

2025/MAMA'S PALACE OTEL SAPANCA SAKARYA SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



1. Vizyon ve Misyon.....	4
2. Otelimizden Görüntüler.....	5
3. Rapor Hakkında.....	6
4. Sürdürülebilirlik Politikası.....	7-8-9
5. Çevre Politikası.....	10
6. Atık Yönetimi.....	11-12
7. Gıda İsrafı Politikası.....	13-14-15
8. Kalite Politikası.....	16
9. Gıda Güvenliği Politikası.....	17
10. Su Politikası.....	18
11. Yeşil Satın Alma Politikası.....	19
12. Kimyasal Yönetimi.....	20
13. Zararlı Maddelerin, Tehlikeli Kimyasalların Güvenli Bir Şekilde Depolanması İçin Uymamız Gerekenler.....	21-22-23-24
14. İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası.....	25
15. Bilgi Güvenliği Politikası.....	26
16. Sosyal Sorumluluk Politikası.....	27
17. İnsan Hakları ve Toplum İlişkileri Politikası.....	28
18. Taciz ve Ayrımcılığı Önleme Politikası.....	29
19. Kadın Hakları ve Cinsiyet Eşitsizliği Politikası.....	30
20. Çocuk Hakları ve İstismarın Engellenmesi Politikası.....	31
21. Satın Alma Politikası.....	32
22. Otel Misafirlerinin Doğal, Tarihi Ve Kültürel Mekân Ziyaretlerinde Dikkat Etmesi Gereken Davranış Kuralları.....	33-34
23. Misafir Memnuniyeti ve Şikayet Yönetimi.....	35
24. Kültür ve Mirasın Sunulması Talimatı.....	36-37
25. Kültür ve Mirasın Korunması, Sunulmasına İlişkin Politika.....	38-39-40

26. Kültürel Değerler.....	41-42-43-44-45-46-47-48-49
27. Tarihi Eser Kaçakçılığı İle Mücadele Politikası.....	50-51-52
28. Yaban Hayatı Etkileşimleri Talimatı.....	53-54-55
29. Biyo eşitlilik Doğal Hayatı ve Yaban Hayatı Koruma Politikası.....	56
30. İstilacı Türler İle Mücadele Politikası.....	57-58-59-60
31. Hedef Takip Tablosu.....	61-62
32. Doğal Kaynakların Kullanımı (Elektrik, Su, Doğalgaz)	63-64-65
33. Sera Gazı Emisyonu Talimatı.....	66-67
34. Sera Gazı Envanter Sonuçları.....	68

1. VİZYON VE MİSYON

VİZYONUMUZ

Takım ruhu içinde tüm çalışanları ile birlikte üstün hizmet kalitesinden vazgeçmeden, “Doğayı Tüketmek Değil Koruyarak Kullanma” ilkesi doğrultusunda, Çevreye Duyarlılığı ve Anlayışı ile konukların her zaman tercih ettiği, misafir memnuniyetini esas alarak aile sıcaklığı ile örnek bir otel olmak. Tercih ettiğimiz ürünler ve sergilediğimiz yaklaşımlarımız ile sürdürülebilir turizm için çalışıyoruz.

MİSYONUMUZ

Yüksek seviyede misafir memnuniyetini sağlamak amacıyla kaliteli hizmet ilkelerimizden asla vazgeçmeden, doğal, tarihi ve kültürel değerleri koruyarak, çevreye duyarlı ve güler yüzlü misafirperver hizmet anlayışımızla misafirlerimizin daima tavsiye ettiği ve tekrar tekrar tercih ettiği bir otel olma vizyonu ile hareket ediyoruz. “**Mama’s Palace Otel Misafirperverliği**” ile anılarınıza ev sahipliği yapmaktan gurur duyuyoruz.

TANITIM

Mama’s Palace Otel, Sakarya seyahati yapan gezginler, Sakarya’nın Sapanca ilçesinde rahat bir konaklama merkezi arayanlar için harika bir seçim. Otel, konaklamanızı daha konforlu kılan birçok tesis olanağının yanı sıra aileler için uygun bir ortam da sunuyor.

Mama’s Palace Otel, merkezi konumu, yenilenmiş ve şık odaları ile misafirlerine keyifli bir konaklama sunmaktadır. Odalarda, gardırop, klima, emanet kasası, şömine, makyaj masası, TV, Wi-Fi, uydu kanalları, mini bar, elektrikli su ısıtıcısı ve ücretsiz banyo bulunmaktadır.

2. OTELİMİZDEN GÖRÜNTÜLER



3. RAPOR HAKKINDA

Sürdürülebilirlik “ekonomik, çevresel ve sosyal faaliyetlere önem vererek gelecek nesillere daha iyi bir yaşam bırakmak” anlamındadır.

Sürdürülebilirlik kapsamında otelimizin sorumlulukları:

- Geri dönüşüm ve yeniden kullanım fırsatlarını yaratmak ve değerlendirmek,
- Enerji verimliliğini sürekli iyileştirmek ve karbon salınımından dolayı oluşan olumsuz etkiyi minimize ederek Su yönetiminin sağlanması,
- Kültürel ve sosyal mirasın korunması,
- Yerel halka ekonomik ve sosyal olarak fayda sağlama ve neden olunan her türlü çevresel etkiyi azaltmak temel noktalarında şekillenmektedir.



4. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKASI

Mama's Palace Otel olarak;

Sürdürülebilir turizm yaklaşımında Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Organizasyonun amaçlarını ve bu kapsamda 12 temel ilkeyi model aldık.

- ❖ Ekonomik Süreklilik
- ❖ Yerel Refah
- ❖ İstihdam Kalitesi
- ❖ Sosyal Eşitlik
- ❖ Ziyaretçi Memnuniyeti
- ❖ Yerel Kontrol
- ❖ Toplumsal Refah
- ❖ Kültürel Zenginlik
- ❖ Fiziksel Bütünlük
- ❖ Biyolojik Çeşitlilik
- ❖ Kaynak Verimliliği
- ❖ Çevresel Sağlık



BU KAPSAMDA;

- Çevresel Sürdürülebilirlik Politikası çerçevesinde hareket ediyoruz.
- Yerel/bölgesel kalkınma ve istihdamı destekliyoruz, İstihdam, ilerleme, ödüllendirme sürecinde ayırım yapılmaksızın yönetim pozisyonları dahil olmak üzere performans analizi yaparak tüm çalışanlarımıza eşit fırsatlar sunuyoruz. Çalışanlarımızın çalışma haklarına saygı duyuyor, yasal mevzuat hükümleri çerçevesinde takip ediyoruz.
- Çocuk işçiliğin kaldırılmasını destekliyoruz.
- Çalışanlarımıza düzenli eğitimler vererek gelişim ve ilerleme fırsatı sunuyoruz. Çalışanlarımıza sağlıklı, güvenli çalışma ortamı sunuyor, istek, öneri ve şikayetlerini iletebilecekleri çeşitli imkanlar sunuyoruz. Çalışanlarımızdan gelen geri bildirimleri değerlendirerek yönetim sistemlerimizin gelişimine katkı sağlıyoruz. Sıfır kaza ilkesiyle çalışarak, iş sağlığı ve güvenliğini kurumsal kültür haline getirmek istiyoruz.
- Politikamızı işletirken ilgili taraflarımızın katılımına önem veriyor, gerektiğinde şeffaf bilgi sunuyoruz.
- Yerel/bölgenin doğal ve kültürel mirasının ilgili misafirlerimizi ve çalışanlarımızı bilgilendiriyoruz,
- Misafirlerimizin tüm geri bildirimlerini değerlendiriyoruz. Elde ettiğimiz veriler doğrultusunda süreçlerimizi iyileştiriyoruz.
- Yatırımlarımızı planlarken; binalarımızın ve alt yapı sistemlerimizi; korunan hassas alanlara, tarihi mirasa, doğal ve kültürel çevrenin bütünlüğüne olan risklerini dikkate alıyoruz. Arazi kullanımı, inşaat, bakım onarım işlemleri, tasarım, peyzaj düzenlemesiyle ilgili çalışmalarımızda yerel/bölgeye uygun, sürdürülebilir uygulamalar ve materyaller tercih ediyoruz.
- Tarihi, arkeolojik, kültürel ve manevi öneme sahip yerel/bölgesel mülklerin, alanların ve geleneklerin korunmasına ve gelişmesine katkı sağlıyoruz.
- Ürün/hizmet alımlarında niteliği ve kalitesini kullanıcılarla değerlendiriyor ve analiz ediyoruz. Tedarikçi seçiminde adil, dürüst ve tarafsız davranıyoruz.

- İnsan haklarına saygı duyuyor; dil, din, ırk, cinsiyet vb. her türlü ayrımcılığı reddediyoruz. Özel korumalı gruplar ve diğer savunmasız gruplara yönelik, ticari, cinsel veya başka herhangi bir istismar veya tacize karşıyız. Aile içi şiddet ve çocuk istismarına karşı alınacak tedbirleri destekliyoruz.
- Tüm süreçlerimizi temel değerlerimize bağlı kalarak, uymakla yükümlü olduğumuz yasal ve diğer şartlara uyum anlayışı ile sürekli geliştiriyoruz. Bilgi güvenliği ile ilgili mevzuata uygun hareket ediyor, süreçlerimizi geliştiriyoruz. Sektöre yön veren inovasyon çalışmaları ile teknolojik sistemlere yatırım yapıyoruz.
- Faaliyetlerimizi, kendi iç dış hususlarımız, ilgili taraflarımızın ihtiyaç ve beklentilerini ele alarak potansiyel riskleri önceden analiz ediyor, sürekli iyileştirme hedefi doğrultusunda geliştiriyoruz. Risk Yönetimi Sürecini tüm iş süreçlerimizde ele alıyor, yeni fırsatlar elde etmeyi amaçlıyoruz. Sürdürülebilir kalkınma doğrultusunda, Turizm sektöründe öncü, uzun vadeli değer yaratmayı hedefliyoruz.



5. ÇEVRE POLİTİKASI

- Otelimiz için çevre politikası güncellenmiş ve çalışmalarımız bu politika çerçevesinde, çevreye olan etkimizi minimuma çekmeyi hedefleyerek sürdürülmüştür.
- Muhtelif zamanlarda çevre yönetimi konularında danışman otelimiz tarafından tüm departman çalışanlarıyla eğitimler ve toplantılar yapılmış ve bu toplantılar kayıt altına alınmıştır.
- Su ve enerji tasarrufu konusunda personellerimize eğitimler verilmiştir.
- Çevresel konularda personellerimize eğitimler verilmekte, atık ayrışmaları yapılmakta, enerji ve su ve tasarrufu konusunda farkındalık artırılmaktadır.
- Otelimizde satın alması yapılan makine-ekipmanlarda, satın alma politikası çerçevesinde A sınıfı ürünler satın alınmasına özen gösterilmektedir.
- Atık miktarını azaltmak amacıyla satın alınacak yiyecek ve içecek ürünlerinin mümkün olduğunca yerel tedarikçilerden ve büyük ambalajlı alımına özen gösterilmektedir.
- Çevre kirliliğine sebep vermemesi ve plastik kullanımı azaltmak amacı ile otelimizde pipet kullanımı kaldırılmıştır.



6. ATIK YÖNETİMİ

- ✓ Çevresel ayak izimizi en aza indirmek için geri dönüşüm uygulamalarına öncelik veriyoruz.
- ✓ Çalışanlarımızın çevre bilincini artırmak için düzenli eğitimler sağlıyoruz.
- ✓ Kağıt, plastik, metal ve cam atıkları ayrıştırarak doğaya geri kazandırıyoruz.
- ✓ Tehlikeli atıkların güvenli depolanması ve lisanslı firmalara teslim edilmesi sağlanmaktadır.
- ✓ Kağıt tüketimini azaltmak için iç ve dış yazışmalarımızı dijital ortamda gerçekleştirmekteyiz.
- ✓ Misafir anketleri, oda arızaları takibi ve otel aktivitelerinin bildirimi için mobil uygulamalar kullanmaktayız.



ATIK TAKİP TABLOSU

■ Kağıt Atık

■ Plastik Atık

■ Cam Atık

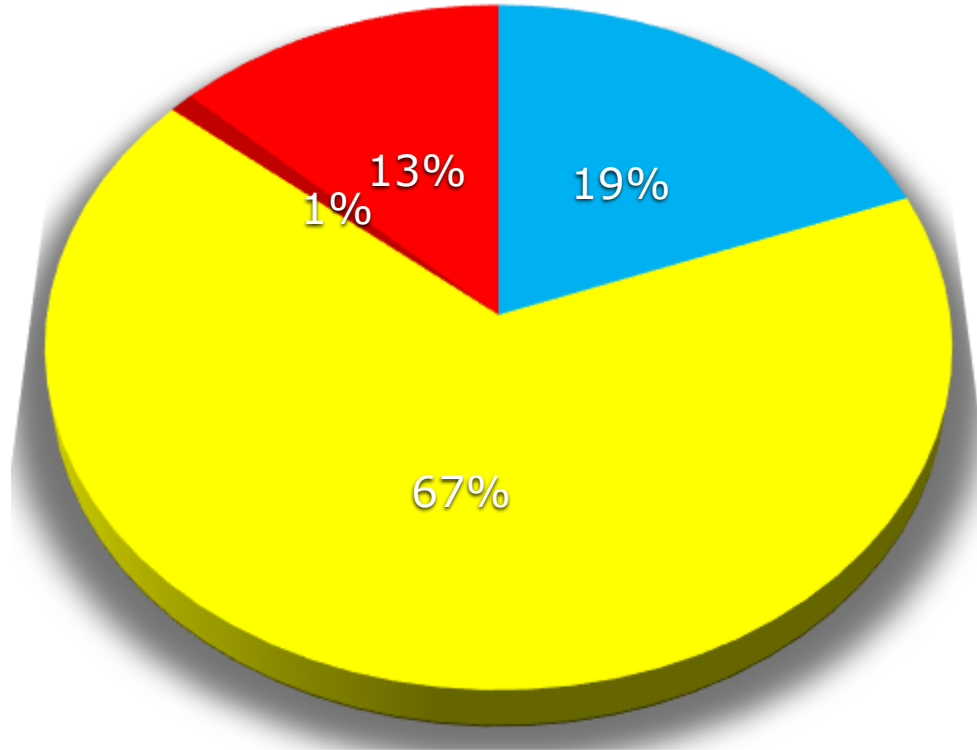
■ Metal Atık

■ Organik Yemek Atık

■ Bitkisel Atık

■ Atık Pil

■ Tehlikeli Atık



7. GIDA İSRAFI POLİTİKASI

1. GİRİŞ

Bu politika, otelimizin sürdürülebilirlik hedefleri doğrultusunda, gıda israfını en aza indirmeyi amaçlamaktadır. Gıda israfı, hem ekonomik kayıplara yol açmakta hem de çevresel etkilere neden olmaktadır. Bu politika, tüm departmanlarımızda gıda israfını azaltmaya yönelik bilinçli ve proaktif bir yaklaşım benimsemeyi hedefler.

2. AMAÇ VE KAPSAM

Amaç: Otelimizin tüm operasyonel süreçlerinde gıda israfını azaltmak, geri dönüştürmek veya yeniden değerlendirmek ve bu konudaki farkındalığı artırmaktır.

Kapsam: Bu politika, mutfak, restoran, servis, satın alma, depolama ve tüm ilgili birimleri kapsar. Tüm otel çalışanları, tedarikçiler ve misafirler bu politikanın uygulanmasında rol alacaktır.

3. POLİTİKA MADDELERİ

Satın Alma ve Stok Yönetimi:

- o **Talep Tahmini:** Geçmiş verilere ve mevsimsel trendlere dayanarak daha doğru talep tahminleri yapmak, gereğinden fazla ürün satın alımını önleyecektir.
- o **Yerel ve Mevsimlik Ürünler:** Mümkün olduğunca yerel ve mevsimlik ürünlerin tercih edilmesi, tedarik zincirindeki israfı azaltacak ve tazeliği artıracaktır.
- o **Stok Kontrolü:** Stokların düzenli olarak kontrol edilmesi, FIFO (İlk Giren İlk Çıkar) prensibinin uygulanması ve son kullanma tarihlerine dikkat edilmesi, bozulmadan kaynaklanan israfı önleyecektir.
- o **Tedarikçi İlişkileri:** Tedarikçilerle iş birliği yaparak, ürünlerin tazeliğini ve kalitesini sağlayacak uygun ambalajlama ve teslimat koşulları belirlenecektir.

Mutfak ve Üretim Süreçleri:

- *Menü Planlaması:* Menüler, ürünlerin tamamının kullanılmasını sağlayacak şekilde (örneğin, sebzelerin kabuklarından veya saplarından garnitürler, soslar vb. üretmek gibi) tasarlanacaktır.
- *Porsiyon Kontrolü:* Servis edilecek porsiyonların ideal boyutlarda belirlenmesi ve bu standartlara uyulması, tabakta kalan yiyecek miktarını azaltacaktır.
- *Doğru Pişirme Teknikleri:* Gıdaların tazeliğini ve besin değerini koruyan pişirme yöntemlerinin kullanılması.
- *Artan Malzeme Kullanımı:* Pişirme öncesi veya sonrasında kalan uygun gıda malzemelerinin (örneğin, bayat ekmekten kruton, meyvelerden komposto vb.) yaratıcı ve güvenli şekillerde değerlendirilmesi.
- *Teknik Ekipman Bakımı:* Pişirme ve soğutma ekipmanlarının düzenli bakımının yapılması, gıdaların doğru koşullarda saklanmasını ve pişirilmesini sağlayarak bozulmayı önleyecektir.

Servis ve Misafir Deneyimi:

- *Açık Büfe Yönetimi:* Açık büfelerde, gıdaların taze kalmasını sağlayacak ve israfı azaltacak şekilde kontrollü olarak sunulması. Sürekli tazeleme yerine, az miktarlarda ve sık sık yenileme yapılacaktır.
- *Al-Götür Seçenekleri:* Misafirlerin tabaklarında kalan yiyecekleri güvenli bir şekilde paketleyip götürmelerine olanak tanıyan "Al-Götür" veya "Doggie Bag" seçenekleri sunulabilir.
- *Misafir Bilgilendirme:* Misafirlerin gıda israfının önemi konusunda nazikçe bilgilendirilmesi ve bilinçlendirilmesi. (Örn: Menülerde veya masalarda bilgilendirme kartları).
- *Alternatif Servisler:* Misafirlerin taleplerine göre esnek porsiyon seçenekleri sunulması.

Atık Yönetimi ve Değerlendirme:

- *Atık Ayrıştırma:* Mutfak ve servis alanlarında organik ve diğer atıkların ayrı ayrı toplanması için uygun ayrıştırma sistemleri kurulacaktır.

Gıda Atığı Dönüşümü:

- **Kompostlama:** Uygun koşullarda organik gıda atıklarının kompostlanarak otelin peyzaj düzenlemesi veya bahçecilik faaliyetlerinde kullanılması.
- **Hayvan Yemi:** Gıda güvenliği standartlarına uygun olan bazı organik atıkların (pişmemiş sebze ve meyve artıkları vb.) yerel çiftliklerle iş birliği yapılarak hayvan yemi olarak değerlendirilmesi.
- **Biyogaz Üretimi:** Mümkün olan durumlarda, büyük ölçekli gıda atıklarının biyogaz üretim tesislerine gönderilmesi.

Eğitim ve Farkındalık:

- **Personel Eğitimleri:** Tüm personele gıda israfının önlenmesi, doğru stok yönetimi, porsiyon kontrolü, atık ayrıştırma ve geri dönüşüm konularında düzenli eğitimler verilecektir.
- **Bilinçlendirme Kampanyaları:** Otel içinde personele yönelik bilinçlendirme kampanyaları düzenlenecektir.
- **Misafir Bilgilendirme:** Misafirlerin de bu konudaki hassasiyetimiz hakkında bilgilendirilmesi teşvik edilecektir.

4. UYGULAMA VE TAKİP

Sorumlu Birim/Kişi: Gıda israfını önleme politikalarının uygulanmasından ve takibinden sorumlu olacak birim (örneğin, Genel Müdür Yardımcısı, Operasyon Müdürü veya Sürdürülebilirlik Koordinatörü) belirlenecektir.

Veri Toplama ve Analiz: Gıda israfı miktarlarını düzenli olarak izlemek, kaydetmek ve analiz etmek için sistemler kurulacaktır. Bu veriler, iyileştirme alanlarını belirlemek için kullanılacaktır.

Periyodik Değerlendirme: Politikanın etkinliği periyodik olarak değerlendirilecek ve gerektiğinde güncellemeler yapılacaktır.

Bu politika, otelimizin çevresel ve sosyal sorumluluklarını yerine getirmesinde önemli bir adımdır. Tüm paydaşlarımızın katılımı ve desteği ile gıda israfını azaltarak daha sürdürülebilir bir gelecek inşa etmeyi hedefliyoruz.

8. KALİTE POLİTİKASI

- * Sürdürülebilir yönetim sistemlerimizin etkinliğini ve verimliliğini sürekli geliştirmeyi,
- * Sorumlu, dürüst ve ilkeli bir anlayışla profesyonel bir yönetim sunmayı,
- * Müşteri memnuniyetini ve sürdürülebilir hizmet anlayışını sağlamayı,
- * Otelimizin itibarını her zaman koruyarak sektördeki yerini daha da yükseltecek adımlar atmayı,
- * Gelişen sektör dinamiklerini takip ederek müşteri beklentilerini en iyi şekilde karşılayacak hizmetler sunmayı,
- * Kaliteden ödün vermeden verimli çalışmayı,
- * Ulusal ve uluslararası tüm yasal şartlara ve gerekliliklere uygun yönetim sağlamayı,
- * Tüm paydaşlarımız için değer yaratmayı,
- * Sürekli iyileştirme yaklaşımıyla tüm çalışanlarımızın katılımıyla oluşturulan yönetim sistemlerinin devamını sağlamayı,
- * Dijital çağın gerekliliklerine uygun olarak sektöre öncülük etmeyi taahhüt ederiz.



9. GIDA GÜVENLİĞİ POLİTİKASI

- Tedarikten tüketim aşamasına kadar her türlü yiyecek ve içecek maddesinin misafirlerimiz ve çalışanlarımız için gıda güvenliği kriterlerine uygun olarak hazırlanmasını ve sunulmasını sağlamak,
- İlgili yasa ve yönetmeliklere, gıda güvenliği standartlarına uygun hareket etmek ve sürekli iyileştirme sağlamak,
- Hammadde, depolama, üretim ve sunumun tüm aşamalarında misafirlerimize ve çalışanlarımıza kaliteli ve insan sağlığına uygun ürünler ve hizmetler sunmak,
- Gıda Güvenliği Yönetim Sistemini uygularken iç ve dış iletişimi etkin bir şekilde kullanmak,
- Çalışanlarımızın bilgi ve becerilerini artırmak için gıda güvenliği konusunda eğitimler düzenlemek,
- Ürünlerin doğal, sağlıklı ve lezzetli bir şekilde misafirlerimizin isteklerine uygun olarak sunulmasını sağlamak,
- Gıda güvenliği bilincinin çalışanlarımıza, misafirlerimize, tur operatörlerimize, tedarikçilerimize ve topluma aşılmasına katkıda bulunmak.

10. SU POLİTİKASI

- ❖ Her kiş su depomuzun bakımı yapılmakta ve su kaçaklarına karşı önlem alınmaktadır.
- ❖ Tüm duş başlıkları ve musluklara su akış hızını ayarlayan tasarruflu perlatörler takılmıştır.
- ❖ Tüm rezervuarlar, 3'li sistemde olup her kullanımda 6-8 litreyi aşmayan bir tasarruf mekanizmasıyla ayarlanmıştır.
- ❖ Misafir genel alan tuvaletlerinde fotoselli batarya kullanılarak gereksiz su tüketimi önlenmektedir. Sensörsüz lavabolar, 2024-2025 kiş planında değişim kapsamına alınmıştır.
- ❖ Personelimize su tasarrufu ve olası su sızıntıları konusunda düzenli olarak eğitimler verilmektedir.
- ❖ Su tüketimleri sürekli izlenmekte ve günlük, aylık, yıllık veriler üst yönetimle paylaşılmaktadır.
- ❖ Kullanım suyunda su sertliği 4-5 Alman sertliği seviyesinde tutularak ekipmanların daha verimli çalışması sağlanmıştır.
- ❖ Hidrofor sistemleri, analogdan frekans kontrollü motorlara geçirilerek kişi sayısına bağlı su tüketimi azaltılmıştır. Ayrıca sıcak su sisteminde sirkülasyon motoru kullanılarak, zaman kaybına bağlı su tüketimi minimize edilmektedir.



11. YEŞİL SATIN ALMA POLİTİKASI

- Sürdürülebilir kaynaklardan elde edilen çevre dostu ürünler tercih edilmektedir.
- Elektrikli cihaz alımlarında A sınıfı enerji verimliliği şart koşulmaktadır.
- Yerel tedarikçilere öncelik verilerek sürdürülebilir yerel ekonomi desteklenmektedir.
- Alımlarımızda büyük ambalajlar ve geri dönüştürülebilir ürünler önceliklidir.
- Otelimize alınan iklimlendirme cihazlarında çevreye duyarlı gaz kullanan modeller tercih edilmektedir.
- Orman kaynaklarının korunması adına geri dönüşümlü veya çevre sertifikalı kağıt ve ahşap ürünler kullanılmaktadır.
- Balık ve deniz ürünleri tedarikinde nesli tehlikeye girebilecek türlerden kaçınılmaktadır.



12. KİMYASAL YÖNETİMİ

- Temizlik ve dezenfeksiyon kimyasalları departmanlara göre farklı alanlarda depolanmaktadır.
- Gereksiz kimyasal kullanımını önlemek için dozaj pompaları kullanılmaktadır.
- Kimyasal kullanımını minimize etmek ve kazara dökülmeleri önlemek için sıkı tedbirler alınmaktadır.
- Çalışanlarımız kimyasal kullanımı konusunda eğitilmekte ve kişisel koruyucu ekipman sağlanmaktadır.
- Kimyasal depolarımızda sızıntı ve dökülmelere karşı önlemler alınmıştır.
- Konsantre ürünler tercih edilerek kimyasal atık miktarı azaltılmaktadır.
- Haşere mücadelesinde insan sağlığına ve çevreye duyarlı ürünler kullanılmaktadır.
- Housekeeping birimi ile iş birliği içinde, en çevreci temizlik ürünleri belirlenmekte ve satın alma birimine sunulmaktadır.
- Temizlik personelimize kimyasal kullanım eğitimi düzenli olarak verilmektedir.
- Aydınli Hotel olarak çevresel, sosyal ve ekonomik sürdürülebilirliği en üst seviyeye taşımayı taahhüt ediyoruz.

13. ZARARLI MADDELERİN, TEHLİKELİ KİMYASALLARIN GÜVENLİ BİR ŞEKİLDE DEPOLANMASI İÇİN UYMAMIZ GEREKENLER

1. *Kimyasalları uygun bir depolama alanında saklayın* : Tehlikeli kimyasalları özel olarak tasarlanmış ve işaretlenmiş bir depolama kabı, dolap veya odada saklayın. Depolama alanı, kimyasalların sızıntılarını engelleyebilecek ve güvenli bir şekilde saklayabileceğiniz malzemeden yapılmış olmalıdır.
2. *İşaretlemeyi unutmayın: Kimyasalları etiketleyin ve işaretleyin*. Her kimyasalın adı, bileşimi, tehlike sembolleri ve doğru güvenlik önlemleri belirgin bir şekilde görünmelidir. Bu bilgiler, kimyasalın tehlikesi ve nasıl kullanılması gerektiği konusunda bilgi sağlayacaktır.
3. *Uygun sıcaklık ve nem koşullarını sağlayın*: Kimyasalları depolarken, belirli bir sıcaklık ve nem aralığında tutmanız önemlidir. Kimyasalların bozulmasını veya zarar görmesini önlemek için üretici talimatlarına uygun depolama koşullarını sağladığınızdan emin olun.
4. *Yangın güvenliği tedbirlerini alın*: Tehlikeli kimyasalları depoladığınız alanda yangın söndürme ekipmanlarının mevcut olduğundan emin olun. Söndürücüler, yangın battaniyeleri veya su tankları gibi yangına müdahale ekipmanlarının kolayca erişilebilir ve çalışır durumda olduğunu sağlayın. Ayrıca, kimyasalları yanıcı maddelerden ve alev alabilecek diğer malzemelerden uzak tutun.
5. *Kimyasalları ayrı tutun*: Farklı türden kimyasalları birbirinden ayrı tutarak, olası tepkimeleri veya sızıntıları engellersiniz. Kimyasal uyumsuzluklarını araştırın ve farklı kimyasal türlerini birbirinden ayrı konteynerlerde saklayın. Yanıcı, asidik, bazik veya toksik kimyasalları birbirinden uzak tutarak güvenliği sağlamış olursunuz.
6. *Erişimi sınırlayın*: Tehlikeli kimyasalları sadece yetkili personelin erişebileceği şekilde depolayın. Sınırlı erişim, istenmeyen kazalar veya kötü niyetli kullanımları önler.

7. *Güvenlik Bilgi Formu (MSDS):* Depoladığınız her kimyasal için güncel ve doğru güvenlik Bilgi Formuna sahip olmanız önemlidir. Güvenlik Bilgi Formları kimyasalın tehlikesi, tehlike sembolleri, acil durum önlemleri ve ilkyardım talimatlarını içerir.
8. *Sızıntı veya kaza durumları için plan oluşturun:* Tehlikeli kimyasallar depolandığında olası sızıntı veya kaza durumlarında nasıl hareket edileceğini belirleyen bir eylem planı oluşturun. Acil durum prosedürlerini belirleyin ve personeli bu prosedürleri takip etmeye eğitin.
9. *Kimyasalları uygun bir depolama alanında saklayın:* Tehlikeli kimyasalları özel olarak tasarlanmış ve işaretlenmiş bir depolama kabı, dolap veya odada saklayın. Depolama alanı, kimyasalların sızıntılarını engelleyebilecek ve güvenli bir şekilde saklayabileceğiniz malzemeden yapılmış olmalıdır.
10. *İşaretlemeyi unutmayın: Kimyasalları etiketleyin ve işaretleyin:* Her kimyasalın adı, bileşimi, tehlike sembolleri ve doğru güvenlik önlemleri belirgin bir şekilde görünmelidir. Bu bilgiler, kimyasalın tehlikesi ve nasıl kullanılması gerektiği konusunda bilgi sağlayacaktır.
11. *Uygun sıcaklık ve nem koşullarını sağlayın:* Kimyasalları depolarken, belirli bir sıcaklık ve nem aralığında tutmanız önemlidir. Kimyasalların bozulmasını veya zarar görmesini önlemek için üretici talimatlarına uygun depolama koşullarını sağladığınızdan emin olun.
12. *Yangın güvenliği tedbirlerini alın:* Tehlikeli kimyasalları depoladığınız alanda yangın söndürme ekipmanlarının mevcut olduğundan emin olun. Söndürücüler, yangın battaniyeleri veya su tankları gibi yangına müdahale ekipmanlarının kolayca erişilebilir ve çalışır durumda olduğunu sağlayın. Ayrıca, kimyasalları yangıcı maddelerden ve alev alabilecek diğer malzemelerden uzak tutun.

13. *Kimyasalları ayrı tutun:* Farklı türden kimyasalları birbirinden ayrı tutarak, olası tepkimeleri veya sızıntıları engellersiniz. Kimyasal uyumsuzluklarını araştırın ve farklı kimyasal türlerini birbirinden ayrı konteynerlerde saklayın. Yanıcı, asidik, bazik veya toksik kimyasalları birbirinden uzak tutarak güvenliğini sağlamış olursunuz.
14. *Erişimi sınırlayın:* Tehlikeli kimyasalları sadece yetkili personelin erişebileceği şekilde depolayın. Sınırlı erişim, istenmeyen kazalar veya kötü niyetli kullanımları önler.
15. *Güvenlik Bilgi Formu (MSDS):* Depoladığınız her kimyasal için güncel ve doğru güvenlik Bilgi Formuna sahip olmanız önemlidir. Güvenlik Bilgi Formları kimyasalın tehlikesi, tehlike sembolleri, acil durum önlemleri ve ilkyardım talimatlarını içerir.
16. *Sızıntı veya kaza durumları için plan oluşturun:* Tehlikeli kimyasallar depolandığında olası sızıntı veya kaza durumlarında nasıl hareket edileceğini belirleyen bir eylem planı oluşturun. Acil durum prosedürlerini belirleyin ve personeli bu prosedürleri takip etmeye eğitin.
17. *Kimyasalları uygun bir depolama alanında saklayın:* Tehlikeli kimyasalları özel olarak tasarlanmış ve işaretlenmiş bir depolama kabı, dolap veya odada saklayın. Depolama alanı, kimyasalların sızıntılarını engelleyebilecek ve güvenli bir şekilde saklayabileceğiniz malzemeden yapılmış olmalıdır.
18. *İşaretlemeyi unutmayın: Kimyasalları etiketleyin ve işaretleyin:* Her kimyasalın adı, bileşimi, tehlike sembolleri ve doğru güvenlik önlemleri belirgin bir şekilde görünmelidir. Bu bilgiler, kimyasalın tehlikesi ve nasıl kullanılması gerektiği konusunda bilgi sağlayacaktır.

19. *Uygun sıcaklık ve nem koşullarını sağlayın:* Kimyasalları depolarken, belirli bir sıcaklık ve nem aralığında tutmanız önemlidir. Kimyasalların bozulmasını veya zarar görmesini önlemek için üretici talimatlarına uygun depolama koşullarını sağladığınızdan emin olun.
20. *Yangın güvenliği tedbirlerini alın:* Tehlikeli kimyasalları depoladığınız alanda yangın söndürme ekipmanlarının mevcut olduğundan emin olun. Söndürücüler, yangın battaniyeleri veya su tankları gibi yangına müdahale ekipmanlarının kolayca erişilebilir ve çalışır durumda olduğunu sağlayın. Ayrıca, kimyasalları yanıcı maddelerden ve alev alabilecek diğer malzemelerden uzak tutun.
21. *Kimyasalları ayrı tutun:* Farklı türden kimyasalları birbirinden ayrı tutarak, olası tepkimeleri veya sızıntıları engellersiniz. Kimyasal uyumsuzluklarını araştırın ve farklı kimyasal türlerini birbirinden ayrı konteynerlerde saklayın. Yanıcı, asidik, bazik veya toksik kimyasalları birbirinden uzak tutarak güvenliği sağlamış olursunuz.
22. *Erişimi sınırlandırın:* Tehlikeli kimyasalları sadece yetkili personelin erişebileceği şekilde depolayın. Sınırlı erişim, istenmeyen kazalar veya kötü niyetli kullanımları önler.
23. *Güvenlik Bilgi Formu (MSDS):* Depoladığınız her kimyasal için güncel ve doğru güvenlik Bilgi Formuna sahip olmanız önemlidir. Güvenlik Bilgi Formları kimyasalın tehlikesi, tehlike sembolleri, acil durum önlemleri ve ilkyardım talimatlarını içerir.
24. *Sızıntı veya kaza durumları için plan oluşturun:* Tehlikeli kimyasallar depolandığında olası sızıntı veya kaza durumlarında nasıl hareket edileceğini belirleyen bir eylem planı oluşturun. Acil durum prosedürlerini belirleyin ve personeli bu prosedürleri takip etmeye eğitin.

14. İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ POLİTİKASI

Mama's Palace Otel olarak, çalışanlarımızın sağlık, güvenlik ve mutluluğunu hedeflerimizin ayrılmaz bir parçası olarak görmekteyiz. Bu konuda yasal yükümlülükleri yakından takip ederek, hayata geçirir, düzenli olarak denetler ve uygunluğunu kontrol ederiz.

İş sağlığı ve güvenliği konusunda ekip ruhu içerisinde önleyici bir yaklaşım sergileyerek, riskleri önceden tespit eder ve önleyici faaliyetlerde bulunarak, verilen eğitimlerle otel çalışanlarının güvenli, sağlıklı ve mutlu bir şekilde çalışmasını sağlamak,

Tüm çalışanlarımızı eğitimler yardımıyla bilinçlendirmeyi ve kalıcı davranış değişikliği yaratmak,

Kendilerinin, diğer çalışanların ve misafirlerimizin sağlık ve güvenliklerini tehlikeye atmamayı temel görev olarak benimsetmek,

Alt işveren, tedarikçiler, paydaşlar ve 3. tarafların da bu politikaya uygun hareket etmelerini sağlamak,

Mama's Palace Otel olarak yasal şartları temel alarak sıfır iş kazası hedeflemekteyiz.

15. BİLGİ GÜVENLİĞİ POLİTİKASI

Bilgi ve veri güvenliğinin korunmasında risklerin belirlenmesinde gerekli fizibilite etütlerinin ve testlerinin belirli periyotlar dâhilinde yapılacağını belirler;

Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemine (BGYS) uyacağımızı ve sistemin verimli şekilde çalışması için gerekli kaynakların tahsis edileceğini, sistemin tüm çalışanlar tarafından anlaşılmasını sağlar;

Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) gereksinimlerini nasıl karşıladığını tanımlar;

Kişisel verilerin ulusal ve uluslararası yasalara uygun şekilde muhafaza edilmesini ve sonrasında anonim hale getirilmesini sağlar;

BGYS kapsamı çerçevesinde görev, rol ve sorumluluklar ile gerekli kaynakları belirler;

Bilgi güvenliğini yönetmek için mevcut ve potansiyel riskleri tanımlar, değerlendirir ve uygun risk işleme seçeneklerini devreye alır;

Bilgi varlıklarına yetkisiz olarak erişilmesini; bilgi varlıklarının yetkisiz olarak değiştirilmesini veya tahribatını önlemek suretiyle, bilgi varlıklarını korumasını sağlar;

Tüm paydaşların bilgi güvenliği ile ilgili belirlenen hususlara uyması için gerekli önlemleri alır.



16. SOSYAL SORUMLULUK POLİTİKASI

Mama's Palace Otel işletmesi çevrenin, çalışanların ve içinde bulunduğu toplumun gelişimine katkıda bulunmayı sorumlulukları içinde görür. *Mama's Palace Otel* yöresel toplum ile pozitif ilişkiler kurarak, personelleri arasında yaş, cinsiyet, ırk ayrımcılığı yapmamayı, yöre insanını sosyal ve ekonomik olarak geliştirmeyi, yöre ekonomisini desteklemek adına yerel tedarikçilerle çalışmayı taahhüt eder. Bu amaçla;

Otelimiz, yerel, ulusal turizm ve sürdürülebilir çevre ile ilgili sivil toplum kuruluşu üyeliklerini ve ilişkilerini artırarak sürdürmekte kararlıdır. Bölgede kültürel zenginliği ve yerel üreticileri destekler, yerel ekonomiye katkı sağlar. Yerel ürünleri tercih eder ve otelin, bulunduğu bölgelerde yaşayan insanlara iş imkânı sağlar.

Mevcut personel ile uzun süreli çalışmayı hedefler. Bilgi, görgü ve becerilerinin artırılması ile ilgili eğitim programları uygular.

Otelimiz, turizmin gelişmesi sonucu ortaya çıkabilecek olumsuz etkileri ortadan kaldırmak için yerel yönetim ve kamu kuruluşları ile sıkı bir işbirliği içindedir. Yerel halkı ve öğrencileri imkânları dâhilinde destekler.

Otelimizde kullanılan çoğu ürün yöremizden temin edilmekte ve karbondioksit emisyonu azaltılmaktadır. Otel, misafirlerden ulaşımda toplu taşımayı veya bisikletleri kullanarak çevreye olan zararı en aza indirmede yardım istemektedir.

Otelimiz, sosyal sorumluluk projelerine katkıda bulunmaktadır.

Mama's Palace Otel bulunduğu destinasyonu geliştirmektedir.



17. İNSAN HAKLARI VE TOPLUM İLİŞKİLERİ POLİTİKASI

Mama's Palace Otel fırsat eşitliği sunan bir işveren olarak insan haklarını desteklemekte, sömürü ve işçi hakları ihlallerini ortadan kaldırmakta ve iş ve tedarik zinciri genelinde insana yakışır çalışma koşullarını desteklemektedir.

Mama's Palace Otel olarak operasyonlarımızı dürüstlük, doğruluk ve çalışanlarımızın çıkarlarına saygı duyarak yürütmekteyiz. İş Kurallarımız, tüm çalışanlarımız için olmazsa olmaz hususları tanımlamaktadır. Bu kurallar çalışanlarımızdan ne beklediğini netleştirerek değerlerimizi bir sisteme bağlamaktadır. Kurallarımızla yaşayarak, yaptığımız her şeyde her gün değerlerimizi ve amacımızı hayata geçireceğiz. Benzer şekilde ilişki içinde olduğumuz kişilerin meşru çıkarlarına da saygı göstereceğiz.

Paydaşların yaptığımız işe güvenmesini sağlamak için tüm operasyonlarımızda şeffaflık sağlamayı taahhüt ediyoruz. **Mama's Palace Otel** kendi faaliyetlerini, faaliyet gösterdiği ülkelerin yasa ve yönetmeliklerine ve uluslararası kabul görmüş iyi kurumsal yönetim ilkelerine uygun olarak yürütmektedir. Otelin Davranış Kurallarının etkililiği, tüm departmanlar da sistematik olarak tanımlanan raporlama hatları ile birlikte açık sorumluluklarla güvence altına alınır.

- Güvenli ve sağlıklı çalışma koşulları yaratarak çalışanlarımızın sağlığının bozulmasının önlenmesi, takım çalışmasının teşvik edilmesi ve her seviyede çalışanımıza liderlik ederek onları yönetime dâhil etmeyi,
- Çalışanlarımızın özel hayatına, sevdiklerine ve değerlerine öncelik vermeyi, çalışanlarımızı tanımayı, yeteneklerini gözlemlemeyi, geliştirmeyi ve fikirlerine değer vermeyi kalite, içtenlik ve istikrarla karşılık vermeyi,
- Mutlu ve huzurlu bir iş ortamını sürekli kılarak çalışan memnuniyetini ve bağlılığını arttırmayı ve Sürdürülebilir İnsan Değerleri Politikaları ile stratejik partner olmayı hedefliyoruz.

18. TACİZ VE AYRIMCILIĞI ÖNLEME POLİTİKASI

Mama's Palace Otel farklı ırk, dil, toplumsal cinsiyet, ibadet biçimleri, ten rengi, cinsel yönelim, uyruk, inanç, engellilik, yaş ve görüşlere sahip kişiler birlikte uyum içerisinde çalışır. Otelin herhangi bir çalışanı, yöneticisi, danışmanı, misafiri, öğrencisi, davetlisi, mal ve hizmet tedarikçisi ile otel çalışanı olmayan kişiler tarafından yapılan her türlü ayrımcılık ve/ veya taciz hoş görülmez.

Otel, çalışanlarının bireysel haklarına ve kültürel farklılıklarına saygı gösterir. Kişilere doğrudan veya dolaylı şekilde yapılan ayrımcılık veya taciz oluşturan her türlü davranış kesinlikle yasaktır.

Mama's Palace Otel kadrosundan herhangi bir çalışanın herhangi bir çalışan ile veya idareci ve çalışan ilişkisinin dışına çıkan ve söz konusu idarecinin veya çalışanın diğerlerine kıyasla kayırılması sonucuna yol açan duygusal ve / veya fiziksel bir ilişki içerisinde olması, böyle bir ilişkiye teşebbüs etmesi, bu konudaki niyetini belli etmesi veya bu şekilde yorumlanabilecek davranışlarda bulunması,

Sözlü saldırılar, Mobbing (bezdirme): Bir bireyden ziyade, bir grupça gerçekleştirilen ve belli bir kişiye toplu halde yapılan yersiz suçlamalar, aşağılamalar, genel taciz veya duygusal suistimaller,

Misilleme; Hiçbir çalışan, iş başvurusunda bulunan kişi ya da herhangi bir kişi, iyi niyetle yapılması kaydıyla, bir cinsel taciz meselesi ile ilgili danışmanlık alması, cinsel taciz şikayetinden bulunması ya da bir cinsel tacizle ilgili bir soruşturmada tanık veya panel üyesi olarak vazife alması sebebiyle kısıtlama, müdahale, zorlama ya da misilleme gibi davranışlara maruz bırakılamaz. Misilleme hareketleri Otel taciz politikasının ihlali sayılır ve buna uygun biçimde işlem yapılır.

- Kötü niyetli ve yersiz suçlamalar; Suçlamalarının kötü niyetli ve yanlış olduğu ortaya çıkan kişi, Disiplin Yönetmeliği çerçevesinde soruşturmasına/soruşturma açılmasına maruz kalır.

19. KADIN HAKLARI VE CİNSİYET EŞİTSİZLİĞİ POLİTİKASI

- Otelimizde cinsiyet eşitliğine önem veririz. Cinsiyet farkı gözetmeksizin tüm çalışanlarımızın sağlık, güvenlik ve refahlarını sağlarız.
- Kadınların iş gücüne katılımını tüm departmanlarımızda destekler, eşit fırsatlar sunarız.
- Cinsiyet ayrımı yapmadan «eşit işe eşit ücret» politikası ile hareket ederiz.
- Eşitlik ilkesi gözetilerek görev dağılımı yaparız.
- Kariyer fırsatlarından eşit düzeyde faydalanılması için gerekli ortamı sağlarız.
- Eğitim politikaları oluşturur, kadınların katılımına ve farkındalığın artmasına destek oluruz.İş-aile yaşam dengesini koruyan çalışma ortamı ve uygulamalarını oluştururuz. Kadınların otelin yönetiminde olmaları için destek verir, eşit fırsatlar sunarız. Kadınların hiçbir şekilde istismar, taciz, ayrımcılık, bastırılma, zorlama, iftira vb. durumlara maruz kalmasına müsaade etmeyiz. Dünyaya ve otelimize kattıkları değerin daima farkında olur ve varlıklarını destekleriz.

20. ÇOCUK HAKLARI VE İSTİSMARIN ENGELLENMESİ POLİTİKASI

Mama's Palace Otel olarak çocuk istismarının engellenmesine yönelik çalışmalarımızın temeline eğitimi aldık. Tüm otelimiz de eğitim programlarımızın zorunlu eğitimler başlığı altında Çocukların Her Türlü İstismardan Korunması Eğitimi ve uyum programlarımızda bu konuyu özellikle işledik. Bu kapsamda;

- Otel olarak herhangi bir taciz veya ayrımcılığa tolerans göstermemeyi,
- Otel standartları gereği, personelimizin misafirlerin çocuklarını fiziksel temasta (sevmek, öpmek vb.) bulunması yasaklanmış olup, personel bu konu ile ilgili oryantasyon eğitimlerinde bilinçlendirildiğini,
- Çocukların korunması için üstüne düşen sorumluluklarını yerine getirmekte ve bu kapsamda liderlik göstermekte, gereken kaynakları sağlamayı,
- Herhangi bir çocuk istismarı gözlemlendiğinde otel yöneticilerimizin bilgilendirilmesi ve gerekli yaptırımların uygulanmasını sağlamak ve gerektiğinde kolluk kuvvetlerini bilgilendirmeyi,
- Çocuklara yönelik verilen hizmetlerde ve aktivite programlarında üst düzey güvenlik tedbirlerini uygulamayı, ve babaların çocuklarını güvenle emanet edebilecekleri sosyal ortamlar kurmayı,
- Çocuk refahının ve çocukların her çeşit zarardan korunmasının son derece önemli olduğunun bilincindedir. Her türlü istismara karşı ve sömürüden kaçınmayı,
- Birleşmiş Milletlerin Çocuk Hakları Sözleşmesi **Mama's Palace Otel** için yol göstericidir. Çocukların Korunması ve İstismarın Engellenmesi Politikamız olarak taahhüt ve beyan ederiz.

22. OTEL MİSAFİRLERİNİN DOĞAL, TARİHİ VE KÜLTÜREL MEKAN ZİYARETLERİNDE DİKKAT ETMESİ GEREKEN DAVRANIŞ KURALLARI

1. Doğal alanlarda çevreye zarar verilmemesi için lütfen çöp atmayın.
2. Yabani ve koruma altındaki bitki ve hayvanlara zarar vermemek için dikkatli olun.
3. Doğal kaynakları aşırı tüketmek yerine sürdürülebilir bir şekilde kullanmaya özen gösterin.
4. Doğada yürüyüş yaparken belirlenmiş patikalarda kalın ve doğal yaşam alanlarına girmekten kaçının.
5. Doğayı rahatsız etmekten kaçınmak için gürültü yapmaktan ve doğal dengeleri bozmaktan kaçının.
6. Doğal çevrede kamp yaparken ateş yakma kurallarına riayet edin ve çevreye zarar vermemek için ateşinizi kontrol altında tutun.
7. Doğal su kaynaklarını kullanırken israf etmekten ve kirlilik yaratmaktan kaçının.
8. Yolculuklarınızda doğaya zarar vermeyen ulaşım araçlarını tercih edin (yürüyüş, bisiklet, toplu taşıma vb.).
9. Diğer ziyaretçilere saygılı olun ve onların deneyimlerini bozmaktan kaçının.
10. Doğal çevreyi daha iyi anlamak ve korumak için yerel rehberlerden destek alın.
11. Yerel/Bölge ziyaretleri sırasında, yerel kültür ve geleneklere saygı göstermek önemlidir.
12. Yerel giyim tarzlarına dikkat edin ve uygun kıyafetler giyin.
13. Yerel adetlere ve geleneklere ayak uydurarak davranın.
14. Yerel halkın hassasiyetlerine saygılı olun ve onları rahatsız edecek davranışlardan kaçının.
15. Yerel dini ve dini törenleri saygılı bir şekilde izleyin.

16. Yerel sanat, müzik ve dans gibi kültürel etkinliklere katılmak için fırsatları değerlendirin.
17. Yerel halkla anlayışlı olun ve onlarla etkileşim kurmaya açık olun.
18. Yerel tarihi yerleri ve müzeleri ziyaret ederek yerel kültür hakkında daha fazla bilgi edinin
19. Turistler, tarihi ve kültürel yerleri ziyaret ederken yerel kültür ve geleneklere saygı göstermeli.
20. Yerel rehberleri tercih ederek doğru bilgiler almalı ve yerel halka danışarak tavsiyeler almalı.
21. Kültürel yerlere giriş ücretlerini ödemeli ve kurallara uymalı.
22. Yasak olmayan durumlarda fotoğraf çekimi yapabilir, ancak insanların özel alanlarına veya ibadet yerlerine saygı göstermeli
23. Yerel halka rahatsızlık vermeyecek şekilde giyinmeli ve halkın hassasiyetlerine dikkat etmeli.
24. Tarihi ve kültürel yerlerde çevreyi temiz tutmalı ve çöpleri uygun yerlere atmalı.
25. Tarihi ve kültürel yerlerde sessiz olmalı ve diğer ziyaretçileri rahatsız etmemeli.
26. Yerel halkın sesini duyurabileceği turistik etkinlikler ve yerel ürünler satın alarak yerel ekonomiye katkıda bulunmalı.

23. MİSAFİR MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ

Otelimizde yürütülen her hizmet “Misafir Memnuniyeti” prensibine dayalıdır. Misafirlere güler yüzlü davranmak, onların istek ve şikayetlerini dinleyip çözüm odaklı olmak, yetkileri dahilinde personelimizin amaçlarındandır.

Mama’s Palace Otel olarak, misafirlerimizin keyifli, huzurlu ve güvenli bir tatil geçirmeleri için; rezervasyon aşamasından başlayıp tatilin bitmesinden sonra da devam edecek her türlü özel istek ve şikayetleri, ücretsiz olarak

- Misafirlerimizi şikayet ve isteklerini iletebilecekleri her iletişim yolunun her zaman açık ve iletişime hazır olacağını
- Misafir odaklı şikayet ve istek yönetim sistemimizin üst yönetimden başlayarak her çalışanın aynı hassasiyet içerisinde olmalarını amaçlayan, farkındalık ve bilinci artıracak eğitimler yapmayı
- Taahhüt edilen hizmet dışında hizmet alarak şikayetçi olan misafirlerimizin maddi veya manevi zararının karşılanacağını
- İstek ve şikayetleri koşullar çerçevesinde ve misafir memnuniyetlerinin ihtiyaç duyduğu süre içinde inceleyerek sonuçlandırıp misafirlerimize bilgi vereceğimizi
- Misafirlerimizin bizimle paylaşmış oldukları bu deneyimlerini iyileştirmeyi ve devamlı geliştirmeyi hedefleyip, bu hedefe ulaşmak için her türlü kaynağı sağlayacağımızı
- İstek ve şikayet sürecinde gizlilik ilkesinden sapmayacağımızı taahhüt ederiz.

24. KÜLTÜR VE MİRASIN SUNULMASI TALİMATI

Otelimiz, yerel halkın fikri mülkiyet haklarına saygı gösterir. Geleneksel ve çağdaş yerel kültürün otantik unsurları mutfağımızda, tasarımımızda, dekorasyonumuzda değerlendirilir.

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

Otelimiz yerel ürünlerin tanıtılmasına ve tüketimine öncelik vermektedir. Tüm faaliyetlerinde gastronomide sürdürülebilirliği sağlamak için yenilikçi ve yaratıcı uygulamalar ortaya koymaktadır.

KÜLTÜR VE MİRASIN SUNULMASI İÇİN;

Yerel İş birlikleri :

- Yerel sanatçılar, el sanatları üreticileri ve diğer kültürel paydaşlarla iş birliği yapın.
- Yerel festivallere sponsor olun veya destekleyin.
- Yerel ticaret odaları, kültür kurumları ve halkla ilişkiler ofisleri gibi yerel organizasyonlarla aktif bir şekilde iletişim kurun.
- Yerel turlar düzenleyerek misafirlerin yerel kültürü deneyimlemelerine olanak tanıyın.

Otellerdeki Dekorasyon ve Tasarım :

- Otelinizin dekorasyonunda ve tasarımında yerel motiflere ve geleneksel unsurlara yer verin.
- Yerel sanat eserlerini otelin iç mekanlarına sergileyin.
- Alanınıza özgü yerel malzemeleri ve mobilyaları kullanın.
- Yerel el sanatları üreticilerinden ürünler satın alarak otel dükkanınızda müşterilere sunun.

Mutfak ve Restoran :

- Yerel tarımsal ürünleri ve yiyecekleri kullanın.
- Üreticilerle doğrudan iş birliği yaparak yerel üretimi destekleyin.
- Konuklara yönelik yerel yemek deneyimleri sunun.
- Yöresel yemekleri menünüze dahil edin ve onları yetenekli yerel aşçılar ile hazırlayın.

Eğitim Programları ve Bilinçlendirme :

- Personeli, yerel kültürün önemine ve korunmasına dair eğitin.
- Misafirlere otelinizdeki yerel kültürel unsurlar hakkında bilgi veren broşürler veya bilgilendirici panolar sağlayın.
- Yerel hikayeler ve efsaneler hakkında anlatım sunumları düzenleyin.
- Misafirleri yerel kültüre katkıda bulunmaları konusunda teşvik edin, örneğin yerel hayır kurumlarına bağış yapmalarını sağlayın.

Çalışan İlişkileri :

- Yerel ve geleneksel kültürü korumak adına personelinize saygı ve anlayış göstermelerini sağlayın.
- Çalışanlarına yerel kültür ile ilgili eğitimler ve bilgilendirme oturumları sunun.
- Çalışanların yerel etkinliklere ve festivallere katılmalarını teşvik edin.

25. KÜLTÜR VE MİRASIN KORUNMASI

1. Genel Kültürel Miras Çerçevesi

Sapanca, coğrafi konumu nedeniyle tarih boyunca Anadolu'nun önemli ulaşım ve yerleşim güzergâhları üzerinde yer almıştır. Bu durum, bölgenin Roma, Bizans ve Osmanlı dönemleri başta olmak üzere farklı tarihsel katmanlar barındırmasına neden olmuştur. Günümüzde Sapanca'nın kültürel mirası, doğal çevreyle bütünleşmiş kırsal ve kentsel peyzaj içerisinde varlığını sürdürmektedir.

Sapanca'da kültürel miras unsurları;

- Somut kültürel miras,
- Somut olmayan kültürel miras,
- Doğal ve kültürel peyzajın birlikte oluşturduğu alanlar şeklinde değerlendirilmektedir.

2. Somut Kültürel Miras Unsurları

2.1 Tescilli Yapılar ve Sivil Mimarlık Örnekleri

Sapanca ilçe sınırları içerisinde Kültür Varlıklarını Koruma Kurulları tarafından tescillenmiş sivil mimarlık örnekleri bulunmaktadır. Bu yapılar, ağırlıklı olarak Osmanlı dönemi ve erken Cumhuriyet dönemi yerleşim dokusunu yansıtmaktadır.

Başlıca özellikler:

- Ahşap ve taş malzemenin birlikte kullanıldığı geleneksel yapılar
- Kırsal yaşam biçimine uyumlu, bahçeli konut tipolojisi
- İnsan ölçeğinde, düşük yoğunluklu yapılaşma

Bu yapılar, Sapanca'nın yerel mimari kimliğinin korunması açısından önemli olup, bölgedeki kültürel sürekliliğin somut göstergeleri arasında yer almaktadır.

2.2 Tarihsel Ulaşım Ağı ve Yapısal Kalıntılar

Sapanca, tarih boyunca İstanbul-Anadolu bağlantısını sağlayan güzergâhlar üzerinde bulunması nedeniyle eski yol izleri, köprüler ve ulaşım yapıları açısından önem taşımaktadır. Bu unsurlar, günümüzde kısmen görünür olmasa dahi, kültürel peyzajın oluşumunda belirleyici rol oynamıştır.

Bu tarihsel altyapı:

- Ticaret yolları,
- Yerleşimlerin konumlanması,
- Tarımsal ve ekonomik faaliyetlerin gelişimi üzerinde etkili olmuştur.

3. Somut Olmayan Kültürel Miras Unsurları

Sapanca'nın kültürel mirası yalnızca fiziksel yapılarla sınırlı olmayıp, yerel halkın yaşam biçimi, gelenekleri ve üretim pratikleri ile desteklenmektedir.

3.1 Geleneksel Tarım ve Balıkçılık Kültürü

Sapanca Gölü ve çevresi, tarihsel olarak:

- Göl balıkçılığı,
- Küçük ölçekli tarım faaliyetleri,
- Bahçe tarımı ve meyvecilik gibi geçim kaynaklarına ev sahipliği yapmıştır.

Bu faaliyetler, kuşaklar boyunca aktarılan yerel bilgi ve uygulamalar ile sürdürülmüş, bölgenin kültürel kimliğinin ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir.

3.2 Yerel Yaşam Biçimi ve Sosyal Doku

Sapanca'da geleneksel yaşam biçimi;

- Komşuluk ilişkileri,
- Ortak alan kullanımı,
- Mevsimsel üretim ve tüketim alışkanlıkları üzerinden şekillenmiştir.

Bu sosyal yapı, doğal çevre ile uyumlu bir yaşam kültürünü desteklemiş ve doğal kaynakların görece sürdürülebilir kullanımını mümkün kılmıştır.

4. Kültürel Peyzaj ve Doğal Çevre İlişkisi

Sapanca'nın en ayırt edici özelliklerinden biri, doğal çevre ile kültürel mirasın iç içe geçmiş olmasıdır. Göl, orman ve tarım alanları; yerleşim dokusunu ve kültürel faaliyetleri doğrudan etkilemiştir.

Bu bütünlük:

- Yerleşimlerin göl ve yamaçlara göre konumlanması,
- Tarım alanlarının topoğrafyaya uyumu,
- Geleneksel yapıların doğal malzeme kullanımı şeklinde somutlaşmaktadır.

Sapanca bu yönüyle “kültürel peyzaj alanı” niteliği taşıyan bir bölge olarak değerlendirilmektedir.

5. Kültürel Miras Açısından Mevcut Durum ve Hassasiyetler

Sapanca’daki kültürel miras unsurları, günümüzde çeşitli baskılarla karşı karşıyadır:

- Kentsel gelişim ve yapılaşma baskısı
- Turizm kaynaklı mekânsal dönüşüm
- Geleneksel yapıların kullanım dışı kalması
- Yerel yaşam pratiklerinin dönüşümü

Bu baskılar, kültürel mirasın özgünlüğü ve sürekliliği açısından hassasiyet oluşturmaktadır.

6. Kültürel Miras Açısından Genel Değerlendirme (Durum Tespiti)

Sapanca bölgesi;

- Tescilli sivil mimarlık örnekleri,
- Tarihsel ulaşım ve yerleşim izleri,
- Geleneksel tarım ve balıkçılık pratikleri,
- Doğal çevre ile bütünleşmiş kültürel peyzajı ile yüksek kültürel miras değerine sahip bir alan niteliği taşımaktadır.

Kültürel mirasın korunması, bölgedeki çevresel ve sosyal sürdürülebilirliğin temel bileşenlerinden biridir.

26. KÜLTÜREL DEĞERLER

1. JUSTİNYEN KÖPRÜSÜ (BEŞKÖPRÜ)

Roma İmparatoru I. Justinianus tarafından (MS 6. yüzyılda) yaptırılmıştır. Dönemin en önemli mühendislik projelerinden biri olarak kabul edilen köprü, tarihi ipek yolu güzergahında yer alır. Anadolu'daki en uzun Roma dönemi köprülerinden biridir. Zaman içinde birçok onarım görmüş olsa da özgün yapısını büyük oranda korumaktadır. Roma dönemi taş köprü mimarisinin en önemli örneklerinden biridir.



Köprü, Sakarya Nehri üzerinde yer alır ve 430 metre uzunluğunda, 9 metre genişliğindedir. Beşköprü olarak da bilinir. Sakarya Nehri'nin bir kolu olan Çark Deresi üzerine inşa edilmiştir. 12 büyük kemeri ile hâlâ ayakta duran köprü, kesme taş kullanılarak yapılmıştır. Her bir kemer, suyun gücünü kırarak şekilinde tasarlanmıştır.

Köprü halen sağlam durumdadır ve yayalar tarafından kullanılabilir. Özellikle fotoğrafçılar, tarih meraklıları ve doğa yürüyüşçüleri için ideal bir noktadır. Çevresi doğaldır ve tarihi atmosferi korur.

2. SAKARYA (ADAPAZARI) TREN GARI

Cumhuriyet'in ilk yıllarında ulaşımı güçlendirmek amacıyla inşa edilen Sakarya Tren Gari, hem mimarisi hem de tarihî fonksiyonu ile önemlidir. 1899 yılında Haydarpaşa Adapazarı demiryolu hattı tamamlandığında gar da faaliyete geçmiştir. 20. yüzyılın başlarına ait tipik gar mimarisini yansıtan bu yapı, Adapazarı'nın ulaşım ve ticaret merkezi olmasında kilit rol oynamıştır.



3. ORHAN GAZİ CAMİİ

1323 yılında Osmanlı Devleti'nin kurucularından Orhan Gazi tarafından yaptırıldığı rivayet edilmektedir. Osmanlı'nın batıya açıldığı dönemde inşa edilen bu cami, Sakarya'daki Osmanlı izlerinin en eski örneklerinden biridir.



Bugünkü haliyle geleneksel Osmanlı mimarisini yansıtan sade ve huzur verici bir ibadethanedir. Basit, sade bir mimarisi vardır. Kare planlı, kiremit çatılı, taş ve tuğla karışımı duvarları vardır. Daha çok erken Osmanlı köy camilerinin örneğini yansıtır.

Cami, çeşitli dönemlerde onarım görmüştür. Günümüzde ibadete açık olan bu yapı, Sakarya şehir merkezinde yer aldığı için ulaşımı kolaydır. Özellikle manevi atmosferi ve tarihi dokusuyla dikkat çeker.

4. DEPREM MÜZESİ

1999 Marmara Depremi'nin etkilerini unutturmamak ve gelecek nesillere aktarmak amacıyla kurulan Sakarya Deprem Kültür Müzesi, Türkiye'deki ilk deprem müzelerinden biridir. Müze binası tarihî bir konaktır ve içinde hem interaktif hem de belgelerle desteklenmiş sergiler yer alır. Afet bilinci ve şehir tarihi açısından önemli bir duraktır.



Deprem simülasyon odası, interaktif haritalar, deprem öncesi ve sonrası alınması gereken önlemlerle ilgili eğitim bölümleri, görseller ve belgeler içerir. Aynı zamanda, depremde hayatını kaybedenler anısına özel alanlar da yer alır.

Eğitici bir merkez olarak halka açıktır. Okul gezileri ve bilinçlendirme faaliyetleri için sıkça tercih edilmektedir.

5. AZİZ ANDREAS KİLİSESİ

Sakarya'nın Kaynarca ilçesinde yer alan bu kalıntılar, Bizans dönemine ait bir kiliseye aittir. Aziz Andreas adına inşa edilen yapının tamamı günümüze ulaşmamıştır. Ancak temel duvar izleri, bazı sütun kaideleri ve mimari parçalardan yapının planı hakkında bilgi edinilebilmektedir.

Kazı ve arkeolojik araştırmalar sınırlı kalmıştır. Yine de tarih meraklıları için keşif yapılabilecek önemli bir alan olarak değerlidir.

İlk Hristiyanlık dönemlerine, yani M.S. 4-6. yüzyıllar arasına tarihlenir. Aziz Andreas, Hristiyanlığın Anadolu'daki yayılmasında önemli rol oynayan figürlerden biridir.

6. ALİ FUAT PAŞA KUVAYİ MİLLİYE MÜZESİ

Mustafa Kemal Atatürk'ün silah arkadaşlarından olan milli mücadele döneminde önemli bir rol oynayan Ali Fuat Cebesoy Paşanın karargâh olarak kullandığı konakta kurulmuştur. 1919 yılında, Milli Mücadele döneminin en önemli karargâhlarından biri olmuştur. Bu yapı, Geyve'nin tarihi direnişine tanıklık etmiştir.



Osmanlı konak mimarisinin örneğidir. Ahşap yapılı, geniş saçaklı ve taş zeminlidir. İçinde büyük salonlar, çalışma odaları ve misafir odaları bulunur.

Restorasyon sonrası müze olarak hizmet vermeye başlamıştır. İçeride Kuvayi Milliye'ye ait belgeler, haritalar, mektuplar, silahlar ve fotoğraflar sergilenir. Tarih meraklıları için çok özel bir duraktır.

7. GEYVE KÖPRÜSÜ

Osmanlı döneminde, Sakarya Nehri üzerindeki geçişi sağlamak için yapılmıştır. Geyve, tarih boyunca kervan yollarının geçtiği önemli bir noktadır. Geyve'nin tarihi ticaret yolları üzerinde bulunması sebebiyle uzun yıllar boyunca ulaşım açısından hayati önem taşımıştır. Bu nedenle köprü, hem stratejik hem ekonomik olarak önem taşır.



Klasik Osmanlı taş köprü mimarisiyle yapılmıştır. Birden fazla gözlü kemer sistemiyle inşa edilmiştir. Su akışını kolaylaştıran sivri kemerli yapısıyla dikkat çeker.

Restorasyon görmüş ve hâlâ kullanılabilir durumdadır. Köprü, hem mimari hem de tarihî olarak koruma altındadır. Çevresi yürüyüş alanı olarak da düzenlenmiştir. Tarihi bir köprüde yürümek isteyenler için çok uygun bir noktadır.

8. TARAKLI EVLERİ

18. ve 19. yüzyıllarda inşa edilen bu evler, Osmanlı sivil mimarisinin günümüze ulaşan nadide örneklerindendir. Taraklı kasabası tarih boyunca ticaret yolları üzerinde olmasıyla gelişmiş, bu evler de dönemin varlıklı ailelerine ait konaklardır.



Evler genellikle iki ya da üç katlıdır. Taş zemin üzerine ahşap konstrüksiyon ile inşa edilmiştir. Cumbalı pencereler, geniş saçaklar, taş avlular, sedirli odalar ve iç avlular dikkat çekicidir. Dış cepheleri genellikle kireçle boyanmıştır.

Taraklı, 2011 yılında "Cittaslow" (Sakin Şehir) ağına katılmıştır. Evler restore edilerek pansiyon, butik otel veya kültürel merkez olarak kullanılmaktadır. Ziyaretçilerine tarihle iç içe, huzurlu bir atmosfer sunar.

9. YUNUS PAŞA CAMİİ

Osmanlı'nın Kanuni Sultan Süleyman dönemi sadrazamlarından Yunus Paşa tarafından 1517 yılında inşa ettirilmiştir. Caminin çevresinde dönemin bedesteni (çarşısı) ve hanı da bulunmaktadır. Bu da yapının, yalnızca ibadet değil, ticaret ve sosyalleşme merkezi olduğunu gösterir.



Tek kubbeli, kare planlı bir yapıdır. Kesme taş ve tuğla kullanılarak yapılmıştır. Son cemaat yeri ve minaresi ile klasik Osmanlı cami mimarisine örnek teşkil eder.

Cami ibadete açık durumdadır ve çevresi restore edilmiştir. Özellikle tarihi çarşı ile birlikte gezildiğinde, ziyaretçilere Osmanlı dönemine yolculuk yapıyormuş hissi verir.

10. HARMANTEPE ŞEHİTLİĞİ

Sakarya Savaşı sırasında şehit olan askerlerin anısına yapılmış bu şehitlik, hem tarihî hem de manevi bir öneme sahiptir. Bölgede verilen mücadeleleri anmak ve unutmamak adına ziyaret edilmesi gereken yerlerdendir. Anıt mezarlar ve yazıtlarla süslenen alan, ziyaretçilere geçmişin izlerini hissettirir.



11. TERSİYE (PADİŞAH) ÇEŞMESİ

Osmanlı döneminden kalma bu çeşme, mimari açıdan süslemeleri ve kitabeleriyle dikkat çeker. Çeşmenin kitabesinde, yapım tarihi ve hayırseverin adı yer alır. Halk arasında "Padişah Çeşmesi" olarak anılmasının sebebi ise Osmanlı padişahlarından biri tarafından yaptırıldığına dair rivayetlerdir.



27. TARİHİ ESER KAÇAKÇILIĞI İLE MÜCADELE POLİTİKASI

Amaç : Bu politika, otellerin faaliyet gösterdikleri bölgelerdeki **kültürel ve tarihi mirası** koruma yükümlülüğünü pekiştirmeyi, **tarihi eser kaçakçılığına** karşı farkındalık yaratmayı ve bu tür yasa dışı faaliyetleri önlemeye yönelik adımlar atmaya amaçlamaktadır. Sürdürülebilir turizm prensipleri doğrultusunda, kültürel mirasın korunması hem etik bir sorumluluk hem de turizm destinasyonunun uzun vadeli çekiciliğini sürdürebilmek için kritik bir unsurdur.

Temel Prensipler :

1. **Yasal Uyumluluk :** Oteller, **Türkiye Cumhuriyeti yasalarına** ve uluslararası anlaşmalara tam uyum içinde hareket eder. Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Kanunu başta olmak üzere, tarihi eser kaçakçılığına dair tüm yasal düzenlemelere azami özen gösterilir.
2. **Kültürel Mirasa Saygı :** Oteller, bulundukları bölgelerdeki **arkeolojik, tarihi ve kültürel alanlara** ve bu alanlarda yer alan eserlere saygı duyar. Bu tür alanların korunması ve zarar görmemesi için gerekli hassasiyet gösterilir.
3. **Eğitim ve Farkındalık :** Otel çalışanlarına, tarihi eser kaçakçılığının zararları, yasal sonuçları ve ihbar mekanizmaları hakkında düzenli eğitimler verilir. Konuklara yönelik bilgilendirme materyalleri (broşürler, dijital ekranlar vb.) ile de bu konuda bilinçlendirme yapılır.
4. **Şeffaflık ve Sorumluluk :** Oteller, **tesislerinde tarihi eser niteliği taşıyan herhangi bir obje bulundurmaz, almaz, satmaz veya ticaretine aracılık etmez.** Herhangi bir şüpheli durumda ilgili makamlara bildirimde bulunma sorumluluğu üstlenilir.
5. **Yerel İşbirliği :** Yerel yönetimler, müzeler, Kültür ve Turizm Müdürlükleri ve kolluk kuvvetleri ile **işbirliği içinde** çalışılır. Kültürel mirasın korunmasına yönelik ortak projelere destek verilir.
6. **Sürdürülebilirlik Entegrasyonu :** Tarihi eser kaçakçılığıyla mücadele, otelin genel **sürdürülebilirlik stratejisinin** ayrılmaz bir parçası olarak ele alınır.

Uygulama Adımları :

- *Personel Eğitimi :*

- Tarihi eser tanımı, kaçakçılığın türleri ve Türkiye'deki yasal yaptırımlar hakkında düzenli bilgilendirmeler.
- Şüpheli durumların (örneğin, konukların tarihi alanlardan izinsiz obje alma çabaları, şüpheli satış teklifleri vb.) nasıl raporlanacağı konusunda bilgilendirme.
- Güvenlik personelinin, şüpheli paketleri veya şahısları tanıma ve bildirme konusunda özel eğitimi.

- *Konuk Bilgilendirmesi :*

- Oda içi bilgilendirme panoları, lobideki dijital ekranlar veya broşürler aracılığıyla "Türkiye'nin Kültürel Mirası ve Yasal Haklar" hakkında kısa bilgiler sunulur.
- Konukların, tarihi sit alanlarından veya yerel pazarlardan izinsiz obje almaları durumunda yasal sorunlarla karşılaşabilecekleri konusunda uyarılar yapılır.
- Konukların şüpheli durumları bildirmeleri için iletişim kanalları belirtilir.

- *Tesis İç Denetimi :*

- Otelin envanterinde yer alan (eğer varsa) ve tarihi eser niteliği taşıyabilecek objelerin yasal durumu denetlenir.
- Dekorasyon amacıyla kullanılan objelerin orijinallliği ve yasal edinimi konusunda dikkatli olunur.
- Personelin, konukların getirdiği veya satmaya çalıştığı şüpheli objeler konusunda bilgili olması sağlanır.

- *İhbar ve Raporlama Mekanizmaları :*

- Otel yönetiminin, herhangi bir şüpheli durumu **derhal Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı ilgili birimlere (örneğin, Müzeler Genel Müdürlüğü veya İl Kültür ve Turizm Müdürlükleri) veya kolluk kuvvetlerine** bildirmesi esastır.
- İhbarların gizliliği ve hassasiyeti konusunda azami özen gösterilir.

- *Tedarik Zinciri Yönetimi :*

- Otelde kullanılan yerel el sanatları veya süs eşyalarının **yasal yollarla ve etik prensiplere uygun olarak temin edilmesi** sağlanır. Tedarikçilerden belgeleri ve orijinallik sertifikaları talep edilebilir.

- *Ortak Çalışmalar :*

- Yerel müzelerle işbirliği yaparak özel sergiler veya bilgilendirme etkinlikleri düzenlenebilir.
- Kültürel mirasın korunmasına yönelik yerel projelerde gönüllü destek sağlanabilir.

Sorumluluk : Bu politikanın uygulanmasından **otel yönetimi** tam olarak sorumludur. Tüm departmanların bu politikaya uygun davranması ve gerekli önlemleri alması beklenir.

Politika Gözden Geçirme : Bu politika, yasal düzenlemelerdeki değişiklikler, sektörel gelişmeler ve operasyonel ihtiyaçlar doğrultusunda düzenli olarak gözden geçirilir ve güncellenir.

28. YABAN HAYATI ETKİLEŞİMLERİ TALİMATI

Yaban hayatı etkileşimleri etkin bir şekilde yürütmek için;

Personel Eğitimi :

İşletmelerde çalışan tüm personel, Yaban Hayatı Etkileşimleri politikası hakkında bilgilendirilmelidir.

Personel, çevresel duyarlılık, yaban hayatı koruma ve doğal yaşam alanlarına saygı konularında eğitilmelidir.

Yaban hayatı ile yapılan etkileşimlerin olumsuz etkilerini anlamak için personel, İşletme çevresindeki yaban hayatı hakkında eğitim almalıdır.

İşletmelerin Çevre Düzenlemesi ve Planlaması :

Planlama aşamasında İşletme, doğal yaşam alanlarını korumayı hedefleyen bir tasarım yaklaşımı benimsemelidir.

İşletme çevresindeki doğal yaşam alanlarını korumak için gerekli önlemler alınmalıdır. Bu alanlara zarar vermemek için yapılaşmalar mümkün olduğunca kısıtlanmalıdır.

İşletme den doğrudan veya dolaylı olarak kaynaklanabilecek ışık, gürültü ve diğer olumsuz etkiler azaltılmalıdır.

Yaban hayatı ile etkileşimi azaltmak için, İşletme çevresinde yaban hayatı dostu bitki türleri tercih edilmelidir.

Atık Yönetimi :

Atık yönetim sistemi, yaban hayatına zarar verme potansiyeli olan atıkları ortadan kaldırmak veya en aza indirmek için tasarlanmalıdır.

İşletme de geri dönüşüm uygulamaları teşvik edilmeli ve geri dönüşüm konteynerleri kolaylıkla erişilebilir bir şekilde konumlandırılmalıdır.

Atık depolama alanları düzenli olarak kontrol edilmeli ve yaban hayatı ile etkileşim riskini en aza indirmek için uygun şekilde temizlenmelidir.

Yaban Hayatı ile İletişim ve Farkındalık Oluşturma :

Misafirler, İşletme hakkında bilgi alırken yaban hayatı koruması ve etkileşim konularında farkındalık yaratmayı amaçlayan bilgilendirici materyaller sunulmalıdır.

İşletme e gelen misafirler, yaban hayatı ile etkileşimi azaltmaya yönelik talimatlar ve yönergeler ile bilgilendirilmelidir.

İşletme, yerel topluluklar ve doğa koruma kuruluşları ile iş birliği yaparak yaban hayatı korumaya yönelik projelere destek olmalıdır.

29. BİYO ÇEŞİTLİLİK DOĞAL HAYATI VE YABAN HAYATI KORUMA POLİTİKASI

1. Bölgenin Genel Ekolojik Özellikleri ve Biyoçeşitlilik Durumu

Sapanca bölgesi, Marmara Bölgesi'nin doğusunda yer almakta olup Sapanca Gölü ve onu çevreleyen ormanlık alanlar, sulak alanlar, tarım alanları ve yerleşim alanlarının bir arada bulunduğu karmaşık bir ekosistem yapısına sahiptir. Bölge, Karadeniz ve Akdeniz iklim tipleri arasında bir geçiş zonunda yer alması nedeniyle yüksek habitat ve tür çeşitliliği göstermektedir.

Sapanca Gölü, Türkiye'nin önemli tatlı su göllerinden biri olup yalnızca bir su kaynağı değil, aynı zamanda bölgesel ölçekte ekolojik dengeyi belirleyen temel bir ekosistem bileşenidir. Göl ve çevresindeki sazlık alanlar, ormanlık yamaçlar ve dere ağzları; çok sayıda bitki ve hayvan türü için üreme, beslenme, barınma ve geçiş alanı işlevi görmektedir.

Bu bütüncül yapı, Sapanca'yı biyolojik çeşitlilik açısından hassas ve korunması gereken alanlar arasında konumlandırmaktadır.

2. Flora (Bitki Örtüsü) Durumu

Sapanca çevresindeki flora, ağırlıklı olarak geniş yapraklı yaprak döken orman ekosistemlerinden oluşmaktadır. Bölgedeki ormanlar hem doğal hem de yarı doğal karakterdedir ve Marmara Bölgesi'ne özgü tür bileşimini yansıtmaktadır.

Başlıca bitki toplulukları:

- Orman ekosistemleri:

Kayın (*Fagus orientalis*), meşe (*Quercus* spp.), gürgen (*Carpinus betulus*), kestane (*Castanea sativa*) ve kızılâğaç (*Alnus glutinosa*) gibi türler baskındır. Bu türler, toprak stabilitesi, karbon tutumu ve mikroiklim düzenlenmesi açısından önemli ekosistem hizmetleri sunmaktadır.

- **Sulak alan ve kıyı bitkileri:**

Sapanca Gölü çevresinde sazlıklar, kamış toplulukları ve suya bağımlı higrofit bitkiler yaygındır. Bu alanlar özellikle kuş türleri için yuvalama ve saklanma alanı işlevi görmektedir.

- **Tarım ve kırsal peyzaj bitkileri:**

Tarım alanları ile orman sınırlarının iç içe geçtiği bölgelerde, doğal ve kültürel peyzaj birlikte varlığını sürdürmektedir.

Flora çeşitliliği, erozyonun önlenmesi, su kalitesinin korunması, karbon yutak kapasitesi ve biyolojik dengenin sağlanması açısından Sapanca ekosisteminin temel unsurlarından biridir.

3. Fauna ve Hayvan Popülasyonu Durumu

Sapanca bölgesi, göl, orman ve kırsal alanların bir arada bulunması nedeniyle çok çeşitli hayvan gruplarına ev sahipliği yapmaktadır. Bölge, hem yerleşik türler hem de mevsimsel olarak alanı kullanan türler açısından önemlidir.

3.1 Karasal Memeliler

Sapanca çevresindeki ormanlık ve yarı doğal alanlar, çeşitli karasal memeli türleri için yaşam alanı oluşturmaktadır. Bölgede gözlemlenen veya varlığı bilinen başlıca türler arasında:

- Karaca (*Capreolus capreolus*)
- Yaban domuzu (*Sus scrofa*)
- Tilki (*Vulpes vulpes*)
- Sansar (*Martes foina*)
- Kirpi (*Erinaceus concolor*)

Bu türler, özellikle orman–tarım alanı geçiş zonlarını aktif olarak kullanmaktadır. Bölge, bu yönüyle yaban hayatı hareketliliği ve geçiş alanı niteliği taşımaktadır.

3.2 Kuş Türleri (Avifauna)

Sapanca Gölü ve çevresi, Marmara Bölgesi açısından önemli bir kuş alanı olarak değerlendirilmektedir. Göl, yıl boyunca farklı türler tarafından kullanılmakta; özellikle kış ve geçiş dönemlerinde kuş çeşitliliği artmaktadır.

Başlıca kuş grupları:

- Su kuşları (ördekler, batağanlar)
- Balıkçıl türleri
- Karabatak
- Göçmen ve yerli ötücü kuşlar
- Yırtıcı kuşlar

Bilimsel çalışmalar, Sapanca Gölü'nde mevsimsel tür ve birey sayısı değişimleri olduğunu, gölün beslenme ve konaklama alanı olarak önemli bir fonksiyon üstlendiğini ortaya koymaktadır. Bu durum, göl ekosisteminin kuşlar açısından yüksek hassasiyet taşıdığını göstermektedir.

3.3 Sürüngenler ve Amfibiler

Sapanca çevresindeki sulak alanlar, dereler ve nemli orman altı habitatları, çeşitli sürüngen ve amfibi türlerine yaşam alanı sunmaktadır. Kurbağa, kara kurbağası, su yılanı ve kertenkele türleri bölgede yaygındır.

Bu türler, su kalitesi ve habitat bütünlüğü açısından biyogösterge olarak kabul edilmekte olup, ekosistemdeki değişimlere karşı duyarlıdır.

3.4 Tatlı Su Canlıları ve Balık Popülasyonu

Sapanca Gölü, zengin bir tatlı su balık faunasına sahiptir. Göl ekosisteminde:

- Sazan (*Cyprinus carpio*)
- Yayın balığı (*Silurus glanis*)
- Tatlı su kefali (*Squalius cephalus*)
- Kızılkanat ve benzeri türler gibi türler bulunmaktadır.

Balık popülasyonu, gölün su kalitesi, besin ağı dengesi ve ekolojik sağlığı açısından kritik bir göstergedir. Balık türleri üzerinde yapılan bilimsel çalışmalar, göl ekosisteminin çevresel baskılara karşı duyarlılığını ortaya koymaktadır.

30. İSTİLACI TÜRLER İLE MÜCADELE POLİTİKASI

İSTİLACI TÜRLERE KARŞI MÜCADELE POLİTİKALARININ TEMEL UNSURLARI:

1. ÖNLEME (PREVENTİON) :

İstilacı türlerin ülkeye girişini engellemek en etkili ve en düşük maliyetli yöntemdir. Sınır kontrolleri, karantina uygulamaları, gümrükte biyogüvenlik önlemleri. Riskli türlerin ithalatının yasaklanması.

2. ERKEN UYARI VE İZLEME (EARLY DETECTION & MONİTORİNG) :

Yeni türlerin tespiti için düzenli ekolojik izleme programları. Erken uyarı sistemleriyle istilacı türler daha yayılmadan kontrol altına alınır.

3. HIZLI MÜDAHALE (RAPİD RESPONSE) :

Türün tespitinden hemen sonra fiziksel, kimyasal veya biyolojik yöntemlerle yayılmasının önlenmesi. Gerekirse belirli alanların karantinaya alınması.

4. KONTROL VE YÖNETİM (CONTROL & MANAGEMENT) :

Fiziksel yöntemler: Mekanik toplama, tuzaklama, yakma. Kimyasal yöntemler: Pestisit/herbisit kullanımı (çevresel etkiler dikkate alınarak). Biyolojik yöntemler: İstilacı türün doğal düşmanlarının kontrollü şekilde kullanılması. Ekolojik restorasyon: Yerli türlerin yeniden canlandırılması.

5. MEVZUAT VE POLİTİKA ÇERÇEVESİ :

Ulusal biyogüvenlik ve biyolojik çeşitlilik stratejilerinde istilacı türlere özel bölümler. Uluslararası sözleşmelere (örn. Biyolojik Çeşitlilik Sözleşmesi – CBD, Bern Sözleşmesi) uyum. Yaptırımlar, yasaklar ve cezai düzenlemeler.

6. FARKINDALIK VE EĞİTİM :

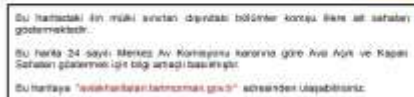
Çiftçilere, balıkçılara, turizm sektörüne ve halka yönelik bilinçlendirme kampanyaları.
İstilacı türlerin zararları ve alınacak tedbirler hakkında eğitim.

7. ULUSLARARASI İŞBİRLİĞİ :

Sınır aşan türlerin yönetimi için komşu ülkelerle ortak politikalar.
Bilgi ve teknoloji paylaşımı.

TÜRKİYE'DE DURUM :

Türkiye’de istilacı türlerle mücadele, özellikle Tarım ve Orman Bakanlığı, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından yürütülüyor. “Ulusal Biyolojik Çeşitlilik Stratejisi ve Eylem Planı” kapsamında istilacı türler için önlem ve izleme çalışmaları yapılıyor.



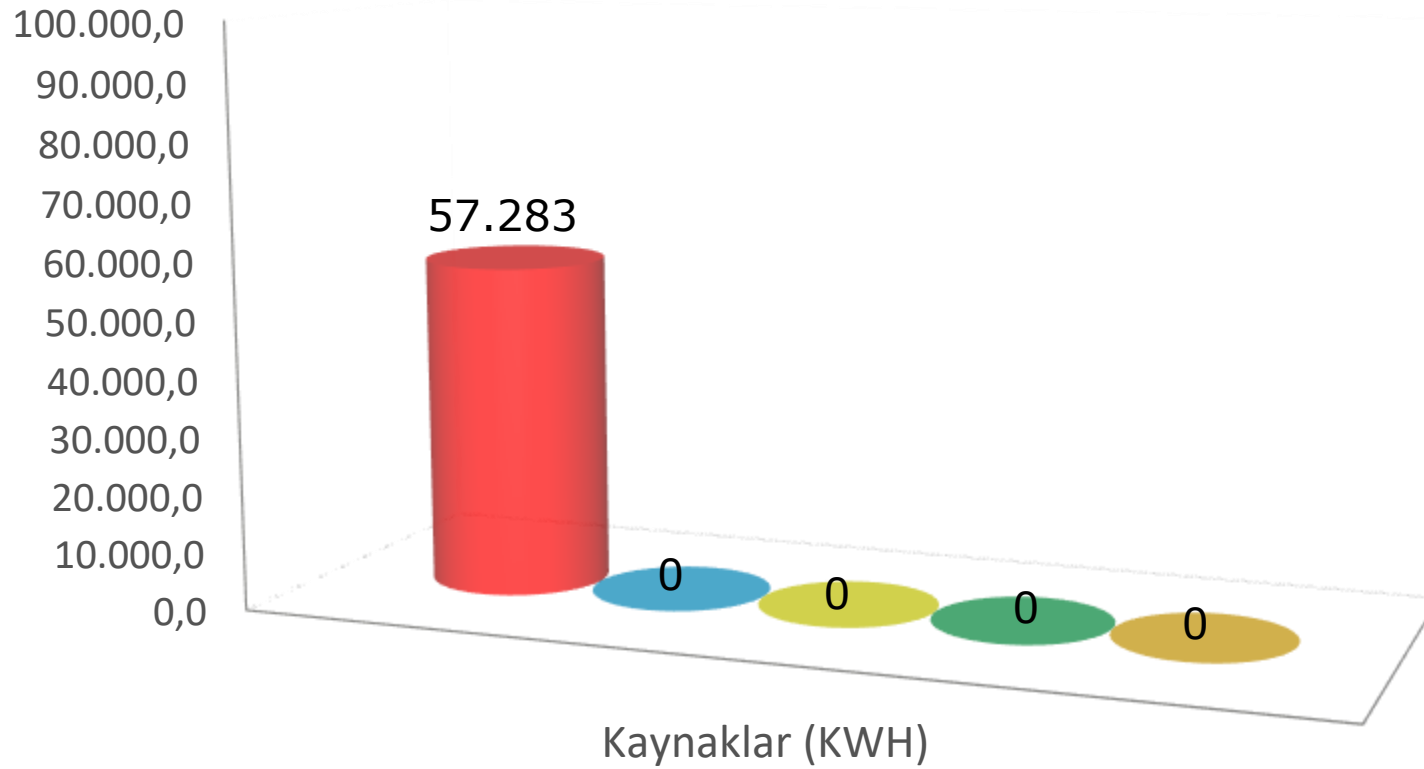
31. HEDEF TAKİP TABLOSU

Hedef	Konu (İnsan, Toplum, Çevre, Kültür, Ekonomi, Yatırım, su tasarrufu, atık azaltımı, enerji tasarrufu, adil ticaret vb olabilir.)	Aksiyon	Sorumlu	Termin	Gerçekleşme durumu
Yerel Satınalma oranının %3 arttırılması	Ekonomi	Yerel tedarikçilerin araştırılması, yerel satınalma oranını bir önceki yıla göre %3 arttırılması	Satınalma Müdürü	365 gün	31.12.2025
Çevreye Duyarlı ürünler satınalmak	Çevre	Mevcut kullanılan ürünlerin çevreye duyarlı alternatifleri ile değişimini sağlanması	Satınalma Müdürü/Housekeeping Yöneticisi	365 gün	31.12.2025
Tek kullanımlık plastik kullanımını azaltmak	Çevre	Buket malzemelerin (temizlik malzemeleri, pipet, terlik vb) asgari ölçüde kullanılması için misafiri bilinçlendirme çalışmaları	Satınalma Müdürü/Housekeeping Yöneticisi/Yemek Hizmetleri Sorumlusu	365 gün	31.12.2025
Su tüketiminin %3 azaltmak	Çevre	Havlu ve çarşafların misafir isteğiyle değişiminin sağlanması	Housekeeping Yöneticisi/Teknik Hizmetler Müdürü/ Tüm Personel	365 gün	31.12.2025
Sera Gazı tüketiminin %2 azaltılması	Çevre	Mutfak aktivitelerinin belirli saatlerle sınırlandırılması. Enerji tasarruflu ürünlerle değişiminin sağlanması. Misafirlerin bilgilendirilmesi	Housekeeping yöneticisi/Teknik Hizmetler Müdürü/ Tüm Personel	365 gün	31.12.2025
Elektrik tüketimini %3 azaltmak	Çevre	Arızalanan aydınlatmaları led enerji tasarruflu ürünlerle değişiminin sağlanması. Elektrikli ısıtmadan doğalgaz ile ısıtmaya geçmek.	Teknik Hizmetler Müdürü/Housekeeping Sorumlusu/Tüm personel	365 gün	31.12.2025
Müşteri %50 sürdürülebilirlik farkındalığını arttırmak	İnsan	Müşteri değerlendirme anketlerine sürdürülebilirlik sorularının eklenmesi	Satış Pazarlama Müdürü/Ön Büro Personeli	365 gün	31.12.2025
Çalışanların sürdürülebilirlik konusunda bilinçlenmesini sağlamak	İnsan	Bir sene içinde işe giriş yapan tüm çalışanlara sürdürülebilirlik eğitimi vermek	Otel Müdürü	365 gün	31.12.2025
Erişilebilirliğe uygun hale getirmek	İnsan Toplum	Görme ve işitme engelli misafirlerimiz için konaklama şartlarını iyileştirmek hedefimiz.	Otel Müdürü/Teknik Hizmetler Müdürü	365 gün	31.12.2025

Yaş olarak ilerlemiş cihazları enerji tasarruflu cihazlar ile değiştirmek	Çevre Elektrik Tasarrufu	Değişmesi gereken ya da yeni alınacak teknolojik ürünleri enerji tasarrufu yüksek cihazlar ile değiştirilmesi ya da satın alınması	Otel Müdürü/Teknik Hizmetler Müdürü	365 gün	31.12.2025
Duş başlıklarını tasarruflu başlık ile değiştirmek.	Çevre Su tasarrufu	Mevcut duş başlıklarının tasarrufu başlık ile değiştirilmesi	Teknik Hizmetler Müdürü	365 gün	31.12.2025
Zamanla mevcut muslukları fotoselli musluklar ile değiştirmek.	Çevre Su Tasarrufu	Başlangıç olarak ortak alanlarda kullanılan muslukların fotoselli musluklar ile değiştirmek.	Teknik Hizmetler Müdürü	365 gün	31.12.2025
Yenilenebilir enerji kaynaklarına geçiş sağlanması	Çevre Enerji Tasarrufu	Güneş enerjisinden faydalanmak için yatırım araştırması yapılacak	Teknik Hizmetler Müdürü	365 gün	31.12.2025
Renovasyonda sürdürülebilir materyaller kullanımının arttırılması	Çevre	Renovasyon yapılırken çevre etiketli ürünlerin tercih edilmesi	Teknik Hizmetler Müdürü	365 gün	31.12.2025
Havai fişeklerin hava kirliliği yaratması sebebiyle kullanılmaması	Potansiyel Kirlilik Kaynağı	Havai fişek otelde kullanılmamaktadır	Yönetim	365 gün	31.12.2025
Elektrikli araç kullanımı için 3 adet şarj ünitesi	Çevre Elektrik Tasarrufu	Başlangıç olarak ortak alanlarda elektrik tasarrufu	Yönetim	365 gün	31.12.2025
Çalışan personellerimizin yaşam ücretlerini daha refah düzeye çıkarmak için % 30 artırmak	İnsan	Çalışanların refah seviyesini artırmak	Yönetim	365 gün	31.12.2025
Gürültü kirliliğinin önlenmesi	Potansiyel Kirlilik Kaynağı	Renovasyonda oda izolasyonlarının arttırılması	Teknik Hizmetler Müdürü	365 gün	31.12.2025
Hazırlayan		Kontrol Eden		Onaylayan	
Gözden Geçirme Tarihi:					
Sorumlu Kişi:					

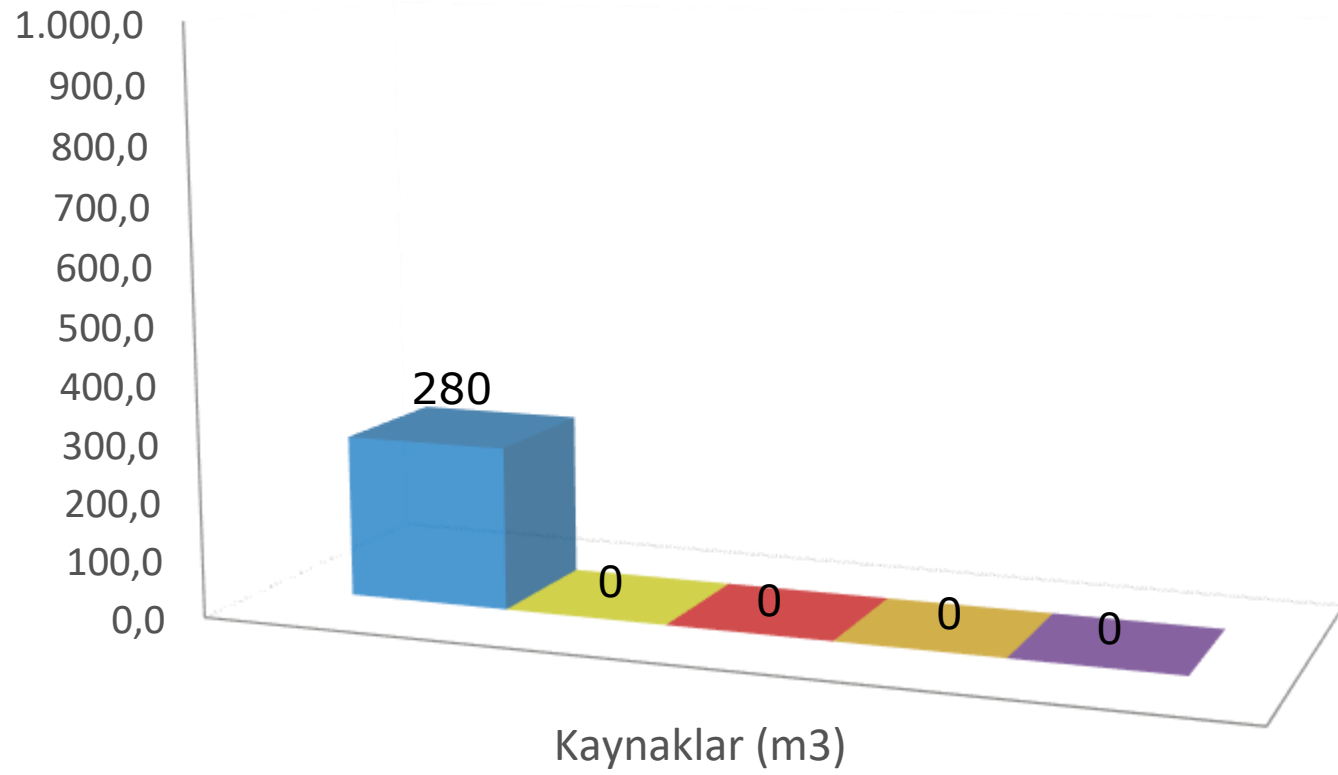
32. DOĞAL KAYNAKLARIN KULLANIMI (ELEKTRİK TÜKETİM MİKTARI KWH)

■ Odalar ■ Sosyal Alan ■ Mutfak ■ Spa ■ Bahçe Aydınlatma

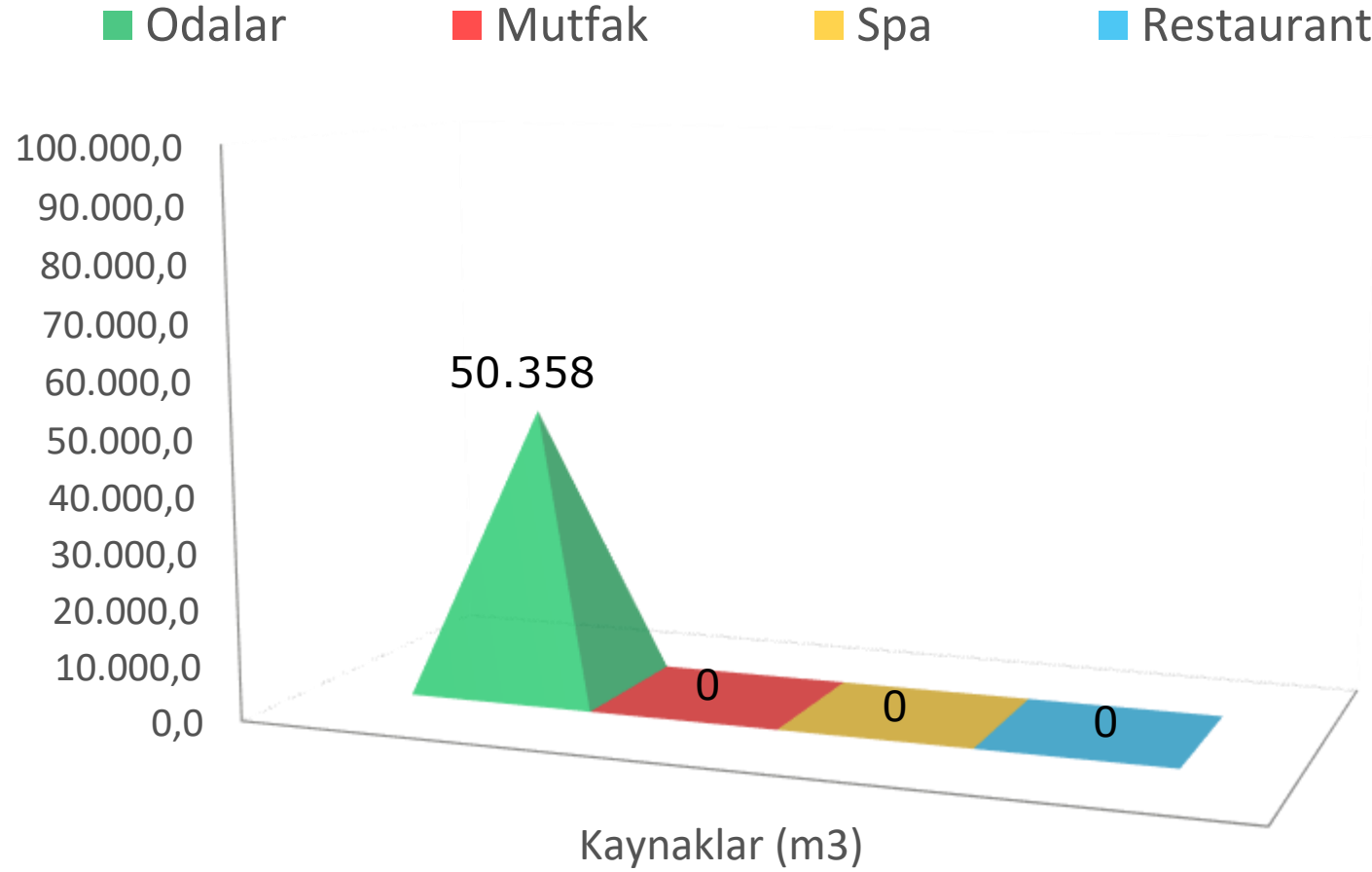


32. DOĞAL KAYNAKLARIN KULLANIMI (SU TÜKETİM MİKTARI M3)

■ Odalar ■ Sosyal Alan ■ Mutfak ■ Spa ■ Bahçe Sulama



32. DOĞAL KAYNAKLARIN KULLANIMI (DOĞALGAZ TÜKETİM MİKTARI M3)



33. SERA GAZI EMİSYONU TALİMATI

SERA GAZI :

Sera etkisine katkıda bulunan ve dünyadaki yaşamı sürdüren atmosferik gazlar. Atmosferdeki artan sera gazı konsantrasyonları, insanların yaşamak üzere evrimleştiği habitatları değiştirmektedir; bu, küresel ısınma veya iklim değişikliği olarak adlandırılan bir süreçtir. Sera gazları karbon dioksit, su buharı, azot oksit, ozon, metan ve CFC'leri (Kloroflorokarbon) içerir.

SERA GAZI EMİSYONLARI :

Dünyanın enerji dengesini ve dolayısıyla iklimini değiştiren insan faaliyetleriyle ilişkili belirli bir gaz grubuyla ilişkili bir ölçüm. Sera gazları (SG) su buharı, karbondioksit, metan ve azot oksitleri içerir. Her bir sera gazının küresel ısınma potansiyelinin (GWP) uygulanması, bu tür emisyonların tamamının, tüm sera gazı emisyonlarını karşılaştıran ve ilişkilendiren ve tek bir birleşik miktar olarak raporlanabilen ortak bir Karbondioksit Eşdeğeri (CO₂e) birimine dönüştürülmesine olanak tanır.

NEDEN SERA GAZI EMİSYONLARINI EN AZA İNDİRMELİYİZ?

Sera gazları, insan kaynaklı küresel ısınmanın en önemli nedenleri arasında gösterilmektedir. 2018 yılında yapılan bir çalışma, turizm ve seyahat sektörünün küresel sera gazları içindeki payının 8% ila 11% arasında olduğunu göstermektedir. Konaklama ve seyahat kaynaklı doğrudan veya dolaylı şekilde üretilen sera gazlarının azaltılması, turizmin çevreye verdiği zararı azaltacaktır. Bu durum turizmin doğal kaynaklarından olan temiz havanın kalitesini artırıcı yönde, iklim değişikliğine ise olumlu yönde etki yapmaktadır.

KURULUŞUMUZUN SERA GAZI EMİSYONLARINI BELİRLEMEK VE HESAPLAMAK İÇİN YAPILACAK UYGULAMALAR;

1 : Enerji Tüketimini Belirleme

- Otel işletmesinin enerji tüketimini belirlemek için elektrik, su ve doğal gaz faturalarını toplayın.
- Bunları aylık veya yıllık verilere dönüştürün.
- Emisyon faktörleriyle çarpın. Bu faktörler, enerji türüne ve ülkeye bağlı olarak değişiklik gösterebilir.

2 : Taşıt Emisyonlarını Belirleme

- Otelin sahip olduğu araçların yolculuklarına ait verileri toplayın.
- Bu veriler arasında yakıt tüketimi, kilometre sayısı ve araç tipi yer alabilir.
- Emisyon faktörlerini kullanarak bu verileri sera gazı emisyonlarına dönüştürün.

3 : Atık Emisyonlarını Belirleme

- Otelin atık yönetimi politikalarını gözden geçirin.
- Atık miktarını ve türlerini belirlemek için bu politikaları kullanın.
- Atık yönetimiyle ilgili emisyon faktörlerini kullanarak atık emisyonlarına dönüştürün.

4 : Tedarik Zinciri Emisyonlarını Belirleme

- Otelin tedarikçileriyle iletişime geçin ve onlardan tedarik zinciriyle ilgili verileri toplayın.
- Bu veriler arasında tedarikte kullanılan enerji miktarı, malzeme taşımacılığı ve üretim süreçlerine ait veriler yer alabilir.
- Emisyon faktörlerini kullanarak bu verileri sera gazı emisyonlarına dönüştürün.

34. SERA GAZI ENVANTER SONUÇLARI

BU RAPOR MAMA'S PALACE OTEL karbon ayak izini hesaplamak amacıyla hazırlanmıştır.

Küresel ısınmanın önlenmesi için otel sektöründe enerji yönetimi ve sürdürülebilirlik önemli bir rol oynamaktadır. Otel yönetimi, enerji tüketimini ölçmek ve karbon ayak izini belirleyerek çevresel etkilerini azaltmayı amaçlamaktadır. Bu rapor, otelin enerji tüketiminden kaynaklanan sera gazı emisyonlarını analiz ederek, sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmak için öneriler sunmaktadır.

Sonuçlar	CO ₂ e
Toplam Karbon Ayak İzi	255,79 tCO ₂ e
Yıllık bazda metrekare veya fit kare başına Karbon Ayak İzi	170,53 kgCO ₂ e/sqm/yr
Toplantı Alanı Karbon Ayak İzi	- tCO ₂ e
Oda Başına Günlük Karbon Ayak İzi	296,40 kgCO ₂ /occ room
Toplantı Alanı m ² Başına Günlük Karbon Ayak İzi	- kgCO ₂ e/occ room

Sera Gazı Kapsamları		
Kapsam 1	Sahada yakılan yakıtlar, örneğin gaz, yağ, mobil yakıtlar ve soğutucu gazlar	255,76 tCO ₂ e
Kapsam 2	Satın alınan elektrik	27,43 tCO ₂ e
Kapsam 3	Dışarıdan temin edilen çamaşırhane hizmetleri	2,61 tCO ₂ e

■ Kapsam1 ■ Kapsam2 ■ Kapsam3

