



GÖNÜL KÖŞKÜ
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
YÖNETİM PLANI 2023

GÖNÜL KÖŞKÜ OTEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKASI

Sürdürülebilirlik, içinde bulunduğumuz zamanın ekonomik ve sosyal ihtiyaçlarını, ekosistem üzerinde olumsuz etki yaratmaksızın ve gelecek nesillerin olanaklarına zarar vermeden karşılamak olarak tanımlanmaktadır. GÖNÜL KÖŞKÜ olarak gelecek nesiller için de geniş bir tabana yayılmış refahı tesis eden ekonomik, çevresel ve sosyal sorunları ortaklaşa ele alarak sağlıklı bir toplum geliştirmeyi hedef alan uzun vadeli, bütünlük bir yaklaşıma sahip çalışmalar yapmaktayız. Sürdürülebilirlik uygulamalarıyla otel olarak sadece çevreye yardımcı olmakla kalmayıp, işletmemize gelen misafirlerinde bilinçlenmesi amaçlanmaktadır.

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

1. GÖNÜL KÖŞKÜ TARİHÇESİ

Gönül köşkü 2012 yılından beri BEYKOZ İSHAKLI MEHALLESİNDE faaliyet göstermektedir.

Önceliği doğanın içerisinde ve doğaya zarar vermeden özel tasarlanmış mimarisi ile misafirlerinin ihtiyaçlarına uygun bir mekandır.

2. GÖNÜL KÖŞKÜ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKASI

Güvenli bir çalışma ortamının tahsis edilmesi, toplumu bilinçlendirici çalışmalar yaparak yenilebilir enerji kaynaklarının kullanımına ağır vererek çevreye zarar vermeden, toplumları refaha kavuşturacak ekonomik büyüme, çevre koruma ve sosyal gelişim çalışmalarıyla topluma katkıda bulunmaktır.

Bu hedef doğrultusunda ilerlerken aşağıda belirtilmiş olan maddeler temel prensiplerimizi oluşturmaktadır.

- **Yasal Düzenlemeler**

Gönül Köşkü : Tüm ürün ve hizmetleriyle yasal düzenlemelere uymayı ilke edinmiş bir işletmedir.

- **İnsan Hakları** Herkese ırk, renk cinsiyet, dil, din siyasal ya da başka türden kanaat ulusal yada toplumsal köken mülkiyet, doğuş veya başka türden statü gibi herhangi bir ayrım gözetmeksizin eşit davranma ilkesine dayalı olarak Otelimiz hizmet vermektedir.
- **Çalışanların Güvenliği ve İnsan Kaynaklarına Yatırım**

Birinci amacımız güvenli çalışma ortamının tahsis edilmesi çalışan bireylerin fiziksel, ruhsal ve sosyal durumunun üst düzeye çıkartılması, çalışanın sağlığında meydana gelebilecek risklerin en aza indirilmesi için koruyucu önlemlerin alınması ve uygulanması, çalışanın işine, işin çalışana uygun olmasına dikkat edilerek çalışma ortamı yaratılmaktadır.

- **Misafir Memnuniyeti ve Güvenliği**

Müşterilerimizin tüm iletişim kanallarımızdan bize ulaşan talep, öneri ve geri bildirimlerini etkili biçimde değerlendirerek memnuniyetlerini sağlamak temel amacımızdır. Sunduğumuz tüm hizmetlerimizin odak noktasında olan “Müşteri Memnuniyeti” ni en üst düzeye taşımak ve sürdürülebilirliğini devam ettirmek bulunmaktadır.

- **Çocuk Hakları**

Çocuklar toplumun en önemli unsurlarından biridir. Bu nedenle, çocukların haklarının korunması ve onların ihtiyaçlarına duyarlı bir toplum oluşturmak son derece önemlidir. Otelimizde bu ilkeleri benimseyerek ilerleyen çocuk haklarına sahip çıkan bir işletmedir. 18 yaş altı çocuklar işe alınmaz.

- **Çevreye Saygı – Enerji Tasarrufu**

- Aşağıda olan maddelerle işletmemiz çalışmalarına devam etmelidir ve bu bilinçle faaliyetimizi sürdürmeye çalışıyoruz.

- Tükenebilir fosil kaynaklar yerine güneş, rüzgar gibi yenilenebilir enerji kaynakları tercih edilmeli. Yenilenebilir enerji kaynaklarından enerji üretimi sağlanmalı ve karbon emisyonu azaltıyoruz.

- Enerjinin ve suyun tükenebileceđi bilincinde enerji ve su tasarrufu yapıyoruz.

- Atık yönetimi yapılarak tüketim odaklı değil, geri dönüşüm odaklı bir yaklaşım benimsenmeli. Atıkların çevreye verdiği zararı azaltmak için tekrar kullanılabilir atıklar, geri dönüştürmeli. Kullanılmayacak olanlar ise çevreye zarar vermeden ortadan kaldırıyoruz.

- Ulaşım için çevreye duyarlı seçenekler tercih ediyoruz. Bireysel olarak bakıldığında kısa mesafede araba yerine bisikleti tercih etmek, sürdürülebilir bir yaşam için örnek verilebilir. Ancak motorlu taşıt sektörü de bu konuda dikkat etmeli ve araçlarda kullandıkları teknolojileri, çevreye dostu teknolojilerle değiştiriyoruz.

- Her çocuğın ve gencin eğitime erişimi desteklenmeli ve farkındalık yaratmak için eğitim kurumlarının müfredatına sürdürülebilirlik konusu eklenmeli.

- Her insanın ekonomik özgürlüğünü kazanabilmesi için kurum ve kuruluşlar tarafından iş imkanları oluşturulmalı. Sadece iş imkanı değil, çalışma şartlarında da eşitlikçi yaklaşım benimsenerek gelir ve emek adaletinin sağlanmasına dikkat ediyoruz.

- Ayrımcılık olmaksızın her insanın eşit haklar çerçevesinde sağlık hizmetlerine ulaşması için çalışmaları yapıyoruz.

- **Gıda Güvenliği ve Hijyen**

Gıda güvenliği, gıdaların tüketim için uygunluğu ve tüketicilerin gıda kaynaklı sağlık risklerine karşı korunması amaçlanmaktadır ve işletmemiz bu konuya çok dikkat etmekte insan sağlığını bozacak her türlü önlem alınmaktadır.

- **Yatırımcılarımız ve İş Ortaklarımız**

Bilgi ve tecrübemizi maksimum düzeyde tutmaya çalışıyoruz. Müşterilerimize sunduğumuz ve desteğini vermeye devam ettiğimiz kişilerle tüm personelimizin tecrübesini arttırarak hizmet kalitemizi ve müşteri memnuniyetini arttırmayı amaçlıyoruz.

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

Yerel ekonomiye katkımızın farkındayız bu nedenle tedariklerimizin büyük kısmını yerel üreticilerden yapmaktayız. Yerel üreticiden taze insan sağlığını etkilemeyecek ürünler alarak yerel ekonomiye desteklemeyi amaçlıyoruz. Sürdürülebilir turizm için, enerji, su ve atık verimliliği yüksek, çevre dostu ürünler ve hizmetler satın alıyoruz.

- **Sosyal Sorumluluk**

Sosyal Sorumluluk, yaşam kalitesini iyileştirmek amacına ulaşmak için, kendi çalışanlarıyla, onların aileleriyle, bütün toplumla birlikte ekonomik, sosyal, kültürel ve çevresel gelişmeye destek verme sorumluluğu anlamına geliyor ve Otel olarak bu çalışma prensiplerini benimseyerek faaliyetlerimizi sürdürmekteyiz.

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

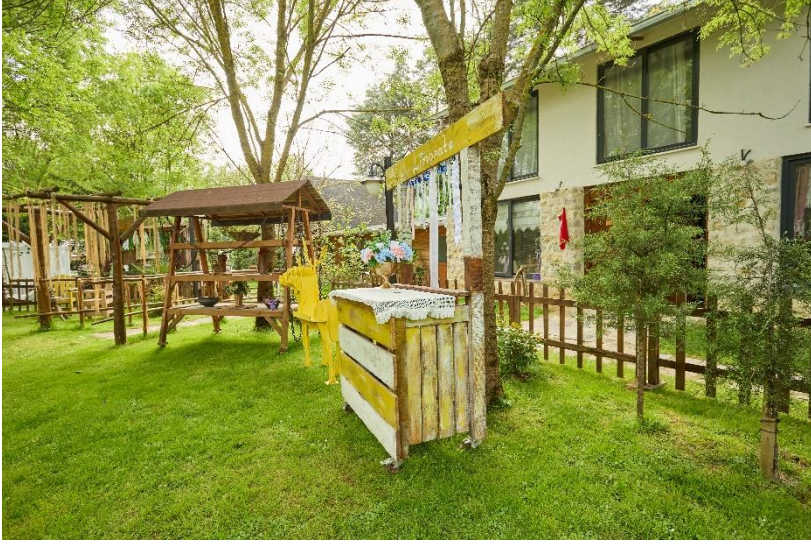
Gönül Köşkü olarak, faaliyetlerimizi yasal mevzuatlara, çevre ve iş güvenliği standartlarına uygun olarak gerçekleştirmekteyiz.

4. **KALİTE POLİTİKASI**

Güvenli bir çalışma ortamının tahsis edilmesi, toplumu bilinçlendirici çalışmalar yaparak yenilebilir enerji kaynaklarının kullanımına ağır vererek çevreye zarar vermeden, toplumları refaha kavuşturacak ekonomik büyüme, çevre koruma ve sosyal gelişim çalışmalarıyla topluma katkıda bulunmaktır.

5. **ÇEVRE YAKLAŞIMIMIZ**

Doğanın yapısını bozmadan doğa dostu yapı malzemeleri ile işletmemizi destekliyor ve ağaçlandırma yapıyoruz.



- Atık yönetimi yapılarak tüketim odaklı değil, geri dönüşüm odaklı bir yaklaşımı benimsiyoruz.
- Atıkların çevreye verdiği zararı azaltmak için tekrar kullanılabilir atıklar, geri dönüştürerek kullanılmayacak olanlar ise çevreye zarar vermeden ortadan kaldırıyoruz.
- Yöresel Bilgilendirmeler: Tesisimizde konaklayan misafirlerimize bölgemiz ve yöremizle ilgili tarihi ve kültürel miraslarımızı anlatarak katkıda bulunmaktayız. Bu anlatımlarımızı resimler ile göstererek desteklemekteyiz



Mutfak ve danışma bölümümüzde atık kutuları bulunmaktadır

Su tasarrufu sağlamak için 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.



Butik Otelimizde uyguladığımız Atık Yönetim Sistemi ile ilgili bilgilendirme yapmakta ve onları da atık miktarını azaltma ve oluşan atıkları ayrıştırma konusunda teşvik etmekteyiz.

Müşterilerimizi bilinçlendirmek için uyguladığımız bazı çalışmalar.



- **ELEKTRİK 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.
- 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.
- Odaların su ısıtmasında güneş enerji panelinden faydaniılmaktadır.
- Isıtma ve soğutma cihazlarının yerleşimi enerji verimliliğini azaltmayacak şekilde planlanmaktadır.



MİSAFİR ŞİKÂYET VE TALEP YÖNETİMİ

Müşteri memnuniyetini geliştirmek için aşağıdaki harika adımları uygulamaya çalışıyoruz.

- Müşteri Geri Bildirimlerini Topluyoruz.
- Müşterilerinizden Gelen Önerileri Dikkate Alıyoruz.
- Ürünlerimizi ve Hizmetlerimizi Geliştiriyoruz
- Müşterilerimizi Takip Edip İhtiyaçlarını Belirliyoruz.
- Çok Kanallı Destek Sunuyoruz.
- Müşteri Memnuniyetini Düzenli Olarak Ölçüyoruz.
- Tüm İletişim Kanallarından Geri Bildirim İstiyoruz.
- Tüm Ekiplerimizle Geri Bildirimi Paylaşıyoruz
- Şikayet ve Olumsuz Yorumları Önemsiyoruz.

GÖNÜL KÖŞKÜ SAYGILARIMIZLA