

Adres: Vidinli Tevfik Paşa
No: 14 Laleli Fatih /IST -
Tel : +90 212 512 23 50
Fax : +90 212 512 01 53
WEB : [www.hotelzurichis](http://www.hotelzurichis.com)



AHC HOTEL SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM RAPORU (2024)



Sevgili Çalışma Arkadaşlarım,

AHC HOTEL'E hoş geldiniz!

AHC Hotel İstanbul olarak, marka standartlarımızı ve kültürümüzü yansıtan, misafirlerimize ve çalışanlarımıza verdiğimiz değeri ortaya koyacak şekilde çalışmak ana ilkemizdir. Misafirlerimize kusursuz hizmeti sunmayı hedefleyen ve misafirlerimizin memnuniyetini odağa alan çalışma anlayışımız, çalışanlarımızın görevlerine duydukları saygı, hizmete verdikleri önem ve ekip olma bilinci ile ortaya koydukları katkılarla gerçekleşiyor. Bütünlüğümüzü ve itibarımızı koruma konusunda hepimizin önemli rolleri var. Bunun için Vizyon, Misyon ve Değerlerimiz doğrultusunda, belirlenen çalışma esaslarına uygun olarak en yüksek etik ve ahlaki standartlarla çalışıyoruz.

AHC Hotel ailesi olarak tekrar tüm içtenliğimizle aramıza hoş geldiniz diyor ve başarılı markamızı birlikte yaşatmak için sizinle çalışmayı heyecanla bekliyoruz. Şuanda çalışıyor olduğumuz arkadaşlarımıza da emekleri için teşekkür ediyoruz.

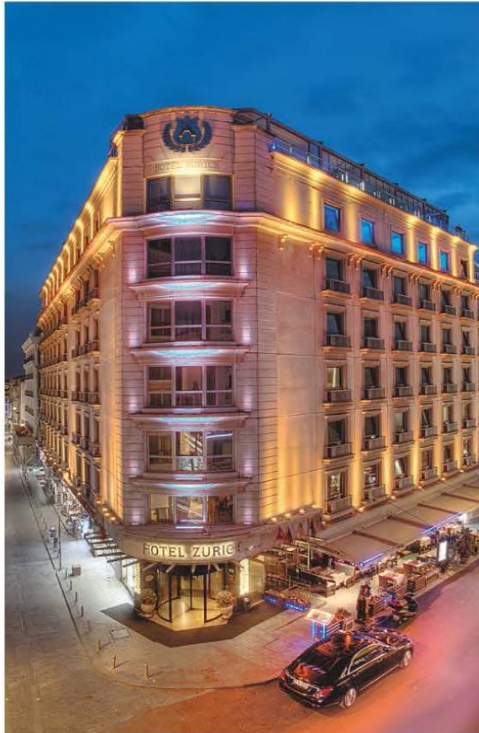


1980 'li yılların ortasında AHC Hotel'in öncülüğünde Aktürk Grubu İstanbul'da turizm sektörüne katılmıştır. Aktürk Grubu , geçmişten günümüze dört oteli işletmesine katarak İstanbul'da konaklama sektörüne büyük katkı sağlamıştır. Aktürk Grup Otelleri. Tarihi yarımadanın kalbinde zarif bir şekilde konumlanmış ve misafirlerine lüks bir ortam sunmaktadır. Tüm otellerimiz ; Kapalı Çarşı, Sultanahmet Cami, Ayasofya Müzesi, Yerebatan Sarnıcı ve Topkapı Sarayı gibi önemli tarihi ziyaret yerlerine yürüme mesafesi olan önemli noktalardadır.

Taksim Meydanı, Nişantaşı, Osmanbey ve Şişli gibi önemli alışveriş merkezleri sadece 5 km, İstanbul Havalimanı ve CNR Fuar Merkezi ise 18 km uzaklıktadır.

AKTÜRK HOTELS İSTANBUL

Aktürk Hotels bring you endless possibilities...



ZURICH HOTEL
A MEMBER OF AKTÜRK HOTELS GROUP
İSTANBUL



PIERRE LOTI HOTEL
A MEMBER OF AKTÜRK HOTELS GROUP
İSTANBUL



GRAND BEYAZIT HOTEL
A MEMBER OF AKTÜRK HOTELS GROUP
İSTANBUL



VILLA ZURICH HOTEL
A MEMBER OF AKTÜRK HOTELS GROUP
İSTANBUL



Hotel AHC İstanbul, yakın zamanda yenilenmiş 126 lüks odası ve 25 yılı aşkın tecrübesiyle sizi eski şehrin kalbinde bekliyor...

Hotel AHC İstanbul, bölgenin en bilinen oteli olmasının yanı sıra, 2010 yılı itibariyle hem iç hem de dış cephesini şık bir şekilde yenilemiştir. Ayrıca havuz, güneşlenme terası, SPA & Wellness Merkezi, maksimum konfor için Mayıs 2008'de yeniden yaratılmıştır...

Kaliteli yemek restoranı "Panorama" sizi nefes kesen Boğaz ve tarihi şehir manzarası eşliğinde leziz Türk Mutfağını tatmaya davet ediyor.



VİZYONUMUZ

AHC Hotel, markası ve kalitesi ile bilinen, misafir ve çalışanlarının öncelikli tercihi haline gelen örnek bir şehir otelidir.

MİSYONUMUZ

AHC Hotel bu vizyon yolunda,

1. Standardında, kurumsal ve sistemli yapısı ve yetkin çalışanları ile vereceğine,
 2. Misafirlerine kişiye özel hizmet sağlayacağına,
 3. Çalışanlarına değer vereceğine, mesleki gelişimlerine destek olacağına,
 4. Misafirlerine ve çalışanlarına ahlaki değeri yüksek bir ortam sağlayacağına,
 5. Kanunlara ve toplumsal değerlere saygılı olacağına,
 6. Misafirler ve çalışanlarına karşı tutumunda,
- 



DEĞERLERİMİZ

AHC Hotel ve çalışanları olarak her birimiz, her hareketimizde

Dürüstlük ve Güven

Kusursuz Hizmet Anlayışı

Etkili Ekipler Oluşturma

Çalışkanlık ve Üretkenlik

İş Yönetmek ve Ölçmek

Sonuç Odaklılık değerlerini yaşatırız.

DÜRÜSTLÜK VE GÜVEN

Bizler AHC Hotel'in güvenilir çalışanlarıyız.

İletişimimizde dedikodu veya dolaylı yolları

kullanmayız. Gerçeği ve düşüncelerimizi dürüst,

direkt, uygun ve yapıcı bir dille ifade ederiz.

Hatalarımızı kabul etmeye hazırız, çıkarlarımız için

kendimizi olduğumuzdan farklı göstermeye

2. KUSURSUZ HİZMET ANLAYIŞI

Kendimizi misafirlerin beklenti ve taleplerini yerine getirmeye adanırız. Misafirlerden doğrudan aldığımız bilgiyi kendimizi, ürünlerimizi ve hizmetlerimizi geliştirmek için kullanırız. Her hareketimizde öncelikle misafirlerimizi düşünürüz. Misafirlerimizle iyi sonuçlar doğuracak ilişkiler içine gireriz, onların saygı ve güvenini kazanırız. Misafir memnuniyetini azaltabilecek problemleri çözmek için elimizden geleni yaparız.

3. ETKİLİ EKİPLER OLUŞTURMA

Hepimiz AHC Hotel ekibinin parçasıyız. Her birimiz ekibimizde güçlü moral ve ekip ruhu oluşturmak için çabalarız. Ekibimiz içinde açık iletişim kurar, başarıyı ekibimizle yakalamayı hedefler, birbirimizle yardımlaşırız. Hedef bireysel değil, ekipçe başarmaktır ve bu başarı ekiple paylaşılır. Bizler AHC Hotel ekibinin bir parçası olmaktan gurur duyarız.

4. CALISKANUK VE ÜRETKENLİK



5. İŞİ YÖNETMEK VE ÖLÇMEK (Özellikle yöneticiler için)

Biz AHC Hotel Yöneticileri, ekip arkadaşlarımıza görev ve kararlar ile ilgili sorumlulukları net veririz. Amaçlarını ve başarı kriterlerini açıkça tanımlarız. Ekip arkadaşlarımızı hem süreç içinde, hem de süreç sonunda dikkatle gözlemler ve onları geliştirecek geri bildirim sistemlerini uyguluyoruz.

6. SONUÇ ODAKLILIK (Özellikle yöneticiler için)

Biz AHC Hotel Yöneticileri olarak kurumumuzun hedeflerine ulaşmasını sağlarız. Sürekli ve tutarlı biçimde başarılı sonuçlar elde ederiz. Sonuca odaklıyız. Hem biz, hem de ekip arkadaşlarımızın bu sonuçlara ulaşması için azimle ve özveriyle elimizden geleni yaparız.



AHC Hotel personelinin çalışma esasları, 22.05.2003 tarih ve 4857 Sayılı İş Yasası ve otelimize ait iş bu "İş İlkeleri Prosedürü" ile düzenlenmiştir.

İş İlkeleri Prosedürü, Tüm AHC Hotel yönetim ekibi ve çalışanlarını kapsar.

AHC Hotel iş bu belge içinde AH olarak geçecektir.

AH'yi temsil etme ve imzaya yetkili imza sirküleri sahibi kişi İŞVEREN, İŞVEREN'in çeşitli mevkilere yerleştirmiş olduğu ve personel işe alma ve sair işlemleri ile yetkilendirmiş olduğu kişi veya kişiler de İŞVEREN VEKİLİ sayılır.

KONU BAŞLIKLARI:

1. İşe Alma
2. Çalışma Şartları
3. Genel İş Davranış ve Ahlak Kuralları
4. İş Sağlığı ve Güvenliği
5. Uyulması Zorunlu Davranışlar
6. İşyerinde Yasak Eylemler ve Uygulanacak Cezalar
7. Çeşitli Hükümler

1. BÖLÜM - İŞE ALMA

Madde 1- İşe Alma Koşulları: AH 'de görev alacak kişilerin:

- a) İşin gerektirdiği eğitim, bilgi, yetkinlik ve deneyime sahip olması,
- b) 4857 sayılı İş yasasının ilgili hükmü saklı kalmak kaydıyla, sabıka kaydının temiz olması,
- c) Sağlık durumunun görevlendirileceği işlerde çalışmaya elverişli olması gerekmektedir.

AH'de zorunlu stajı olan, iş kazası ve meslek hastalığı sigortası okulu tarafından yapılan öğrenciler staj yapabilir. Gönüllü stajyer adaylarının başvuruları kabul edilmez.

Madde 2- Başvuru Formu: İş başvurusu yapan her kişi Başvuru Formunu {Form No:1) doldurur. Başvuru Formunun eksiksiz ve doğru olarak doldurulması gerekmektedir. Doğru olmayan, yanıltıcı ve eksik bilgi verenler, işe alınmış olsalar bile, bu durum hangi tarihte anlaşılırsa anlaşılsın iş sözleşmeleri İş Kanununa uygun olarak derhal fesih edilir. Başvuru formu bir başvurma ve bildirim niteliğinde olup, formu doldurmak işe alınma



Madde 3- İşbaşı Evrakları ve Özlük Dosyaları:

Başvuru formunun işveren veya işveren vekili tarafından değerlendirilip, gerekli görüşmelerin yapılması ve Referans Kontrol Formunun {Form No:2) doldurulmasının ardından, başvuru yapan kişinin işe alımı karara bağlanır. İşe alımın onaylanması ve başvuru sahibine işe alınacağının bildirilmesi ile birlikte en geç 3 işgünü içinde, başvuru sahibince, İnsan Kaynakları tarafından verilen İşbaşı Evrakları listesindeki {Form No:3) belgelerin İnsan Kaynaklarına teslim edilmesi gereklidir.

İşe girişi onaylanan başvuru sahibinden işin niteliğine ve işe alım tarihindeki diğer yasal gerekliliklere göre bu aşağıdaki belgeler ile sınırlı olmayarak, gerekli diğer belgeler de talep edilebilir.

Özlük dosyalarındaki evraklarla ilgili değişiklikler {adres değişikliği, evlenme/boşanma, vb.) en geç değişikliği takip eden üç iş günü içerisinde İnsan

**İşbaşı evrakları dışında özlük dosyasında
bulunması gereken diğer belgeler
aşağıdakilerdir:**

- a) İş Başvuru Formu
- b) Referans Kontrol Formu
- b) SGK Giriş Formu
- c) İş Sözleşmesi
- d) Görev Tanımı
- e) Prosedürler & Yönetmelikler Teslim Formları
- f) Aile Durum Bildirimi Formu
- g) Kişisel Sağlık Bilgileri Formu

- 
- 
- h) Vukuatlı Nüfus Kayıt Örneği
 - i) Nüfus Cüzdan Fotokopisi
 - j) 4 adet Fotoğraf
 - k) İkametgah Belgesi (yerleşim yeri belgesi)
 - l) Adli Sicil Kaydı
 - m) Kan Grubu Kartı/Ehliyet
 - n) Diploma/Öğrenci Belgesi/Sertifikalar
 - o) Askerlik Belgesi
 - p) Evlilik Cüzdanı Fotokopisi
 - q) Akciğer Filmi Raporu, Ekg, Sft, Görme testi
Hemogram Raporu ve Sağlık Raporu

Gerekli Sertifikalar, Özlük dosyaları Genel Müdür onayı olmadan kimseye gösterilemez

Madde 4- Deneme Süresi: AH'de deneme süresi İş Kanununda belirtildiği üzere 2 (iki) aydır. Bu süre içinde işveren iş akdini bildirimsiz olarak fesih edebilir. Deneme süresi dolmadan Departman Yöneticisi ve Genel Müdür tarafından değerlendirme görüşmesi yapılır.

Madde 5- İş sözleşmesi: İş sözleşmesi yazılıdır. Sözleşme, işverenin ve çalışanın adını, kimliğini, sözleşmenin süresini ve iki tarafın üzerinde anlaştıkları özel koşulları açıkça belirtir.

Madde 6- Ücret ve Zamlar: Ücret aylık olarak verilir. Söz konusu ücretler, verilecek işin tür ve özüne, işyerinin özelliği ile çalışanın yetkinliğine göre, ilgili kanunca belirlenmiş asgari ücretin altında olmamak kaydıyla işveren veya işveren vekili tarafından tespit edilir.

Zamlar, uygulanacak olan Performans Değerlendirme Sistemi kapsamında yapılan





Madde 7- Ücretlerin Ödenmesi ve Avans

Uygulaması: Çalışan ücretleri her ayın 01'i ile 10'u arası hesaplarına yatırılır.

Departman Yöneticileri her ayın sonunda departmanlarına ait Aylık Devam Bültenlerini hazırlayıp, İnsan Kaynaklarına gönderir. Devam Bültenleri ile imza çizelgeleri ve ilgili formlar/raporlar karşılaştırılarak içinde bulunan ayın hakedişleri İnsan Kaynakları tarafından hazırlanır.

Madde 8- Hesap Pusulası: Ücretlerle ilgili kesin hesap için "Hesap Pusulası" (Bordro) verilir. Hesap pusulasında gösterilen tahakkuklara teslim tarihinden itibaren 3 gün içinde itiraz etmeyen çalışan, pusuladaki rakamların doğruluğunu kabul etmiş olur.



AKTÜRK OTELLER GRUBU PERSONEL DİSİPLİN YÖNETMELİĞİ

1-AMAÇ VE GÖREV ;

Bu yönetmelik **AKTÜRK ŞİRKETLER GURUBU** Bundan böyle **KURUM** olarak adlandırılacaktır. İşletmelerinde görev yapan tüm personelin çalışma koşul ve alanlarında uygulanacak esasları, disiplin hükümleri ile buna bağlı yaptırımları ve çeşitli amaçlarla oluşturulan kuralları düzenler.

Bu yönetmelik **AKTÜRK ŞİRKETLER GURUBU** ile personelleri arasında iş sözleşmesi ve akdolunan diğer sözleşmelerin de ayrılmaz bir parçası hükmündedir.Yapılan iş personel yönetmeliği ,Aktürk Şirketler Gurubu disiplin yönetmeliği ve etik kuralları ile birlikte yorumlanacaktır.

2-KAPSAM

Aktürk Şirketler Topluluğuna bağlı şirketlerde bordrolu tüm çalışanlar bu yönetmelik kapsamındadır.

3-İNSAN KAYNAKLARI

İşe alınma Koşulları

Aktürk Şirketler gurubu şirketlerine personel alımında ,aşağıdaki koşulların varlığı gözetilir.

1-Gerektiği durumlarda ilgili okullardan mezun olmak,

2-Yüz kızartıcı suçlardan ve genel olarak ağır hapis veya altı aydan fazla hapis cezalarını öngören suçlardan bir mahkumiyeti bulunmamak

3-İşin gerektirdiği eğitim,bilgi,beceri,yetkinlik ve deneyime sahip bulunmak

4-Kurum'un öngördüğü kurallara uygun olarak ve istediği bilgileri vererek işin gerektirdiği sağlık durumuna sahip bulunduğunu belgelemek

5-Daha önce çalıştığı herhangi bir işyerinde İş Sözleşmesi,İŞ kanunu 25/2 maddesi hükümlerine göre feshedilmemiş olmak,Doğru ve eksiksiz doldurulması gereken bu form

İşe alınma ,

İşe alınan adaya; yapacağı işin niteliği, işe başlama tarihi, ücreti ve bu yönetmelikte yer almayan özel hak ve koşullar yazılı olarak bildirilir.

Personel işe başlamadan önce ,kendisine tebliğ olunan bu yönetmeliği okumak yükümlülüğündedir.kendisine yönetmelikle birlikte verilen belgeyi veya özel sözleşmesindeki özel hükmü kabul ettiğini beyan eder ve bu beyanı müteakip göreve başlar

İşe alınma konusunda bu maddede yer almayan hususlarda **Aktürk Şirketler Gurubu** kurum teamülleri esas alınır.

Bilgi ve Belgeler

Personel iş başvurusunda bulunduktan sonra kurumun kendisinden isteyeceği her türlü bilgi ve belgeyi vermek zorundadır.Bu bilgi ve belgeleri personelin kendisi,ailesi,referansları ile mesleğindeki beceri deneyim,sağlık durumu ve

4-GÖREV VE SORUMLULUKLAR

1-Çalışanın görev ve sorumlulukları ,iş sözleşmesinde ,Personel ve Disiplin Yönetmeliğinde ve görev Tanımında belirlenir.Ancak bir işin tam olarak yapılabilmesi için gerekli olan çalışmalar ,iş sözleşmesinde ,görev tanımında veya Personel ve Disiplin Yönetmeliğinde yazılmamış olsa bile işin muhtevasına dahil olup yazılı olmadıkları gerekçesiyle yapılmalarından kaçınılamaz .

2-İşverence gerekli görülen hallerde personel işyeri içinde ünvanı veya niteliği benzer yada birbirine yakın başka işlerde veya başka yerlerde geçici veya daimi olarak görevlendirilebilir.Personel iş akdini ,işbu madde hükmünü “net olarak anlayıp kabul edip” imzalar.

3-Çalışana kendi görevi ile birlikte kendi eğitim deneyim,yetenek ve mevkiine uygun olma koşuluyla “**EK GÖREV** “ verilebilir veya bir “Göreve Vekalet Etme”si istenebilir,Bu halin süresini münhasıran işveren tayin eder. İş bu sözleşmeyi bu şartta kabul eden çalışanın daha sonra aksi yöndeki iddia ve talepleri dinlenmez.

4-Kurum Personeli görevlerini yerine getirirken Yasalar ve bu yönetmelikte öngörülen İş Ahlakı ilkelerine ve Çalışma Yaşamının Ortak değerlerine uygun davranmak yükümlülüğündedir.

5-Personel kurumuna, Ülkesine,Yönetimine ,hizmet verdiği tüm kişi ve kuruluşlara karşı güvenirlilik ve saygınlık



6-Personel görevi gereği kendisine kurumca sağlanan veya iş yerinde dolayısı ile ulaşma ya da öğrenme olanağına sahip bulunduğu ve kurumun işlemleri girişimleri teknik idari örgütlenmesi ve diğer hususlar hakkında bilgileri gizlilik içinde tutacağını işten ayrıldıktan sonra da hiçbir surette bilgileri kullanmayacağını ve kurumun yazılı izni dışında üçüncü şahıslara açıklamayacağını taahhüt eder bu taahhüde aykırılık halinde Aktürk Şirketler Gurubunun uğrayacağı maddi ve manevi zararlar personel tarafından karşılanacaktır.,

7-Kurum işçi sağlığı ve güvenliğinin sağlanması için yasa ve yönetmelik gereği önlemleri alır personel de işçi sağlığı ile güvenliği iş sürekliliği planı ve çalışma ortamı konusunda alınan her türlü kural ve önleme uymakla yükümlüdür. İş güvenliği tedbirlerine uymaması halinde oluşabilecek her türlü kaza neticesinde meydana gelebilecek tüm maddi ve manevi zararlarda tek taraflı olarak sorumludur.

8-Personel görevine kurumun ciddiyetine kültürüne ve kurumsal iş ortamına uygun giyinmek ve kişisel görünümüne dikkat etmekle yükümlüdür. Bayan çalışanların saç ve tırnak bakımına ,hijyene azami özen göstermesi takı makyajın asırıllığa kaçmamasına özen



9-Personel işe girişe göre değişiklik arz eden medeni ,ikamet ,askerlik veya aile bilgilerinde değişiklik olması halinde değişikliğin ortaya çıktığı tarihten itibaren en geç iki hafta içinde insan kaynaklarına belgeleyerek bildirmekle yükümlüdür. Yükümlülüğe aykırı davranılması halinde personele uygulanacak yaptırım İş kanunu'na uygun olarak Disiplin kurulu tarafından belirlenecektir.

10-Günlük işlerin yürütülmesi sırasında personel birbirine yardımcı olmak ,desteklemek ve uyum içinde çalışmak yükümündedir.

11-Hangi nedenle olursa olsun görevinden ayrılan personel kendisine işin gereği olarak verilmiş tüm kurum malzemelerini geri vermek zorundadır imza karşılığı personele teslim edilen Demirbaş eşyalar yine imza karşılığı teslim edilecek olup ,eksik teslimden kaynaklı Kurum zararı Personel tarafından karşılanacaktır. Tüm bu işler ,bu konulardaki sürece ve kanuna uygun olarak yürütülecektir.

12-Kendi isteği ile görevinden ayrılacak olan Personel İnsan Kaynakları Yöneticisine durumu yazılı olarak bildirmek ,bildiri tarihinden itibaren yasal (ve varsa sözleşmesel)ihbar sürelerinin sonuna kadar görevine

5-ÇALIŞMA ŞARTLARI

1-Kurum Yönetimi,işin halin gereklerine göre İş kanununda tanımlanan esnek çalışma düzenlerini ,haftalık çalışma süresi 45 saati geçmemek koşuluyla tesbit ederek uygular.Kurum yönetimi ;hafta içi çalışma süresini haftanın çalışılan günlerine farklı olarak bölebilir.Kurum iş kanunu çerçevesinde ,gerekli gördüğü hallerde telafi ve denkleştirme çalışması yaptırabilir.

2-İş ve İş yerinin gerekliliklerine göre yasal sınırlamalara riayet etmek kaydıyla kurum personele fazla sürelerle çalışma ve fazla çalışma yapmayı kabul ve taahhüt eder.

3-İş Kanunu ve ilgili mevzuat hükümlerine uygun olarak işveren personelden hafta ve genel tatil günlerinde çalışmasını isteyebilir. Fazla çalışma ve fazla sürelerle çalışmaya ilişkin belirlenen İşverenin yazılı talimatına ilişkin şartlar,genel tatil ve hafta tatili çalışmaları için de aynen geçerlidir. Tatil günlerinde çalışan personele ,işveren ihtiyarında olmak üzere bir başka gün izin verilebileceği gibi ek ücret de ödenebilir.

4-Ara dinlenmeler ve yemek molaları kurum tarafından belirlenmiş ve duyurulmuştur. Belirlenen saatlerin dışında mola verilmez .Ancak özel durumlarda amirlerin izni ile birlikte mola alınabilir.

5-Sigara içme alanları firma genelinde belirlenmiş olup ,bu yerler gerek işaretlerle gerekse de yazılı olarak personele bildirilmiştir. Harici alanlarda sigara içilmesi kesinlikle kabul edilmemektedir. İşbu hükme aykırı davranılması halinde gerek İşletmenin gerekse de diğer personelin uğrayacağı zararlardan personel sorumlu olacak ve gerekli soruşturma Disiplin kurulunca yapılarak personelin iş akdi İş kanunumd.25/II kapsamında değerlendirmeye alınacaktır.

6-Personel iş yerinde özel ziyaretçi kabul edemez .Zorunlu hallerdeki

6-PERFORMANS DEĞERLENDİRME VE ÖDÜLLENDİRME SİSTEMİ

Personelin görevi ve fonksiyonları,bireysel yetkinlik gelişimi ,kurum stratejik planlarına uygun olarak belirlenen aksiyonlara katkısı itibarı ile başarı dereceleri ve sayısal notunu veya başarısızlığını değerlendiren ve kurumun hedeflerini gerçekleştirmede katkıyı ölçümleyen ,başarı derecelerine göre ödüllendirme kriterlerini veya başarısızlığa göre ise bunun sonuçlarını belirleyen bir sistemdir.Performans Değerlendirmesi ile ilgili genel kurallar ve uygulama yöntemi kurum politikaları çerçevesinde belirlenir.

7-KARİYER PLANLAMA

Terfi ,transfer ,rotasyon ,potansiyel adayların belirlenmesi dahil,kurumda mevcut çalışanların gelecekteki gelişmelerinin planlanmasıdır.Personelle ilgili kariyer planlaması konusunda kurum yönetiminin en son duyurduğu süreç ve plan uygulanır.

8-EĞİTİM VE KİŞİSEL GELİŞİM

Personel kurumun stratejileri,hedefleri,insan kaynakları politikaları,bireysel performans ve potansiyel değerlendirme sonuçları çerçevesinde ve işin gerekleri ile belirlenmiş olan eğitim ihtiyaçlarına göre ,bilgi ve

9-DİSİPLİN UYGULAMASI

İş yerinde çalışma düzeninin amaç ve hedeflere uygun biçimde işlemesi için öngörülen koşullar, yasaklar, sorumluluk ve zorunluluklara aykırı davranışları ile böyle durumlarda uygulanacak hükümler disiplin kurallarını oluşturur.

Personelin kurumda huzur içinde çalışması, hizmetlerin işbirliği içinde yürütülmesi, kurum ve çalışanlarının ortak yararlarının korunması amacıyla uygulanan yaptırımlar disiplin cezalarını oluşturur.

10 - DİSİPLİN KURULU

1-işyeri hizmet ve işlemlerini düzenleyen her türlü yazılı kaynağın belirttiği ve/veya zorunlu kaldığı işlem ve sorumlulukların ,etik kurallara ve yasal mevzuata uygun olarak yerine getirilmesini temin eden ,çalışanlar hakkında caydırıcı ,engelleyici ve düzeltici önlem olarak bu yönetmeliğin öngördüğü cezaları vermeye yetkili kuruldur.

2-Disiplin kurulu, yönetmelik uygulamaya geçtiği tarihte otelde görevli ve yetkililerden olmak üzere toplam beş kişiden oluşur. Kurul ,üyelerin kendi içinden seçtiği Başkan tarafından yönetilir. Kurulda her üyenin bir oy hakkı vardır.

Oyların eşitliği durumunda Başkanın oy verdiği görüş kabul edilmiş sayılır. İnsan Kaynakları kurulun sekreterya



4-Disiplin Kurulu Başkan ve üyelerince gerekli soruşturmayı yaptıktan ve delilleri inceledikten sonra personelin de savunmasını dikkate alarak karar verir.en az üç üyenin katılımıyla alınan kararlar karar defterinde kayıt altına alınır.ve alınan karar ilgili personel ve/veya kurum ile yazılı olarak paylaşılır.4857 sayılı iş kanunun 25.maddesi gereğince işverenin haklı nedenle derhal fesih hakkı saklı olup 25.madde hükümleri Disiplin kurulu kararı olmaksızın işverenlikçe uygulanabilir.

11-DİSİPLİN CEZALARI

İş yerinde İş kanunu'na iş sözleşmesindeki maddelere ,işçi sağlığı ve iş güvenliği kurallarına ,çevre ve atık yönetimi kurallarına uymayanlara .personel ve disiplin yönetmeliği hükümlerine aykırı tavır ve davranışlarda bulunanlara aşağıda tanımlı olan cezalar uygulanır.

1-Uyarı/İhtar

2-Kınama

3-Ücret Kesme cezası

4-İş akdi feshi

UYARI İHTAR

Personelle görev ve davranışlarına özen göstermesi ve daha dikkatli davranması gerektiğinin bildirilmesidir.

Aşağıda gösterilen durumlarda personele ihtar cezası verilir;

***Personelin giriş-çıkış için belirlenen kapılardan başka yerlerden iş yerine girip-çıkılması**

***Çalışma saatleri içinde iş arkadaşlarının yaptıkları işleri aksatacak şekilde söz ve davranışla etkilemek**

***İşe başlama saatinde işe başlamamak,paydos saatinden önce işini izinsiz bırakmak**

***İş yerindeki alet ve makinelerle izinsiz olarak özel işler yapmak**

***Çalışma saatlerinde,yaptığı işi ile doğrudan ilgili olmayan kitap,gazete,dergi okumak**

*** Çöpleri ve faydalı artıkları dökülmesi gerekli yerlerden başka yerlere dökmek**

***Soyunma,giyinme,yıkanma için ayrılan yerler dışında bu işleri yapmak**

***İş arkadaşlarının alet ve malzemelerini saklamak veya onlardan habersiz kullanmak**

***İstirahatli ve izinli iken her ne sebeple olursa olsun**

- 
- 
- *İş arkadaşları hakkında kasten veya mazeretsiz asılsız ihbarda bulunmak**
 - *İşyerinde giyilmek üzere verilen iş elbiselerini giymemek**
 - *İşyerine saç sakal bakımı yapmadan gelmek**
 - *SSK dan verilen istirahatleri veya yatarak tedavi durumlarını en geç 12 saat içinde işverene bildirmemek**
 - *Yürürlükte olan hijyen talimatlarına uygun davranmamak**
 - *Haklı bir mazerete dayanmadan, önceden haber vermeyerek veya iş yerini telefonla aramayarak Sebepsiz, habersiz bir gün işe gelmemek**
 - *Personel servis araçlarında disiplinsiz davranışlarda bulunmak ,**
 - *Amirinin izni ve bilgisi olmadan işe gelmemek, mesai başlangıç ve bitiş saatlerine riayet etmemek**
 - *Genel görgü kurallarına ve iş yerinin çalışma prensiplerine aykırı davranış sergilemek**
 - *Görev ve sorumluluklarını gerektiği gibi yerine getirmemek, ilgisizlik ve düzensizlik göstermek**
 - *Görevi başından izinsiz ayrılmak veya görev saatlerinde başka işlerle meşgul olmak**
 - *İşyerinde açıkça duyurulmuş veya uygulanmakta olan prosedür ve yönetmeliklere uymamak**
 - *İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili belirlenmiş olan kurallara ve talimatlara uymamak, işyerinin zorunlu kıldığı test, aşı vb uygulamaları yerine getirmemek veya takibinde gereken hassasiyeti**



***İlgisizlik,ve dikkatsizlik nedeni ile yanlış ve eksik işlem yaparak veya görevinin gerektirdiği işlemleri geciktirerek iş yerini zarara uğratmak,**

***Görevli olmadığı halde makine donanım,çalışma ortamı veya bilgisayar ortamındaki bilgileri karıştırmak ve bu durumun gizliliğini ihlal etmek suretiyle,bu bilgileri başkalarıyla paylaşmak.**

KINAMA CEZASI

Personele görevinin ifasında ve davranışlarında kusurlu sayıldığını ve bu halin devam etmesi durumunda işten çıkarılacağını bildirilmesidir.

Aşağıda gösterilen durumlarda personele kınama cezası verilir.

***İşyerine giriş çıkışlarda güvenlik görevlilerinin yapacakları aramalara karşı koymak engel olmak,**

S.7

***Fazla mesaiye kalmayı kabul edip,mazeretsiz,fazla mesaiye kalmamak,**

***Çalışma saatlerinde uyumak,**

***Temizlik ve hijyen şartlarına uymamak,**

***İşi ile ilgili belgeleri kaybetmek,**

***Görevi ile ilgili belgeleri kaybetmek,**

***Görevi ile ilgili olarak kendisinden istenen belge ve bilgileri zamanında ve doğru olarak vermemek**

***Çalışma arkadaşlarına karşı yersiz suçlamalarda**

ÜCRET KESME CEZASI

İş kanunu md.38 uyarınca işçi ücretlerinden bir ayda iki gündelik veya parça başına yahut yapılan iş miktarına göre verilen ücretlerde işçinin iki günlük kazancından fazla olmayacak şekilde ücretinin kesilmesini ifade eder.

*Personelin çalışma saatleri içinde internette işi ile ilgisi olmayan uzun telefon görüşmeleri yapması ve bilgisayar yahut sair aletlerle görevi dışındaki işlerle uğraşması,

*Çalışan tarafından ,disiplin kurulu yönetmeliğinde yer alan kurallarda tanımlı olmayan ancak firma bünyesindeki uyumlu ve verimli çalışma ortamını zedeliyecek,bozacak tavır ve /veya davranışın sergilenmesi durumunda.personel ve disiplin yönetmeliğinde yer alan ve ona en yakın ve/veya benzer madde üzerinde işlem yapılır.

*fiillerin birden fazla olması,tekrarı ve /veya iş kanununa direk aykırı olması halinde bir üst ceza uygulanabilir.yada iş sözleşmesi feshi kararı verilebilir.Bu durumda iş akdi bildirimsiz ve tazminatsız olarak fesih edilebilir.

*İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili belirlenmiş olan kurallara ve talimatlara uymamaya ısrar etmek işverinin zorunlu kıldığı test aşısı vb uygulamaları

İŞ AKDİ FESHİ

Personelin iş sözleşmesinin ihbar ve kıdem tazminatı ödenmeksizin feshedilmesidir. Haklı nedenle Sözleşmenin işveren tarafından feshine olanak veren iş kanunun 25.maddesinde gösterilen nedenlerin yanı sıra anılan maddenin anlam ve amacına uygun olarak aşağıda yazılı nedenlerle işten çıkarma cezası uygulanır.

- *Kurumun sırlarını 3.şahıslara bilerek veya bilmeyerek bildirmek iş haricinde işin mahiyetinden bahsetmek, söylentilere sebep olmak,**
- *işe alınırken veya alındıktan sonra işveren tarafından herhangi bir sebeple istenecek bilgiye yanlış cevap vermek veya gerçek dışı beyanda bulunmak.**
- *İş yerine sarhoş gelmek,iş yerinde alkollü içki içmek veya satmak;uyuşturucu madde kullanmak veya satmak,kumar oynamak veya oynatmak,**
- *izinsiz olarak kurumun işleri,durumları ve alt teşaronları hakkında yayın yapmak,demeç vermek ve diğer yollarla kamuya duyuruda bulunmak,**
- *İş yerinde ve iş sürecinde,yasal çerçevede maddi zarar veren davranışlarda bulunmak,**
- *Yüz kızartıcı suç işlemek ,3 ay veya daha fazla hürriyeti bağlayıcı ve tecil edilmeyen ceza görmek (kazalar ve siyasi suçlar şirket tarafından takdir olunur.)**
- *Personelin gözaltına alınması veya tutuklanması halinde devamsızlığın aynı kanun 17. maddesindeki bildirim süresini aşması ,**
- *izin almaksızın veya haklı bir sebebe dayanmaksızın ardı ardına 2 iş gününü veya 1 ay içinde 2 defa herhangi bir tatil gününden sonraki iş günü yahut 1 ayda aralıklı olarak 3 iş günü işe gelmemek.**



***Personelin kasti olarak veya düzensiz yaşamından ve yahut içki ve uyuşturucu bağımlılığından doğacak bir hastalıktan dolayı bir ayda beş işgünü devamsızlık yapmak.**

***Bulaşıcı veya işi ile bağdaşmayacak derecede olumsuz etkili bir hastalığa tutulduğunda, işverene açık olarak beyan etmemek, kendisini sağlık kuruluşlarında tedavi ettirmemek,**

***İşverenin veya aile fertlerinden birinin şeref ve namusuna dokunacak sözler sarf etmesi veya davranışlarda bulunması ,şeref ve haysiyet kırıcı asılsız ihbar ve iddialarda bulunmak,**

***İşverene veya aile bireylerinden birisine veyahut işverenin başka personeline sataşma küfür ve tehditte bulunmak,kavga etmek,**

***İşverenin iyi niyetini ve güvenini kötüye kullanmak ,hırsızlık yapmak,yanıltıcı ve aldatıcı bilgi vermek ,ahlak dışı harekette bulunmak,işyeri disiplinini bozmak,**

***Her ne amaçla olursa olsun kişi ve kuruluşlardan haksız kazanç sağlamak rüşvet alıp,vermek,**

***Hırsızlık,dolandırıcılık,sahtecilik yapmak ve diğer yüz**

- 
- 
- *Çalışma esnasında bilerek işi savsaklamak,ikaz edildiği halde hala devam etmek veya gerektiğinde göreve çağrıldığı zaman gelmemek,**
 - *İşe çalışmadığı veya işe gelmediği halde saat kartını başkası aracılığı ile bastırmak veya bu işe aracı olmak,**
 - *İşverenin malı olan veya olmayıp da eli altında bulunan makine,tesisat,eşya ve başka maddeler kasten zarar verecek maddi hasar ve kayba uğratmak,**
 - *İşyerindeki yöneticilerin vermiş olduğu görevleri kasten ve sebepsiz yerine getirmemek ve verilen görevlere itiraz etmek**
 - *Personel servis araçlarında disiplinsiz davranışlarda bulunmak,**
 - *İhtar cezası gerektiren hareketlerde belirtilen kurallara aykırı hareket edip ,ikinci kez aynı ve benzer davranışları sürdürmek,**
 - *İş sözleşmesi ve yönetmelik eki olarak imza altına alınan taahhütnamelere uymamak.**

12-SAVUNMA VE TEBLİGAT

Yapılan disiplin soruşturmasında isnat olunan eylem ve davranışların ilgililere geniş bir özetinin yazılı olarak bildirilmesi gerekmektedir.

Yazılı olarak verilecek savunmada,savunmanın verildiği tarih,saat ve tüm ayrıntıların bildirilmesi esastır . Aksi takdirde savunma verilmemiş olarak kabul edilecektir. Ayrıca mevcut olması halinde şahitlerin gösterilmesi ve kendilerinin de beyanlarının alınması önem arz etmektedir.

Savunmaya ilişkin tebligata rağmen şikayet olunan kişi yazılı savunmasını vermez yada savunma vermekten imtina ettiğine dair imza vazetmezse Disiplin kurulu tarafından savunmasının alınması ile

13-SORUŞTURMA SÜRESİ

Disiplin Kurulu kendisine intikal eden ihbar ve Őikayetleri en çok altı(6) iş gũnũ içinde soruőturmaya başlar ve kesin olarak sonuçlandırılır.

14-ŐİKAYETLER

Őikayetler şirket yŕnetimi yada iş gŕrenler tarafından,yazılı olarak disiplin kuruluna ,Bŕlŕm şefine veya İnsan Kaynaklarına (Personel Servisine)doğrudan yapılabilir.

Őikayeti gerektiren olaylara ilişkin tŕm belgeler sunulur.Gerekli durumlarda şikayet ve ilgili belgeler disiplin kuruluna sŕzlŕ beyanla da intikal ettirilebilir.Bu durumda tutulacak bir tutanak őikâyetçi tarafından imzalanır.

15-MÜSTAFİ SAYILMA HALLERİ

Üst ũste çağrıldığı ũ toplantıya ,kurulca kabul edilen bir mazerete dayanmaksızın katılmayan disiplin kurulu ũyeleri mŕstafi addedilir.

16-İŞ AKDİNİN SONA ERMESİ

Gerek işveren gerekse personel iş kanununda ŕngŕrŕlen esas ve sŕrelere uyarak karşı tarafa ihbarda bulunmak suretiyle iş sŕzleőmesini feshedebilir.



SON HÜKÜMLER

İşe alınan her personel işbu personel ve disiplin yönetmeliğinin ,iş sözleşmesinin ayrılmaz bir parçası olduğunu kabul ve beyan eder. İşbu Personel ve disiplin yönetmeliği toplam 16 madde ve 11 sayfadan ibarettir.

YÜRÜTME YETKİ VE SORUMLULUĞU

Bu yönetmelik Kurum yönetimi tarafından yürütülür.

.



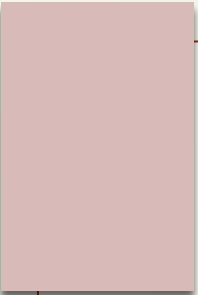
YÖNETİM KADROMUZ



Yaşar Aktürk
Yönetim Kurulu
Başkanı



Sinan Dağtaş
Yönetim Kurulu
Başkan Danışmanı



Erkut Karaçocuk
Genel Müdür



Ünal Mert Ural
Genel Müdür
Yardımcısı



İş Sağlığı

Güvenliği

İŞ SAĞLIĞI VE İŞ GÜVENLİĞİ NEDİR?

- İş sağlığı ve güvenliği, 'İSG' kanun, yönetmelik ve tebliğler ile çalışanların korunmasını sağlamaya yönelik inceleme ve uygulamalar bütünüdür. İşçilerin iş kazalarına uğramalarını önlemek amacı ile güvenli çalışma ortamını oluşturmak için alınması gereken tedbirler dizisine "İş Güvenliği" denir.



İŞ SAĞLIĞI VE İŞ GÜVENLİĞİNİN AMACI NEDİR?

- İş güvenliğinin amacı, yapılan işler sırasında veya işler nedeniyle iş kazası yaşanma ihtimalini en aza indirmek, çalışma ortamı nedeniyle oluşabilecek sağlık sorunlarını önlemek ve meslek hastalığı oluşturabilecek işlerde önlemler almaktır.



Madde 34- İş Sağlığı ve Güvenliği ile ilgili yasaklar:

A. Sözlü Uyarı ve/veya Yazılı İhtar

1. İşyerini temiz tutmamak, yerlere öteberi atmak, tükürmek.
2. Otel idaresince verilen dolapları başkalarıyla değiştirmek, temiz tutmamak.
3. Üniformaları temiz ve istenilen standartta tutmamak, görev dışında giymek, otel dışına çıkarmak.
4. Soyunma odaları, tuvaletler, personel yemekhanesi gibi yerlerin temizliğine dikkat etmemek.

B. İhraç

5. Yanıcı, patlayıcı ve parlayıcı maddelerin bulunduğu yerlerde ikaz işaretlerine rağmen sigara içmek, kibrit ve benzeri şeyleri kullanmak.
6. Tehlikeli silah ve benzeri aletleri kullanmak, üzerinde yahut dolabında bulundurmak.
7. Otele ait malzeme veya makineleri veya hizmetleri izinsiz ve ehliyetsiz kullanmak.
8. Yanılan isin özelliğine göre iş güvenliği ve

4. BÖLÜM - İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

Madde 30- İş Sağlığı ve Güvenliği: Çalışanların işyerlerinde iş sağlığı ve güvenliği açısından uymaya zorunlu olduğu şartlar aşağıdadır.

- a) Salgın hastalıklara meydan vermeyecek şekilde temizlik kurallarına uymak şarttır.
- b) Yerlere tükürmek, sümürmek ve havayı ve sağlığı bozacak şeyleri gelişigüzel saklamak, otel içinde bir yerlere atmak yasaktır.
- c) Çalışanlar, iş güvenliğini sağlamak için kendilerine verilmiş olan alet, cihaz ve koruma malzemesini usulünce kullanmak ve korumak zorundadırlar.
- d) Her çalışan kazalara karşı gereken önlemleri almaya, kendisini, çevresini ve çevresindeki diğer çalışanları korumaya, kazaların önlenmesi için konulmuş olan güvenlik tedbirlerine, yazılan yazılara, uyarı işaretlerine ve yöntemlere uymaya zorunludur,
- e) Çalışan, işin görüldüğü sırada arızalanan alet ve makineyi derhal durdurarak en yakın amirine haber vermelidir. Kendisine verilmiş alet ya da makineyi gerektiği gibi kullanmadığı, arıza anında hemen durdurmadığı ve bu nedenle alet, cihaz vebut



f) Çalışan iş başındayken, diğer çalışanlardan veya otel müşterilerinden birinin kaza geçirmesi aniden hastalanması, vb. durumlarda, hemen bölüm yöneticisini veya en yakın amirini haberdar etmekle yükümlüdür.

g) Soyunma odaları, tuvaletler ve lavabolar ile duşlar gerekli kişisel ihtiyaçların karşılanması, düzenli bir temizlik ve sağlık düzeninin korunması için sağlanmıştır. Otel idaresi bu sahaların temizliği ve sağlığa uygunluğu için gerekli çabayı göstermektedir. Bütün çalışanların kullanacağı bu alanlardaki yüksek temizlik standardının muhafaza edilmesi hususunda ilgililere yardımcı olması gerekmektedir.

h) Çalışanların gerek görev esnasında gerekse görev dışında kendisini her an temiz ve tertipli bulundurması gerekmektedir. Üniforma ile çalışması belirlenen çalışanlar, görev yerlerinde üniformaları ile bulunur. Üniforma giymesi(..



Otel içine hiçbir şekilde paket, torba, çanta, bavul vs. sokulmaz, Bu tür eşyalar otele girişte güvenlik görevlilerine teslim edilmelidir. Mesai bitiminde tekrar aynı yerden alınabilir. Otelden dışarıya hiçbir şekilde torba, çanta, bavul vs. çıkartılamaz. Çok lüzumlu hallerde ilgili bölüm yöneticisinin yazılı çıkış izni olması gerekmektedir. Otel idaresinin bu tür eşyaları her an arama yetkisi saklıdır. Ayrıca personelin giriş ve çıkışlarında aranması gerekebilir. Bu durumda görevlilere yardımcı olunmalıdır.

İŞVERENİN GENEL YÜKÜMLÜLÜĞÜ

- 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu 4.maddesinde işverenlerin yükümlülükleri açıkça belirtilmiş olup, yukarıda bahsettiğimiz Yönetmelik ile görev ve sorumluluklar netleştirilmiştir. Kanunun 4.maddesinde işverenin genel yükümlülüğü başlığı altında aşağıdaki hususlara değinilmiştir.
- (1) İşveren, çalışanların işle ilgili sağlık ve güvenliğini sağlamakla yükümlü olup bu çerçevede;
 - a) Mesleki risklerin önlenmesi, eğitim ve bilgi verilmesi dâhil her türlü tedbirin alınması, organizasyonun yapılması, gerekli araç ve gereçlerin sağlanması, sağlık ve güvenlik tedbirlerinin değişen şartlara uygun hale getirilmesi ve mevcut durumun iyileştirilmesi için çalışmalar yapar.
 - b) İşyerinde alınan iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerine uyulup uyulmadığını izler, denetler ve uygunsuzlukların giderilmesini

- 
- 
- c) Çalışana görev verirken, çalışanın sağlık ve güvenlik yönünden işe uygunluğunu göz önüne alır.
 - d) Yeterli bilgi ve talimat verilenler dışındaki çalışanların hayati ve özel tehlike bulunan yerlere girmemesi için gerekli tedbirleri alır.
 - (2) İşyeri dışındaki uzman kişi ve kuruluşlardan hizmet alınması, işverenin sorumluluklarını ortadan kaldırmaz.
 - (3) Çalışanların iş sağlığı ve güvenliği alanındaki yükümlülükleri, işverenin sorumluluklarını etkilemez.
 - (4) İşveren, iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerinin maliyetini çalışanlara yansıtamaz.”

İŞÇİLERİN HAKLARI VE SORUMLULUKLARI

- ❑ 1. Doğru Çalışma: Kendisinin ve diğerlerinin sağlığını koruyacak şekilde.
- ❑ 2. Doğru kullanma: Tesisat, makine, el aleti, tezgah, malzeme ve kişisel koruyucular.
- ❑ 3. Tehlike ve riskleri bildirmek.
- ❑ 4. İşbirliği ve katılım.
- ❑ 5. Bir işçinin görev ve sorumluluğu; alınan tedbirlere, iş sağlığı ve güvenliği talimatlarına uymaktır.
- ❑ 6. İşçiler davranış ve kusurlarından dolayı, kendilerinin ve diğer kişilerin sağlık ve güvenliğinin olumsuz etkilenmemesi için azami dikkati gösterirler ve görevlerini, işveren tarafından kendilerine verilen eğitim ve talimatlar doğrultusunda yaparlar.
- ❑ 7. İşveren tarafından verilen talimatlar doğrultusunda özellikle;
 - ❑ * Cihaz, makine, araç-gereç, tehlikeli maddeler, taşıma ekipmanı ve diğer üretim araçlarını doğru şekilde kullanmak.
 - * Çalışanlar için sağlanan **kisisel koruyucu donanımları** doğru şekilde

- * İş yerlerinde sağlık ve güvenlik için ciddi ve ani bir tehlike olduğu kanaatine varıldığı an, işverene veya sağlık ve güvenlik işçi temsilcisine derhal haber vermek.
- 8. İçki veya uyuşturucu madde kullanma yasağı,
- 9. İş yerine sarhoş veya uyuşturucu madde olarak gelmek veya iş yerinde alkollü içki yada uyuşturucu madde bulundurmak,
- * Eğer işçiler sorumluluklarını yerin
- İşverene tazminat ödemek zorunda



İşçilerin Hakları

- ❑ İş yönetmeliğinde dayanağı bulunmak şartıyla işçilere disiplin cezası uygulanabilir.
- ❑ Bilme hakkı
- ❑ Eğitim hakkı
- ❑ Bildirme hakkı
- ❑ Katılma hakkı
- ❑ Seçme ve seçilme hakkı
- ❑ Çalışmaktan kaçınma hakkı
- ❑ Fesih hakkı
- ❑ Talep hakkı; Çalışanlar iş yerinde acil veya tehlikeli bir durumla karşı karşıya kaldıklarında İş Sağlığı ve Güvenliği Kuruluna veya işverene başvurarak durumun tespit edilmesini ve gerekli tedbirlerin alınmasına karar verilmesini talep edebilir.
- ❑ Çalışmaktan kaçınma hakkı; Kurul işçi ve lehinde karar verirse iş yerinde gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbiri alınıncaya kadar işçiler çalışmaktan kaçınabilirler.
- ❑ Fazla Çalışma



İş yerlerinde haftalık çalışma süresinin yasal 45 saatlik haftalık çalışma süresinin altında belirlendiği durumda, 45 saate kadar olan çalışmalardır.

Fazla çalışmalarda işçinin onayı şarttır.

Hem fazla çalışma hem de fazla saatlerle çalışma için onay alınmalıdır.

Yıllık İzin:

İş yerlerinde yıllık izin süresi çalışan kişinin kıdemine göre değişiklik gösterir.

- Birinci yılı doldurunca – 14 gün
- İkinci yılı doldurunca – 14 gün
- Üçüncü yılı doldurunca – 14 gün
- Dördüncü yılı doldurunca – 14 gün
- Beşinci yılı doldurunca – 14 gün
- Altıncı yılı doldurunca – 20 gün
- Yedinci yılı doldurunca – 20 gün

[18 yaşından küçük ve 50 yada daha yukarı yaşlarda olanlara verilen izin süreleri 20 günden az

GENEL KURALLAR

- ❑ İşyeri ilan tahtası veya panosuna, işyerinin muhtelif kısımlarına asılmış bulunan ve asılacak olan işçi sağlığı ve iş güvenliği kuralları okunacak ve kurallara uyulacaktır.
- ❑ İşyerinde işçi sağlığı ve iş güvenliği konusunda alınmış bulunan tüm tedbirlere tam olarak uyulacaktır.
- ❑ İşyeri sorumluları ve ilgilileri tarafından, zaman zaman tarafınıza bildirilecek yazılı ve sözlü kurallara uyulacaktır.
- ❑ Şahsınıza verilen görevi, size tarif edildiği şekilde yapın, kendi işinizden başka bir işe karışmayın, amirinizin verdiği emirlere uyun.
- ❑ İşyerinin muhtelif yerine, çeşitli maksatlar için asılmış bulunan uyarı levhaları tek tek okunacak ve ikaz levhalarındaki uyarılara muhakkak uyulacaktır.

- 
- ❑ Uyarı levhalarının yerleri ilgili ve sorumluların haberi ve izni olmadan değiştirilmeyecektir.
 - ❑ İşin gereği olarak şahsınıza verilen kişisel koruyucuları, Örneğin: Baret, emniyet kemeri, lastik çizme, gözlük.... v.s. yi devamlı olarak kullanın. Bu malzemeleri eskir, kırar veya kaybederseniz amirinize haber vererek ve izin alarak ambardan yenisini alınız. İşinizin gereği ve kendinizin can güvenliği için çok lüzumlu olan koruyucuları almadan iş başı yapmayın.
 - ❑ Düşme ve kayma tehlikesi olan ve 2 metreden daha yüksek kısımlarda çalışırken muhakkak suretle güvenlik kemerini belinize takın ve halatı sağlam bir yere geçirdikten sonra kancaya takın. Güvenlik kemerinin halatı kısa geldiği taktirde, ambardan kendir halat alın ve bunu güvenlik kemerinin kancasına sıkıca bağladıktan sonra ilave kendir halatının diğer ucunu yine sağlam bir yere tutturduktan sonra çalışmaya başlayın.
 - ❑ Şahsınıza verilen kişisel koruyucu malzemeleri iyi ve temiz bir şekilde kullanın, muhafaza edin.
 - ❑ Şahsınıza verilen kişisel koruyucu malzemeleri kaybetmemek için işbünde ambare teslim edin.

- 
- 
- ❑ İşyerinde çalıştığınız sürece sivri uçları veya keskin kenarları bulunan malzeme ve artıkları, gelişi güzel atmayın ve ortalıkta bulundurmayın.
 - ❑ İşyerinde çalıştığınız sürece kazaya sebep olacak veya çalışanları tehlikeli durumlara düşürecek şekilde malzeme istif etmeyin ve araçları gelişi güzel yerlere bırakmayın.
 - ❑ İşyerinde şaka yapmayın.
 - ❑ Girilmesi yasaklanan yerlere girmeyin.
 - ❑ İşyerinden izinsiz ayrılmayın, işyerinde misafir, hemşehri, akraba kabul etmeyin.
 - ❑ Vukua gelecek en ufak bir iş kazasını işyeri ilgili ve sorumlularına haber verin

YANGIN İLE İLGİLİ KURALLAR

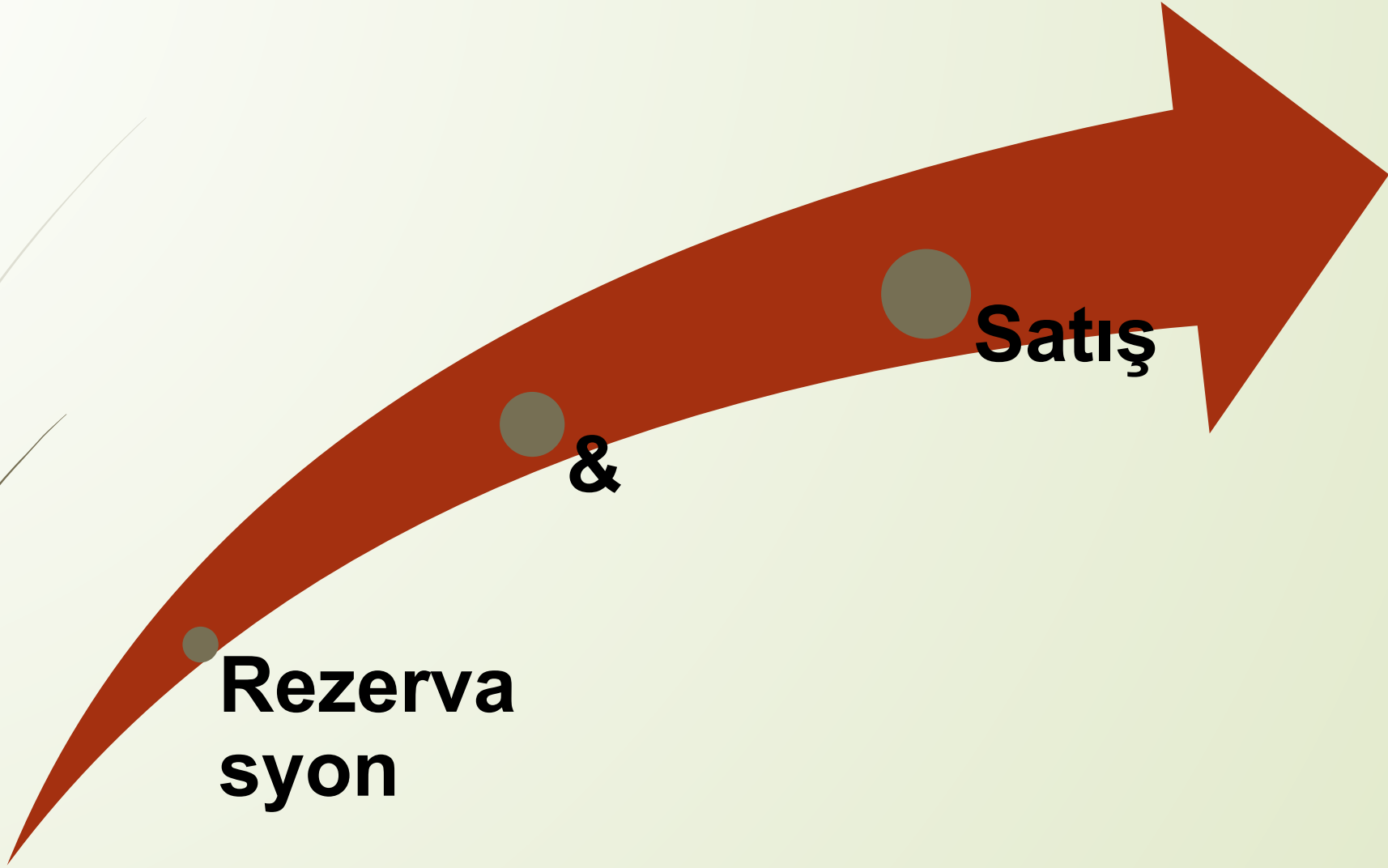
- ❑ Sigara içilmesi yasaklanan yerde sigara içmeyin, ateş yakmayın, açık alevli cihaz kullanmayın, kaynak yapmayın.
- ❑ İşyerinde vukua gelen en küçük bir yangını derhal sorumlu ve ilgililerine haber verin veya verdirin.
- ❑ Yağ, akaryakıt, boya veya organik tozlar gibi patlayıcı maddelerin yangınlarında ve alçak gerilim elektrik tesislerindeki yangınlarda su kullanmayın.
- ❑ Parlayıcı sıvılar yağlar veya boyalardan doğacak yangınlarda, içinde köpük, karbon tetraklorür, karbon dioksit ve bikarbonat tozu ve diğer etkili maddeler bulunan yangın söndürme cihazlarını kullanın.
- ❑ Gerilim altındaki elektrik tesis ve cihazlarında çıkan yangınlarda, karbon dioksit, bikarbonat tozu veya benzeri etkili diğer tiplerde yangın söndürme cihazı kullanın.



**İŞYERİ ACİL DURUM EKİPLERİNİZİ İYİ
TANIYIN.**

**İŞYERİ ACİL DURUM TOPLANMA
BÖLGESİ “ LOBBY WC’LERİNİN
YANINDA BULUNAN KAPIDAN DIŞARI
ÇIKIP TOPLANMA ALANI YAZAN
KAPIYA KADAR YÜRÜMELİSİNİZ”**

**İŞYERİNDE, İSG’YE AYKIRI
DURUMLARI YÖNETİCİLERİNİZE
BİLDİRİN.**



Rezervasyon

&

Satış

Kadromuzda Yer Alan Pozisyonlar

□ Front Office Manager & Sales Executive

- BAĞLI OLDUĞU POZİSYON: Genel Müdür/Genel Müdür Yardımcısı
- İŞİN AMACI: Tüm Ön Büro işlemlerinin doğru ve otel politikalarına uygun şekilde yürütülmesini sağlamak. Rezervasyonların doğru bir şekilde girilmesini sağlamak ve kontrolünü yapmak.

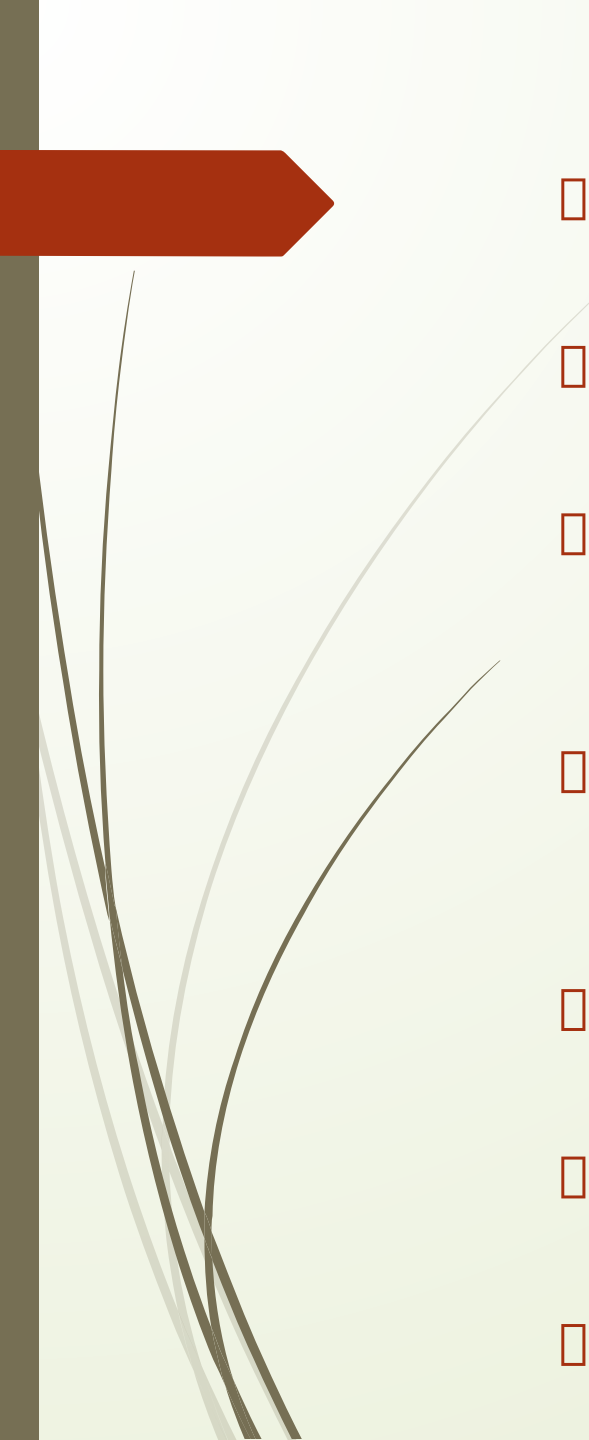
HEDEFİMİZ

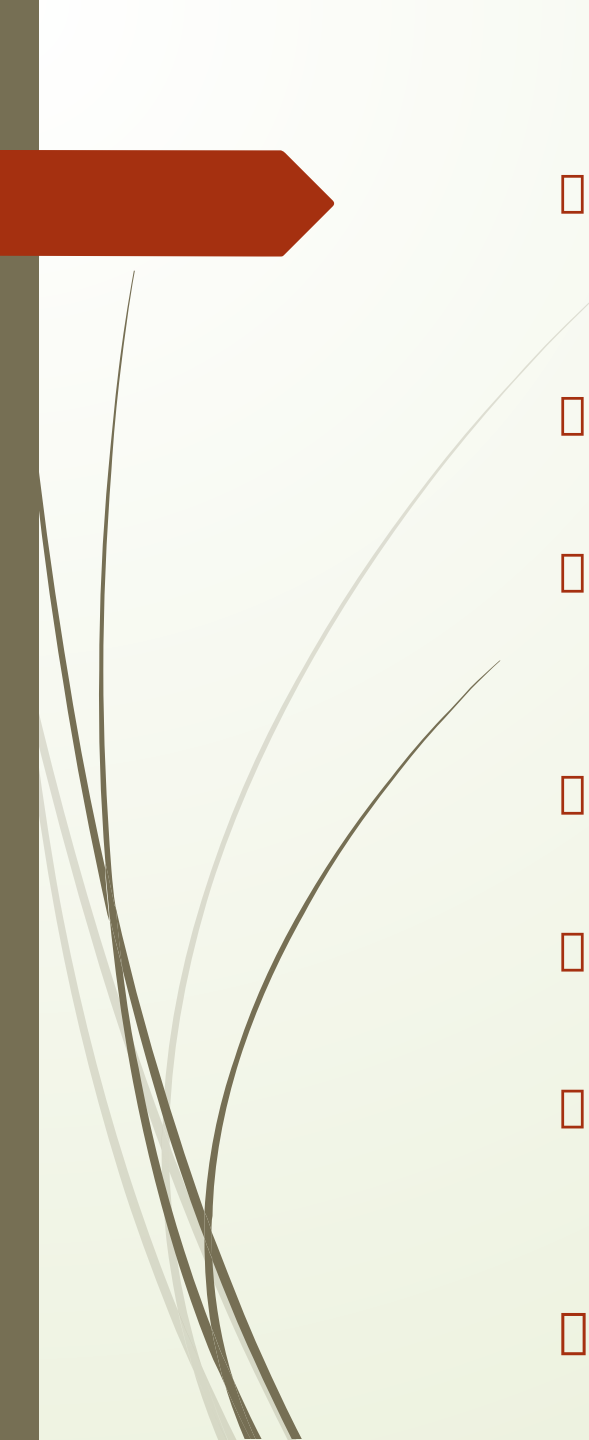
- ❑ Ön büro ve satış Departmanı, misafir gereksinimlerine uygun satış stratejileri geliştirme ve ürün, hizmet veya fikirleri teşvik ederek firma karını maksimize etmek,
- ❑ Misafirlerin beklenti ve ihtiyaçlarını belirlemek ve bu ihtiyaçları karşılamak için yöntemler geliştirerek uygulamak,
- ❑ İşletmenin misyonu doğrultusunda , en iyi şekilde temsil ederek amaçlara ilerlenmesini sağlamak,
- ❑ İşletmenin hitap kitlelerini memnun edip süreklilik kazandırmak.

- 
- 
- ❑ İşletmenin satışını ve tanıtımı yapmak,
 - ❑ Grup rezervasyonlarını GM bilgisi dahilinde cevaplamak,
 - ❑ Gelen maillerin ve taleplerin en hızlı şekilde cevaplanmasını sağlamak, takibini yapmak,
 - ❑ Sektörle ilgili Fuar ve etkinlikleri takip edip , katılım sağlamak,
 - ❑ Günlük , haftalık ve aylık doluluk takiplerini yapmak ve aksiyon almak,
 - ❑ Satış ve pazarın kendisi hakkında Genel Müdür'e istatistiki raporlar ve öneriler hazırlamak,
 - ❑ Otel içi düzenin sağlanmasına destek olmak.

GÖREV VE SORUMLULUKLAR

- ❑ Otel misafirleri ile otel yönetimi arasındaki bağlantı ve hizmetlerin gerçekleştirilmesi ile birlikte maksimum misafir memnuniyeti elde etmeye çalışmak,
- ❑ Günlük giriş, çıkış ve blokajları kontrol etmek,
- ❑ Günlük, haftalık ve aylık çalışma planını hazırlamak,
- ❑ Misafir tarafından doldurulan misafir anket formlarını incelemek, gerekli aksiyonların alınmasını sağlamak,
- ❑ Misafir şikâyet, talep ve sorularını cevaplamak,
- ❑ Misafirlerin güvenliği ve gizliliği konusunda kendisine bağlı personelini bilgilendirmek,
- ❑ Ön büro personelini eğitmek ve gelişimlerini Genel Müdür'e rapor etmek.

- 
- ❑ Misafir oda fiyatlarını, ekstra harcamaları günlük olarak takibinin yapılmasını kontrol etmek,
 - ❑ Konaklama ve ekstra harcamaları yüksek olan odaları takip etmek. Misafir kredi durumunu kontrol etmek,
 - ❑ Grup, etkinlik, vb. ile ilgili bilgilerin yenilenmesini sağlamak. Diğer departmanlar ile iletişim kurarak grubun isteklerinin yerine getirilmesini sağlamak,
 - ❑ % 100 doluluk veya short durumlarında dışarıda kalan misafirlerin konaklama ve transferlerini, Genel Müdür bilgisi dahilinde organize etmek,
 - ❑ Tüm Ön Büro personelini ve işlemlerini denetleyerek misafir memnuniyetini arttırmaya çalışmak,
 - ❑ Oda değişikliği, indirim, düzeltme, eksileme, Otel veya misafir adına paid-out vs. işlemlerini organize etmek,
 - ❑ Logbook takibi yaparak çözülmemiş veya henüz bir işlem yapılmamış konuların çözülmesini sağlamak,

- 
- ❑ Arrival, Departure ve Inhouse listelerini sürekli kontrol ederek V.I.P vb özel misafirlerin özel taleplerini kontrol etmek. İlgili departmanları bilgilendirmek,
 - ❑ Housekeeping departmanı ile işbirliği halinde Discrepancy raporlarını denetlemek,
 - ❑ Aşırı stoka meydan vermeden işleyişin eksiksiz ve düzgün olması için malzeme/kırtasiye takibi yapmak, gerekli malzemelerin siparişini vermek, takibini yapmak,
 - ❑ Gece raporlarını ve acente proformalarını kontrol etmek ve ilgili departmanlara göndermek,
 - ❑ Tüm Ön Büro hizmetlerini ve personelini yönlendirerek misafirlerin, hızlı, özenli hizmet almasını sağlamak,
 - ❑ Room Revenue ve Average Room Rate'in üst seviyede tutulması için uygun dönemlerde Walk-In misafir alınmasını, mevcut konukların Extention taleplerini takip etmek,
 - ❑ Rezervasyonlu gelen misafirlere Upsell önerilerek otel gelirinin maksimize edilmesini sağlamak,

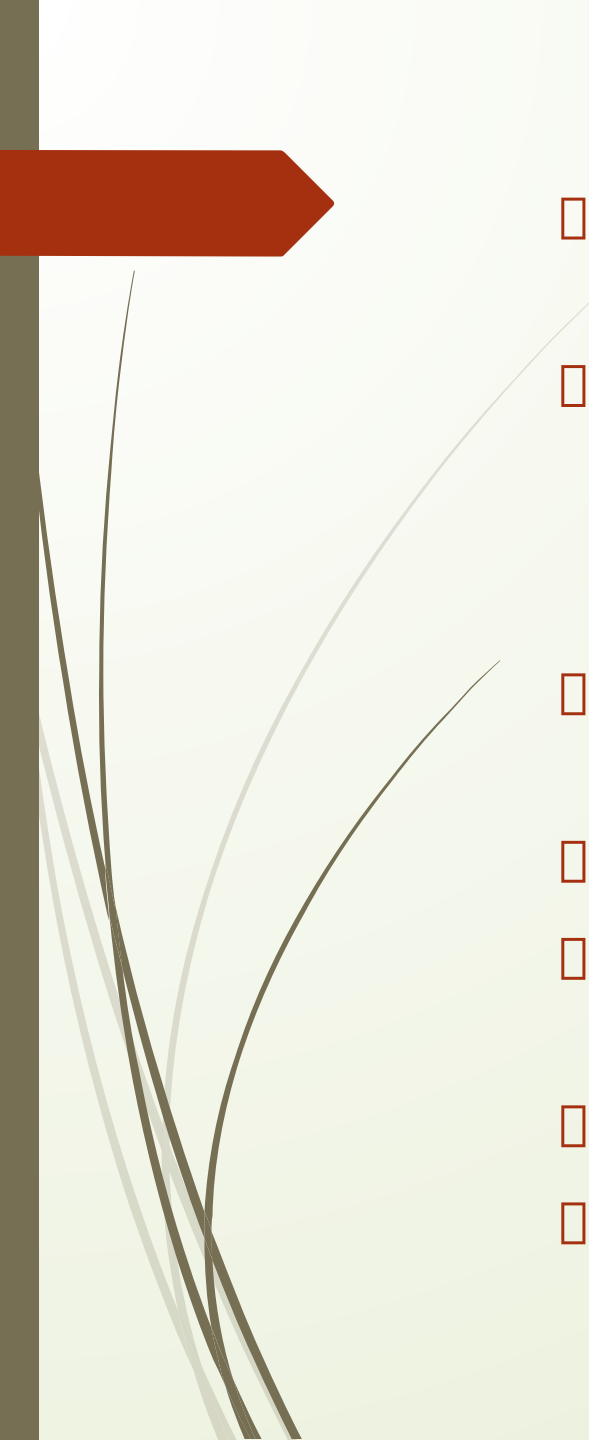
- 
- Rezevasyonları sistemden update etmek,
 - Personel uyumu ve takım ruhunu korumak, geliştirmek,
 - Sorumluluk alanlarının tertip ve düzeninin sağlanmasını takip etmek,
 - Otel kural ve prosedürlerini, hizmet standartlarını uygulamak, uygulandığını kontrol etmek.
 - Misafirleri sıcak ve güler yüzlü bir şekilde karşılamak ve uğurlamak,
 - Misafirlere otel ve hizmetlerimiz hakkında bilgi vermek. Otel hizmetlerini kullanmalarını ve otelde gerçekleştirilen etkinliklere katılımlarını sağlamak,
 - Misafirlere şehirle ilgili bilgi vermek. Konaklanmalarının amacına göre onları restoran, alışveriş merkezi, tarihi mekanlar , vb. yerlere yönlendirmek,
 - Misafirlerle konaklamaları boyunca ilgilenmek, konaklamalarının nasıl geçtiğıyle ilgili bilgi almak, varsa şikayetlerini dinlemek ve çözüm üretmek için çalışmak,
 - Misafirlerden alınan geribildirimleri ilgili kişi ve birimlere iletmek,
 - Misafirlerle ilgili kişiye özel hizmetlerin (Yemek rezervasyonları, Kargo-Posta İşlemleri, Doğum günü, Evlilik Yıldönümü, Balayı Programı, Özel Siparişleri vb.) koordinasyonunu yapmak, takip etmek,

GECE RESEPSİYONİST GÖREV VE SORUMLULUKLAR

- ❑ Tahsis edilen üniforma ile çalışmak,
- ❑ Gece boyunca İdairi amir görevlerine vekalet etmek,
- ❑ Shifti 15:00-23:00'te bulunan Resepsiyonist'ten eksiksiz ve ayrıntılı olarak teslim almak,
- ❑ Gündüz Resepsiyon tarafından yapılan işlemleri kontrol etmek,
- ❑ Logbook, Handover ve E-mail kontrolleri yapmak.
- ❑ Giriş yapmış odaların fiyat, pax, board ve isim kontrolünü yapmak,
- ❑ Konaklama belgesinin eksiksiz doldurulduğunu kontrol etmek,
- ❑ Misafir profillerindeki e-mail ve telefon kısımlarının güncellenip güncellenmediğini kontrol etmek,
- ❑ Diğer departmanlara yönlendirilmek üzere gece raporları olan MEAL PLAN, POLİS RAPORU, DÖVİZ KUR BİLGİLERİ, ARRIVAL VE DEPARTURE LIST, RATE VARIANCE, PM LIST ve MİSAFİR İSTEKLERİ belgelerini hazırlamak,

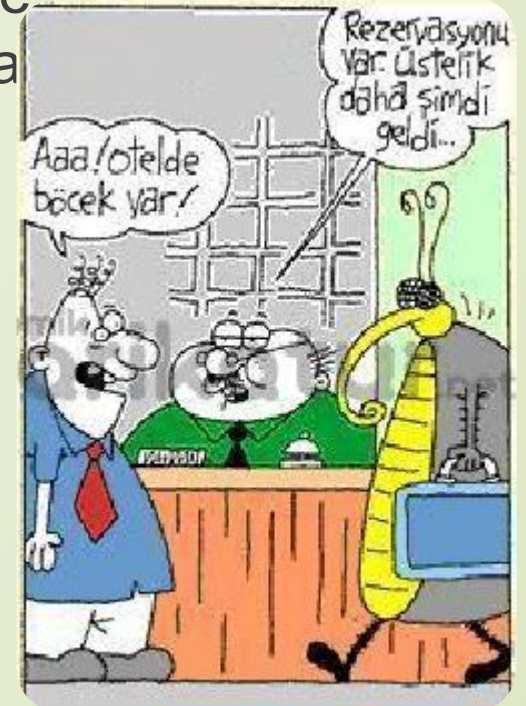
- 
- 
- Forecast, istatistik, balance kontrolü yapmak,
 - Gün sonu ve gün başlangıcı yapmak,
 - Bir gece önce gönderilen Night Audit mailinde bulunan sorunların çözülüp çözülmediğinin kontrol etmek,
 - Arrival Listesini kontrol etmek. (Trace, Alert, Comments),
 - Ödeme alınmış rezervasyonların sliplerini kontrol etmek,
 - Garantisiz rezervasyonlar için misafirler arayıp bilgi almak,
 - Şirket ya da acenta ödemeli routing yapılmamış rezervasyonların routing işlemlerini yapmak,
 - Departure Listesini kontrol etmek,
 - Polis raporu kontrol listesini temizlemek,
 - Polis raporunun eksikliklerini kontrol edip,tamamlamak
 - Pos Makinesinden ayrıntılı rapor ve gün sonu mutabakatı almak,
 - Folio Havuzunun tamamını kontrol etmek,

- 
- 
- ❑ Rezervasyona ait accompany misafirlerin profillerinin girilip girilmediğini kontrol etmek,
 - ❑ Depozitoları kontrol etmek,
 - ❑ Sisteme otomatik olarak yansıyan döviz kurlarının doğruluğunu kontrol etmek,
 - ❑ PM hesaplarını kapatmak ya da ilgili hesaplara uzatma vermek,
 - ❑ Diğer departmanlara ait PM hesaplarının kapatılması ve hesapların sıfır olmasını sağlamak,
 - ❑ Kasa Kontrolü ve kapanışı yapmak,
 - ❑ Diğer departmanlara ait kasaların deskte muhafazasını sağlamak,
 - ❑ Günlük müşteri listesi basmak,
 - ❑ Erken çıkış yapan ya da erken giriş yapan odaları ilgili departmanlara bildirmek,
 - ❑ Kahvaltı ve kur farklarını misafir hesaplarında düzenlemek,
 - ❑ Uyandırma ve Lunch Box servislerini kontrol etmek,
 - ❑ Manager Reports hazırlamak,

- 
- ❑ No-Show C/IN ya da Delay edilmiş rezervasyonları ilgili birimlere ileterek kontrolünü sağlamak,
 - ❑ Takip eden günün rezervasyonlarının ilgili departmandan alınıp, deske koyup, eksik B/UP ve ödeme bilgilerini kontrol etmek ve varsa misafir isteklerini ilgili birimlere gönderilmek üzere resepsiyonistlere devretmek,
 - ❑ Gece olan tüm operasyon, misafir problemleri vb. durumları Ön Büro Sorumlusu'na rapor etmek,
 - ❑ Otelin tüm birimlerinin temizliğini ve düzenini sağlamak,
 - ❑ Otel gececi personelinin çalışma düzenini, giriş-çıkış saatlerini, kılık-kıyafet düzenini kontrol etmek.
 - ❑ Check listi eksiksiz doldurmak ve son kontrolünü yapmak.
 - ❑ Misafirlerden gelen talepleri gece yanında çalışan personelin yerine getirmesini sağlamak, gece tek çalışılıyorsa kasa ve kapı kontrolünü gerçekleştirip kendisi yapar.

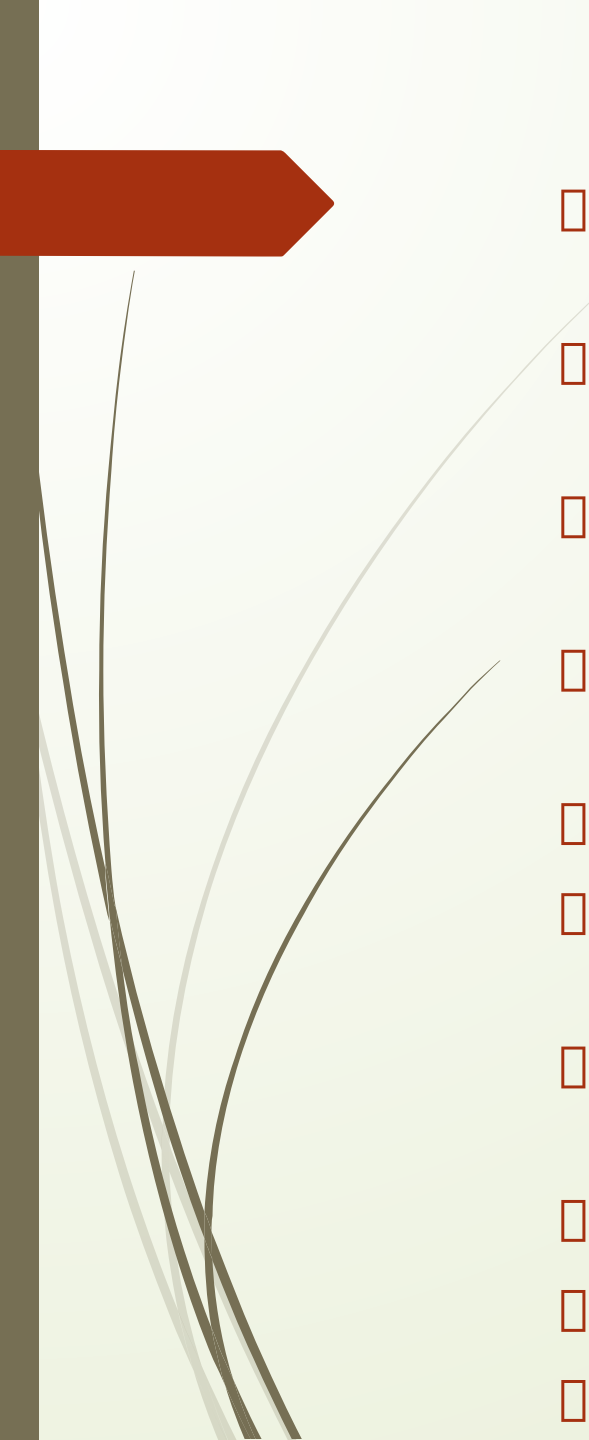
Resepsiyonist

- BAĞLI OLDUĞU POZİSYON: Ön Büro Müdürü
- İŞİN AMACI: Misafirlerin check in / check out işlemlerini hızlı ve doğru bir şekilde yapmak. Misafirlerle sürekli iletişimde olarak gerekli departman ve kişileri bilgilendirerek konaklama sorunsuz bir şekilde tamamlanmasını sağlamak.



GÖREV VE SORUMLULUKLAR

- ❑ Ön büro departmanına ait üniforma ile çalışmak, departman personelinin kılık-kıyafet düzenini kontrol etmek,
- ❑ Bir önceki shiftten gerekli bilgileri teslim almak, logbook ve e-mailleri okumak ve kontrollerini yapmak,
- ❑ Otele giriş ve çıkışları gerçekleşecek misafirlerin bilgilerinin doğru girilip girilmediğini kontrol etmek,
- ❑ Misafir giriş ve çıkış işlemlerini doğru ve eksiksiz şekilde gerçekleştirmek ve ilgili evrakları tasniflemek,
- ❑ Döviz alım satımı işlemlerini gerçekleştirmek,
- ❑ Misafirlere sunulan uyandırma servisini gerçekleştirmek,
- ❑ Ön büro operasyon araç ve gereçlerinin kontrolünü sağlamak,

- 
- ❑ Misafirlerin ekstra harcamalarını gelen veriler doğrultusunda sistemden kontrol etmek,
 - ❑ Otelde verilen hizmetlerin saatlerini ve yerlerini eksiksiz olarak bilmek ve misafirlerin ilgili tüm sorularına yanıt vermek,
 - ❑ VIP formlarını ilgili departmanlara telefonla iletmek ve ilgili formaların yetkili kişilerce imzalanmasını sağlamak,
 - ❑ Giriş yapılacak odaların anahtarlarını kontrol etmek ve hazırlıklarını yapmak,
 - ❑ Ödemesi alınan odalar için sistemden fatura düzenlemek,
 - ❑ Gün içerisinde yapılan oda değişikliklerini ilgili departmanlara bildirmek, kontrollerini yapmak,
 - ❑ Misafirlerden gelen talep ve şikâyetler ile ilgili departmanlara bilgi vermek, takibini yapmak,
 - ❑ Shift sonunda shift kontrol listesini hazırlamak,
 - ❑ Sistemden boş ve kirli oda takibini yapmak.,
 - ❑ Resepsiyon ile ilgili kayıtları düzenlemek, arşivlemek,

- 
- 
- ❑ Yüksek misafir hesapları ile ilgili Ön Büro Sorumlusuna bilgi vermek,
 - ❑ Geç giriş-çıkışlar ile ilgili departmanları bilgilendirmek,
 - ❑ Misafirlerin çıkış işlemlerini hızlı, doğru ve güler yüzlü bir şekilde yapmak. Minibar harcamalarını misafiri bekletmeden minibar sorumlusuyla kontrol etmek,
 - ❑ Misafir gizliliği ilkesine uymak (KVKK),
 - ❑ Ön Büro Sorumlusunun kendisine verdiği diğer görevleri yerine getirmek,
 - ❑ Otel kural ve prosedürleri doğrultusunda görevini yerine getirmek.

REZERVASYON ALMA

1. Telefona 3 alış içinde cevap verildi mi?
2. Personel telefona uygun karşılama (günaydın, iyi günler) ve otelin ismini vererek cevap verdi mi?
3. Arayan kişi beklemeye alındıysa,bekleme süresi 30 saniyeyi geçti mi?
4. Fonda ses veya gürültü var mıydı?
5. Personel misafirin otele giriş ve çıkış tarihlerini tekrarladı mı?
6. Personel istenen kategorideki tüm oda tiplerini önerdi mi?
7. Personel oda tipleri arasındaki farklar hakkında bilgi verdi mi? (konum, büyüklük vb)
8. Personel tüm fiyatlar hakkında bilgi verdi mi?
9. Personel otelin müsait olup olmadığını derhal kontrol etti mi?
10. Otel müsait değilse alternatif tarih sunuldu mu?
11. Personel arayan kişinin ismini aldı mı?
12. Personel arayan kişinin adresini aldı mı?
13. Personel arayan kişinin telefon,fax numarasını ve e-mail adresini aldı mı?
14. Personel arayan kişinin özel veya şirket adına seyahat edip etmediğini sordu mu?
15. Personel oda fiyatını belirtti mi? Fiyata dahil olan kalemler hakkında bilgi verdi mi?
16. Personel misafire sigara içilen içilmeyen tercihini sordu mu?
17. Personel misafirin otele giriş tarihlerini tekrarladı mı?
18. Personel misafire otele giriş saatleri konusunda bilgi verdi mi?
19. Personel rezervasyonun tüm detaylarını teyit etmek için tekrarladı mı?
20. Personel rezervasyon teyit numarası verdi mi?
21. Personel misafire teşekkür etti mi?

TAVIR VE DAVRANIŞ

22. Personelin konuşması duyulur ve açık mıydı?

23. Personel rezervasyon alma aşamasında nazik, yardımsever ve saygılı bir tavır sergiledi mi?

24. Personelin misafirin adını alıp, konuşma esnasında en az bir kere kullandı mı?

25. Personel daha sonrası için misafire yardım için kendi ismini verdi mi?

25. Personel rezervasyonu garanti etmek için ödeme talep etti mi?

27. Kredi kartı verildiyse personel kredi kartı numarasından emin olmak için tekrarladı mı?

28. Personel iptal şartlarını açıkladı mı?

RESERVASYON TEYİDİ

29. Personel teyit mesajı göndermeyi teklif etti mi?

30. Teyit mesajı 24 saat içinde geldi mi?

31. Teyid mesajı şirket antetli kağıdında ve tüm şartları acıklar şekilde geldi mi?

32. Teyit oteldeki restoranlar hakkında bilgi veriyor muydu?

33. Teyit mesajında iptal şartları açıklanıyor muydu?

AHC Hotel'de Bellboy

- BAĞLI OLDUĞU POZİSYON: Ön Büro Müdürü
- İŞİN AMACI: Misafir bagajlarının güvenli bir şekilde oda ya da araçlara transfer edilmesi. Misafirlere otel ve oda ile ilgili bilgi verilmesi.



GÖREV VE SORUMLULUKLAR

- Tahsis edilen üniforma ile çalışmak,
- Misafirleri otele girişlerinde güler yüzle karşılamak, otelden ayrılırken güler yüzle uğurlamak,
- Giriş yapan misafirlerin bagajlarını alıp misafirleri resepsiyona yönlendirmek, giriş işlemleri bittikten sonra odalarına kadar eşlik etmek. Otel ve oda hakkında bilgi (Restoranlar, kahvaltı ve yemek saatleri, Spa hizmetleri vb.) vermek,
- Çıkış yapan misafirlerin bagajlarını odalarından alıp, misafirleri çıkış işlemleri için resepsiyona yönlendirmek. Bagajların araçlara yerleştirilmesine yardımcı olmak,

- 
- 
- ❑ Misafirlerden oda değişikliği vb. bir talep gelirse resepsiyona iletmek,
 - ❑ Misafirlere gelen mesaj, faks, kargoları organize etmek,
 - ❑ Otel içerisinde evrak dağıtımı vb. işlemleri gerçekleştirmek,
 - ❑ Otel içerisinde oluşan arızaların tespiti ve tamiri,
 - ❑ Tüm katları dolaşması ve uygun olmayan bir durum var ise tespitinin yapıp gerekli departmana bildirmesi.
 - ❑ Bagaj odasının düzenini, temizliğini sağlamak,
 - ❑ Bagaj kayıt defteri tutmak ve bagajların takibini yapmak,
 - ❑ Bagaj arabalarının kontrolünü ve muhafazasını sağlamak,
 - ❑ Misafir odasına bagaj ve/veya eşyaları bırakırken odada ya da genel alanlarda görebildiği eksiklikleri ilgili kişilere bildirmek,
 - ❑ Bagaj odasında gerekli bütün kullanılan malzemenin eksikliklerini tamamlamak,
 - ❑ Garson görevde olmadığında misafir taleplerini karşılamak,
 - ❑ Misafirler için taksi çağırmak, kontrolünü ve takibini sağlamak (taksilerden gelen komisyon bellboya aittir.)
 - ❑ Backoffice ve arşiv malzemelerinin düzenini ve temizliğini sağlamak.

TELEFONLA KONUŞMA TALİMATI

TELEFON AÇMA, TELEFONLA KONUŞMA TALİMATI

Telefonla iletişimde ilk izlenim çok önemlidir. Telefondaki her sesi misafir sesi olarak kabul ederiz. Telefon iletişimde sadece araçtır ve konuştuğumuz kişi karşımızdaymış gibi hissetmemiz gerekmektedir.



TELEFONLA KONUŞMA STANDARTLARI

- ☐ Telefonu en çok üç çalışta açınız.
 - ☐ Telefon açma repliğinizi mutlaka eksiksiz olarak söyleyiniz.
 - ☐ Sesinize samimiyet ve gülümseme ekleyiniz.
 - ☐ Misafiri ilgi ile dinleyiniz ve yardımcı olmaya istekli olduğunuzu hissettiriniz.
 - ☐ Misafirin söylediklerini anladığınızdan emin olunuz ve tekrarlatarak onay alınız.
 - ☐ Açık konuşunuz, terimler yerine anlaşılır kelimeler kullanınız.
 - ☐ Misafirin cümlesi bitmeden kesinlikle konuşmayı kesmeyiniz.
 - ☐ Misafir telefonu kapatmadan, kesinlikle telefonu kapatmayınız.
 - ☐ Son cümleleriniz daima samimi ve enerji dolu olmalıdır.
-
- ☐ ***** TELEFONDA KONUŞTUĞUNUZ HER KİŞİ, SİZİN MİSAFİRİNİZDİR! *****

Telefon açarken mutlaka;

- ❑ AHC HOTEL GÜNAYDIN/ İYİ GÜNLER BEN MERT, NASIL YARDIMCI OLABİLİRİM?
- ❑ AHC HOTEL GOOD MORNING/GOOD AFTERNOON MERT IS SPEAKING, HOW MAY I ASSIST YOU?
- ❑ *Replikleri, uygun olan saati göz önüne alarak, her telefon açışta tekrarlamak gerekmektedir.*



Telefonu ilgili kişiye yönlendirmeden önce mutlaka;

- MEMNUNİYETLE MERT BEY / ELİF HANIM, İYİ GÜNLER DİLERİM.
- WITH MY PLEASURE MR. MERT / MRS. ELİF, HAVE A NICE DAY.
- Aranan kişiye ulaşamıyor ise;
- MAALESEF ALİ BEY/AYŞE HANIM ODASINDA DEĞİL, MESAJ BIRAKMAK İSTER MİSİNİZ?
- I'M SORRY, MR. ALI/MRS. AYSE SEEMS TO BE NOT IN HIS/HER ROOM RIGHT NOW, WOULD YOU LIKE ME TO TAKE A MESSAGE FOR YOU?

Bekletmeniz gerekiyor ise;

- SİZİ KISA BİR SÜRE BEKLETMEYE ALABİLİR MİYİM LÜTFEN?
- MAY I PLACE YOU ON BRIEF HOLD, PLEASE?
- **Bekletmeniz 30 saniyeyi geçecek ise tekrar izin alınız.**
- BEKLETTİĞİMİZ İÇİN ÖZÜR DİLERİZ (SEBEP; ALİ BEY'İN TELEFONU MEŞGUL) BEKLEMeye DEVAM ETMEK İSTER MİSİNİZ?
- WE APOLOGIZE FOR KEEPING YOU WAIT (REASON; MR. ALI'S PHONE BUSSY NOW) WOULD YOU LIKE TO WAIT?

DIŞ ARAMA YAPMA TALİMATI

- Dış arama yaparken, işletmenin kimliğini ön plana çıkarmanız gerekmektedir. Kullandığınız telefon işletmeye ait olduğundan şahsınızı değil, iőletmeyi temsil ettiğinizi unutmayınız. Daima seviyeli olunuz ve konuşmayı kişiselleőtirmekten kaçınınız.

Dış arama yaparken;

- ❑ MERHABA, POLATDEMİR HOTEL ÖN BÜRO'DAN MERT BEN, MUHASEBE BÖLÜMÜNDEN KIVANÇ BEY İLE GÖRÜŞEBİLİR MİYİM?
- ❑ HI, THIS IS POLATDEMİR HOTEL FRONT OFFICE MEMBER MERT, MAY I SPEAK MR. KIVANC FROM ACCOUNTING DEPARTMENT, PLEASE?
- ❑ **İletişim kurmak istediğiniz kişi, sizin adınızı vb. bilgilerinizi sormadan, ilgili bilgileri sizin vermeniz gerekmektedir.**

ŞİRKET İÇİ TELEFONLA KONUŞMA TALİMATI

- ❑ Şirket içi iletişimlerinizde, iletişim kuracağınız kişi ile ne kadar samimi olursanız olun, kurumsal kimliğinizi kaybetmeden konuşmanız gerekmektedir. Şirket içi iletişimde amaç “iş yapmak” olduğundan, öncelikle “iş” konuşulup halledilmeli, daha sonra isteğe göre iletişimin konusu değiştirilmelidir.
- ❑ **Şirket içi arama ve cevaplama yaparken;**
- ❑ GÜNAYDIN, ÖN BÜRO'DAN MERT BEN, REZERVASYON'DAN ELİF HANIM İLE GÖRÜŞEBİLİR MİYİM?
- ❑ GÜNAYDIN, REZERVASYON'DAN ELİF BEN, SİZE NASIL YARDIMCI OLABİLİRİM?



ODALARA YAPILACAK VE ODALARDAN GELEN ARAMALAR İÇİN AÇMA VE KONUŞMA TALİMATI

- Odalardan gelen telefonlara anında cevap vermek çok önemlidir. Anında cevap verilmeyen aramalar, işletme kalitesini düşürdüğü gibi, misafir memnuniyetsizliğini de ciddi oranda arttırır.. Misafir isminin söylenmesi, ilgili misafir için hoş bir sürpriz olur ve memnuniyet oranını arttırır. Yine odalara yapılacak aramalarda, departman, kişi vb. bilgiler verilerek arama sebebi söylenmelidir.

Odalardan gelen aramaları cevaplarken;

- ❑ GÜNAYDIN ALİ BEY, RESEPSİYON/ODA SERVİSİ/SAĞLIK KULÜBÜ MERT BEN, SİZE NASIL YARDIMCI OLABİLİRİM?
- ❑ GOOD MORNING MR. ALI, THIS IS RECEPTION/ROOM SERVICE/HEALTH CLUB, MERT IS SPEAKING, HOW MAY I ASSIST YOU?
- ❑ Odalara yapılacak aramalarda;
- ❑ GÜNAYDIN ALİ BEY, RESEPSİYON'DAN MERT BEN, ÇIKIŞINIZ NEDENİYLE ARIYORUM. BUGÜN ÇIKIŞINIZ GÖZÜKMEKTEDİR, BUGÜN İÇİN UZATMA İSTER MİSİNİZ?
- ❑ GOOD MORNING MR. ALI, THIS IS RECEPTION MERT IS SPEAKING, I'M CALLING REGARDING YOUR C/OUT. IT SEEMS YOUR C/OUT DATE IS TODAY, WOULD YOU LIKE TO EXTENSION FOR TODAY?

**GEREKSİZ YERE SIK SIK
ARAMAK, AYNİ SORULARI
TEKRAR TEKRAR
SORMAK HEM MİSAFİRİ,
HEM İŞ ARKADAŞIMIZI,
HEM DE İLETİŞİM
KURMAK İSTEDİĞİMİZ
FİRMAYI BUNALTIR.
ÖZETLE “ RAHATSIZ**

CHECK-IN TALİMATI

□ AHC HOTEL CHECK – IN TALİMATI

□ A.1 - AMAÇ VE KAPSAM:

- AHC Hotel’de konaklama yapacak misafirlerin, işletmeye girişlerinden, odalarına yerleşene kadar oluşan süreçte uyulması gereken standart ve kuralları konu alan talimatlardır.
- Bu talimat, misafir memnuniyetini en üst düzeyde tutmak amacıyla oluşturulmuş olup, izlenmesi gereken yolların standart hale gelmesi, ilgili memnuniyetin sağlanması için gereklidir.
- Talimatın hazırlanması Ön Büro Müdürü, uygulanması Ön Büro Personeli, kontrolü ve değişikliği yine Ön Büro Müdürü sorumluluğundadır.

MÜNFERİT REZERVASYONLAR İÇİN CHECK-IN SÜRECİ

□ A.2.a – Check-in öncesi yapılması gerekenler;

- Misafirlerimizin check-in süreci, rezervasyonlarının yapılma aşamasında başlar. Misafirlere ait isim/şirket/iletişim bilgileri, ödeme/konaklama tipi (RO TO AGENCY, BB TO COMPANY VB...) gibi bilgilerin, rezervasyon alımı ile ilgilenen tüm birimler ve çalışanlarca olabildiğince eksiksiz alınması gerekmektedir. Bu bilgiler back-up haline getirilerek, resepsiyon görevlilerine eksiksiz olarak iletilmelidir.
- Rezervasyon formları (back-up'lar) misafir giriş yapmadan bir gün önce, rezervasyon ofisi tarafından resepsiyona teslim edilmeli ve ilgili günün gece shifti tarafından kontrol edilmelidir. Otomasyon sisteminde bulunan bilgiler ile back-up üzerinde bulunan bilgilerdeki uyumsuzluklar, gece resepsiyonisti tarafından raporlanarak, ilgili birimlere mail yoluyla bilgi geçilmelidir.
- Erken C/IN ya da VIP misafir notları bulunan rezervasyonlar için

❑ A.2.b – Misafirlerin karşılanması;

- ❑ Misafire öncelikle sıcak ve güler yüzlü karşılama yapılmalıdır. Öncelikle misafir misafirle göz teması kurulmalı ve gülümseme eşliğinde **“AHC HOTEL’E HOŞGELDİNİZ, BEN AYLİN ÖN BÜRO PERSONELİYİM SİZE NASIL YARDIMCI OLABİLİRİM ?”** cümlesi kurulmalıdır. Bell-team personeli, varsa misafirin valizlerini/çantalarını almalıdır. Misafirin rezervasyonu varsa, misafir resepsiyon desğine yönlendirilmeli ve **“LÜTFEN PASAPORTUNUZU HAZIRLAYINIZ”** cümlesi kurulmalıdır.

❑ A.2.c – Misafir rezervasyonlarının bulunması;

- ❑ Desk’e yönlendirilen misafirin pasaportu resepsiyon görevlisince alınır ve eş zamanlı olarak sistemden rezervasyonun olup olmadığı kontrol edilir. Misafirden alınacak isim-soyisim, şirket /acente isimlerinin doğruluğu çok önemlidir. Bulunan rezervasyonun misafire ait olup olmadığı kontrol edilir. Kontrol sonrası misafire konaklama süresi ve kişi sayısı, ödeme ve oda tipi vb. gibi detaylar onaylatılarak **“LÜTFEN KONAKLAMA KARTINDA BULUNAN**

❑ **A.2.d – Rezervasyonu olan misafirlerin check-in işlemi;**

- ❑ Misafir konaklama kartını doldururken ve resepsiyon deskindeki işlemleri bittikten sonra, eş zamanlı olarak aşağıdaki işlemleri yerine getiriniz;
- ❑ Misafir için oda blokajı atılmış ise oda tipi için misafirden onay alınız. Eğer oda blokajı atılmamış ve/ve ya misafir tercih (üst kat, sigara içilen, caddeye bakan, twin/french vb.) belirtmemiş ise oda tipleri sunulur. Misafir daha önce konaklamış ise, misafirden onay alınarak aynı oda tipi bloke edilir.
- ❑ Oda hazır ise misafirin kalış süresi göz önüne alınarak, elektronik kart sisteminden ilgili konaklama süresince kodlama yapılır. Kodlama yapılan oda numarası ile misafire verilen kart kılıfı üzerindeki numaranın aynı olmasına dikkat edilmelidir.
- ❑ Misafirin talep ettiği oda tipinde boş ve ya hazır oda yoksa misafirden özür dilenerek, **“MAALESEF TALEP ETTİĞİNİZ KATEGORİDE HAZIR ODAMIZ BULUNMAMAKTADIR, ARZU EDERSENİZ DİĞER KATEGORİLERDEKİ ODALARDAN SİZE TAHSİS EDEBİLİRİZ”** cümlesi kurularak, talep ettiği oda tipinden daha düşük seviyede olmaması şartıyla, diğer alternatifler sunulur.
- ❑ Misafir diğer oda tipleriyle ilgilenmiyorsa, H/K departmanından misafirin

❑ A.3 – ÖDEME TİPLERİNE GÖRE CHECK-IN SÜRECİ

- ❑ Misafirin tüm harcamaları üçüncü şahıslar tarafından karşılanacaksa, **“KONAKLAMANIZ BOYUNCA YAPACAĞINIZ HARCAMALAR ... TARAFINDAN KARŞILANACAKTIR. OTELİMİZLE İLGİLİ İHTİYACINIZ OLAN BİLGİLER MİSAFİR İLİŞKİLERİ/BELLMAN TARAFINDAN VERİLECEKTİR. İYİ İSTİRAHATLER DİLERİM, TEKRAR HOŞGELDİNİZ”** cümlesi kurularak misafirin oda kartı, misafire eşlik edecek personele teslim edilir ve süreç tamamlanır.
- ❑ Misafir odaya yönlendirilirken bell-team ya da ön büro personeline;
- ❑ Kahvaltı salonu lokasyonu, başlangıç ve bitiş saatleri,
- ❑ Konaklama yapacağı odanın özellikleri,
- ❑ Check-Out saati,

- Misafir odasına yerleşirken bell-team ya da ön büro personeline;
- Resepsiyon, Concierge, Room Service vb. birimlerin telefon numaraları,
- Minibar ve TV Kanal listesi, Safe box kullanım talimatı,
- Otel çevresinde bulunan olanaklar ve ulaşım hatları, HAKKINDA BİLGİ VERİLİR.
- Self konaklama yapacak misafirlerden konaklama tutarı girişte alınır.

□ *** MİSAFİRE ÖDEME UYGULAMASININ 'C/OUT İŞLEMLERİNİN DAHA HIZLI OLMASI' AMACIYLA YAPILDIĞI ÖZELLİKLE VURGULANIR ***

- *Misafir ön ödeme yapmayı kabul etmez ve bu konudan rahatsızlık duyduğunu hissederseniz, vakit kaybetmeden ön büro müdürüne haber veriniz. Konuyu detaylı bir şekilde*

A.4 – WALK/IN MİSAFİRLER İÇİN CHECK-IN SÜRECİ

- Check-In talimatının A.2.b ve A.2.c maddelerindeki süreçleri aynen uygulayınız. Misafirin rezervasyonuna sistemde rastlanmadıysa isim ve varsa şirket bilgilerini alıp, sistemden daha önce kalışının olup olmadığını kontrol ediniz. Eğer daha önce kalmış ise anlaşmalı fiyatı misafire sunarak teyidini alınız. Eğer misafir ilk kez konaklayacaksa ve tanıımıyorsanız, ilgili güne ait Revenue Hedefi'ne uygun olan fiyatı sunarak misafirden teyit alınız. Konaklama kartı doldurulurken ilgili fiyatı **mutlaka** kartın üzerine yazınız ve misafirin görmesini sağlayınız. Diğer işlemleri bu talimatın A.2.d ve A.3 nolu talimatları takip ederek gerçekleştiriniz.

- 
- ❑ İlk defa konaklayacak olan misafirden kişisel olarak kuşku duyarsanız ve herhangi bir kayda rastlamadıysanız, ön büro müdürüne görüşleriniz hakkında bilgilendiriniz ve misafirin takibini sağlayınız.
 - ❑ Eğer oda fiyatı haricinde extralar için yeterli depozito miktarı karşılanmadıysa misafire “No post” uygulaması hakkında bilgi veriniz. Ön Büro Müdürü onayı alarak misafir folio’su için ‘No Post’ tanımlaması yapınız. Log Book’a ilgili oda için notlarınızı yazınız.
 - ❑ ***** TALİMATLARA UYMAK VE SORUNSUZ CHECK-IN YAPMAK, MİSAFİRİN SORUNSUZ KONAKLAMA YAPMASI DEMEKTİR *****

AHC HOTEL'DE F&B DEPARTMANI

Yiyecek İçecek Departmanının Tanımı:

Otelin restoranında, barında vb. konuklara sunulmak üzere yiyecek ve içecek maddelerinin değişik yöntemlerle tedarik edilmesini, korunmasını ve depolarda saklanmasını sağlayan ve konukların her türlü yiyecek ve içecek ihtiyaçlarını karşılayan bölümdür.

Yiyecek ve İçecek Servisinin Amacı:

Konukların arzu ettikleri yiyecek ve içecekleri belirli kurallar dâhilinde sunmak,
Konuklara sıcak ve samimi bir ortam yaratarak, kendilerini psikolojik ve sosyolojik yönden rahat hissetmelerini sağlamak,

AHC Hotel’de Yiyecek ve İçecek Departmanının Önemi

Otel işletmelerinde oda gelirinden sonra % 15-20 arası payla en fazla gelir getiren bölüm yiyecek ve içecek bölümüdür. Otel işletmelerinin yiyecek ve içecek bölümüne bağlı ünitelerde sunulan hizmetler; çok çeşitli ve güç olmasının yanı sıra bir o kadar da sorumluluk gerektirmektedir.

Misafirlerimiz için Önemi

Konuklar; beslenme, dinlenme, eğlenme gibi nedenlerle konaklama işletmelerini tercih ederler. Yiyecek ve içecek servisi bölümü konukların olumlu ya da olumsuz etkilendikleri önemli bölümlerden biridir. Bu bölümde konukların memnuniyet ayrılmasını sağlamak için



Personel İçin nemi

Yiyecek ve içecek servisi görevlileri meslek ile ilgili temel bilgi ve teknikleri çok iyi bilmelidirler. Güler yüz, nazik karşılama, kibar bir sunuş tarzı başarı için gerekli ilk adımlardır. İşinin gerektirdiği disiplin ve sorumlulukları bilen, takım ruhu ve iyi ilişkiler içinde çalışan servis görevlisi kendisini geliştirebilir ve iyi bir tecrübe kazanır.

İşletme İçin nemi

İşletmeler kar amacıyla çalışan müesseselerdir. Konuğun memnuniyeti ve devamlılığı satışları artırır. Sunulan hizmetin zamanında ve istenilen kalitede olması için servis görevlilerinin takım ruhu ve iyi ilişkiler içinde diğer bölümlerle uyumlu bir şekilde çalışmaları gerekmektedir.

Bu eğilme sistemi işletmenin olumlu yönde

AHC Hotel’de Yiyecek ve İçecek Personelinin Nitelikleri

Otelimizde alacarte alanı aktif olarak kullanılmadığından servis görevlileri aynı zamanda ön büro personeline destek ve yardımcı olacak şekilde çalışacak personeller olmalıdır.Otelimizin Yiyecek ve içecek servis görevlileri konuklarla ve diğer personellerle devamlı yüz yüze çalışırlar. Bu yüzden gerek fiziki açıdan, gerekse bilgi ve beceri açısından bazı özelliklere sahip olmalıdırlar;

- Çalışkan olmalıdır,
- Çevre korumaya karşı duyarlı olmalıdır,
- Detaycı olmalıdır,
- Dikkatli olmalıdır,
- Doğru ve dürüst olmalıdır,
- Ekip ruhuyla çalışmalıdır,



- 
- İnsan ilişkilerine özen göstermelidir,
 - İş disiplinine sahip olmalıdır,
 - İş güvenliğine dikkat etmelidir,
 - İşletme politikasına uygun davranmalıdır,
 - Kaliteye dikkat etmelidir,
 - İş odaklı olmalı ve işten kaçmamalıdır,
 - Kişisel bakımına dikkat etmelidir,
 - Öğrenme ve gelişme isteği duymalıdır,
 - İşletmenin iyiliği için görev ayrımı yapmamalıdır,
 - Sabırlı olmalıdır,
 - Sır saklamalıdır,
 - Soğukkanlı olmalıdır,
 - Sorumluluk sahibi olmalıdır,
 - Yeniliklere açık olmalıdır,
 - Zamanı iyi kullanmalıdır,
 - En az bir yabancı dil bilmelidir.



AHC Hotel’de Yiyecek ve İçecek Personeli nasıl olmalıdır?

- İşletme politikaları doğrultusunda sorumlu olduğu restoran ,genel alan ve barlardaki koordinasyonu sağlama, bölüm içi aktiviteleri yürütme konularında ön büroya yardımcı olma, kendi bölümünde verilen hizmetlerin işletme standartlarına uygun verilmesini sağlama, konuk memnuniyetini en yüksek seviyeye çıkarma sorumluluğu bulunmaktadır.
- Barda alkollü ve alkolsüz sıcak ve soğuk içecekleri hazırlama ve bunlarla birlikte sunulan atıştırmalık yiyecekleri konuklara sunma, barı düzenleme bilgi, becerisine sahip olmalıdır.



AHC Hotel’de Servis Personelinin Görev ve Sorumlulukları:

- Barın düzenli bir şekilde açılışından sorumludur.
- Barın temizliğini yapar.
- Barın eksiklerini ve stoklarını denetler ve depodan malzemeleri çeker.
- Gerekli günlük malzemeleri hazırlar, içki dolaplarını düzenler, denetler.
- Bar setlerini hazırlar, mini bar kontrolü ve temizliğini yapar
- Konukların siparişlerini alır ve içki siparişlerini reçetelerine uygun olarak hazırlar.
- Siparişler için onay alma, kapama ve ödeme işlemlerini yapar.
- Kirlenen bardakları makinede yıkar, siler ve yerleştirir.
- Her zaman görünümüne ve üniformasının temiz ve düzenli olmasına dikkat eder.
-

- 
- Katlarda bulunan boş tabak çatal fincan vb. ürünleri mutfağa getirir.
 - Mutfak ve ön büro arasında iletişimi sağlar.
 - Restoran malzemelerini servise hazırlar veya denetler
 - Servis alanlarının temizliğini yapar.
 - Araç ve donanımlarının temizliğini yapar, arızaları ilgililere bildirir.
 - Servis esnasında kullanılacak malzemelerin teminini sağlar.
 - Masa set-up'ını hazırlar.
 - Servis sırasında yapılan işlemleri yürütür.
 - Konukların istek ve şikâyetleri ile ilgilenir.
 - Restoran malzemelerinin kullanımında azami özen gösterir.
 - Konuklar ile olumsuz diyaloga girmekten kaçınır.
 - Konuklara, işletme ve kendisi ile ilgili özel sorunları anlatmaktan kaçınır.
 - İşletme ile ilgili yönlendirme ve bilgilendirmelere uyar.

- 
- 
- Servis dolaplarını servise hazırlar.
 - Servis alanlarının temizliğini yapar.
 - Kahvaltı büfesinin düzeni ve temizliğinden sorumludur.
 - Kahvaltı büfesindeki eksikleri veya bitmek üzere olan ürünleri aşçıya bildirir.
 - Otelde tespit edilen Yiyecek içecek ile ilgili satın almayı Genel Müdür kontrolü ve onayı dahilinde gerçekleştirir.
 - Araç ve donanımların temizliğini yapar.
 - Kirli örtü ve peçeteleri değiştirir.
 - Personel alanında kullanılan tabak, çatal v.b araç gereçlerden sorumludur.
 - İşletme içerisindeki tüm içecek makinelerinin kontrolünü yapar ve değişmesi gereken meşrubat,su,kahve çay v.b ürünleri değiştirmekten,takibini ve kontrolünü yapmaktan sorumludur.
 - Kullanılan sebil,kahve makinesi v.b. araç gereçlerin

Yiyecek ve İçecek Servisi Görevlilerinin Kıyafeti,

Konaklama işletmelerinde çalışan görevliler işletmenin belirlediği standartlara uygun renk ve modelde kıyafet giyerler. Bu kıyafetlere “üniformalar” denir. İşletme çalışanlarına kimin hangi kademedeki ve bölümde olduğunu göstermek için üniformalar giydirilir. Üniformalar seçilirken işletmenin bulunduğu coğrafi koşullar, işletmenin oluşturduğu imaj, otelin standardı, maddi koşullar vb. etkili olmaktadır.

F/B personeli için mola saati:

NOT:TÜM İHTİYAÇ , SİGARA, KAHVE VB. MOLALARIN TOPLAMI 30 DK'YI GEÇMEMELİDİR.

GÖREVLİ AMİR BİLGİSİ DAHİLİNDE İŞ YOĞUNLUĞUNA GÖRE MOLA SAATLERİ DEĞİŞEBİLİR.

Kahvaltı: 06:30 – 06:45(15 dk)

Öğle Yemeği: 12:00 – 13:30 (max. 30 dk)

Akşam Yemeği: 17:00 – 18:00(max. 30 dk)



Servis Görevlilerinin Kıyafetinde Dikkat Etmesi Gereken Noktalar;

Otelimizde servis personelleri siyah pantolon, kravat yaka düğmesi(gömlekteki en üst düğme!)kapatılmış beyaz gömlek ve kravat kullanmaktadır.

- Üniformalar temiz ve ütülü olmalı, kirlendiklerinde temizleriyle değiştirilmelidir.
- Beraberlerinde bulundurulması gereken araçlar ceplerde şişkinlik yapmayacak şekilde taşınmalıdır.
- Ayakkabılar lastik tabanlı, alçak topuklu, boyalı ve temiz olmalıdır.
- Dolaplar temiz olmalı ve temiz bir takım

Yiyecek ve İçecek Bölümünde Hijyen ve Sanitasyon

Yiyecek ve içecek hizmetlerinden faydalanan konukların sağlığının korunması servis ve mutfak bölümünde hijyen ve sanitasyon kurallarına uyulmasıyla mümkündür. Yiyecek ve içecek bölümünde hijyenik koşulların oluşturulmasına büyük önem verilmelidir.

Hijyen: Sağlığı korumak ve desteklemektir. Sağlık için gerekli koşulların sağlanması ve sürdürülmesi için öngörülen uygulamalardır.

Sanitasyon: Sözlük anlamı, temizlik ve dezenfektasyonun birlikte yapılmasıdır. Sanitasyon, araç ve gereç üzerinde bulunan sağlığa zararlı mikroorganizmaların güvenli bir düzeye düşürülmesini sağlamak üzere ısı ya da kimyasal madde kullanılmasını gerektiren





Personelin Kişisel Hijyende Dikkat Etmesi Gereken Hususlar

- Vücut temizliğine dikkat etmelidir.
- El ve ayak temizliğine ve bakımına dikkat etmelidir.
- Saç bakımı ve temizliğine dikkat etmelidir.
- Ağız ve burun temizliğine dikkat etmelidir.
- Fiziki sağlığına ve cilt bakımına dikkat etmelidir.
- Aşırı makyaj yapmamalı, çalışırken alyans ve saat hariç tüm takılarını çıkarmalıdır.
- Üniforması ve kullandığı eşyalar temiz olmalıdır.

Servis Alanında Hijyen

- Servis görevlileri tarafından yapılması gereken temizlik işleri yapılmalıdır.
- Zeminler her zaman temiz ve kuru tutulmalıdır.
- Kullanılan araçlar yıkandıktan sonra kimyasal maddelerle ya da yüksek ısıdaki suda (90 C) durularak bakteriler öldürülmelidir.
- Yıkanan araç-gereçler nemli bırakılmayıp kurulanmalıdır.
- Çöpler ayrıştırılarak güvenli bir şekilde çöp kovalarına kaldırılmalıdır.
- Araç ve malzemeler düzenli bir şekilde yerleştirilmelidir.
- Araç ve malzemeler taşınırken uygun yerlerinden tutulmalı, hijyen ve sanitasyon kurallarına uyulmalıdır.
- Çatlamış ve kenarı kırılmış malzemeler

Gıda Alanında Hijyen

- Yiyecek-içecekler, bakterilerin çoğalmasına elverişli olan +7C+63C arasındaki sıcaklıkta tutulmamalıdır.
- Mutfakta ve barda hazırlanan yiyecek ve içecekler, anında konuğa ulaştırılarak bakterilerin çoğalması önlenmelidir.
- Soğuk gıdalar servis anına kadar soğuk bir ortamda bulundurulmalıdır.
- Sıcak gıdalar servis anına kadar +63C üzerindeki ısıda saklanmalıdır.
- Dökülmüş veya artık yiyecekler bakteri taşıyıcı hayvan ve haşerelerin üremelerini engellemek için hemen temizlenmelidir.
- Her yiyecek ve içecek için ayrı servis takımı kullanılarak, varsa bakterilerin birinden diğerine geçmesi önlenmelidir.
- Konuğun yemeyip bıraktığı ekmek gibi



Servis ofisinde ön hazırlık aşamasında yapılan işler şu şekilde özetlenebilir:

Tabakların temizlenerek yerlerine yerleştirilmesi,
Metal malzemelerin (çatal, kaşık, bıçak, şarap kovanı gibi) temizlenerek yerleştirilmesi,
Cam malzemelerin (bardak, sürahi gibi) yerleştirilmesi,
Servis tepsilerinin yerleştirilmesi,
Reşoların (sıcak tutucu) temizlenmesi ve çalıştırılarak denenmesi,
Servis sırasında kullanılan arabaların (servis, flambe, pasta, kahve gibi) temizlenmesi ve servise hazır hale getirilmesi,
Küllük, peçetelik, kürdanlık, mumluk ve vazo gibi malzemelerin temizlenmesi ve servise hazırlanması,
Menaj takımlarının (tuzluk, biberlik, zeytinyağlık, sirkelik, hardal, mayonez ve ketçap gibi) temizlenmesi, doldurulması ve servise hazırlanması,

Tabaklar

Yiyecek içecek servisinde kullanılan tabaklar, genellikle seramik malzemedен yapılmaktadır. Bazı işletmelerde yemek servis kapları ve kuver tabakları seramik haricinde gümüş, gümüş kaplama, bakır ve paslanmaz çelik gibi malzemelerden de seçilebilmektedir. Ancak, yemek servisinde seramik malzemelerin diğer malzemelerle kıyaslandığında daha kullanışlı olduğu bilinmektedir. Diğer taraftan, bu tür malzemelerin çizilme risklerinin yüksek olabileceği ve bu çizikler içinde gıda artıklarının kalabileceği, buna bağlı olarak ta buralarda bakterilerin üreme riski olabileceği unutulmamalıdır. Sonuçta yiyecek içecek işletmelerinde porselen tabakların tercih edilmesi daha akılcı bir yaklaşım olarak kabul edilir.

Yiyecek-içecek servisinde kullanılan tabakların bulaşık makinesinde yıkanmasında yarar vardır.



Bu nedenle olabildiğince bu malzemeler için makinelerde yıkama işlemi tercih edilmelidir. Aynı zamanda son sistem tünel tipi bulaşık makinelerinin fanlı oluşu (kurutma sistemi) tabakların kuru olarak makineden çıkmasını sağladığından silinme ihtiyaçlarını da ortadan kaldırmaktadır. Günümüzde yiyecek-içecek işletmelerinde tabakların, bardakların ve takımların silinmesi önemli işgücü ve zaman gerektirmektedir.

Ayrıca ; Garsonlar kurulama bezlerini kontrol altına alamamakta ve bu durumda hijyen konusunda sorunlar yaratabilmektedir. Buna bağlı olarak, günümüzde takımların ve bardakların silinmesi her zaman için büyük risk taşımaktadır. Riski ortadan kaldırabilmek için son teknolojiyle donatılmış bir bulaşık makinesine sahip olunması gerekir.

Bulaşık makinesinden çıkan tabaklar bekletilmeden tabak taşıma arabasına yerleştirilerek servis ofisine götürülmelidir. Sıcak yemeklerin servis edildiği

Tabakların kırılmamaları ve servis dışı kalmamaları için aşağıdaki hususlara dikkat edilmelidir:

- Kirli tabaklar içindeki yemek artıkları iyice sıyrılmalı ve içinde servis takımı olan tabaklar kesinlikle üst üste konulmamalıdır.
- Sadece büyüklük ve cins açısından benzer olan tabaklar üst üste konulmalıdır.
- Tabaklar hijyenik açıdan, kapalı dolaplar içerisinde saklanmalıdır.
- Tabakları dolaplara ya da tabak ısıtıcısına yerleştirirken, aynı cins ve büyüklüktekiler arkadan öne doğru bir sıralamayla yerleştirilmelidir. Böylece her cins ve benzer büyüklükteki tabağın önden kolayca alınması sağlanabilir.
- Tabaklar üst üste istiflenirken en fazla 20

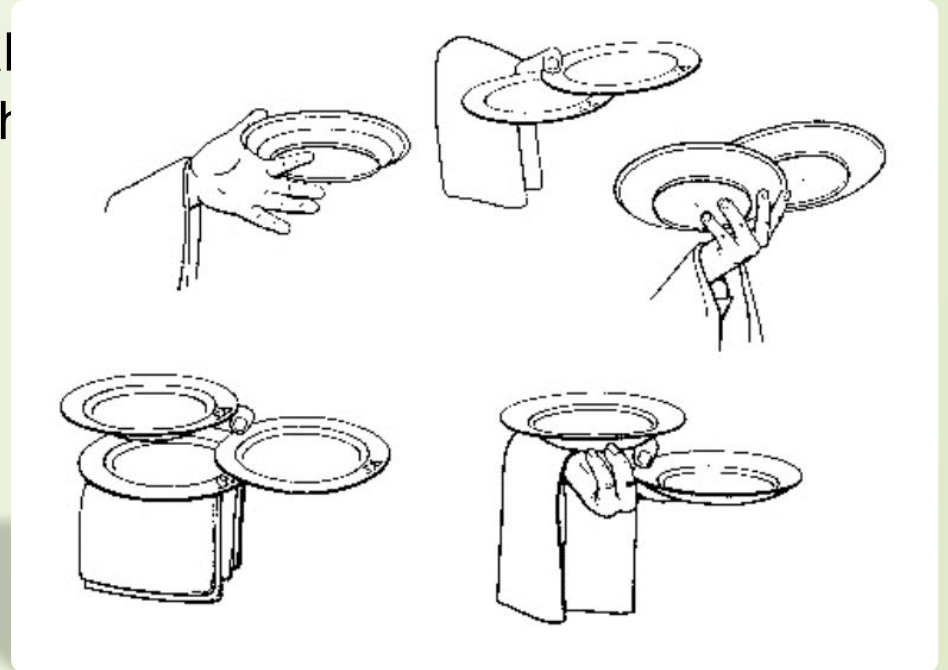
- 
- Çorba kâsesi gibi alt tabağıyla birlikte taşınan porselen malzemenin kâse ile alt tabağı arasına dantel kâğıt ya da peçete konulmalı, kâse ve fincanlar kesinlikle kendi alt tabağı ile taşınmalıdır.
 - Kırık ve çatlak tabaklar servis kullanımı dışında tutulmalıdır. Kenarları kırık tabaklar kesici riskler taşıdığından tehlikeli olabilir ve ayrıca çatlak tabaklar bakterilerin üremesi için uygun bir ortam oluşturmaktadır.
 - Fırın ve salamandere konulan tabaklar ısıya dayanıklı olmalıdır.
 - Kahve, çay potu ve fincanları tepsiyle taşırken kulpları dışarıya taşmamalıdır.
 - Tabaklar bulaşık makinesinde basketlere (bulaşık sepeti) yerleştirirken, aynı cins ve büyüklükteki tabaklar bir arada yerleştirilmeli ve tabakların birbirlerine temasları önlenmelidir.
 - Tabaklar ısıtılmak amacıyla ocak ve ızgara

Tabakların Taşınması

Tabakların taşınması, diğer servis malzemelerinin kullanımında olduğu gibi servis sırasında taşınan tabaklar ile konuğun olmadığı durumlarda (servis öncesi ve sonrası) taşınan tabaklar olarak farklılık göstermektedir. Konuğa bir yemeğin servisi yapılacaksa, sol elde alttan tutularak taşınmalıdır.

Üstten

tutularak taşımada ise, parmağın
parmağın tabak içine girmesi k



Bardaklar

Bardaklar, yiyecek-içecek işletmelerinde en sık kullanılan ve tabaklara göre daha hassas olduklarından dolayı kayıpları en fazla olan servis malzemelerinin başında gelmektedir. Piyasada plastik ve metal bardaklar bulunuyor olsa da otel restoranlarında cam bardaklar tercih edilmeli ve kullanılmalı, bunlar olabildiğince renksiz ve şeffaf olmalı ve servis edilecek ieceğın rengini tümüyle yansıtabilmelidir.

İçki servisinde kullanılan bardakların kalitesi, işletmenin kalitesine uygun olmalıdır.

Günümüzde restoranlarda kullanılan bardakların birçok modeli mağazalarda satılabilmektedir. Yiyecek-içecek işletmelerinde kullanılan bardaklar, olabildiğince standart

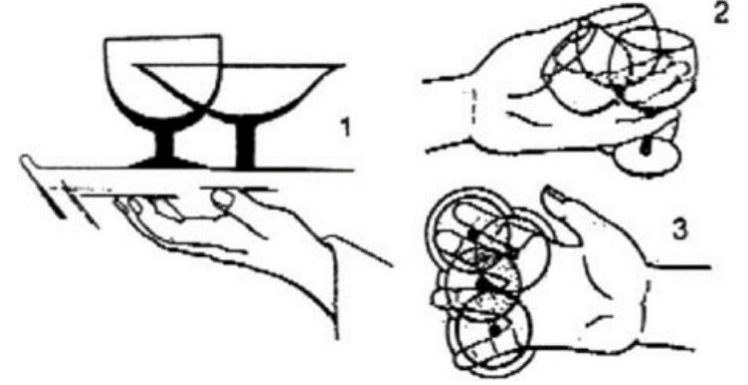


Renkli bardaklar ve üzeri desenli bardaklar kullanım açısından oteller ve restoranlar için uygun değildir. Bu tip bardakların temizlenmesi zor, dayanıklılığı düşük ve içine konulan içeceğin doğal rengini yansıtmaktan uzaktırlar. Kalın bardaklar görünüşleri hoş olmadığından ve içim zevkini tam olarak vermediğinden tercih edilmemelidir. Otellerde kullanılan bardaklar ince gövdeli olmalı, temizlik ve silme kolaylığından dolayı daha çok ağzı düz olan bardaklar tercih edilmelidir. Ayaklı bardaklar, ayaksız bardaklara göre daha hassastır ve çabuk kırılırlar. Bu nedenle zorunlu olmadığı sürece uzun ayaklı bardaklar satın alınmamalıdır.

Bardakların tabanı ne kadar kalın olursa, o kadar dayanıklı olur ve kolay devrilmezler. Bundan dolayı uçak, vapur ve trenlerde yapılan içecek servisinde sıklıkla kullanılırlar. Özellikle

Bardakların Silinmesi, Yerleştirilmesi ve Taşınması

Tabaklar için olduğu gibi bardaklar da bulaşık makinesinde yıkanmalıdır. Kaliteli bir bardak yıkama makinesi satın alınır, iyi kalitede deterjan ve parlaticı kullanılır ve bardakları yıkayan personel kullanma talimatlarına uyarsa, bardakların silinme işlemi ortada kalkabilir. Daha önceden belirtildiği gibi servis araç-gereçlerinin hijyen kontrolü güç olan bezlerle silinmesi sağlık açısından uygun değildir. Kesinlikle bardakların parlak olması isteniyorsa, kâğıt havlu kullanılabilir. Silme işlemi sırasında bardaklar ışığa doğru tutularak herhangi bir leke olup olmadığı kontrol edilmelidir. Bardaklar kapalı dolaplarda ters çevrilerek ağız kısmı aşağıya gelecek şekilde yerleştirilmelidir. Ağız kısımlarının kırılmaması için rafların üzerine bu amaca yönelik özel olarak hazırlanmış ve başka amaçlarla kullanılmayan, belirli aralıklarla yıkanıp temizlenen örtüler serilmelidir. Bardaklara mümkün olduğunca elle fazla temas edilmemeli ve taşıma



Metal Malzemeler

Yiyecek içecek servisinde kullanılan metal malzemelerin başında, müşteriler tarafından kullanılan çatal, kaşık ve bıçak gibi metal araç ve gereçler gelmektedir. Bu malzemeler krom-nikel, krom-çelik ve gümüş kaplama gibi paslanmayan ve nispeten daha dayanıklı metallerden üretilmektedir. Çatal, kaşık ve bıçaklar, tabak ve bardaklar gibi önemli malzemelerdir. Bu nedenle diğer servis malzemeleriyle uyumlu ve işletmenin kalitesini simgeleyen özellikler taşımalıdır. Görevleri sadece yemek yemeyi kolaylaştırmak değil, aynı zamanda görünüşleri güzel ve temizliği kolay olmalıdır.

Metal Malzemelerin Yıkanması, Silinmesi ve Taşınması

Büyük ölçekli bir otelde konuklar tarafından sıklıkla kullanılan çatal, kaşık ve bıçaklar her zaman için



Tabaklar ve bardakların yıkanması konusunda açıklandığı gibi servis takımları da gereğine uygun olarak tam otomatik bulaşık makinelerinde yıkanmalıdır. Ancak, çoğu işletmede yanlış bulaşık basketi kullanılması ve yanlış istiflenmesi sonucunda çatal, kaşık ve bıçakların yıkanmasında bazı sorunlar yaşanabilmektedir.

Çatal, kaşık ve bıçakların yıkanmasında, bu iş için özel olarak üretilmiş basketler kullanılmalı ve sapları aşağıya gelecek şekilde uygun miktarda yerleştirilmelidir. Müşterilerin masasından toplanan kirli servis takımları bekletilmeden yıkama alanlarına ulaştırılmalıdır. Kirli servis takımları hemen yıkanmayacaksa özellikle nişastalı gıdaların takımlar üzerinde sabitleşmesini önlemek için, deterjanlı sıcak su



Bulaşık makinesine takımlar yerleştirilirken birbirleriyle temas halinde olduklarından tümüyle kuru çıkması zordur. Tam otomatik bulaşık makinesinde fanlı bölüm (kurutma bölümü) varsa, takımların silinmesine gereksinim duyulmayabilir. Bulaşık makinesinden çıkan takımlar özel taşıma kaplarında servis ofisine taşınmalı ve burada el değmeden özenle silinmelidir. Silme bezi temiz ve kuru olmalı, başka amaç için kullanılmamalıdır.

Takımların Silinmesi

Servis takımlarının yıkandığı sularda bazı mineral maddeler bulunmaktadır. Bunlar içinde takımların görünüşünü bozan madde kireçtir. Takımlar yıkandıktan sonra hemen silinmez ise



Servis takımları silinirken şu şekilde hareket edilmelidir:

- Takım silme bezi sol el üzerine açılır ve diğeri ucu aşağıya doğru sarkıtılır,
- Bir miktar takım sağ el ile alınarak sol el ile saplarından tutulur,
- Takımlar karışık olarak alınmaz ve çatal, kaşık ve bıçaklar belirli bir sıra halinde kurulanır,
- Kurulama bezinin aşağıya sarkıtılan kısmı sağ el ile tutulur,
- Sol eldeki takımlar, sağ eldeki bez ile tek tek silinerek “çatal, kaşık ve bıçaklığa” yerleştirilir. Takımların yerleştirilmesi dikkatli ve yavaşça yapılmalıdır. Takımlar silindikten sonra uzak mesafeden “çatal, kaşık ve bıçaklık” içine atılırsa üzerlerinde çizikler oluşabilir.
- Servis takımları silindikten sonra servis ofisinde “çatal, kaşık ve bıçaklık” içinde özel olarak



Ancak, çatal, kaşık ve bıçaklar servis sırasında kesinlikle elde taşınmamalı, bunun yerine servis tabağına bir peçete yerleştirilerek üzerinde taşınmalıdır. Takımlara el teması fazla olmamalı, konukların ağız ve ellerinin temas ettiği yerlerden tutulmasına özen gösterilmeli ve olabildiğince çatal, kaşık ve bıçak saplarının ince kısımlarından tutulmalıdır.

RESTORANDA ÖN HAZIRLIK

Restoranda ön hazırlık çalışmaları temizlikle başlar ve günün sonunda akşam servisi tamamlandıktan sonra tüm servis malzemeleri toplanarak biter. Masa üzerindeki kuver malzemeleri servis ofisine taşınır, sandalyelerin üzerindeki ekmek kırıntıları temizlenir ve mümkünse sandalyeler masanın üzerine ters



Restoranın zemini iyi bir süpürge makinesi ile uygun biçimde temizlenir. Süpürme işlemi bittikten sonra restoranın zemini uygun temizlik malzemesiyle paspas yapılmalıdır. Bu arada restoranın havalandırılması ve kötü kokuların restorandan dışarıya çıkarılması için pencereler açılmalıdır. Günümüzde otel restoranlarının temizliğinin kat hizmetleri tarafından yapılması daha doğru bir uygulama olarak kabul edilmektedir. Çünkü yiyecek-içecek servisi yapan personelin, kirli ortamlarla uğraşması hijyen açısından soru işaretleri yaratabilir. Bağımsız restoranlarda temizlik işi taşeron temizlik şirketlerine bırakılabilir ya da temizlik işi için dönüşümlü olarak bir ya da iki personele sorumluluk yüklenebilir. O hafta temizlik işleriyle uğraşanların, servis ofisinde veya restoranda çalışmaları uygun olmayabilir. Restoranda akşam servisinden sonra genel temizlik mutlaka



Sabah iş başı yapan servis personeli kendi arasında iş bölümü yaparak restorani öğle servisi için hazırlamaya başlar. Akşam kapanışta yapılan genel temizliğin devamı olarak, kapı ve pencerelerin, pencere önlerinin, aydınlatma sistemlerinin ve resim ve aksesuar gibi malzemelerin temizliği yapılır. Bu tür temizlik işlemleri çevrenin ve ortamın kirlenme durumuna göre, günlük, haftalık ve aylık periyodik olarak planlanarak bir program dâhilinde yürütülür. Örneğin, şehir merkezinde ana caddede yer alan restoranın temizlik programı ile ormanlık alanda ve şehir merkezinden uzak bir restoranın temizlik programı doğal olarak farklı olacaktır. Restorandaki masa ve sandalyelerin ayakları nemli bir bezle silinip kurulandıktan sonra restoranın yerleşim planına göre yerleştirirler

Masalar restoranda yerleştirilirken aşağıdaki hususlara dikkat edilmelidir:

- Büyük masalar mümkün olduğu kadar pencere

- 
- 
- İki kişilik kare masalar duvar yanına ya da restoranın en sakin kısmına, dikdörtgen masalar cam kenarlarına ve manzaraya bakan alanlara, yuvarlak masalar ise restoranın orta alanlarına yerleştirilmelidir.
 - Restoranın ve servis ofisinin giriş kapısının önüne masa yerleştirilmemelidir.
 - Masa ve sandalyelerin yerleştirilmesi tamamlandıktan sonra masa örtüleri serilir ve sırasıyla standartlara uygun olarak üzerine servis malzemeleri ve takımlar konulur.

Servantların Servise Hazırlanması

Serviste kullanılan araç ve gereçler konusunda bahsi geçen servantlar; restoranın postalarında görevli olan servis eleman ve yardımcısının servis sırasında çalışmaları kolaylaştıran bir yedek malzeme dolabıdır. Servis boyunca servis personelinin ihtiyaç duyacağı; tabak, catal, kasık,



Servis malzemelerine ihtiyaç olduğunda servis ofisine gidilmesine gerek kalmaz. Bunda dolayı, servantlar ilgili postaya yakın ve uygun bir yere yerleştirilmelidir. Servantlar her zaman; düzenli, temiz ve göze hoş görünmeli ve restoranın diğer mobilyaları ile uyum içerisinde olmalıdır.

Servantların yerleşim planı önceden belirlenmeli, hangi malzemenin nerede, ne miktarda ve nasıl yerleştirileceğine karar verilmeli ve ilgili personel bu konuda eğitilerek yerleştirmede bir standart ve devamlılık sağlanmalıdır. Genellikle servantların alt kısmında bulunan kapaklı raflara yedek masa örtüsü, kapak ve peçeteler ile yedek kuver tabakları ve bardaklar; çekmecelere ise yedek çatal, kaşık ve bıçak takımları yerleştirilir. Servantın üst kısmına ise müşterilerin servis sırasında ihtiyaç duyacağı küllük, kürdanlık, biber değirmeni, hardal, ketçap, mayonez, tabasco ve worchestershire sosu gibi menaj takımında yeralan malzemeler konulur.

Mönüde müşterilerin masasında hazırlanarak servis

Peçetelerin Katlanması

Peçetelerin katlanması ve kullanımı XVI. yüzyılda başlamış ve zaman içinde gelişerek bir sanata dönüşmüştür. 1950'li yıllarda restorana gelen müşterilerin sağlığı açısından sakıncalı olabileceği görüşü ağırlık kazanmış ve peçeteler çamaşırhaneden geldiği gibi masalara yerleştirilmiştir. Hatta, birçok işletmede peçeteler çamaşırhanede yıkanıp ütülendikten sonra, jelatin kağıdıyla ambalajlanarak servise sunulmuştur. Ancak, 1980'li yıllardan itibaren peçete katlamak tekrar moda haline gelerek günümüzde birçok işletme tarafından uygulaması devam etmektedir.

Klasik birinci sınıf restoranlarda peçetenin rengi masa örtüsünün rengine uygun olarak beyaz kumaştan yapılmaktadır. Ancak bazı restoranlarda masa örtüsünün rengine zıt (kontrast) renklerden



Peçetelerin ilk katlanması çamaşırhanede yapılmakta ve çamaşırhane personeli restoran yönetiminden gelen talep ve beklentiye göre hareket etmektedir. Peçeteler yıkanıp ütülendikten sonra hiçbir katlama işlemi yapılmadan hazırlanabileceği gibi ikiye ya da dörde katlayarak da hazırlanabilir. Diğer servis malzemelerine olduğu gibi peçetelere de mümkün olduğunca temas edilmemeli, çok aşırıya kaçılmadan basit ve sade katlama biçimleri tercih edilmelidir. Günümüzde peçete katlamanın birçok farklı uygulaması bulunmaktadır. Bu kitapta dört farklı peçete katlama uygulaması örneklerle anlatılacaktır.

Masaların Konuklar İçin Hazırlanması

Servis ofisinde ön hazırlık çalışmaları genellikle servis eleman yardımcıları tarafından yürütülmektedir.

Kuver (Couvert)

Bir yiyecek-içecek işletmesinde n hazırlığın, servis ofisi ve restoran olmak üzere iki bölümde yürütüldüğünden daha önce söz etmiştik. Restoranın temizliği tamamlandıktan sonra, sıra müşteri masalarındaki son hazırlıklara gelir. Bir restoranda müşterilerin yemek yerken ihtiyaç duydukları malzemeler bir düzen dahilinde masalara yerleştirilir. Avrupaki yiyecek-içecek işletmelerinde “kuver açmak” deyimiyile ifade edilen bu işlem, Amerikan literatüründe “set-up” olarak geçmektedir.

Müşterilerin masalarda yemek yerken kullanacakları malzemeler kahvaltı, öğle yemeği ve akşam yemeklerinde farklı olabilir. Ancak bir serviste hangi yemeklerin sipariş edileceğinin önceden bilinmesinin zorluğundan dolayı bazı servis malzemeleri daha önceden masalara yerleştirilir.

Sipariş noktasında değişmesi gereken servis malzemeleri varsa bu işlem yerine getirilir ya da eksikler tamamlanarak servise hazır hale getirilir.

Servis başlamadan önce kuver açmanın faydaları şöyle sıralanabilir:

- Restorana ve masalara güzel bir görünüm kazandırır.
 - Servise hazır olan masalar önceden belirlenmiş olur.
 - Konuklar masalara oturduktan sonra rahatsız edilmemiş olur.
 - Servis sırasında servis elemanlarına kolaylık sağlar.
- Sofra takımı olarak da tanımlanan kuver aşağıdaki malzemelerden oluşur:

- Molton, masa örtüsü ve kapak,
- Peçete,
- Çeşitli tabaklar,
- Çatal, kaşık ve bıçaklar,
- Çeşitli bardaklar,
- Menaj,

Yukarıda sıralanan servis malzemelerinden başka, masalara yerleştirilen vazo, şamdan ve küllük gibi malzemelerin kuver içinde yer almadığı görülmektedir. Bunlar, kuver malzemeleriyle birlikte masanın güzel görünmesini ve restoranın atmosferine artı değer kazandırmasını sağlayan malzemelerdir. Gecmis

MUTFAK DEPARTMANI



"Aşçılar mutluluk tasarlar ve
rüyaları satarlar"

- Bernard Loiseau



AHC HOTEL'DE AŞÇILAR



❑ **ÜST İLİŞKİLERİ:** Genel Müdür ve Genel Müdür Yardımcısı

❑ **GÖREV TANIMI:** Hotel yönetimince onaylanmış mönüler ve büfe ürünleri doğrultusunda, misafire sunulacak olan kahvaltı hizmetlerinin uygun olması ve misafir memnuniyetini sağlaması için, tüm mutfak çalışmalarının prosedürlere uygun bir şekilde özenle hazırlamaktır.

Otelde hazırlanmakta olan tüm yiyecek kaynaklarını inceleyerek takip altına almaya çalışır.

GÖREV VE SORUMLULUKLARI

- İşletmenin Kalite politikasını, Gıda Güvenliği Politikasını ve hedeflerini çok iyi bilmek ve kalite sistemlerinin uygulanmasını sağlamak.
Şirket standartları doğrultusunda, yiyecek ürünlerinin siparişi, depolanması ve üretilmesini sağlamak.
- Diğer departman Müdürleri ile iyi iletişim içerisinde bulunmak.
- Otelin günlük, haftalık ve aylık doluluk oranlarını izlemek ve bu doğrultuda yiyecek ürünlerinin hazırlanmasını sağlamak.
- Yiyecek ürünlerinin alımında, standart belirlemede,

- 
- Mutfak koltuk altı stoklarındaki ürünlerin uygun koşullarda ve en uygun stok seviyesinde tutulmasını sağlamak.
 - Mönü hazırlanması, planlanması ve uygulanması ile reçetelere uygun çalışılmasını sağlamak.
 - Satın alma zamanında , ürün kalite ve fiyatlarını izlemek ve bu doğrultuda personeli bilgilendirmek
 - Hazırlanan ürünlerin servis saatinden en az 15 dakika önce büfeye yerleştirilmesini, büfe dizaynını ve büfe içeriğine göre display'ler yapılmasını sağlamak.
 - Servis esnasında büfeleri denetlemek, eksiklerin takviye edilmesini sağlamak, büfenin genel görüntüsünü denetlemek.
 - Mutfak departmanının haftalık ve aylık shift bilgisini zamanında gerekli

- 
- Tüm mutfak makinelerinin doğru kullanılmasını denetlemek, bakım, onarım ve tamir ihtiyaçlarını belirlemek ve Teknik Servisi bilgilendirmek.
 - Mutfakta kullanılan malzeme ihtiyaçlarını belirlemek ve Genel Müdür'e bilgi vermek.
 - Personel yemeklerinin belirlenen standartlara göre hazırlanmasını, lezzetini ve servis edilmesini sağlamak.
 - Mutfaklarda bulunan derin dondurucu, soğuk oda, buzdolapları ve diğer koltuk altı depolarının düzen, temizlik ve hijyen kurallarına uygunluğunu sağlamak.
 - Ürünlerin hazırlığında, sunuluşunda asgari zayıatı esas almak.
 - F/B personeli ile haftalık ve aylık toplantılar düzenlemek.
 - Mutfak konusundaki gelişmeleri takip

uyulmasını sağlamak

- Etki edebilecek herhangi bir durum meydana geldiğinde olumlu veya olumsuz bu durumu gıda güvenliği ekibine ileterek gıda güvenliği iletişimini sağlamak.
- Her vakit aynı tat ve lezzette olmalarına dikkat etmek.
- Kullanılan makinelerin, malzemelerin ve diğer alanların bakım, onarım ihtiyaçlarını belirlemek.
- Genel Müdür işletmenin tüm hizmetlerini misafir gözüyle değerlendirebilmesi için; Genel Müdüre sunulan hizmet misafire sunulan hizmet ile aynı kalitede olmalıdır.
- Meydancı ya da garson olmadığı zamanlarda kısmi görevlerini devir almaktan sorumludur.
- Hazırlanan tabakta misafirlerin

AHC HOTEL MEYDANCI GÖREV VE SORUMLULUKLARI

- ❑ **ÜST İLİŞKİLERİ:** Kat Hizmetleri Şefi veya Müdürü
- ❑ **GÖREV TANIMI:** Tüm iç ve dış alanlarının temizliğini sağlamak. Personel üniformaları, tekstil ürünleri ile ilgili temizleme, yıkama, ütüleme, teslim süreçlerinin yerine getirilmesi, kahvaltı saatinde mutfakta bulundurulması, temizliğin sağlanması



GÖREV VE SORUMLULUKLARI

- - İşletmenin Kalite politikasını, Gıda Güvenliği Politikasını ve hedeflerini çok iyi bilmek ve kalite ve uygulanmasını sağlamak.
 - Tüm mutfakların temizliğinden sorumlu olmak.
 - Mutfak malzemelerinin temizliğinden sorumlu olmak.
 - Makinelerin deterjan ihtiyacını karşılamak.
 - Bulaşık yıkama makinesinde çalışmak.
 - Meydan temizliği yapmak.
 - Bulaşık makinesi alanlarının düzenini sağlamak.
 - Bulaşık makinesinin zamanında temizliğini sağlamak, suyunu değiştirmek.
 - Kahvaltı saatinde mutfakta kullanılan tencere, tava, vb. Malzemeleri toplamak yıkamak ve kullanıma hazır hale getirmek
- Basit tadilat işlerinin (paça boyu, yırtık, sökük, vb.) yapılması.
- İhtiyaç olduğu durumlarda kat görevlisi pozisyonuna destek olunması.
- Asansörlerin temizliği (çalışan asansörü dahil)



- Çalışma alanlarının kaygan olmaması için, kurulama işlemi yapmak.

- Çöp bidonlarını boşaltmak ve temizlerini yerine koymak.

- Giyim kuşam ve kişisel hijyenine dikkat etmek.

- Malzemeleri otel çıkarları doğrultusunda özenle kullanmak.

- Kendisini yaptığı iş konusunda geliştirmek.

- Diğer otel prosedürlerine uymak.

- Üstleri tarafından verilen diğer talimatları yerine getirmek.

- Görev yaptığı vardiya için tanımlanmış olan alanların temizliğini tam ve eksiksiz olarak yapmak,

- Lobi alanında yerler, mobilyalar, çiçekler, döner kapı, duvarlar, resepsiyon bankosu, aydınlatma elemanları, merdivenler,

- Oteldeki tüm koridor ve merdivenler (yangın merdiveni dahil),

- Otel dış alanında otel önünde bulunan kaldırım ve otel duvarı kenarları temizliğinden sorumludur.

- Odalar dışındaki tüm misafir WC'lerinin düzenli kontrol ve temizliğini yapmak,

- Personele ait alanların (soyunma odaları, tuvalet ve duşlar, koridorlar v.b.) temizliğini yapmak,

- Temizliğini yaptığı her alanda kontrol listelerinde belirtilen tüm noktaları kontrol ettiğinden ve istenen temizlik standardını



**HOUSE
KEEPING**

KAT

**HİZMET
LERİ**



CLEAN

Görev ve Tanımlar

KAT HİZMETLERİ MÜDÜRÜ

KAT HİZMETLERİ ŞEFİ

Sorumlu olduğu odaların temizlik, tertip ve düzeninden ve bu alandaki görevli personelin eğitim ve denetiminden sorumlu kişidir.

Sorumlu olduğu odaların temizlik, tertip ve düzeninden sorumlu kişidir.

GENEL ALAN ŞEFİ(YOK)

Genel alanların temizlenmesi, düzenlenmesi ve bakımından ve bu alanda görevli personelin eğitim ve denetiminden sorumlu kişidir.

MEYDAN GÖREVLİSİ

Sorumlu olduğu alanların tertip ve düzeninden sorumlu kişidir.

ÇAMAŞIRHANE ŞEFİ

Housekeeper adına çamaşırhaneye nezaret eder. Çamaşırhane personeli ve çamaşırhane yürütülen (sayım, yıkama, kurutuma, ütöleme, vb.) tüm işlerin yönetiminden sorumludur.

ÇAMAŞIRHANE GÖREVLİSİ

Odalarda kullanılan yatak takımı, restorandaki masa örtüsü, personel üniforması v.b. malzemelerin yıkayıp, ütölüyor, eksiklerin tamamlanarak temizlenmiş ürünlerin, ilgili bölümlere yada raflara yerleştirir. Çamaşırhane şefinin hazırladığı program ve zaman dilimi içerisinde operasyonun yürütülmesini

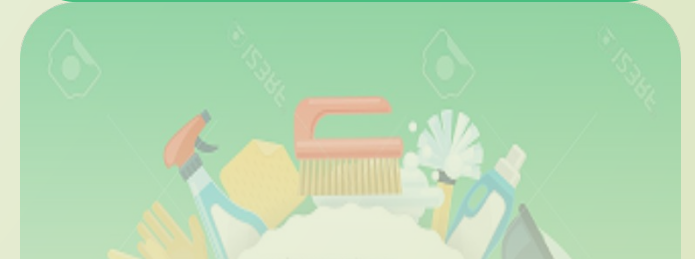
KURU TEMİZLEME

Housekeeper adına kuru temizlemeye nezaret eder. Misafir ve Personel çamaşırlarının temizliğinden sorumludur. Ayrıca otelde yapılacak kuru temizleme işlemlerinden mesuldür. Personel kıyafetlerinin muhafazası temini ve tadilatından sorumludur.

Kat Hizmetleri Şefi

- ❑ **BAĞLI OLDUĞU POZİSYON:** Kat Hizmetleri Müdürü
- ❑ **İŞİN AMACI:** Otelin tüm kapalı ve açık alanlarının istenen standartlara temiz ve düzenli şekilde misafirlere hizmete hazır halde olmasını ve bu şekilde korunmasını, hijyen ve temizliğini sağlamak.
- ❑ **GÖREV VE SORUMLULUKLAR:**
 - ❑ - Otelin tüm odalarının ve ortak alanlarının temizliğini ve fiziksel dekorasyon düzenini sağlamak
 - ❑ Otelin odalar, kat koridorları, asansörler, merdivenler, ofis bölümü, personele ayrılmış bölümleri koridorları, lobby alanı nın temizliğini sağlamak.
 - ❑ Otelin personele ait bölümlerinin de misafir bölümleri kadar temiz olmasını sağlamak.
 - ❑ Otelin camlarının temizliğini organize etmek, periyodik cam temizliğini sağlamak ve kontrol etmek
 - ❑ Temizlik görevlerinin çalışanlara görev dağılımını yapmak kimin hangi

- Otel işleyişinin gerektirdiği farklı durumlara uyabilmek için gerektiğinde farklı çalışma sistem ve yöntemleri geliştirmek ve uygulamak.
- Temizliği tamamlanan odaların temizlik durumunu ve odaya konması gereken tüm malzemeleri (havlu, bornoz, terlik, özel oda ikramları, booklet vs) kontrol etmek ve onayını vermek.
- Temizlik araç gereç ve makinalarının genel müdür onayı ile satın alma talebini yapmak, temizlik sarf malzemelerinin satın alma talebini yapmak, temizlik makinalarının bakımının yapılmasını sağlamak (teknik departman ile koordineli olarak bakım periyodlarını organize etmek ve takip etmek).
- Temizlik malzeme ve temizlik araç gereçlerinin amacına uygun şekilde ve miktarda kullanılmasını sağlamak ve kontrol etmek.
- Temizlenmesi gereken çarşaf, yorgan vs, misafir eşyaları ve personel giysilerinin kuru temizlemeye gönderimi ve eksiksiz teslim alınmasını sağlamak.
- V.I.P. Olan misafirlerin oda temizliğinden tamamen sorumlu olmak.
- H/K personelinin eksik olduğu ya da yetişemediği zamanlarda oda hazırlanmasında destek olmak.
- Misafir otel değerlendirme formlarını odalardan almak,



Kat Hizmetleri Görevlisi



- ❑ **BAĞLI OLDUĞU POZİSYON:** Kat Hizmetlisi
- ❑ **İŞİN AMACI:** Polatdemir Hotel odalarının belirlenmiş standartta temiz ve bakımlı olmasını sağlamak.
- ❑ **GÖREV VE SORUMLULUKLAR:**
 - ❑ Boşaltılan odaları takip ederek sorumlu olduğu katın odalarını en kısa sürede, en titiz şekilde temizlemek ve odaya gerekli tüm malzemeleri yerleştirmek.
 - ❑ Oda düzen ve temizlik standartlarına dair kontrol listesindeki tüm temizlik işlemlerini yaptığından ve düzen ile ilgili standardı eksiksiz tamamladığından emin olarak odadan ayrılmak.
 - ❑ Oda demirbaşlarının (mobilya, yatak, şilte, perdeler, aynalar, banyo ekipmanları, armatürler, tv ve kumandası, aydınlatma araçları, elektrik düğmeleri, kapı-pencere-çekmece kolları v.b. tüm odada bulunan eşyalar ve banyo elemanları) genel durumunu ve düzenini kontrol etmek, gördüğü arıza, bozukluk ve aksaklıkları yöneticisine iletmek.
 - ❑ Odalarda kullanılan havlu, bornoz, tekstil malzemesi ile ilgili ekstra işlem gerektirecek leke, bozukluk, yırtılma v.b. durumları yöneticisine iletmek.

GÜNLÜK YAPILAN İŞLER

- 1: Sabah ilk yapılan iş oda dağılım raporu çıkartılır ve kat personeline 12 oda olarak eşit bir şekilde dağıtılır snowy den gelen temiz malzemeler sayılarak katlara eşit bir şekilde dağıtılır. Boş ve temiz odaların kontrolleri yapılır çıkan misafir odaların kirlileri ve çöpleri alınır oda havalandırıldıktan sonra odanın temizliğine başlanır temizliği bittikten sonra oda parfümü sıkılıp odanın kontrolü yapıldıktan sonra odanın hazır olduğu resepsiyon a bilgisi verilir.
- 2: Sonra kat personeli odalardan çıkan kirlileri sayar saydıktan sonra çuvallara doldurulur – 2 katına toplanır çamaşırhane firması imza karşılığı teslim edilir.
- 3: Kat görevlileri temizlemiş olan odaları tek tek kontrol edip rapor haline getirilir otelden ayrılan misafirlerin odaları ikinci misafirlere hazırlanıp teknik arıza var ise teknik servise meyil olarak bildirilir teknik servis arızayı giderdikten sonra ön büro personeline odanın hazır olduğu bildirilip ikinci gelen misafirimize sunulur ayrılan



4: Misafir odalarından misafir isterse çamaşırları temizlemek için alınıp kuru temizlemeye sayarak teslim edilir. Kuru temizlemeden gelen kıyafetler oda numaralarına göre misafire teslim edilir daha sonra kuru temizleme makbuzları kontrol edildikten sonra resepsiyona teslim edilir.

5: Misafir konaklaması devam ediyorsa çarşaf ve nevresim takımları kirli ve lekeli değil ise gün aşıırı değişimi yapılır buklet malzemeleri eksikse tamamlanır bütün odalara lokum ve çikolata servisi yapılır dip köşe kontrolleri yapılır gün içerisinde misafir istekleri isteklerine göre yerine getirilir.

6: Personel üniformaları kendi bünyemizde yıkanıp ütülendikten sonra şiftine göre gelen personele hazırlanmış bir şekilde teslim edilir bölüm müdürleri gömlekleri aynı şekilde kendi bünyemizde yıkanıp ütülendikten sonra bölüm mdrlğine teslim edilir misafire ait t ve terzi ihtiyaçları aynı a kabinde giderilir.

GENEL ALANLARDA YAPILAN İŞLER

□ A: ŞİFTİNDE YAPILAN GÜNLÜK İŞLER

- Asma katın wc leri yarım saat ara ile temizlenip kontrolleri yapıldıktan sonra kontrol listesi imzalanır.
- Kahvaltı bittikten sonra camları aynaları vakumu yapılır ve temizlenir.
- Lobinin sehbaları ve kitaplığı ,koltuk altları bütün genel alanları temizlenir.
- Lobi asansörleri aynaları yerleri genel alanları temizlenip , parlatılır.
- GM ofisinin temizliği yapılır.
- Otel önü dış mntıka temizliği yapılır.
- Resepsiyon çöpleri alınıp genel temizliği yapılır.
- Resepsiyon havalandırma temizliği haftada 2 kere yapılır.
- Shift bitmeden Personel alanları vakum yapıp paspas atılıp son kontroller yapılır.



HAFTALIK YAPILAN İŞLER

- 1.H/K haftalık çalışma programı hazırlanır.
- 2.Eksilen malzemelerimiz tespit edilip kat hizmetleri şefine iletilir.
- 3.İç işlerimizle ilgili toplantılarımız yapılır.
- 4.Personel alanlarında bulunan malzemelerin kontrolleri yapılır.

ÜÇ AYDA BİR YAPILMASI GEREKEN İŞLER

- ❑ Restoran tavan camları silinip, çerçeveleri dahil temizlenir.
- ❑ Koridor halıları yıkanır ve vakumu yapılır.
- ❑ Yatak altları duruma göre kontrol edilip, temizliği yapılır.
- ❑ Yangın dolapları içleri temizliği yapılır ve hortumları silinir.
- ❑ Misafir ve personel yangın merdivenleri kapıları temizliği yapılır.
- ❑ Personel soyunma odaları dolapların alt ve üstlerinin genel temizliği yapılır.
- ❑ H/K ofisinde biriken lekeli malzemeler ikinci bir özel yıkaması için sayılarak snowy e teslim edilir yıkandıktan sonra tarafımıza sayılarak teslim ederler.

- 
- 
- ❑ Oda banyo duvarları ve giderlerin içleri temizlenir.
 - ❑ Koridor duvar aplikleri temizlenir.
 - ❑ Çatı katının kontrol ve temizliği yapılır.
 - ❑ Oda gardolap üstleri temizliği yapılır.
 - ❑ Tekstil sayımı yapılır.
 - ❑ Oda perdelerinin vakumla tozu alınır.
 - ❑ Restorandaki koltuklar garsonlar ile birlikte temizlenir.
 - ❑ Oda içi dekor yastıklar ve trowların duruma göre temizlenir.
 - ❑ Genel alanlarda bulunan tavan spotların ve havalandırma kapakların temizliği yapılır.

6 AYDA BİR YAPILMASI GEREKEN İŞLER

- ❑ Oda içi mobilyaların P 300 ile birlikte bakımı yapılır.
- ❑ Duş başlıkları sökülüp dezenfekte edilir ve bakımları yapılır.
- ❑ Asma katın bütün duvarları ve duvar parkeleri temizliği yapılır.
- ❑ Personel merdivenleri ve genel alanları yıkanır.
- ❑ Lobide bulunan parkelerin cilalama işlemi garsonlarla beraber yapılır.

YILDA BİR YAPILMASI GEREKEN İŞLER

- ❑ Oda perdeleri yıkanıp, ütülenmesi işlemi yapılır.
- ❑ Yatakların alt üst çevrilmesi yapılır.
- ❑ Banyo yağmurlamaların metalleri temizlenir.
- ❑ Otel geneli dip köşe genel temizliği yapılır.
- ❑ Genel kontrol maddi hasar tespiti yapılır.
- ❑ Yorgan, yastık ve alezlerin yıkanması işlemi yapılır.

DİĞER DEPARTMANLARLA İŞ SÜRECİN KESİŞME NOKTALARI

❑ TEKNİK SERVİS :

- ❑ 1.Teknik servise tespit edilen arızaların bildirilmesi.
- ❑ 2.Arızaların yapılıp yapılmadığının takip edilmesi herhangi bir sorun var ise eksik bir durum karşısında kendi aramızda çözülmesini sağlamak.

❑ FO DEPARTMANI :

- ❑ 1.Misafir konaklama esnasında kişi sayıları ile ilgili bir uyuşmazlık var ise kendi aramızda uyuşmazlık raporu tutarak sorunun çözülmesi.
- ❑ 2.Resepsiyon görevlisi arkadaşımızın misafirin isteği üzerine oda hazırlarız ve kendilerine sunarız.



□ **FB DEPARTMANI :**

- 1.Odalarda bulunan yemek ve bardak boşlarını toplayıp merdiven boşluklarında biriktirip servis personeline toplanması için bilgisini veririz.
- 

DİĞER BÖLÜMLER İLE:

- ❑ Her ayın sonunda hazırlanan puantaj İnsan Kaynaklarına verilir.
- ❑ Haftalık shiftler imzalı olarak cuma günleri teslim edilir.
- ❑ Personel ile ilgili izin, alacak izin yada herhangi özel bir durumu olursa Ön büro müdürü ile irtibata geçilir.
- ❑ Ana depoda eksilen malzeme oldukça Genel Müdüre bilgi verilir ve temini sağlanır.

TEKNİK SERVİS

- Pozisyon olarak Genel Müdür e bağlıdır. Amacı ise otelin tüm teknik sistemlerinin otel ihtiyaçlarına uygun tam, verimli , tasarruflu ve güvenli bir şekilde çalışmasını sağlamak. Otele ait elektrik mekanik data bilgi işlem inşaat mobilya vb ile ilgili işleri organize etmek ve yaptırmak.Otelimiz bünyesinde teknik servis departmanı bulunmadığından Mehmet Bey bu görev ile yetkilendirilmiştir.Teknik ile ilgili bölgelerden kendisi sorumlu olup, herhangi bir araç yada gerecin zararına sebep veren personeli uyarmakla ve durumu genel müdüre rapor etmekle sorumludur.

Otel işletmelerinde teknik servis departmanı misafir memnuniyeti açısından ve tesisin 24 saat çalışma esasına dayalı olduğundan çok kritik bir bölümdür. Sistemin işleyişine sağlıklı çalışmasına ve durmamasına sürekli bir katkı sağlamaktadır.

GÖREV VE SORUMLULUKLAR

- ❑ Binadaki tüm teknik ekipmanın ve malzemelerin bakımının yaptırılmasını sağlamak,
- ❑ Mekanların düzenli olarak kontrollerini ve takibini yapmak,
- ❑ Bakım anlaşmaları için gerekli firmalardan bakım teklifleri almak ve yönetime sunarak,Gereken bakım çalışmalarının yapılmasını sağlamak,
- ❑ Gereken düşük bütçeli teknik malzemeleri temin etmek,
- ❑ Bina genelindeki tüm teknik malzeme ve ekipmanın yerini ve nasıl kullanılması gerektiğini bilmek ve personeli bu konuda eğitmek,
- ❑ Tüm teknik ekipmanın , yapılan işlerin kaydını tutmak,
- ❑ Enerji tasarrufunu geliştirebilmek için gereken ayarlamaları yapmak ve diğer departmanlara bu konuda gereken uyarılarda bulunmak,
- ❑ Diğer departmanlar ile işbirliği içinde çalışılmasını sağlamak,
- ❑ İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili konuları takip etmek.
- ❑ Anlaşmalı çalışan bakım firmalarının işlerini takip etmek,
- ❑ Mekanların düzenli olarak teknik açıdan kontrollerini sağlamak ve görülen aksaklıkların giderilmesini sağlamak,

- 
- Tüm aydınlatma sistemini otel doluluk durumuna göre kontrol ve koordine etmek,
 - Trafo ve jeneratörlerin günlük haftalık ve aylık olarak kontrollerinin yapılmasını sağlamak,
 - Kompanzasyon panosunu kontrol etmek,
 - Günlük sarfiyatların alınmasını ve sisteme kaydedilmesini sağlamak,
 - Bina genelindeki tüm panoların bakım ve temizliğinin yapılmasını sağlamak,
 - Kuyu dibi, asansör dibi su deposu ,gider v.b. yerlerin kontrolünü yapmak ve düzgün çalışmasını sağlamak.
 - Genel alanlardaki bu kontrollerde diğer resepsiyonist, bellboy,garson ve h/k'dan genel müdür onayı dahilinde yardım alabilir.
 - Günlük gelen arıza bildirim maillerine ve kendisine verilen görevlere göre gerekli tamirleri

- 
- Atık su kanalları kontrollerini yapmak,,
 - Soğutma dolapları soğuk odalar buz makinaları ve minibarların kontrolü ve bakımlarını yapmak,
 - Isıtma ve soğutma sistemlerinin rutin bakımlarını yapmak ve bunları kayıt altında tutmak,
 - Kullanma suyunun ölçüm ve standartlandırmasını yapmak,
 - Kazan dairesindeki tüm ekipmanı tanımak ve kontrollerini yapmak, daima çalışır vaziyette hazır bulundurmak,
 - Mobilya tamir işlerini yapmak,
 - Su depolarının temizlik ve kontrollerini yaptırmak,
 - Trafo , regülatör ve jeneratörlerin günlük kontrollerini yapmak, ups sistemlerinin kontrollerini yapmak,
 - Vardiyasına ait checklistleri hazırlamak,
 - Diğer departmanlar ile uyumlu ve işbirliği içinde çalışmak,
 - Görev tanımı , iş ilkeleri prosedürü ve diğer iş yeri yönetmeliklerine uygun davranmak.
 - Yöneticilerin istediği rapor ve yazışmaları sağlamak,
 - Bina içi ve dışında genel müdürün verdiği işleri eksiksiz bir

AHC HOTEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

İÇERİK

- Rapor Hakkında
- Tesis tanıtımı ve tesis özellikleri
- Sürdürülebilirlik ekibi
- Sürdürülebilirlik yönetim sistemi politikalar
- Sürdürülebilirlik yönetim sistemi uygulamalar
- Çevre etkilerinin azaltılması
- Personel ve çalışma hayatı
- Yapılan sosyal çalışmalar
- Kültürel çalışmalar

RAPOR HAKKINDA

- ❑ Otelimiz, 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.
- ❑ "Sürdürülebilirlik politikalarımız" şirketimizin bu konudaki taahhüdü mahiyetindedir. Bu noktadan hareketle tüm yönelimlerimiz bu niyet ve istikamette olacaktır. Amacımız otelimizde temel alanlarda, sürdürülebilirlik prensibini bir "iş yapış şekline" dönüştürebilmek, kurumsal hafızaya kazandırabilmektir. Çabalarımızın başarıya dönüşmesi ve süreklilik kazanması ancak çalışanlarımız, misafirlerimiz, iş ortaklarımız, tedarikçilerimiz, çözüm ortaklarımız, yakın çevremizdeki tüm muhataplarımızla birlikte hareket ederek yaygınlaştırmak ve her geçen gün güçlendireceğimiz bir ortaklık haline getirmek ile mümkün olacaktır. Sürdürülebilirlik yaklaşımının ayrılmaz bir parçası olarak değerlendirilen personellerin bilinçlendirilmesi, sürece dahil olabilmeleri için fırsatlar verilmesi ve gelişim fırsatlarına katkıda bulunabilmeleri oldukça değerlidir. Bu bağlamda yıllık eğitim planlamalarımızda ve oryantasyonlarımızda; sosyal haklar, yerel istihdamın desteklenmesi, doğal yaşamın korunması, vahşi yaşamı destekleme, yakın çevrenin tarihi turistik yerleri, kültürel zenginliği, ekolojik çeşitliliği, enerji ve su tasarrufu, çevre faaliyetleri-geri dönüşüm sistemimiz, yerel kaynaklara yönelim gibi eğitim konularımız yer almakta, işletme içerisinde sürdürülebilirlik felsefesinin yaygınlaştırılması için çalışılmaktadır. İş stratejilerine paralel insan kaynakları yönetimi ile tüm şirket ve bölümlere iş sonuçlarının iyileştirilmesine yönelik stratejik destek vermek, yüksek performans kültürünü oluşturup teşvik ederek, tüm paydaşlar için değer yaratılmasına katkıda bulunmak temel hedeftir. Tüm bunların yanı sıra gerek oryantasyon eğitimi gerek ise yıllık eğitim ihtiyaçlarına göre belirlenen profesyonel düzeyde eğitimler ile farkındalıkların her anlamda arttırılması hedeflenmektedir
- ❑ Sürdürülebilirlik çalışmaları, Otel Yönetimleri koordinasyonunda olup, bu alandaki faaliyetlerimiz ve performansımızın değerlendirmesi daima paydaşlarımızın beklenti ve görüşlerine açıktır

TESİS TANITIMI VE TESİS ÖZELLİKLERİ

- ❑ Misafirlerimizin konfor ve huzuru hissetmeleri için gerekli olanaklara sahip odalarımızda;
- ❑ Saç kurutma makinası
- ❑ Elektronik tuş kilit sistemi
- ❑ Odalarda direk telefon
- ❑ Stant by özellikli LCD-Uydu televizyon
- ❑ Şifreli özel kasa
- ❑ Merkezi sistem klima sistemi
- ❑ Merkezi yangın sistemi ile bağlantılı duman dedektörü
- ❑ Gürültü için özel yalıtımlı kapı ve pencere sistemi
- ❑ Çay ve kahve seti
- ❑ Özel hijyen kiti bulunmaktadır.
- ❑ Odalarımıza ek olarak, 1. Sınıf lokanta, çok amaçlı salonlar, jimnastik salonu, hamam-sauna, masaj odası, buhar odası, bayan kuaförü, Amerikan bar, vitamin bar bulunmaktadır.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK EKİBİ

- ❑ Tesisimizde yer alan sürdürülebilirlik ekibi
- ❑ Sürdürülebilir yönetim sisteminin kalite, ekonomi, yönetim, çevre, kültür, insan hakları, sağlık ve güvenlik konularında tüm çalışanlar tarafından belli politikaların uygulanmasını, hedefler belirlenmesini ve hedeflere ulaşıp ulaşılamadığının izlenerek işletme yönetim süreçlerinin sürekli iyileştirilmesini sağlamaktadır.
- ❑ Belirlenen hedeflere ulaşılması halinde yeni hedefler belirlenmekte, Ulaşılamaması durumunda, hedeflerimiz, politika ve uygulamaları gözden geçirilir. Bu sayede sürekli iyileştirmeyi sağlamaya gayret gösteririz.
- ❑ Ekip Lideri **MERT URAL**
- ❑ Çevre Temsilcisi **FATMA ÖZYILMAZ**
- ❑ Enerji Yönetimi Temsilcisi **SAMET EKİZOĞLU**
- ❑ Çalışan Temsilcisi **HAVVA ÜNVER**
- ❑ Destek Elemanı **SAMET EKİZOĞLU**

SÜRDÜRÜLEBİLİR YÖNETİM SİSTEMİ

- ❑ Otelimizin tüm yönetim süreçleri geliştirilebilen bir Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi (SYS)'nin temel çerçevesini oluşturmakta ve politikalarını ortaya koymaktadır.
- ❑ Yönetim sistemimizin temeli risk analizine dayanmaktadır. Çevre, doğal afetler, toplum, kültür, ekonomi, kalite, insan hakları, sağlık, güvenlik başlıklarında risk analizi yapılmaktadır. Gerekmesi halinde yeni başlıklar da eklenebilmektedir.
- ❑ Riskler analiz edildikten sonra risklerin gerçekleşmesi durumunda yapılacakları belirleyen bir kriz yönetim politikamız ve sistemimiz de bulunmaktadır.
- ❑ Sürdürülebilir yönetim sistemi kalite, ekonomi, yönetim, çevre, kültür, insan hakları, sağlık ve güvenlik konularında tüm çalışanlar tarafından belli politikaların uygulanmasını, hedefler belirlenmesini ve hedeflere ulaşıp ulaşılamadığının izlenerek işletme yönetim süreçlerinin sürekli iyileştirilmesini içermektedir.
- ❑ Belirlenen hedeflere ulaşılması halinde yeni hedefler belirlenmektedir. Ulaşılamaması durumunda, hedeflerimiz, politika ve uygulamalarımız gözden geçirilir. Bu sayede sürekli iyileştirmeyi sağlamaya gayret gösteririz.
- ❑ 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.

KALİTE POLİTİKAMIZ

- ❑ Vizyonumuza ulaşmak yolunda;
- ❑ Misafir beklentilerine üst seviyede karşılamak ve sektörde önce bir kuruluş olmak,
- ❑ Kuruluş felsefesinin tüm personellerimizle oluşturup, sürekli gelişmeyi, iş yerine güveni ve misafirlerimizin beklentilerini aşan hizmeti sunmak,
- ❑ Ulusal ve uluslararası mevzuat ve şartlara uygun; Gıda güvenliği risklerini önleyici yaklaşım ile gereken hassasiyeti göstererek hizmet vermek,
- ❑ Ülkemizde diğer tüm kuruluşlara örnek bir işletme olmak ve değer yaratmak
- ❑ Misafirlerimizin ve personellerimizin gerek sağlık gerek can güvenliğini gerekse de iş güvenliklerini tehlikeye atabilecek tüm riskleri en alt seviyeleri indirerek bu kazaları önlemek,
- ❑ Kaliteyi ölçülebilir hale getirmek, sistemin sürekli iyileştirilmesini sağlamak ve hedefler belirleyip çalışanlarımızın ve yönetimin birlikteliğini sağlamak,
- ❑ Otel olarak personelleri ile birlikte çevre bilincini oluşturmak, gelecek nesillere daha temiz, sağlıklı ve güvenli bir çevre bırakmak öncelikli kalite hedeflerimiz arasındadır.

SOSYAL SORUMLULUK POLİTİKAMIZ

- Tüm çalışanlarımızın insan onuruna uygun çalışma koşullarında, sağlıklı ve güvenli bir ortamda çalışma hakkı olduğuna inanırız. Çalışanlarımız bizim en değerli varlığımızdır ve çalışanlarımızın güvenliğini sağlamak ve korumak en öncelikli iş hedefimizdir.
- Otelimiz yasal yükümlölüklerin ötesinde en iyi çevresel çözümleri uygulamaları ve çevre dostu teknolojilerin gelişmesine ve yayılmasına yardımcı olacak ve çevre bilinciini arttıracak her türlü girişime destek sağlamak adına her zaman hazırdır. Faaliyet göstermekte olduğumuz İstanbul'da topluma karşı sosyal ve çevresel sorumluluklarımızı; hissedarlarımız çalışanlarımız, kamu, sivil toplum kuruluşları ve diğer paydaşlarımız ile uyumlu bir iş birliği içinde yerine getirmeye özen gösteririz.
- İnsan kaynaklarımızın, sürdürülebilir büyümenin en önemli unsuru olduğuna inanırız.
- Çalışanlarımızın özlük haklarının tam ve doğru biçimde kullanılmasını sağlarız.
- Çalışanlara dürüst ve adil yaklaşır, ayrımcı olmayan, güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamı taahhüt ederiz.
- Çalışanlarımızın bireysel gelişimi için gerekli çabayı gösterir, iş hayatı ile özel hayat arasındaki dengeyi gözetiriz.
- Her türlü faaliyetimizden doğabilecek çevresel etkileri sorumluluk bilinci ile yönetiriz.
- Kurumsal sosyal sorumluluk ilkesi çerçevesinde toplumumuzun gelişimi için çaba gösteririz. Çalışanlarımızı, sosyal sorumluluk bilinciyle yer alacakları uygun sosyal ve toplumsal faaliyetlere gönüllü olmaları konusunda destekleyeceğiz
- Tedarikçilerimiz başta olmak üzere tüm iş ortaklarımızın, sosyal sorumluluk alanında hareket etmelerinin sağlanmasına yönelik yaklaşımlar geliştirmeye ve bu yaklaşımların uygulanmasına özen göstereceğiz
- İş sağlığı ve güvenliği çerçevesinde çalışanlarımız için tüm önlemleri almış ve gerekli iş başı eğitimlerini konusunda uzman kişilerce ve yıllık eğitim programı çerçevesinde çalışanlarımıza sunulması konusunda ayrıca hassasiyet göstermekteyiz.
- Türkiye'nin ve faaliyet gösterdiğimiz ülkelerin gelenek ve kültürlerini duyarlı davranır, tüm yasal düzenlemelere uygun hareket ederiz

SOSYAL SORUMLULUK POLİTİKAMIZ

- Tüm çalışanlarımızın insan onuruna uygun çalışma koşullarında, sağlıklı ve güvenli bir ortamda çalışma hakkı olduğuna inanırız. Çalışanlarımız bizim en değerli varlığımızdır ve çalışanlarımızın güvenliğini sağlamak ve korumak en öncelikli iş hedefimizdir.
- Otelimiz yasal yükümlülüklerin ötesinde en iyi çevresel çözümleri uygulamaları ve çevre dostu teknolojilerin gelişmesine ve yayılmasına yardımcı olacak ve çevre bilincini arttıracak her türlü girişime destek sağlamak adına her zaman hazırdır. Faaliyet göstermekte olduğumuz İstanbul'da topluma karşı sosyal ve çevresel sorumluluklarımızı; hissedarlarımız çalışanlarımız, kamu, sivil toplum kuruluşları ve diğer paydaşlarımız ile uyumlu bir iş birliği içinde yerine getirmeye özen gösteririz.
- İnsan kaynaklarımızın, sürdürülebilir büyümenin en önemli unsuru olduğuna inanırız.
- Çalışanlarımızın özlük haklarının tam ve doğru biçimde kullanılmasını sağlarız.
- Çalışanlara dürüst ve adil yaklaşır, ayrımcı olmayan, güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamı taahhüt ederiz.
- Çalışanlarımızın bireysel gelişimi için gerekli çabayı gösterir, iş hayatı ile özel hayat arasındaki dengeyi gözetiriz.
- Her türlü faaliyetimizden doğabilecek çevresel etkileri sorumluluk bilinci ile yönetiriz.
- Kurumsal sosyal sorumluluk ilkesi çerçevesinde toplumumuzun gelişimi için çaba gösteririz. Çalışanlarımızı, sosyal sorumluluk bilinciyle yer alacakları uygun sosyal ve toplumsal faaliyetlere gönüllü olmaları konusunda destekleyeceğiz
- Tedarikçilerimiz başta olmak üzere tüm iş ortaklarımızın, sosyal sorumluluk alanında hareket etmelerinin sağlanmasına yönelik yaklaşımlar geliştirmeye ve bu yaklaşımların uygulanmasına özen göstereceğiz
- İş sağlığı ve güvenliği çerçevesinde çalışanlarımız için tüm önlemleri almış ve gerekli iş başı eğitimlerini konusunda uzman kişilerce ve yıllık eğitim programı çerçevesinde çalışanlarımıza sunulması konusunda ayrıca hassasiyet göstermekteyiz.
- Türkiye'nin ve faaliyet gösterdiğimiz ülkelerin gelenek ve kültürlerini duyarlı davranır, tüm yasal düzenlemelere uygun hareket ederiz

KÜLTÜREL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKAMIZ

- ❑ **Kültürel mirasın sunulması:** Otelimiz, yerel halkının fikri mülkiyet haklarına saygı gösterir. 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. Tüm faaliyetlerinde gastronomide sürdürülebilirliği sağlamak için yenilikçi ve yaratıcı uygulamalar ortaya koymaktadır.

ENERJİ POLİTİKAMIZ

- Dünyamızı olası tehlikelerden korumak için enerjimizi verimli kullanıyor ve enerji sarfiyatımızı azaltmak için hedefler belirliyoruz.
- Bunun için;
- 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 dokümente 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.
- 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,
- İşletmemizde aldığımız malzemelerde “geri dönüşüm” ve “çevre dostu” etiketi olanları tercih ederek doğayı korumaya katkıda bulunuruz. Yeniden kullanım fırsatları yaratmaya çalışırız,
- Kâğıt, peçete, tuvalet kâğıdı, ambalaj gibi tek kullanımlık malzemeleri gerektiği kadar kullanıp doğaya daha az atık bırakmaya özen gösteririz,
- Atıkları doğru şekilde, özelliklerine göre ayrı alanlarda depolar, yasal depolama süre sınırlarını aşmadan lisanslı/yetkili firmalara teslim ederek, kayıtlarını muhafaza ederiz,
- Su, enerji ve tüm doğal kaynakları tasarruflu kullanmaya çalışırız. Bu hassasiyetimizi çalışanlarımız, misafirlerimiz, tedarikçilerimiz ile paylaşıyoruz.
- Çevre yönetimi konusundaki performansımızı ölçer, bu verileri hedefler ile izler ve performansımızı geliştirmeye çalışırız.
- Çalışanlarımızı çevre konusunda eğitmeyi ve duyarlılıklarını artırmayı amaçlarız.

ÇEVRESEL SATINALMA POLİTİKAMIZ

- ❑ Satın alma da en önemli hedef kriter atıkları en aza indirmek ve. Satın almada sürekliliğin sağlanmasıdır.
- ❑ Bu hedef dahilinde kuruluştaki uygulanacak mal-kabul uygulamaları;
- ❑ Satın alım yapılırken yeniden kullanılma özelliği bulunan ürünler, depozitolu ürünler veya geri dönüşümsüz atık oluşturmayacak organik ürünler tercih edilecektir.
- ❑ Bardak, çatal, buket malzemeleri gibi tek kullanımlık ürün ve sarf malzemeleri yerine tekrar kullanılabilen, doldurulabilen, eğer hiçbirisi mümkün değilse çevreye en az zararlı ve geri dönüştürülebilen ürünleri tercih edilecektir.
- ❑ Tek kullanımlık ürünlerin ve sarf malzemelerinin satın alınması zorunlu ise (örneğin temizlik malzemeleri, kırtasiye ürünleri vb.) bu ürünlerin satın alınması, kullanılması ve geri dönüşümü dikkatle izlenilecek ve yönetilecektir.
- ❑ Tek kullanımlık ürünlerin nasıl geri dönüşüme yönlendirilebileceğine ve tek kullanımlık ürünlerin kullanımının azaltılmasına dair yönerge ve talimatlar bu konuda personele eğitim verilecektir.
- ❑ Odalarda bulunan tek kullanımlık pet şişe, karton bardak, paketli ürünler gibi ürünlerin kademeli olarak kaldırılacak, kullanılan gıda ürünlerinin ve diğer malzemelerin poşetlenmesi gibi uygulamaların sonlandırılmasına yönelik hedeflerin belirlenmesi ve bu hedeflere uyum sürecinin izlenerek raporlanması yönetim gözden geçirme toplantılarında görülecektir.
- ❑ Satın alım yapılırken gereksiz ambalajdan kaçınılması önemlidir. Kâğıt ve plastik bardak, tabak, çatal, kaşık, pet şişe içinde su vb. ürünler yerine yeniden kullanım özelliği bulunan cam ve metal ürünler tercih edilecektir.
- ❑ Sık kullanılan malzemeler (örneğin yüzey temizleyiciler) küçük ebatlı ambalajlar yerine daha büyük ebatlı ambalajlarda alınarak oluşacak plastik atık miktarı azaltılacaktır.
- ❑ Gerekli mal ve ürünlerin doğaya, çevreye zarar vermeyen ürünlerden üretilmesi, öncelik geri dönüşümlü ve eko etiketli ürünlere verilecektir.
- ❑ Özellikle ahşap, kâğıt, balık, diğer gıdalar ve vahşi doğadan gelen ürünler açısından çevre sertifikalı ürünler ve tedarikçiler tercih edilecektir.
- ❑ Sertifikalı ürünlerin ve tedarikçilerin mevcut olmadığı yerlerde, büyüme veya üretimin kökeni ve yöntemleri dikkate alınacaktır.
- ❑ Tehdit altındaki türler kullanılmaz veya satılmaz.
- ❑ Bitkisel ve hayvansal ürünlerin neslini tehlikeye atacak tedariklerden kaçınılacaktır.
- ❑ Ürünlerde öncelik çevre sertifikalı ürünler tercih edilecektir.

- 
- 
- Bütün mal (malzeme, hammadde, mamul ve yarı mamul ürünler) tedarikleri ve satın alımları, Gıda Kanun ve Mevzuatlarına, Tarım ve Orman Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, Hıfzıssıhha Kanunu ve mevzuatlarına uygun, TSE Hijyen ve Sanitasyon Sistemleri gereğince gerekli belgelere sahip olan satın alma standartlarına uygun olan tedarikçilerden ve onların ilgili sertifikalara sahip ürünlerinden yapılacaktır.
 - Yerel adil ticaretin desteklenmesi amacıyla satın alma 100 km sınırları içerisindeki yerel satıcıdan yapılacaktır.
 - Onaylı tedarikçi firma listesi ve gerekli denetimlere tabi olmuş yerel firmalardan satın alma yapılacaktır.
 - Mal-ürün tedariki yapan firmalar, periyodik olarak denetlenecektir.
 - Tedariki yapılan temizlik, hijyen malzemeleri ve koruyucu ekipmanların CE Belgesine sahip olmasına dikkat edilecektir.
 - Gıda maddelerinde tarımda adil ticaret uygulamalarını benimseyen tedarikçilere öncelik verilecektir.
 - Tedariği gerçekleştirilen tüm kimyasal ürünlerin kullanımı ile ilgili yetkili firma tarafından ilgili kişilere bilgilendirme eğitimleri planlanacak.
 - Tüm Gıda ürünleri için Tarım ve Orman müdürlüğü izin belgeleri tedarikçi firmalardan alınarak bilgisayar ortamında saklanacak.
 - Haşere ilaçlama, dezenfeksiyon ve Mutfakta kullanılan kimyasal ürünlere ait MSDS Güvenlik bilgi föyleri tedarikçi firmalardan tedarik edilerek bilgisayar ortamında saklanacak.
 - Mal kabul sırasında güvenli fiziki mesafe kuralları ihlal edilmeyecektir.
 - Mal kabulünde çalışan personellerimiz kişisel koruyucu ve bulaş önlemlerini alacaklardır. (Maske, siperlik, eldiven, önlük, el hijyeni vb.) Önlemler gereğince mal kabulünde yaşanacak yığılmalar ve birikmelerin önüne geçebilmek için gereken planlamalar yapılacaktır.
 - Mal kabulü (tesellüm) ile beraber direk olarak tüketime ve misafir kullanımına verilecek ürünler kolilerinden çıkarıldıktan sonra detaylı şekilde dezenfekte işleminden geçirilerek kullanıma verilebilecektir.
 - İlk defa satın alması yapılan mutfak alet ve edevatları, çelik servis takımları, cam ve porselen servis takımları vb. Yıkatabilir malzemeler, kullanma verilmeden önce bulaşık makinesi ile yıkandıktan sonra kullanım için ekipman deposuna alınacaktır.
 - Atık ve iade ürünler kontrollü bir şekilde atık ve iade alanında beklemeye alınarak tedarikçi firmaya ulaştırılması sağlanacak

ÇEVRE KORUMA VE ATIK YÖNETİMİ POLİTİKASI

- ❑ İşletmemizde çevreyi korur, kirlenmesini önler, çevreye olan olumsuz etkilerimizi azaltarak korunmasına önem veririz.
- ❑ Bunun için;
- ❑ Yasal düzenlemelere uyum sağlar çevre 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,
- ❑ • İşletmemizde aldığımız malzemelerde “geri dönüşüm” ve “çevre dostu” etiketi olanları tercih ederek doğayı korumaya katkıda bulunuruz. Yeniden kullanım fırsatları yaratmaya çalışırız,
- ❑ • Kâğıt, peçete, tuvalet kâğıdı, ambalaj gibi tek kullanımlık malzemeleri gerektiği kadar kullanıp doğaya daha az atık bırakmaya özen gösteririz,
- ❑ • Atıkları doğru şekilde, özelliklerine göre ayrı alanlarda depolar, yasal depolama süre sınırlarını aşmadan lisanslı/yetkili firmalara teslim ederek, kayıtlarını muhafaza ederiz,
- ❑ • Su, enerji ve tüm doğal kaynakları tasarruflu kullanmaya çalışırız. Bu hassasiyetimizi çalışanlarımız, misafirlerimiz, tedarikçilerimiz ile paylaşıyoruz.
- ❑ • Çevre yönetimi konusundaki performansımızı ölçer, bu verileri hedefler ile izler ve performansımızı geliştirmeye çalışırız.
- ❑ • Çalışanlarımızı çevre konusunda eğitmeyi ve duyarlılıklarını artırmayı amaçlarız.

SÜRDÜRÜLEBİLİR YÖNETİM SİSTEMİ UYGULAMALAR

- **Yasal uyum,**
- Otelimiz, yürürlükteki yasa, mevzuat ve uluslararası sözleşmelere uymayı taahhüt eder, bunların güncel bir listesini bulundurur ve bunlarla ilgili personelinin düzenli olarak bilgilendirir, personele gerekli eğitimleri sağlar.
- Sorulması veya ibraz edilmesinin istenmesi halinde otelimiz gerekli tüm izin, sertifika ve belgeleri ilgili kişi ve kurumlara ibraz eder.
- Bu belgeler, İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatı, son aya ait personel sigorta bildirgesi, vergi levhası, acil durum eylem planı, personel eğitimleri ve sertifikaları, işyeri hekimi ile yapılan sözleşme, belediyeden alınan kanalizasyon bağlantı belgesi, haşere ile mücadele yapıldığına ilişkin belgeler ve diğer gerekli belgelerdir.

HOTEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RISK ANALİZİ

SGK SİCİL NO		ADRES					YAYINLANMA TARİHİ: 21.1.2023				GEÇERLİLİK TARİHİ: 21.1.2025	
İlgili Standart	İlgili Süreç/ Departman	Riskin Tanımlaması (Tehlike)	Risk	Etki	Olasılık	Risk Değeri	Tedbirler	Etki	Olasılık	Mevcut Risk Değeri		
A1	Katıe Bölümü, Üst Yönetim, Sürdürülebilirlik Departmanı	Politikaların tüm çalışanlar tarafından bilinir olmaması	SYS'nin etkin bir şekilde yürütülmemesi/sertifikasyonunun iptali	4	4	16	Oryantasyon eğitiminde sürdürülebilirlik politikalarının çalışanlara aktarıldı ve her yıl düzenli eğitimler ile tekrar edilecektir.	4	2	8		
		Risk analizlerinin eksik yapılması/ tüm sürdürülebilirlik faaliyetlerini kapsamaması	Olası risklerin tam olarak bilinmemesi . etkin bir SYS nin kullanılmaması.Perso nelin farkındalığının sağlanamaması	4	3	12	Risk analizlerinin eksiksiz yapılması için tüm bölüm yöneticileri ile olası sürdürülebilirlik riskler tespit edildi ve duyuruldu.	4	2	8		
A2	İK, İdari İşler ,	Yasal şartların güncel takip edilmemesi	Otoritelerin yaptığı denetimlerde ceza kesilmesi, faaliyetlerin durdurulması Müşteri ve itibar kaybı	5	4	20	Yasal şartlar Sürdürülebilir Turizm Sorumlusu tarafından yasal uyum tablosuyla aylık olarak takip edilmektedir.	5	2	10		
		Yasal uyumlulukların bilinmemesi	Otoritelerin yaptığı denetimlerde ceza kesilmesi, faaliyetlerin durdurulması. Müşteri ve itibar kaybı	5	4	20	Sürdürülebilir Turizm Sorumlusu tesisin uymak zorunda olduğu yasal şartları tespit etmiş ve yasal uyum tablosuna işleyerek güncelliğini her ay takip etmektedir.	5	2	10		
		Yasalardaki değişikliklerin tesisi ilgilendiren kısımlarının tespit edilmemesi	Tesisin yasalara uygunluğunun sağlanamaması ,bunun sonucunda otoriteler tarafından cezai müeyyide	5	3	15	Sürdürülebilir Turizm Sorumlusu tesisin uymak zorunda olduğu yasal şartları tespit etmiş ve yasal uyum tablosuna işleyerek güncelliğini her ay takip etmektedir.	5	2	10		

MÜRACAAT İSMİ / TARİHİ
MÜRACAAT NO: 107 00 2023 00 00



ACBİLAMA

İşletmeye ve kuruluşa ilişkin harita mevcuttur. 7 adet koordinat bilgisi aşağıda verilmiştir. İşletmeye ait olan bölgenin mevcut olduğu, Taze ruhsatı alındıktan sonra Mersis Su-kanal Müracaat servisine başvuru yapılarak işletmeye ait olan bölgenin yapıldığına görülmektedir. Bodrum kat altısı için yapılan kanalizasyon sistemine bağlanmasında olumsuzluklar ve tesislerin kurulmuş olduğu görülmektedir.

Kanalizasyon Tesis Bilgileri					
Bina No	Zemin Katı	Alt Kat	Genişlik	X Koordinatı	Y Koordinatı
00422	1029.40	1026.50	3.4	4.192.065.848	428.217.427

ELEKTRİK T



TABLOSU

	Ocak	Şubat	Mart	Nisan	Mayıs	Haziran	Temmuz	Ağustos	Eylül	Ekim	Kasım	Aralık
Elektrik tüketim alan (Elektrik kullanım miktarları tatura ve sayaçlardan alınabilir) Odalar (KWH)	40.884	31.818	34.670	34.217	35.126	52.530	70.640	34.217	35.126	52.530	70.640	34.217
Sosyal Alan (KWH)	20.330	17.667	18.667	18.335	19.155	22.301	28.800	18.335	19.155	22.301	28.800	18.335
Mutfak (KWH)	18.500	15.330	14.882	14.610	14.400	15.448	16.060	14.610	14.400	15.448	16.060	14.610
Spa (KWH)	2.921	3.400	2.200	2.350	2.352	2.900	2.700	2.350	2.352	2.900	2.700	2.350
Çamaşırhane	7.400	7.200	7.500	7.477	7.310	7.218	7.600	7.477	7.310	7.218	7.600	7.477
...												
...												
...												
Aylık Kullanılan Toplam ELEKTRİK Miktarı (KWH)	89.995	75.415	77.919	76.989	78.343	100397	125800	76.989	78.343	100397	125800	76.989
Aylık toplam konaklayan misafir*geceleme sayısı (hesaplama detayı notlar kısmındadır)	1609	1.908	1.963	2094	2.033	1958	2053	2094	2.033	1958	2053	2094
Misafir/gece başına kullanılan su miktarı (KWHElektrik/Misafir.Gece)	55,93225606	39,5256813	39,69383597	36,76647564	38,53566158	51,2752809	61,2761812	36,76647564	38,53566158	51,2752809	61,2761812	36,76647564

ATIK TAKİP TABLOSU

Atık Türleri (KG) (Aylık atık miktarları atık türlerine göre işletme yetkilisi tarafından tabloya girilecektir.)	Ocak	Şubat	Mart	Nisan	Mayıs	Haziran	Temmuz	Ağustos
Kağıt atık	1900	1850	1600	1930	2010	1850	1930	2031
Plastik atık	1650	1700	1300	1750	1900	1630	1770	1900
Cam atık	800	1100	560	500	700	680	820	920
Metal Atık	15	10	10	15	10	22	32	41
Organik (Yemek) Atıkları	6	5	5	5	8	7	11	13
Bitkisel Atık yağ	150	220	200	150	250	200	250	250
Atık Pil	1	0	0	0	0	0	0	0
Tehlikeli atık (Kimyasal malzeme ambalajları (deterjan, boş sprej kutu, kontamine atıklar, kimyasal içerikli atıklar)	9	5	1	1	5	7	3	5
Atık Elektronik Eşya	0	0	1	1	0	0	0	0
Aylık Oluşan Toplam Katı Atık (KG)	4.531	4.890	3.675	4352	4888	4396	4816	5160
Aylık toplam konaklayan misafir*geceleme sayısı (hesaplama detayı notlar kısmındadır)	1.609	1.908	1.963	2.094	2.033	1.958	2.110	2.053
Misafir/gece başına oluşan atık miktarı (kgAtık/Misafir.Gece)	2,816034804	2,56289308	1,872134488	2,078319007	2,404328578	2,24514811	2,282464455	2,513395032

SU SARFIYATI TAKİP TA

Su Kullanım kaynakları (metreküp) (Su kullanım miktarları fatura ve sayaçlardan alınabilir)	Ocak	Şubat	Mart	Nisan	Mayıs
Odalar (m3)	1.260	1.082	1.348	1.434	1.307
Sosyal Alan (Havuz vs) (m3)	43	38	55	40	83
Mutfak (m3)	135	125	153	160	170
Spa (m3)	55	40	48	30	45
Bahçe Sulama (m3)	0	0	0	0	0
Çamaşırhane	402	330	392	320	480
...					
...					
Aylık Kullanılan Toplam Su Miktarı (m3)	1895	1615	1996	1984	2085
Aylık toplam konaklayan misafir*geceleme sayısı (hesaplama detayı notlar kısmındadır)	1.609	1.908	1963	2094	2033
Misafir/gece başına kullanılan su miktarı (m3su/Misafir.Gece)	1,177750155	0,84643606	1,016811004	0,947468959	1,025577964

ENERJİ TAKİP TABLOSU

ENERJİ TÜRÜ	Ocak	Şubat	Mart	Nisan	Mayıs	Haziran	Temmuz
Aylık Tüketilen Elektrik (KWH) (aylık faturadan veya sayaç takılı odadan veri sağlanabilir)	89.995	75.415	77.919	76.989	78.343	100.397	125.800
Aylık Tüketilen Doğalgaz (m3) (aylık faturadan veya sayaç takılı odadan veri sağlanabilir)	20.129	17.347	16.634	12.418	13.011	13.400	12.125
Aylık Tüketilen Motorin (Litre) (Satınalma biriminden sarfiyat temin edilebilir)	0	0	0	0	0	0	0
Aylık Tüketilen LPG/LNG (Litre) (Satınalma biriminden sarfiyat temin edilebilir)	0	0	0	0	0	0	0
...(Kullanılan herhangi bir enerji kaynağı yazılabilir)	0	0	0	0	0	0	0
...(Kullanılan herhangi bir enerji kaynağı yazılabilir)	0	0	0	0	0	0	0
Aylık toplam konaklayan misafir*geceleme sayısı (hesaplama detayı notlar kısmındadır)	1.609	1.908	1.963	2.094	2.033	1.958	2.110
Misafir/gece başına kullanılan elektrik enerjisi (KWH/Misafir.Gece)	55,9	39,52	39,69	36,76	38,53	51,27	59,62
Misafir/gece başına kullanılan doğalgaz enerjisi (m3/Misafir.Gece)	12,5	9,2	8,4	5,93	6,39	6,84	5,74
Misafir/gece başına kullanılan motorin (Litre/Misafir.Gece)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Paydaşlar ve iletişim

- Otelimiz, tanıtımda tüm kesimlere doğru bilgi verir. Tanıtımda her zaman gerçek görsel materyal kullanır. İnternet sitesinde, sosyal medya hesaplarında ve diğerk basılı ve yazılı tanıtım kanallarında ve pazarlama iletişiminde otelimiz, ürün ve hizmetleri açısından şeffaf ve gerçekçi bir yapıya sahiptir. Aynı zamanda politika ve sürdürülebilirlik ile ilgili yaptıklarını, eylem ve işlemlerini de çalışanları ve müşterileri ile açık ve şeffaf şekilde 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 diğerk ilgili tüm kişi ve kurumlardan geri bildirim almayı hedefleyen bir sistem mevcuttur. Bu sistem aracılığıyla hem personelimizin hem de müşterilerimizin geri bildirimlerini alırız.
- Sistemimiz müşterilerimizin ve personelimizin hızlı, basit ve etkili şekilde geri bildirim yapabilmesini sağlayacak ve teşvik edecek şekilde düzenlenmiştir.
- Bu sistem, misafirler için anket uygulamaları, sosyal medya hesaplarının düzenli takibi, çalışanlar için e-posta, mesajlaşma servisleri ve diğerk iletişim kanalları, diğerk tüm paydaşlar için ise e-posta ile iletişim ve bunların düzenli takibini içerir.

❑ Müşteri deneyimi

- ❑ Otelimizde 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.

❑ Erişilebilirlik

- ❑ 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



Satın alma

Satın alma politikamız yerel, çevreye duyarlı, adil ticarete dayalı ve verimli satın almaya yönelik politikaları içermektedir.



Otelimiz tarafından mal ve hizmet kaynaklarımız izlenmektedir. Tedarikçilerimiz ile belirli aralıklarla görüşmeler yapmaktayız. Onların sürdürülebilirlikle ilgili sertifikalarını, bilgi ve belgelerini kontrol etmekteyiz.



Yerel satın alma: Otelimiz mal ve hizmet satın alırken kaliteli ve makul fiyatlı olması kaydıyla yerel tedarikçilere öncelik vermektedir. Bu nedenle tedarikçilerini düzenli olarak denetlemekte, tedarikçi listesini güncellemekte ve tedarikçilerini bilgilendirmektedir. Bölge halkından alınan mal ve hizmetlerin oranı ölçülmektedir.



Otelimiz mal ve hizmet satın alırken ithal ürünler için kaliteli ve makul fiyatlı olması kaydıyla adil ticaret tedarikçilere de öncelik vermektedir.



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.



Otelimiz bu çerçevede, satın alımlarını yaparken sürdürülebilirlik sertifikalarına sahip tedarikçilerin seçilmesini önceliklendirir. Tedarikçilerde aranabilecek örnek sertifikalar ISO14001, ISO50001, ISO14064, ISO20400 gibi belgelerdir.



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.



Çevre sertifikalı, yerel üretici ve tedarikçilerden, adil ticaret tedarikçilerinden satın alımlarımızın toplam satın alımlara oranı ölçülmektedir.



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.



Verimli satın alma: Satın alma politikamız, yeniden kullanılabilir, iade edilebilir ve geri dönüştürülmüş malları tercih etmektedir.



Otelimiz ayrıca, toplu alıma ve dökme ürün alımına öncelik vermektedir. Bu sayede otelimize daha az sayıda nakliyat yapılmakta, daha az sera gazı emisyonu üretilmektedir.



Otelimize gelen ürünlerde gereksiz ve fazla plastik, naylon, kâğıt, cam, ahşap ambalajların olmaması temel önceliğimiz ve tercihimizdir.



Sarf malzemesi ve buklet ürünlerin satın alımında tek kullanımlık ürünlerden ve gereksiz ambalajdan (özellikle plastikten) kaçınılmaktadır. Sarf malzemeleri ve tek kullanımlık ürünlerin satın alınması ve kullanımı izlenmekte ve yönetilmektedir.

❑ **Enerji ve çevre**

- ❑ **Enerji tasarrufu:** Otelimizin enerji tasarrufu politikası bulunmaktadır. Politika, enerji tüketiminin düzenli ölçülmesini, izlenmesini, azaltılmasını içermektedir.
- ❑ Otelimizde kullanılan toplam enerji türe göre ölçülmektedir.
- ❑ Otelimiz, enerji tüketiminin yüksek olduğu faaliyetleri belirlemekte bunlar için önlemler planlamakta ve uygulamaktadır (ısı yalıtım sistemleri, enerji tüketim sınıfı bulunan cihazlardan düşük tüketimlilerin tercih edilmesi, akkor gibi yüksek enerji tüketimli aydınlatmalar yerine led ampullerin kullanımı vs.). Ayrıca otelimiz enerji tasarruflu ekipmanlar kullanmaktadır.
- ❑ Otelimiz enerji tasarrufu konusunda çalışanlarını ve paydaşlarını bilgilendirmekte ve eğitmektedir.

❑ **Su yönetimi ve atık su**

- ❑ Otelimizin, su tasarrufu önlemleri uygulanmaktadır. Tüm duş başlıklarında parletör bulunmakta
- ❑ Otelimizin bulunduğu bölgede su riski durumu belirlenmiştir. Bunun için World Resources Institute tarafından hazırlanan Water Risk Atlas kullanılmaktadır. İlgili web sitesinin bağlantısı [burada](#) yer almaktadır.
- ❑ Risk analizinde su riski ayrıca değerlendirilmiştir, su yönetimi planı yapılmıştır. Bu plan, su kullanımının ölçümü ve takibi ile su tüketiminin azaltılmasına yönelik hedef ve raporlamaları içermektedir.
- ❑ Otelimizin su kullanım faaliyetleri nedeni ile deniz, göl gibi sularda yaşayan canlılar zarar görmemektedir. Yine de bu canlıların zarar görme ihtimali risk analizinde değerlendirilmiştir ve gerekli önlemler alınmıştır.
- ❑ Otelimiz, suyun kullanımında tüm yasal gereklilik ve düzenlemelere uymaktadır.
- ❑ Su, yasal ve sürdürülebilir bir kaynaktan gelmektedir. Suyumuz şebeke suyundan gelmektedir.
- ❑ Su tüketimimizi ölçmekteyiz. Misafir veya geceleme başına kullanılan toplam su hesaplanmakta ve raporlanmaktadır.
- ❑ Otelimizde su tasarruflu ekipmanlar kullanılmaktadır. Otelimizde çarşaf ve havluların misafir isteğine bağlı olarak değiştirilmesi gibi iyi uygulamalar kullanılmaktadır.
- ❑ Otelimiz su tasarrufu konusunda çalışanlarını ve paydaşlarını bilgilendirmekte ve yönlendirmektedir. Otelimiz atık suyunun çevreye zarar vermemesi için tüm imkanlarını seferber etmektedir.
- ❑ Atık suyun bertarafı için yerel yönetimin belirlediği düzenlemelere uyulmaktadır. Bu konuda yasal gerekliliklere uyulmaktadır.

❑ **Gıda atığı ve katı atık**

- ❑ Otelimizde bir Katı Atık Yönetim Planı vardır. 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.
- ❑ Otelimiz atık yönetimi konusunda çalışanlarını ve paydaşlarını düzenli olarak ve çeşitli görsel ve iletişim materyalleri ile bilgilendirmekte ve yönlendirmektedir.
- ❑ Otelimizde türlerine göre ayrıştırılan katı atıklar yetkili ve lisanslı firmalar tarafından alınmaktadır.
- ❑ Gıda atıkları da dahil olmak üzere katı atıklar türe göre ölçülmektedir. Otelimizde misafir veya geceleme başına katı atık miktarı hesaplanmakta ve raporlanmaktadır.
- ❑ Otelimiz ayrıca, katı atık oluşumunun yüksek olduğu faaliyetleri ve risk alanlarını belirlemiştir. Gıda atıklarını ve israfı azaltmak için düzeltici önlemler planlamakta ve uygulamaktadır.
- ❑ Katı atık bertarafının yerel nüfus veya çevre üzerinde olumsuz bir etkisi olmaması hedeflenmektedir. Katı atık yönetimi ile ilgili "Sıfır Atık Yönetmeliği" mevzuatına uyum sağlanmaktadır.
- ❑

ÇEVRE ETKİLERİNİN AZALTILMASI

- ❑ Kullandığımız doğal kaynakların, etkileşimde olduğumuz yakın çevre ve yörenin, çalışanlarımızla oluşturduğumuz büyük ailemizin kurumsal başarımıza ve misafirlerimize yaşattığımız deneyimlere büyük etkisi olduğunun farkında olarak, her aşamada sorumluluklarımızı gözden geçirmeyi bir yönetim anlayışı olarak benimsemekteyiz. Bu doğrultuda, içinde yaşadığımız çevrenin korunması ve sürekliliği için “Çevre Politikası” oluşturmuş ve iş süreçlerimizi bu doğrultuda planlayıp sonuçlarını analiz ederek mevcut durumumuzu her geçen gün iyileştirmeyi hedefliyoruz. Bu hedefi gerçekleştirmek için;
- ❑ Yürürlükte olan çevre kanun, yönetmelik, mevzuat ve düzenlemelere uyar ve tüm gerekliliklerini yerine getirir; faaliyetlerimizi ve kendimizi sürekli iyileştirerek gerçekleştiririz.
- ❑ Markamızın getirmiş olduğu sosyal sorumluluk anlayışı ile başta bizim iç müşterilerimiz yani personelimiz olmak üzere, misafirlerimiz ve yerel halkın bilinçlendirilmesi ve sürekliliğini öncelikli rol edinmeyi ve bu yönde kararlar almayı ve uygulamayı görev edinmişizdir.
- ❑ Kaliteden ödün vermeden, tedarikçilerimizle işbirliği yaparak kazan-kazan anlayışı ile karşılıklı, tesislerimizde uyguladığımız yönetim sistemleri çerçevesinde değer katmaktayız.
- ❑ Çevreyi koruyarak gelecek nesillere temiz ve sağlıklı bir şekilde teslim edip ve ekolojik dengenin korunmasına katkıda bulunmak bizler için büyük önem taşımaktadır.
- ❑ Eğitimin sürekliliğine inanarak, çevre bilincinin sadece çalışanlarımızın değil, konuklarımızın da benimsenmesini sağlar, yerel yönetimlerle işbirliği yaparak çevre koruma projelerine katkı sağlamaktayız.
- ❑ Çevresel kirliliği önleyerek, geri dönüşümü söz konusu atıkların büyük oranda geri dönüşüme kazandırmak hedeflerimizdendir.
- ❑ Mevcut Uluslararası ve Ulusal yasal mevzuata ve ISO 14001 standardı gerekliliklerine uymak, faaliyetleri sonucu ortaya çıkabilecek kirliliği en az seviyeye indirmek, doğal kaynakları doğru kullanmak adına yaptığımız çalışmalar; çalışanlarımız, misafirlerimiz, tedarikçilerimiz ve toplum ile paylaşmak; sürekli iyileştirmenin sağlanması için hedefler belirlemeyi biyoçeşitliliğin ve enerjinin verimli kullanılması döngüsünün korunması ilkesi konularında, gerekli araştırma, projelendirme ve uygulama yapmak önceliğimizdir

PERSONEL VE ÇALIŞMA HAYATI

Personel katılımı

- Ruhunda, bizi biz yapan en önemli kaynak çalışanlarımızdır Bunun farkında olarak çalışanlarımızın sosyal ve yan hakları, performans yönetimleri, ödüllendirilmeleri, eğitim ve kariyer yönetimi, çalışan güvenliği gibi konular daima önceliğimizdir.
- İnsan Kaynakları Vizyonumuz;
- Motivasyonu yüksek, kurum imajını koruyan ve yükselten, yenilikçi çalışmaları ön plana çıkaran, hizmete önem veren ve işini bir bütünün parçası olarak gören nitelikli insan kaynağını oluşturmak, entegre insan kaynakları uygulamaları ile sektörde, Türkiye'de öncü olmaktır.
- İnsan Kaynakları Misyonumuz;
- - Kurumun amaç ve stratejilerini gerçekleştirecek insan kaynağını plânlamak, eğitmek, personel iş ve işlemlerini optimum düzeyde gerçekleştirmek, konusunda uzmanlaşmış, kurumu temsil yeteneği olan ve alanında yeni açılımlar ortaya koyabilen, özgüveni yüksek personele sahip olmak.
- - Grubun iş stratejilerine paralel insan kaynakları yönetimi ile tüm şirket ve bölümlere iş sonuçlarının iyileştirilmesine yönelik stratejik destek vermek, yüksek performans kültürünü oluşturup teşvik ederek, tüm paydaşlar için değer yaratılmasına katkıda bulunmak.
- 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.

Adil ücretlendirme

- Çalışanlarımız tesislerimizde işe başlamadan önce alacakları ücret, çalışma şartları, çalışma saatleri, ücretlerini ne zaman alacakları gibi konularda bilgilendirilirler.

Eğitim ve Kariyer Yönetimi

- Çalışanlarımızın tümü eğitim hakkından eşit olarak yararlanabilmektedir. Otelcilik sektörünün gerektirdiği yasal ve mesleki eğitimlerin yanı sıra 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.

Çalışan ve İnsan Hakları

- Çalışanların mutlak memnuniyetinin sağlanması önem arz eden öncelikli bir konudur. Bu bakış açısı ile, çalışanın başta yasal hakları olmak üzere, işletmemizin yan haklar olarak sağladığı bazı faydalar da dahil olmak üzere; çalışma ortamı, psikolojisi, öz motivasyonu, performansı kısacası iş yerindeki tüm konforunun sağlanması yönetimin sorumluluğundadır. Otellerimizde yabancı uyruklu çalışan sayımız olmakla birlikte, farklı milletlerden misafirlere hitap eden, uluslararası düzeyde hizmet veren bir işletme olarak misafir veya konuklarımız için milliyet, ırk, dil vb. ayrımı yapmak hem otelcilik hem de çalışma prensiplerimize aykırıdır. Dolayısıyla farklı ülke veya milliyetlerden olan çalışanlarımızın da tüm özlük işlemleri, yasal prosedürlere uygun olarak takip edilmekte, otel içerisinde tüm çalışanlarımıza herhangi bir özelliği göze alınmaksızın eşit imkânlar sunulmaktadır

YAPILAN SOSYAL ÇALIŞMALAR

- ❑ Otelimizin verdiği hizmetin nihai tüketiciye ulaşınca kadarki tüm aşamalarında faaliyet gösteren süreçlerin ve işletmelerin, kamu yararına olan uluslararası, ulusal ve yerel tüm kanunlara uygun davranmalarının yanı sıra sosyal, fiziksel ve çevre koşullarını da kontrol altına alınarak sosyal uygunluk da gözetilmektedir.
- ❑ Tüm çalışanlarımızın motivasyonunu arttırmak ve ekip ruhunu yaşatmak adına yapılan şirket içi çalışmalar:
- ❑ · Özel günlerde hediye ve hatıra dağıtılması,
- ❑ · Maaşların ve personel hak ediş ödemelerinin zamanında ödenmesine önem verilmesi,
- ❑ · Evlenen ve çocuğu olan personellere hediye verilmesi uygulaması,
- ❑ · Kan bağışı kampanyası,
- ❑ · Katılımcı sosyal sorumluluk projeleri.
- ❑ · Kanun ve diğer yükümlölüklere uyum
- ❑ · Çocuk işçi çalıştırmanın önlenmesi
- ❑ · Yabancı uyruklu işçi çalıştırılması
- ❑ · Zorla ve zorunlu çalıştırmanın önlenmesi
- ❑ · Çalışma saatleri
- ❑ · Düzenli istihdam
- ❑ · Disiplin, taciz ve kötü muamelenin engellenmesi
- ❑ · Ödemeler ve haklar
- ❑ · Ayrımcılığın önlenmesi
- ❑ · İş sağlığı ve güvenliğinin sağlanması
- ❑ · Çevre kirlenmesinin önlenmesi

KÜLTÜREL ÇALIŞMALAR

- Yerel kültür ve değerlerin korunması konusunda üzerimize düşen görevin farkındayız.
- Bu bağlamda;
 - · Kültürel Tanıtım
 - · Bölgenin Ticari Hacmine Katkı Sağlanması
 - · Doğal ve Tarihi Zenginliklerin Tanıtılması
 - · Yerli Halkın İstihdamı konularında çalışmaların yapılması ve faaliyetlere dahil olunmasındaki hassasiyetimiz üst seviyededir.
- **Bölge halkı ile iletişim**
 - Tesis yönetimleri ve belirlenen temsilcileri aracılığı ile;
 - · Yerel istihdamın güçlendirilmesi,
 - · Yöresel farkındalığın artırılması,
 - · Yerel kaynak ve imkânların korunması,
 - · Tarihi ve kültürel varlıkların korunması,
 - · Yörede yardımlaşma,
 - · Bölgenin tanıtımını sağlayan çalışmaların desteklenmesi,
 - · Bölgeyi etkileyecek önemli konu ve sorunların çözümü konularında otel birlikleri, belediyeler, bölge muhtarlıkları, resmi makamlar ile görüşülüp, ihtiyaçlar belirlenerek ortak çalışmalar yapılmaktadır.



**Bizlere sağlayacağınız katkılar için
şimdiden teşekkür ederiz..**

**Zurich Hotel İstanbul Ailesine Hoş
Geldiniz! 😊**