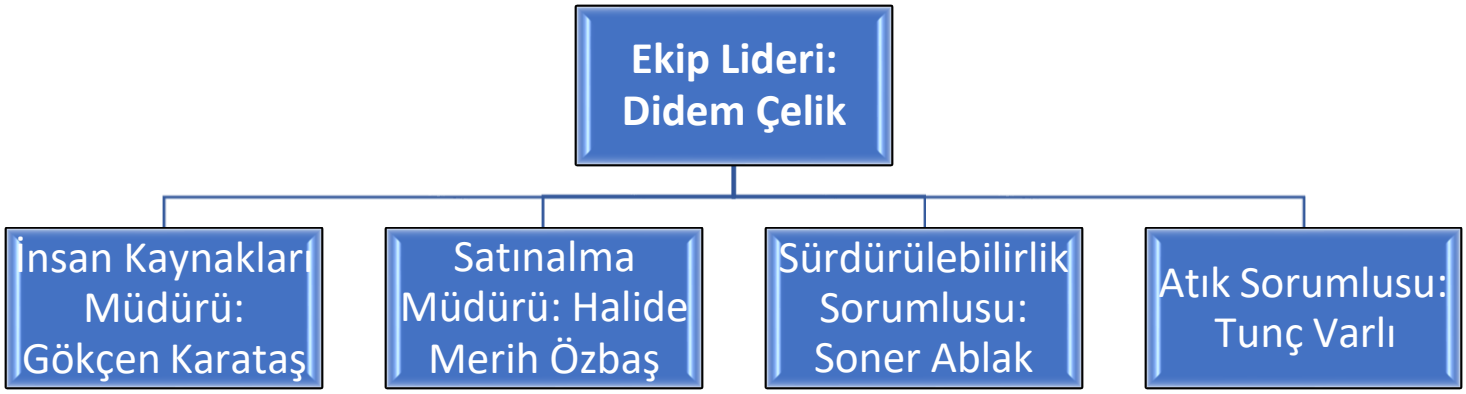
Tesisimizde 11 ekip arkadaşımız ile konaklama hizmetleri sunmaktayız.

Sizlere daha iyi hizmet sunabilmek adına Türkiye'nin Sürdürülebilir Turizm Programına dahil olarak her daim gelişime açık hizmet anlayışını benimsemekteyiz.

1. Tesis Tanıtımı ve Özellikleri

Misafirlerimizin konfor ve huzuru hissetmeleri için gerekli olanaklara sahip odalarımızda, Elektronik kartlı kapı kilit sistemi, Stant by özellikli LCD TV, Şifreli özel kasa, Split klima sistemi, Merkezi yangın sistemi ile bağlantılı duman dedektörü, Yangın Sprink Sistemi, Gürültü için özel yalıtımlı pencere sistemi, Musluklarda %50 tasarruflu perlatör bulunmaktadır, Çay ve kahve seti, Özel hijyen kiti bulunmaktadır.

2. Sürdürülebilirlik Ekibi



KAT GÖREVLİSİ

1. Güvenlik ve hijyen kurallarına uygun çalışmak,

2.Sorumluluğu altındaki alanları (odalar, koridorlar, banyolar, ofisler, ortak alan) istenilen standartta temizlemek,

3.Sorumlu olduğu alanlardaki arızaları amirine bildirmek

4. Unutulan eşyaları amirine teslim etmek,

5. Araç-gereç ve malzemeleri, kullanma talimatına uygun kullanmak.

6. Araç-gereç ve malzemeleri kullandıktan sonra kurallarına uygun olarak temizlemek, muhafaza etmek ve bakım gereksinimi olanları amirine bildirmek.

7. Konuk istekleri ve şikayetleri ile kurallara uygun olarak ilgilenmek,

8.Envanter yapılmasında amirine yardımcı olmak,

9. Konuk çamaşırlarını, yatak takımlarını, havlu ve mefruşatı temizlik ve bakımı için yıkama firmasına teslim etmek ve teslim almak,

10. Gerektiğinde basit çiçek düzenlemelerini ve saksı bitkilerinin bakımını yapabilmek.

11.Amirinin bildirdiği oda değişimini, ilave yatağı yapmak.

12. Yatak açma hizmeti verebilmek,

13. Oda durumunu gösteren oda görevlisi raporunu düzenlemek,

14.Gerektiğinde konuk çocukları ile ilgilenmek,

15.V.I.P. (Very important Person: Çok önemli kişi) konuklara gerektiği şekilde davranmaktır.

16. Sürdürülebilirlik çalışmalarında eğitimlere katılmak ve uygulamalara dahil olmak,

MUTFAK ŞEFİ

1. İşletmenin Kalite politikasını, Gıda Güvenliği Politikasını ve hedeflerini çok iyi bilmek ve kalite ve GGY sistemlerinin uygulanmasını sağlamak.
2. Altında çalışan tüm personelin görev tanımlarına uymasını sağlamak.
3. Şirket standartları doğrultusunda, yiyecek ürünlerinin siparişi, depolanması ve üretilmesini sağlamak.
4. Mutfak personelinin eğitilmesi, organize edilmesi ve görevlendirilmesini sağlamak.
5. Genel Müdür ile personeli arasında iletişim görevi yapmak.
6. Diğer departmanlarla ile iyi iletişim içerisinde bulunmak.
7. Otelin günlük, haftalık ve aylık doluluk oranlarını izlemek ve bu doğrultuda yiyecek ürünlerinin hazırlanmasını sağlamak.
8. Yiyecek ürünlerinin alımında, standart belirlemede, şirket çıkarlarına en uygun ürünü almada katkıda bulunmak.
9. Satın alınan tüm yiyecek ürünlerinin Kontrolünü yapmak.
10. Mutfak koltuk altı stoklarındaki ürünlerin uygun koşullarda ve en uygun stok seviyesinde tutulmasını sağlamak.
11. Menü hazırlanması, planlanması ve uygulanması ile reçetelere uygun çalışılmasını sağlamak.
12. Yöneticileri ile sürekli iletişim halinde olup, ürün kalite ve fiyatlarını izlemek ve bu doğrultuda personelini eğitmek.
13. Sürdürülebilirlik çalışmalarında eğitimlere katılmak ve uygulamalara dahil olmak.

RESEPSİYONİST

1. Personelin haftalık çalışma programını hazırlamak.
2. Diğer departmanlarla ilgili ilişkileri kontrol edip aksayan yönleri personele aktarmak.
3. Günlük işlerin kontrolünü yapmak.
4. Alınan rezervasyonları kontrol etmek.
5. Oda ücretlerinin acenteler nezdinde doğru olup olmadığını kontrol etmek.
6. Gün bitiminde otel proğramından alınan raporları incelemek.
7. İşletme politikasına uygun olarak, personel ve mali konularda maksimum verimin elde edilmesini sağlamak.
8. Tesis imajını iç ve dış ortama karşı geliştirmek.
9. Yeni işe alınan personelin sisteme kazandırılmasını sağlamak.
10. Personele işbaşı eğitimini vermek.

11. Özellikle H/K ve diğer departmanlarla iyi koordinasyon içinde olmak ve koordinasyonu geliştirmek.
12. Kasa, resepsiyon, rezervasyon işlerini eksiksiz yürümesini sağlamak.
13. Tüm personelin bakım, giyim - prezantabl- ve temizliğinin günlük takibini yapmak
14. Konaklama dair konaklama ücretinin tahsili, fatura kesimi, resmi kurum bildirimi ve diğer resmi kurum evrakların düzenli takibini sağlamak.
15. Acenta ve yetkilileri ile iyi ilişkiler kurmak ve geliştirmek.
16. Yönetimden gelen bilgileri ve talimatları personele ulaştırmak.
17. İşletmenin gelir-gider tüm fatura ve fişlerini kontrol etmek,
18. Konaklama, gelir, gider vb konularda istatistiki çalışma yapmak ,
19. Departmana dağıtılan bilgi raporların kontrolünü yapmak. (doluluk, hk maıd raporu vb)
20. Giriş ve çıkışlarda misafire refakat etmek.
21. Misafir şikayetleri ile ilgili çözüm üretme,
22. Ön deskin çevresinin kontrol, düzen ve temizliğini sağlamak.
23. Misafir oda ve ekstra hesaplarının kontrolünü yapmak.
24. Yoğun giriş ve çıkışlarda valizlerin en kısa sürede yerlerine ulaşmasını sağlamak.
25. VIP misafirlerin kotrolü (full comp;hb compl otel sahibinin ve genel müdürümüzün misafirleri) full comp kartının hazırlatılması, meyve sepetlerinin ve odalarının kontrolü ayrıca özel isteklerinin olup olmadığının kontrolü.
26. H/k raporunun kontrolü temizliği,tamamlanmış ve/veya arızalı, kirli odaların belirlenmesi.
27. Konukların Erken Giriş /Geç çıkış vb talep ve mesajların takibi, sonuçlandırılması, varsa özel isteklerinin yöneticisine bildirilmesi,
28. Giriş yapacak misafirlerin giriş saatlerinin öğrenilip, geç giriş var ise ona göre düzenin alınması,
29. Giriş yapılacak odaların kontrolü (chd pass, voucher, pax, fiyat)
30. Çıkış yapan misafirlerin pitlerinin temizletilip yeni giren misafirlerin kartlarının yeniden pitlere konulması. Arşive kalkacak olanların arşive kaldırtılması.
31. Room change control (bilgisayardan yapılıp yapılmadığını kartının değişmesi ve oda kartı ile konaklama kartının numara değişikliği ayrıca register kartın yeni pite konulması.)
32. Günlük kasa kontrolünün yapılması, (Nakit, KK , Havale yoluyla yapılan tüm tahsilatı sistem ile tutarlı olmalı)
33. Adisyonların oda hesaplarına günlük kaydının yapılması,
34. Shift teslim alınırken not book ‘ taki gerekli yazılar okunması,
35. C/outların yapılıp yapılmadığı , yapıldıysa oda ile ilgili uzatma olup olmadığı kontrol edilmeli.
36. Kesilen cari acenta faturalarının üst nüshaları imzalı kaşeli bir şekilde ve rezervasyon evrakları ile birlikte ilgili ile acenteye iletilmesi ve tahsilat takibinin yapması,
37. Gerekli c/in işlemlerini tanımlamak.
38. C/in sırasında misafire otelle ilgili info verilmesi.
39. C/out odalarının fatura işlemlerinin kontrolü ve tamamlanması.
40. C/out esnasında minibar kontrollerinin aksaksız olarak bildirilmesi.
41. Giriş olan odaların blokajlarının kontrolü.
42. İlk olarak müşteri memnuniyetinin sağlanması ve varsa problemlerin en kısa şekilde sonuçlandırılması.
43. Yöneticinin vereceği görevlerin öncelikle yerine getirilmesi.
44. Giriş yapan müşterilerin odaların giderken refakat edilmesi ve valizlerine yardımcı olunması,
45. Eksik evrak ve malzemenin takip edilerek temininin sağlanması,
46. Akıcı konuşma ve güler yüzlü olunması.
47. En önemlisi atik, pratik ve akılcı hareket edilmesi.
48. Misafirlerin araçlarını park etmek veya park alanına yönlendirmek.
49. Tüm telefonları cevaplandırmak.
50. Otel misafirine açılış ve kapanış saatleri, genel üniteler vb konularda tam ve doğru bilgi verilmesi,

51. Çevrede gezilip görülebilecek yerleri, minibüs güzergahları ve kalkış- varış saatleri, transfer işlemleri vb konularda bilgi verilmesi,
52. Misafirden gelen öneri ve/veya şikayetleri yöneticiye iletir. Acil ve/veya önemli konularda ilk olarak yöneticiye haber verir.
53. Misafirlerin kaybettiği eşyalar için başvuruları kabul eder ve gerekli işlemleri başlatır.
54. Sürdürülebilirlik çalışmalarında eğitimlere katılmak ve uygulamalara dahil olmak.

3. Çevre Etkilerinin Azaltılması

Çevreye duyarlı satın alma: Otelimiz satın alımda çevreye duyarlı bir politika izlemektedir, gıda ve katı atığı azaltmak üzere verimli satın alma, enerji tasarrufu ve su tasarrufuna önem vermektedir.

Otelimiz, satın alımlarında çevreye duyarlı ürünlere (çevre etiketli ürünlere) öncelik vermektedir. Satın alınacak ürün grubunda çevre etiketli ürünler yoksa ilgili ürünlerini, üretimi ve diğer tüm süreçleri çevreye zarar vermeyen tedarikçi ve üreticilerden seçer.

Ahşap, balık, kâğıt ve diğer gıdalar için çevre sertifikalı (FSC, MSC, AB-EcoLabel, vb.) veya kaynağı takip edilebilen ürünler tercih edilmektedir.

Tehdit altındaki türler ve satılması yasak olan türler (balık, ağaç, bitki, av hayvanı, vb.) otelimizde alınmamakta ve kullanılmamaktadır.

Otelimizin çevre sertifikalı, yerel ve adil ticaretle satın alma ile ilgili hedefleri bulunmaktadır. Bu çerçevede, satın alımlarımızda yerel ve adil ticaret tedarikçilerinin oranının ve sayısının artmasını hedeflemekte ve buna özen göstermekteyiz.

Otelimizde Türkiye'nin Sıfır Atık programına dahildir. Plan, atık üretiminin düzenli ölçülmesini, izlenmesini, atıkların azaltılmasını, yeniden kullanımını, geri dönüşümü ve atık bertarafını içermektedir.

Katı atıklar gıda, geri dönüşebilir, zehirli/tehlikeli ve organik gibi türlerine göre ayrıştırılmakta, ayrıştırılırken geri dönüşüm ve yeniden kullanım durumları gözetilmektedir

Katı atık bertarafının yerel nüfus veya çevre üzerinde olumsuz bir etkisi olmaması hedeflenmektedir. Katı atık yönetimi ile ilgili "Sıfır Atık Yönetmeliği" mevzuatına uyum sağlanmaktadır.

4. Personel ve Çalışma Hayatı

Personel katılımı: Otelimizin yönetim sisteminin en önemli unsuru çalışanlarımızdır.

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.

Sürdürülebilirlik politikalarımız ve yönetim sistemimiz doğrultusunda oryantasyon eğitimleri dahil; çalışanlara sürdürülebilirlikle ilgili ve çalışma alanlarına ilişkin periyodik eğitim programları, işbaşı eğitimleri, yasal mevzuat gereği alınması gereken eğitimler ve rehberlik destekleri verilir. İş Sağlığı ve Güvenliği eğitimleri, Mutfak/servis/masaj vb. personel için hijyen eğitimleri, su ve enerji tasarrufu, kimyasal madde kullanım kuralları, yangından korunma, ilk yardım, vb. konularında yıllık eğitim planları uygulamaktayız.

Çalışanlarımız tüm eğitim materyallerimize ücretsiz ve açık bir şekilde erişebilmektedir.

Otelimiz 4857 sayılı İş Kanunu'nun ilgili hükümlerine uymayı taahhüt etmektedir ve çalışana en az asgari ücret vermektedir. Ayrıca 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası kanununa ve 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanununa uyumu da otelimiz taahhüt eder.

Otelimiz, sürdürülebilirlik faaliyetlerini yönetmek için bir "Sürdürülebilirlik Ekibi" oluşturmuştur.

5. Yapılan Sosyal Çalışmalar

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 iletişiminde 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 şeklide paylaşmaktadır. Bunu yapmak için otelimizin internet sitesi kullanılmaktadır. İnternet sitemizde sürdürülebilirlik performansı hakkında periyodik raporlar yayımlanmaktadır. Bu raporlar konusuna uygun periyotlarda düzenlenir.

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.

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

Otelimiz ayrıca erişilebilirlikle ilgili yasal düzenlemelere tam uyum sağlamayı ve bu konuda sürekli iyileştirmeyi takip ve taahhüt etmektedir.

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.

6. Kültürel Çalışmalar

Kültürel mirasın sunulması: Otelimiz, yerel halkının fikri mülkiyet haklarına saygı gösterir. Bağlı bulunduğumuz ilin tanıtım broşürleri misafirlerimize girişte sunulur.

Istanbul'u keşfet https://istanbul.ktb.gov.tr/TR-276794/istanbul39u-kesfet.html

Istanbul'da ulaşım https://istanbul.ktb.gov.tr/TR-276132/istanbul39da-ulasim.html

Geleneksel ve çağdaş yerel kültürün otantik unsurları mutfağımızda, tasarımımızda, dekorasyonda değerlendirir.

Eserler: Otelimiz, tarihsel ve arkeolojik eserleri alıp satmaz, ticaretine aracılık etmez ve bunları sergilemez.

Sürdürülebilir yerel gastronominin tanıtımı: Otelimiz yerel ürünlerin tanıtılması ve tüketimine öncelik vermektedir.

Enerji ve çevre

Enerji tasarrufu: Otelimizin enerji tasarrufu politikası bulunmaktadır. Politika, enerji tüketiminin düzenli ölçülmesini, izlenmesini, azaltılmasını ve yenilenebilir enerji kullanımını içermektedir.

Otelimiz enerji tüketimini enerji türüne göre gruplamaktadır, farklı birimlerin enerji tüketimleri izlenmektedir.

Otelimizde kullanılan toplam enerji türe göre ölçülmektedir. Ölçüm için ekteki tablo kullanılmaktadır.