GİRİŞ

Bu El Kitabı; Mehmet Bey Konağı İşletmemizin Sürdürülebilir Turizm ilkelerinin Kalite ve Entegre Yönetim Sistemi yapısı ile uyumunu ve işleyişini açıklar.

Kuruluşumuzun Entegre Yönetim Sistemi, ilgili tarafların ihtiyaçlarından, amaç, politika ve hedeflerinden, sunmuş olduğu hizmetlerinden, iş kapsamından, proses ve deneyimlerinden etkilenerek tasarlanmış ve uygulamaya konulmuştur.

Amacımız, yürürlüğe koyduğumuz ve sürekli geliştirdiğimiz politikalarımız ve prosedürlerimiz ile beraber, çevreye duyarlı, konforlu ve emniyetli bir ortam oluşturarak turizm hedeflerimizin sürdürülebilirliğini devam ettirmektir.

KURULUŞUMUZUN PROFİLİ

İŞLERME ADI: Mehmet Bey Konağı
KAPSAM Konaklama, Kahvaltı
ADRES: Ulucami Mah. 1215 Sok. No: 15

İLÇE: Midyat İL: MARDİN

VİZYON

Turizm ve konaklama sektöründe istikrarlı bir kaliteyi yakalamak, ilimizde/ilçemizde konaklama hizmeti anlamında en profesyonel hizmeti sunmak, sunduğumuz hizmeti kalitesi ile ilçenin prestijli tesisi olmak, bölge turizmine katkı sağlayıp, konaklama memnuniyetini en üst sıralara taşımaktır.

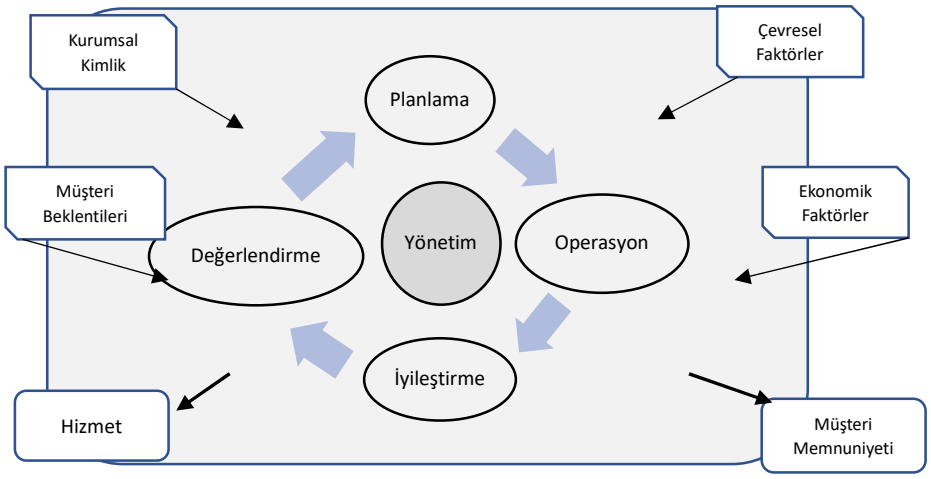
MİSYON

Kalite ve yüksek hizmet anlayışından taviz vermeden zamanın gerektirdiği yeniliklere hızlı bir şekilde adapte olup, sürekli eğitim ve gelişmelerle kendimizi yenileyerek siz değerli misafirlerimizin tüm taleplerine anında, ekonomik ve kaliteli hizmetle cevap vermektir.

- İşletmemize özgü çağdaş otelcilik politika ve prosedürlerini her daim geliştirmek ve yaygınlaştırmak,
- Türk misafirperverliğini, uluslararası standartlarda, imajımıza ve markamıza uygun bir şekilde ön plana çıkartmak,
- Yenileme ve modernizasyon çalışmalarına ara vermeden devam etmek,
- İnsana ve eğitime önem veren bir yönetim şeklini uygulamak,
- Marka imajını sürekli yeni ürünlerle desteklemek, geliştirmek, marka farklılığı yaratmak,
- Kalite arttırıcı programlara yönelmek ve araştırmak, yeni fikirlerin önünü açmak,
- Rekabet üstünlüğü kazanmak ve pazarda düzenleyici rol üstlenmek,
- Ulusal ve uluslararası pazarda taviz vermeyen fiyatlarla pazar payı edinmek, marka imkanlarından yararlanmak,
- Otelcilik bilgi ve deneyimimizi marka imajımızla özdeş hale getirmek,
- Türk Turizminin gelişimine her daim olumlu katkılar yaratmak.

PROSESLERE YAKLAŞIM

Kuruluşumuz hizmet sunduğumuz her alanda aşağıda Tablo 1'de belirtilen proses döngüsünü kullanır. Süreci etkileyen girdilere göre dinamik çözümler üretmeye gayret eder.



Tablo 1: Proses döngüsü ve karar süreci

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKASI MBK-PO-005

Amacımız, yürürlükte bulunan tüm çevre kanunları, tüzükleri ve düzenlemelerine uyarak, hizmet verdiğimiz toplumlara, ergonomik, yüksek kalitede hizmet, ekonomik büyüme, çevre koruma, toplumsal katılım ve istihdam vasıtasıyla fayda sağlamaktır. Çevre ile ilgili amaç ve hedeflerimizi belirleyip, sürekli olarak çevresel performansımızı geliştirme ve faaliyetlerimizin çevre üzerindeki etkileri aza indirme gayreti içindeyiz. Çalışanlarımız, misafirlerimiz, tedarikçilerimiz ve genel olarak toplum arasında çevre konusunda bilinç oluşturmak ana prensibimizdir.

· Bölgesel kalkınma ve istihdamı destekliyoruz, yerel tedarikçileri ve ürünleri tercih ediyoruz.
· Çalışanlarımıza eşit fırsatlar sunuyoruz. Ayırımcılık yapmıyoruz.
· Çalışanlarımızın çalışma haklarına saygı duyuyor, yasal mevzuat hükümleri çerçevesinde takip ediyoruz.
· Zorla çalıştırma ve Çocuk işçiliğin kaldırılmasını destekliyoruz.
· Çalışanlarımıza düzenli eğitimler vererek gelişim ve ilerleme fırsatı sunuyoruz.
· Çalışanlarımıza sağlıklı, güvenli çalışma ortamı sunuyor, istek, öneri ve şikayetlerini iletebilecekleri çeşitli imkanlar sunuyoruz. Çalışanlarımızdan gelen geri bildirimleri değerlendirerek yönetim sistemlerimizin gelişimine katkı sağlıyoruz.
· İş sağlığı ve güvenliğini kurumsal kültür haline getirmek istiyoruz.
· Politikamızı işletirken ilgili taraflarımızın katılımına önem veriyor, şeffaflık ilkesiyle hareket ediyoruz.
· Yerelin/Bölgenin doğal ve kültürel mirasını ilgili misafirlerimize ve çalışanlarımıza aktarıyor, bilgilendiriyoruz,
· Misafirlerimizin her türlü geri bildirimlerini değerlendiriyoruz. Elde ettiğimiz veriler doğrultusunda süreçlerimizi iyileştiriyoruz. Kendimizi sürekli geliştiriyoruz.
· Yatırım planları yaparken, binalar ve alt yapı sistemimizin; korunan hassas alanlara, tarihi mirasa, doğal ve kültürel çevrenin bütünlüğüne olan risklerini dikkate alıyoruz. Arazi kullanımı, inşaat, bakım onarım işlemleri, tasarım, peyzaj düzenlemesiyle ilgili çalışmalarımızda özgün, yerele/bölgeye uygun, sürdürülebilir uygulamalar ve materyaller tercih ediyoruz.
· Binalarımızı ve konseptimizi tasarlarken, başta; özel ihtiyacı olan misafir ve çalışanlarımızın ihtiyaçlarını düşünüyor, herkes için erişilebilir hizmet anlayışını benimsiyoruz.
· Tarihi, arkeolojik, kültürel ve manevi öneme sahip yerel/bölgesel mülklerin, alanların ve geleneklerin tanıtılmasına, korunmasına ve gelişmesine katkı sağlıyoruz.
· Ürün/hizmet alımlarında niteliği ve kalitesini kullanıcılarla değerlendiriyor ve analiz ediyoruz. Tedarikçi seçiminde adil, dürüst ve tarafsız davranıyoruz.
· İnsan haklarına saygı duyuyor; dil, din, ırk, cinsiyet vb. her türlü ayrımcılığı reddediyoruz. Özel korumalı gruplar ve diğer savunmasız gruplara yönelik, ticari, cinsel veya başka herhangi bir istismar veya tacize karşıyız. Aile içi şiddet ve çocuk istismarına karşı alınacak tedbirleri destekliyoruz.
· Tüm süreçlerimizi temel değerlerimize bağlı kalarak, yasal ve ulusal/uluslararası diğer şartlara uyum anlayışı ile sürekli geliştiriyoruz.
· Bilgi güvenliği ile ilgili mevzuata uygun hareket ediyor, süreçlerimizi geliştiriyoruz.
· Sektöre yön veren yenileme, geliştirme çalışmaları ile teknolojik sistemlere yatırım yapıyoruz.
· Faaliyetlerimizi, kendi becerilerimiz ile ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini ele alarak potansiyel riskleri önceden analiz ediyor, sürekli iyileştirme hedefi doğrultusunda geliştiriyoruz. Risk Yönetimi Sürecini tüm iş süreçlerimizde ele alıyor, yeni fırsatlar elde etmeyi amaçlıyoruz.
· Sürdürülebilir kalkınma doğrultusunda, Turizm sektöründe öncü, uzun vadeli değer yaratmayı hedefliyoruz.
· Turizmin çevremiz üzerindeki etkilerini aza indirmek amacıyla, atık yönetimi, doğal kaynak kullanımı, çalışanlara sağlık, güvenlik, kadın ve çocukları koruma konularında bilgilendirme ve eşit hakların tanınması faaliyetleri ile ILO Standartlarının tüm sorumluluğunu alıyoruz ve insan haklarına saygı gösteriyoruz. Bulunduğumuz topluluk ile entegre olma ve toplumsal sorunların çözümünde yer alma konularında yaptığımız çalışmaların, turizmde sürdürülebilirliğin sağlanmasına katkı sağlayacağı inancındayız.
· Doğal kaynakların tasarruflu kullanımının ve bu kaynakların etkin bir şekilde yönetilmesinin, turizmin sürdürülebilirliğinin sağlanması açısından çok önemli olduğuna inanmaktayız. Çevre konusunda gerçekleştirdiğimiz uygulamalarla, bölgemizde sektörümüzün örnek bir işletmesi olmayı hedeflemekteyiz.

ÇEVRE KORUMA VE ATIK YÖNETİMİ POLİTİKASI MBK-PO-006

Çevreyi korumaya, kirliliği önlemeye özen gösterir; çevreye olabilecek olumsuz etkilerimizi en aza indirerek korunmasına önem veririz.
· Yasal düzenlemelere uyum sağlar, çevreye etkimizi azaltmaya çalışırız.
· Atıklarımızı kaynağına, gruplarına ve tehlike sınıflarına göre etkin şekilde ayırmaya özen gösteririz.
· Tehlikeli maddeler ve kimyasalların yalnızca ihtiyaç durumunda ve gerektiği kadar kullanılmasının hem çevreye olan negatif etkileri hem de atık miktarını azaltacağını biliriz,
· Satın aldığımız malzemelerde "geri dönüşüm" ve "çevre dostu" etiketi olanları tercih ederek doğayı korumaya katkıda bulunuruz. Yeniden kullanıma imkan sağlayacak fırsatları yaratmaya çalışırız,

· Peçete, tuvalet kâğıdı gibi kağıt veya ambalaj gibi tek kullanımlık malzemeleri gerektiği kadar kullanıp doğaya daha az atık bırakmaya özen gösteririz,
· Atıkları sınıflarına ve özelliklerine göre ayrı alanlarda depolayıp; yasal depolama süre sınırlarını aşmadan usule uygun şekilde yok edilmesini sağlar, kayıtlarını muhafaza ederiz,
· Su, enerji ve tüm doğal kaynakları tasarruflu kullanmaya çalışırız. Bu hassasiyetimizi çalışanlarımız, misafirlerimiz, tedarikçilerimiz ile paylaşırız.
· Çevre yönetimi konusundaki performansımızı ölçer, bu verileri hedefler ile izler ve performansımızı geliştirmeye çalışırız.
· Çalışanlarımızı çevre konusunda eğitmeyi ve duyarlılıklarını artırmayı amaçlarız.

ENERJİ VERİMLİLİĞİ POLİTİKASI MBK-PO-007

Sınırlı enerji kaynaklarımızı korumak amacıyla enerjiyi verimli kullanmaya gayret ediyor ve enerji sarfiyatımızı azaltmak için hedefler belirliyoruz.

· 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, ekipman, teçhizat ve teknoloji alternatiflerini araştırıp bulmaya, satın almaya ve kullanmaya çalışırız.
· Enerji Yönetim Sistemimizi dokümante 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.

KADIN, ÇOCUK HAKLARI VE CINSIYET EŞİTLİĞİ POLİTİKASI MBK-PO-008

Cinsiyet eşitliğine önem veririz. Kadın ve çocuklar ile ilgili her türlü şiddet ve ayrımcılığa karşıyız. Onları birey olarak tanımak, haklarına saygı duymak, her türlü psikolojik, fiziksel, ticari vb. sömürüye karşı gözetmek ve korumak öncelikli sorumluluğumuzdur.

· Cinsiyet farkı gözetmeksizin tüm çalışanlarımızın sağlık, güvenlik ve refahlarını sağlarız.
· Kadınların iş gücüne katılımını tüm departmanlarımızda destekler, eşit fırsatlar sunarız.
· Cinsiyet ayrımı yapmadan «eşit işe eşit ücret» politikası ile hareket ederiz.
· Eşitlik ilkesi gözetilerek görev dağılımı yaparız.
· Kariyer fırsatlarından eşit düzeyde faydalanılması için gerekli ortamı sağlarız.
· Eğitim politikaları oluşturur, kadınların katılımına ve farkındalığın artmasına destek oluruz.
· İş-aile yaşam dengesini koruyan çalışma ortamı ve uygulamalarını oluştururuz.
· Kadınların şirket yönetiminde olmaları için destek verir, eşit fırsatlar sunarız.
· Kadınların hiçbir şekilde istismar, taciz, ayrımcılık, bastırılma, zorlama, iftira vb. durumlara maruz kalmasına müsaade etmeyiz. Dünya'ya ve kurumumuza kattıkları değerin daima farkında olur ve varlıklarını destekleriz.
· Kendi kurumlarımızda 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 hissedecekleri ortamlar/imkanlar 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 tesis yönetimine bilgi verir, gerekli görülen durumlarda resmi kuruluşlardan yardım isteriz.
· Hiçbir çalışanımızı zorla veya istemediği bir işte çalıştırmayız.

SATIN ALMA POLİTİKASI MBK-PO-009

Sürdürülebilir tedarik anlayışı doğrultusunda tedarikçilerimiz ve çözüm ortaklarımızın;

· Kalite Güvence Yönetim Sistemleri, Çevre ve İş Sağlığı Güvenliği Yönetim Sistemleri, uluslararası düzeyde kabul görmüş çevre ve sürdürülebilirlik etiketlerine veya sertifikalarına sahip olmasına,
· Üretim ve tedarikte, çevreye zararlı etkilerinin olmamasına, çevre mevzuatlarına uyuyor olmasına,

· Kaynakları; doğal yaşama, ekosisteme zarar vermeden, uygun bir şekilde kullanıyor veya tüketiyor olmasına, avlanma yasaklarına uyuyor olmasına,
· Atıklarını en aza indirmek ve doğru yönetmek için çalışıyor olmasına, ürün ambalajlarında daha az ambalajlamaya veya dökme ambalajlama alternatifleri sunuyor olmasına,
· Çevre dostu, tasarruflu, yöresel, etik değerlere önem veren, geri dönüşebilir veya geri dönüştürülmüş malzeme kullanan, organik, biyolojik, vegan, hayvanlar üzerinde denenmemiş, zararlı kimyasal bileşenler veya kirleticiler içermeyen alternatifleri sunmalarına,
· Yerli ve yerel üretim/hizmet sağlayıcısı olmasına,
· Bölgemizin yöremizin mutfağını, geleneklerini, kültürünü yansıtan ve tanıtan ürün veya hizmet olmasına önem verir ve bu bakış açımızı paydaş tedarikçilerimize iletiriz. Tedarikçilerimiz ile birlikte verimli satın alma fırsatları yaratmaya çalışır, tedarik süreçlerinden doğan çevre etkilerini azaltmayı hedefleriz.

KAZA VE ACİL DURUM POLİTİKASI MBK-PO-010

Misafirlerimiz ve çalışanların güvenliği, sağlığı ve konforu mutlak hedefimizdir.

· Çalışanlarımızın en rahat ve misafirlerimizi memnun edecek şekilde çalışmalarını sağlayacak ortam sağlarız.
· Çalışma saatlerine özen gösteririz. Çalışanlarımızın özlük haklarını koruruz.
· Çalışanlarımız ile düzenli olarak toplantılar ve sosyal etkinlikler düzenleriz.
· Dikkat gerektiren işlerde çalışan görevlilerimizin koruyucu ekipman ve güvenli çalışmasını sağlar, olabilecek aksiliklerde derhal müdahale ederiz.
· Misafirlerimizin güvenliği ve konforu için en uygun şartları sağlarız.
· Olası tehlikelere ve öngörülmemiş olaylara karşı hazırlıklıyız. Bunu sağlamak için gelişmeleri sürekli takip ederiz.
· Dezavantajlı misafirlerimizin güvenliği ve rahatı için en modern ve ergonomik çözümler sunarız.

KÜLTÜREL MİRASIN KORUNMASI POLİTİKASI MBK-PO-011

Bulunduğumuz bölgenin, şehirin, yörenin bütün özelliklerini ve kültürünü tanır ve yakından takip ederiz.

· Kültürel mirasımızı korumak misafirlerimize gelecek nesillere aktarmak ve tanıtmak öncelikli hedeflerimizdendir
· Misafirlerimize bölgemizin gelenek ve göreneklerini tanıtıcı kültürel etkinlikler düzenleriz. Tanıtıcı afiş, liflet, görseller veya kreasyonlar hazırlarız.
· Yöremizin yemekleri, giyim ve yaşam kültürünün yanı sıra coğrafik özelliklerini, el sanatlarını, gezi yerlerini tanıtırız.

İLETİŞİM POLİTİKASI MBK-PO-012

Hizmetlerimizin başarılı şekilde sunulabilmesi her türlü iletişim kaynaklarının açık, kolay ve erişilebilir olması, herkesi memnun etmesi gerekir. Burada personel katılımı yönetim sisteminin en önemli ögesidir.

· 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.
· 4857 sayılı İş Kanunu, 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası kanunu ve 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanununa uymayı taahhüt ederiz.
· Her türlü iletişim kaynakları ve kanalları prosedür veya talimat olarak açıkça belirlenmiştir.

· **Müşteri deneyimi:** Tesislerimizde müşteri 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.

· Müşterilerimize/misafirlerimize enerji tasarrufu ve kirliliği azaltıcı uygulamaları benimseyici öneriler sunularak katılımları sağlanmaya çalışılır.