



MİSAFİR EVİ

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM PLANI 2023

MİSAFİR EVİ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKASI

MİSAFİR EVİ 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 konu da 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 başarılarımızı her geçen gün arttırmayı hedeflemekteyiz.

2023 yılı raporumuz tesisimiz hakkında genel bilgileri ve Sürdürülebilirlik çalışmalarımızı içermektedir.

1.MİSAFİR EVİ TARİHÇESİ

MİSAFİR EVİ 2007 yaz sezonundan beri Muğla/ Fethiye /Kaya köy karakeçiler mahallesinde faaliyet göstermektedir.

Kırsal da doğal ve sessiz bir ortamda misafirlerine güzel bir tatil ve Konaklama imkanı sunmaktadır.

Taş ve ahşap malzeme kullanılan bina aynı zamanda evim olduğu için kullanılan tüm malzemeler, mobilyalar, tekstil malzemeleri organik ürünler seçiler hazırlanmıştır.

www.kayamisafirevi.com

2. MİSAFİR EVİ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKASI

MİSAFİR EVİ 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

MİSAFİR EVİ, tüm ürünler, hizmet işlemleri ve diğer faaliyetleri ile ilgili Yasal düzenlemelere uymayı İlke edinmeyi taahhüt eder.

❖ İnsan Hakları

MİSAFİR EVİ 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

MİSAFİR EVİ İnsan Kaynakları süreçlerinin temelini insana, dolayısıyla çalışanlarımıza ve misafirlerimize verdiğimiz değer oluşturmaktadır. MİSAFİR EVİ' in de çalışanlarımızın sağlık, güvenlik ve mutluluğu çok önemlidir. Dışardan aldığımız hizmetlerde de işçi güvenliğine ve yasal düzenlemelere çok dikkat edilir.

❖ Misafir Memnuniyeti ve Güvenliği

Misafirlerimiz bizim var olma sebebimizdir. Varlığımızı sürdürmek misafir memnuniyetini sağlayarak sürdüreceğimiz için, Misafirlerimizin şikâyetlerini takip etmek, konuyla ilgili misafirlerimizi bilgilendirmek ve çözmek yoluyla şikâyetlerini fırsat haline getirmek birincil görevimizdir.

❖ Çocuk Hakları

MİSAFİR EVİ aile ve çocuk oteli konseptindedir. Geleceğimizi çocukların şekillendireceği bilincindeyiz. MİSAFİR EVİ çocukların her türlü sömürsünü kınar ve eğitim amacı dışında 18 yaş altı çocuklar işe alınmaz. MİSAFİR EVİ çocuk haklarına saygı, çocuk istismarının önlenmesi, bakıma ve korunmaya muhtaç çocuklara yardım konularında faaliyet gösteren tüm yasal kuruluşlarla işbirliği içerisindeyiz. Bu kuruluşlarda gönüllü olarak hizmet vermekteyiz. Ayrıca ihtiyaç sahibi çocuklara Fethiye Turizm Kültür Çevre ve Eğitim Vakfı(FETAV) aracılığı ile ihtiyaç sahibi iki üniversite öğrencisine burs vermekteyiz. Bu çalışmalarımızı arttırarak devam ettireceğimizi taahhüt ederiz.

❖ **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.

Katı atıklarımızı Fethiye Belediyesi toplama merkezine kendi imkanlarımızla ulaştırıyoruz. Organik atıklarımızın bir kısmını köydeki hayvanlara ulaştırıyor diğer kısmı ile Compos yapmaktayız.

Bölgemize özel bitki ve hayvan türlerini korumak için özen gösteriyoruz. Fethiye Ticaret Odası tarafından hazırlanan BABADAG BİTKİLERİ kitabına katkıda bulduk.

❖ **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.

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

Yerel ekonomiye katkımızın farkındayız bu nedenle tedariklerimizin büyük kısmını köydeki küçük üreticilerden, Cuma Pazarından yapmaktayız. Karbon ayak izine önem veriyor ürünlerimiz 20 km'lik alan içinden temin etmeye özel önem veriyoruz.

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.

3.ÇEVRE İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ POLİTİKASI

MİSAFİR EVİ 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 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 iş birliği yapmaya özen gösteririz.
- ❖ Misafirlerimizi çevreye duyarlılığımız konusunda bilgilendirilerek, konaklama süresince doğaya saygılı olma ve korumak için katkıda bulunmalarını bekleriz.

4.KALİTE POLİTİKASI

MİSAFİR EVİ olarak, müşteri memnuniyetini sağlayarak rekabet gücümüzü artırabileceğimize, yer aldığımız pazarlarda çevremize örnek olmaya çalışıyoruz.



- ❖ Hedefimiz, taahhüt etmiş olduğumuz hizmetleri yüksek kalitede en iyi şekilde vermektir.
- ❖ Müşteri, çalışan ve diğer taraflardan gelebilecek geri bildirimleri, yasal mevzuatların da ötesinde müşteri odaklı bakış açısı ile adil ve tarafsız olarak değerlendiririz.

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 yeni uygulamalara geçmekteyiz.

6.ATIK YÖNETİMİ



GERİ KAZANABİLİR 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. MİSAFİR EVİ 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 tarafımdan takip edilmektedir.



Genel alanlarda ve misafir odalarında atıklarını ayrıştırmalarını sağlamak için misafirlerimize ayrıştırma kutuları sağlamaktayız. İşletmemizde 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 Fethiye Belediyesine 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.

Mutfak ürünlerimizi yerelden temin etmekteyiz. Ve taşımada bez torbalar, sepet, şişe, yumurtalık ve saklama kapları ile taşımayı gerçekleştirmekteyiz.

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 arab sabunu kullanılmaktadır. minimum atıkla çevreyi korumaktayız. Kâğıt tüketimimiz hiç yok denilebilir. Duyurularımızı mail ortamında yapmaktayız. Yönetim sistemlerimize ve yasal standartlara göre kayıt alınması gereken dokümanlar mümkün ise elektronik ortamda oluşturulmakta ve bilgisayar üzerinde depolanmaktadır.

ELEKTRİK TÜKETİMİ

Satın aldığımız tüm elektronik ürünlerin enerji tasarruflu olmasını ve tüm çalışanlarımızın enerji tasarrufu konusunda eğitim vermekteyiz. 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.
- ❖ Tesis içerisinde birçok alan gün ışığından faydalanarak enerji tüketimini azaltacak şekilde tasarlanmıştır.
- ❖ Tüm elektrikli cihazların belirli aralıklara bakım ve temizlikleri yapılarak oluşabilecek enerji kayıpları minimize edilmektedir.
- ❖ Çay için odunlu semaver kullanılmakta. Hem enerji tasarrufu hem daha lezzetli ve görsel zenginliği mevcut.
- ❖ Yemeklerimiz odun ateşinde pişmekte.
- ❖ Ekmeğimizi geleneksel yöntemle kapakta yapmaktayız.

NOT: Odunumuzu bahçemizdeki ağaçların budanması sırasında stoklamaktayız.



Kapakta pişmiş ekşi mayalı (hızır mayalı) ekmeğimiz.

HEDEFLERİMİZ

- ❖ İşletmemiz de 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
- ❖ Elektrik tüketimleri aylık bazda sürekli izlenmekte ve kayıt edilmektedir.. Yapılan bu izlemelerde çıkan veriler yıllık olarak kaydedilmekte ve yapılan toplantılarda irdelenmektedir.

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.

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

- ❖ Düşük debili özel musluklar ve duş başlıkları kullanılmaktadır.
- ❖ Düşük hacimli rezervuarlar aracılığıyla sifon suyu kullanımını azaltmaktayız.
- ❖ Oda tuvaletlerinden gerçekleşen su sızıntılarının fark edilmesi ve önlenmesi konusunda çok titiz çalışıyoruz, 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 günde bir değişim yapılmaktadır.

HEDEFLERİMİZ

- ❖ Su tüketim oranını düşürmek için personelimizin bilinçlendirilmesi adına eğitim çalışmalarının sürdürülmesi
- ❖ İhtiyaç duyulan noktalarda altyapı revizyonu ile su kaçaklarının önlenmesi

SATIN ALMA

- ❖ Satın alımlarda karbon ayak izine önem veriyor 20 km.lik alan dışına çıkmamaya çalışıyoruz.
- ❖ 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.
- ❖ Köylüden, pazarlar 'dan ve yerel ürünler tüketilmekte. Alışveriş sırasında bez torba, sepet, saklama kabı, yumurtalık, şişe mutlaka yanımızda taşınmakta.
- ❖ Zeytin, zeytin yağ ve reçeller bahçemizde kendi yetiştirdiğimiz ağaçlardan elde edilmekte. Hiçbir zirai zehir ve suni gübre kullanılmadığı için tamamen organik ürünlerdir.

1. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK FAALİYETLERİ

❖ Endemik Bitkileri Koruma ve Tanıtma

Endemik türlerin korunması ve kayıt altına alınması ile ilgili Projelere sponsorluk yapmaktayız.



❖ Çevre Eğitimleri

Yıllık eğitim programları doğrultusunda çalışanlarımıza çevre eğitimleri verilmektedir. Ayrıca hazırladığımız "İSRAF ETME" (YABANA GİTMESİN) konulu sunum ile çeşitli kurum ve kuruluşlarda toplantılara katılıp insanların bilinçlenmesini sağlamaya çalışmaktayız.

Yangınla M¼cadele

Tesisimizin ve çevremizin herhangi bir yangın durumunda zarar görmesini engellemek için çalışmalar y¼r¼tmekteyiz.

Bu kapsamda,

- ❖ çalışanlarımıza yangın eğitimi verilmiştir.
- ❖ Acil durum planı oluřturulmuřtur.
- ❖ Yangın tatbikatları d¼zenlenmiřtir.
- ❖ Duman sensörleri daima aktiftir.
- ❖ Tesis civarında hatta Kaya köy Fethiye arasına muhtarlığa yaptığımız katkılarla su bidonları yerleştirilmiştir.

Mavi Kapak Toplama

MİSAFİR EVİ olarak, Kaymakamlığımızı bağlı kuruluşlara topladığımız mavi kapakları teslim etmekteyiz.

❖ YÖRESEL BİLGİLENDİRME

Tesisimizde konaklayan misafirlerimize bölgemiz ve yöremizle ilgili tarihi ve kültürel miraslarımızı anlatarak katkıda bulunmaktayız. Bu anlatımlarımızı resimler ile göstererek desteklemekteyiz.



"ARABAYA BİNME BİSİKLETE BİN"

Sloganıyla misafirlerimizin Kaya köy ve civarını temin ettiğimiz bisikletlerle gezmelerini sağlıyoruz.



2.MİSAFİR ŐİKÂYET VE TALEP YÖNETİMİ

MİSAFİR EVİ 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; Őikâyetlerin varlığından haberdar olunması, bu Őikâyetlerin 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 pansiyonumuzda kalış süresince ya da pansiyondan ayrıldıktan sonra Şikâyetlerini bildirebilirler. Etkin bir misafir geri bildirim süreci takibi için internet üzerinden misafirlerimizin online sitelere yapmış olduğu yorumlar veya geribildirimler takip edilebilmekte ve cevaplanabilmektedir.

Misafirimizin kalışı süresince tarafımıza bildirdiği Őikâyetler Resepsiyonda bulunan Őikayet defterine veya sözlü bir şekilde bizlere yapabilmektedir. Misafirimizin sonuçtan memnuniyeti yine Őikayet defterine veya sözlü olarak bizlere aktarabilmektedir.

