

PAŞA BEACH HOTEL
2024 YILI
SÜRDÜRÜLEBİRLİK
RAPORU

İÇİNDEKİLER

- I. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU HAKKINDA
- II. PAŞA BEACH HOTEL
- III. VİZYON, MİSYON VE DEĞERLERİMİZ
- IV. BELGELERİMİZ
- V. SOSYAL SORUMLULUK VE ETKİNLİKLER
- VI. EĞİTİMLERİMİZ
- VII. ENERJİ YÖNETİMİ
 - *ELEKTRİK TÜKETİMİ*
 - *SU TÜKETİMİ*
- VIII. ATIK YÖNETİMİ
 - *GERİ KAZANILABİLİR ATIKLAR*
 - *TEHLİKELİ ATIKLAR*
 - *KİMYASAL KULLANIMI*
- IX. ÇEVREYİ KORUMAK İÇİN DİĞER FAALİYETLERİMİZ
- X. MİSAFİR ŞİKAYET VE TALEP YÖNETİMİ

I. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU HAKKINDA

Paşa Beach Hotel olarak yayımladığımız sürdürülebilirlik raporunda çevresel ve sosyal alanda yaptığımız çalışmalar ve bu konularla ilgili geleceğe dönük hedeflerimizi siz paydaşlarımızla paylaşmayı amaçladık.

Rapor 2023-2024 yılları arasındaki verileri içermektedir.

Sürdürülebilirlik ile ilgili faaliyetlerimizi siz değerli paydaşlarımızın görüş ve önerileri ile sürekli iyileştirmeyi amaçlamaktayız bu nedenle her türlü geri bildirim için irtibat bilgileri aşağıda bilgilerinize sunulmuştur.

İlgili Kişi: Merve ÇAKIR /Paşa Beach Hotel Kalite Müdürü

E-mail: kalite@pasahotels.com

Adres: Siteler Mahallesi Cumhuriyet Caddesi 266. Sokak No:4 Marmaris/MUĞLA

II. PAŞA BEACH HOTELS HAKKINDA



10.000 m² alana kurulu tesissimizin 429 odası bulunuyor.

Yemyeşil doğası ve tertemiz denizi ile büyüleyici bir atmosfere sahip Marmaris'te, Siteler mevkiinde konumlanıyor. Marmaris'in merkezine uzaklığı 3 km olan tesis Dalaman Havalimanı'na ise 97 km mesafede yer alıyor.

Deniz ya da kara manzaralı, konforlu odaları ile huzurlu bir konaklama deneyimi sunan Paşa Beach Hotel; Her Şey Dahil konsepti, özel plajı, SPA uygulamaları ve aktivite olanakları ile her yaştan misafire hitap ediyor.

Avantajlı konumu ile alışveriş, eğlence, yeme-içme ve gezme olanaklarına kolay ulaşım imkanı sunan tesis, sağladığı olanaklar ile aile boyu keyifle tatil yapabileceğiniz bir adres.

III. VİZYON, MİSYON ve DEĞERLERİMİZ

PAŞA BEACH HOTEL VİZYONU

Tüm çalışanlarımızın katılımı ile sürdürülebilir turizm ilkelerini uygulayarak paydaşlarımıza değer katıp turizmde lider olmak.

PAŞA BEACH HOTEL MİSYONU

Çevre ve sosyal değerlere saygı göstererek konuklarına kendilerini özel hissedecekleri hizmetleri sürekli geliştirmek ve yenilikleri takip etmek.

PAŞA BEACH HOTEL DEĞERLERİ

- Açıklık ve Şeffaflık
- Profesyonellik
- Güvenilirlik,
- Adalet,
- Verimlilik,
- Ekip çalışması,
- Sevgi ve Saygı,
- Çevre Bilinci.

IV. BELGELERİMİZ

	T.C. MUĞLA VALİLİĞİ Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	
Belge No: TS/48/B2.9/61	SIFIR ATIK BELGESİ (Temel Seviye)	Tarih: 24/11/2020
Adı : ÜNLÜ OTELÇİLİK TURİZM TİCARET TARIM HAYVANCILIK İNŞAAT İTHALAT İHRACAT ANONİM ŞİRKETİ		
Adresi : MUĞLA,SİTELER Mahallesi, 266 SOKAK, No: 4 A-, MARMARİS,Türkiye		
Vergi No : 9150013591		
12.07/2019 tarihli ve 30829 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Sıfır Atık Yönetmeliği'nce Sıfır Atık Yönetim Sistemi'ni kurarak Sıfır Atık Belgesi 'ni almaya hak kazanmıştır.		
Belge Son Geçerlilik Tarihi: 24/11/2025		 Ömür ÖZDİL Çevre ve Şehircilik İl Müdürü
<small>Bu belge, govnet elektronik imza ile imzalanmıştır. Belge Doğrulama Adresi: https://www.muğla.gov.tr/cevre-ve-sehircilik-bakanligi/cevre-belge-dogrulama Kodu: SÖÇV3624N</small>		






V. SOSYAL SORUMLULUK VE ETKİNLİKLER

SOSYAL SORUMLULUKLARIMIZ ve TOPLUMA KATKIMIZ

PASA HOTELS olarak topluluk olmanın değerlerimize sahip çıkarak sağlanabileceğinin bilincindeyiz. Toplumsal sorumluluklarımızın farkındayız ve gönüllülük esasına dayalı toplumsal faaliyetlerimizi yıl içerisinde personellerimizin katılımı ile organize etmekteyiz.

Kariyer Yönetimi

-  Turizm öğrencilerinin çalışma tecrübesi kazanması adına staj imkânı yaratıyoruz.
-  Çalışan personelimizi eğitimlerle destekliyoruz. Mümkün olduğunca kendi çalışanlarımızı yetiştirerek, üst pozisyonlara kendi çalışanlarımızı yükseltmeyi ve birlikte büyümeyi amaçlıyoruz.
-  Çocukların el yıkama alışkanlıklarını geliştirmek amacıyla Çocuk Kulübümüzde her yıl 5 Mayıs' da el yıkama ile ilgili teorik bilgilerin verildiği ve pratik uygulamaların yapıldığı etkinlikler planlamayı hedeflemekteyiz.



- ♻️ Paşa Beach Marmaris Milli Parkında bulunan bitki ve hayvan türleri kitabı ve Marmaris'te gezilebilecek ören yeri ve doğal alanlar kitabı, hazırlandıkları otellerin içinde ve çevresinde bulunan bitki türlerini, gözlemlenebilen diğer canlı türlerini ve Marmaris te gezilebilecek yerleri anlatmaktadır. Kitaplar doğaya dikkat çekmek için hazırlanmıştır.
- ♻️ Tesisimizde yapılan Türk Gecesi organizasyonu kapsamında, Türk yemekleri ve gelenekleri tanıtımına katkıda bulunmaktadır.
- ♻️ Misafirlerimizin yerel lezzetleri tanıyıp tadabilmeleri için gözleme alanı, türk kahvesi gibi alanlar bulunmaktadır.
- ♻️ Tesisimizde bulunan bilgi panolarında yerel ulaşım imkânları, yakınımızda bulunan yerleşim bölgeleri, tarihi güzellikler ve arkeolojik kalıntıların bilgilendirmesini yaparak bölgemizin tanıtımına katkıda bulunmaktadır.

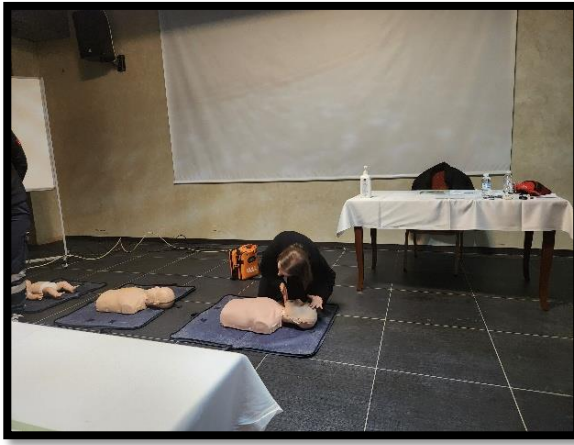
- ♻️ Biyoçeşitliliği korumak amacıyla tesis genelinde bitki envanter çalışmaları yapılarak hem endemik türlerin korunması amaçlanıp hem de personel ve misafirlerin bu konuda bilinçlendirilmesi sağlanacaktır.



VI. EĞİTİMLERİMİZ

Otel personelimize yetkili firmalar aracılığıyla bilinçlendirme ve farkındalık amaçlı eğitimler düzenlemekteyiz.

- ♻️ Yıllık eğitim programları doğrultusunda çalışanlarımıza Hijyen, Yangın, Afet, İlk Yardım, İş sağlığı ve güvenliği, Sürdürülebilir Çevre vb. birçok eğitim vermekteyiz. Eğitimler; doğal kaynakların tüketiminin azaltılması, atıkların azaltılması ve doğru şekilde ayrıştırılması, tehlikeli atıklarla ilgili yapılması gerekenler vb. konuları içermektedir.
- ♻️ Eğitimler iç ve dış kaynaklı olarak sürdürülmektedir. Çevre Mühendisimiz tarafından periyodik olarak verilen eğitimlerle tüm çalışanlarımızın Çevre konusunda bilinçlendirilmesi sağlanmıştır. Ayrıca tedarikçi firmalarımızdan kimyasal eğitimleri alınarak kimyasal tüketiminin standardizasyonunu sağlamak doğrultusunda kimyasal kullanan çalışanlarımızın bilinçlendirilmesi amaçlanmaktadır. Çevre mühendisimiz tarafından Atık Yağların çevreye zararlarının ve toplanmasının önemini içeren eğitimler ile bilinç arttırılmıştır.
- ♻️ Tesislerimizde bulunan ağaçların herhangi bir yangın durumunda zarar görmesini engellemek için çalışmalar yürütülmektedir. Bu kapsamda,
 - Çalışanlarımıza yangın eğitimi verilmiştir.
 - Acil durum ekipleri oluşturulmuştur.
 - Yangın ve deprem tatbikatları düzenlenmiştir.



VII. ENERJİ YÖNETİMİ

Sürdürülebilirlikle ilgili en önemli adımlardan biri enerji verimliliğini sağlamaktır. Öncelikle enerji kullanımı ölçülerek sorunlar belirlenmeli ve olası tasarruf alanları tespit edilmelidir. Düşük tüketimli ekipmanlar ve sistemler tercih edilmelidir. Otomasyon yönetimi ve izleme kaynakları kullanılarak uzun vadeli iyileşme sağlanmalıdır. Bakım, gözetim ve izleme yoluyla enerji tasarrufları sürekli analiz edilmelidir.

ELEKTRİK TÜKETİMİ

Satın aldığımız tüm elektronik ürünlerin enerji tasarruflu olmasını tüm çalışanlarımızın enerji tasarrufu konusunda eğitim almasını hedeflemekteyiz.

Otellerimizde enerji tasarrufu ile ilgili aşağıdaki çalışmalar yapılmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır.

- ♻️ Yenilenebilir enerji olarak tesis geneli su ısıtılmasında güneş panellerinden yararlanılmaktadır. Otelimizde 556 adet güneş enerji paneli bulunmaktadır.
- ♻️ Odalarda kullanılan tv, klima sistemleri A++ dir.
- ♻️ Tüm odalarda balkon kapısının açılması durumunda ısıtma/soğutma cihazlarını devre dışı bırakan sistemler kullanılmaktadır.

- ♻️ Elektrikle çalışan cihazlar güneş ışınlarına maruz kalmayacak şekilde konumlandırılmıştır.
- ♻️ Otellerimizde tüm oda ve genel alanlarda enerji tasarrufu sağlamak ve tehlikeli atık miktarının azaltılmasına yönelik akkor, cıva içeren ampuller yerine tasarruflu aydınlatmalar ya da LED ışıklar kullanılmaktadır.
- ♻️ Otellerimizde uygulanabilir misafir ortak alanlarının da, personel alanlarının büyük bir kısmında harekete duyarlı sensörlü aydınlatmalar kullanılmaktadır.
- ♻️ Odalarımızda elektronik anahtar kartlar kullanılmaktadır.
- ♻️ Çalışanlar, misafirin odada bulunmadığı sürede perdelerin kapatılması konusunda bilinçlendirilmiştir.
- ♻️ Boş odalarımızın perdeleri yaz sezonunda kapalı tutularak iklimlendirme cihazlarının kullanımı azaltılmaktadır.
- ♻️ Soğutucu sistemin çalıştığı genel alanlardan, teras, bahçe vb. alanlara açılan kapılarda soğutucu hava perdesi kullanıyoruz.
- ♻️ Tüm elektrikli cihazların belirli aralıklara bakım ve temizlikleri yapılarak oluşabilecek enerji kayıpları minimize edilmektedir.
- ♻️ Mümkün olan noktalarda fotoselli kendiliğinden açılır – kapanır kapılar kullanılmakta ve ısıtma / soğutma kaybı ile gerçekleşecek olan enerji tüketimi azaltılmaktadır.
- ♻️ Uygun olan kapılarda hava perdesi kullanımı ile ve ısıtma / soğutma kaybı ile gerçekleşecek olan enerji tüketimi azaltılmaktadır.
- ♻️ Soğuk ünite, dondurucu, buz makineleri ve fırınların fitil ve contaları periyodik olarak kontrol edilerek yıpranmış olanlar değiştirilmektedir.
- ♻️ Soğuk ünite kapaklarının mümkün olduğunca kısa süreli ve seyrek açılmasına özen gösterilmektedir.
- ♻️ Geleneksel ocak yerine konveksiyonel ocaklar tercih edilmektedir.
- ♻️ Mutfak ve çamaşırhanelerde kullanılan makinalarının yanında kullanma talimatları bulunmaktadır ve kullanan çalışanlarımız makine kullanımı hakkında bilgi sahibidir.
- ♻️ Slide devridaim pompaları timer ile çalışmaktadır.

Elektrik Tüketimi (Kw)	Toplam2024	Toplam2023	Fark	Değişim
	2.046.786,0000	1.834.554,4300	- 212.231,5700	- 10,3690
	Kişi Başı 2024	Kişi Başı 2023	Fark	Değişim
	13,9434	12,1131	- 1,8303	- 13,1269

Doğalgaz Tüketimi (Kg)	Toplam2024	Toplam2023	Fark	Değişim
	51.754,0000	53.243,0000	1.489,0000	2,8771
	Kişi Başı 2024	Kişi Başı 2023	Fark	Değişim
	0,3526	0,3516	- 0,0010	-0,288334274

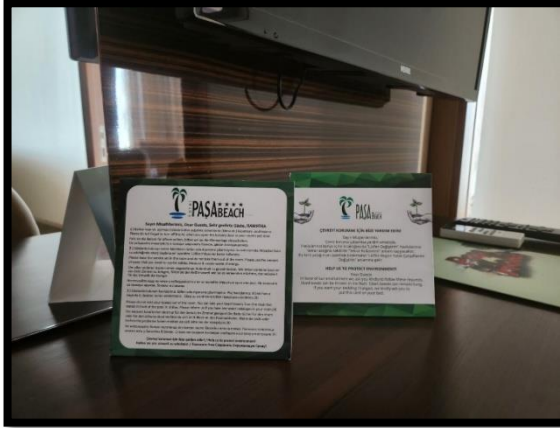
SU TÜKETİMİ

Tesisimizde günlük aktivite, yüzme havuzları ve yaşam alanlarında su tüketimi oldukça fazladır. Bu nedenle su kullanımı ve kontrolü bizim için önemlidir.

Sağlık, hijyen ve misafir memnuniyeti konularından ödün vermeden genel su tüketimini azaltmak amacıyla su tasarrufu sağlayan donanımlar kullanıyor; misafir odalarına su tasarrufu ile ilgili "Çevre Kartı" ve "Yeşile Destek Kartı" yerleştiriyor ve çalışanlarımızı bu konuda eğitiyoruz.

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

- ♻️ Tüm oda ve genel alan armatürlerine takılmış olan perlatör ile su akışı sınırlandırılmıştır. Düzenli olarak perlatör kontrolleri yapılmakta ve gerektiği durumlarda yenilenmektedir.
- ♻️ Tüm oda ve genel alan lavabo muslukları su akış hızı 4 lt'yi, duşlarda 9 lt'yi aşmayacak şekilde ayarlanmıştır. Düzenli olarak yapılan ölçümler ile uygulama takibi yapılmakta ve yüksek debi tespiti durumunda düzeltilmektedir.
- ♻️ Misafir ve çalışan tuvaletlerinde tasarruflu ve/veya ikili sifon sistemi kullanılmaktadır. Böylelikle her kullanımda su tüketimi 6 lt'yi aşmamaktadır. Ayrıca tuvaletlerde suyun tasarruflu kullanılması için sticker bulunmaktadır.
- ♻️ Genel mekân tuvaletlerinde fotoselli pisuarlar ve musluklar mevcuttur.
- ♻️ Odalarda havlu ve çarşaf değişimleri misafir talepleri doğrultusunda gerçekleştirilmekte ve bu konuda misafirlere bilgi verilmektedir. Misafirin talebi olmaması halinde her iki günde bir değişim yapılmaktadır.
- ♻️ Stewarding biriminde ön daldırma suyu atık su olarak harcanmayıp uygun bölgelerde zemin yıkamada kullanılmaktadır.
- ♻️ Oda tuvaletlerinden gerçekleşen su sızıntılarının fark edilmesi ve önlenmesi için personelimizi eğitiyor, konuklarımızdan bu sızıntıları bize bildirmelerini bekliyoruz. "Çevre Kartı"



Su Tüketimi m3	Toplam2024	Toplam2023	Fark	Değişim
	42.046,0000	35.641,0000	- 6.405,0000	- 15,2333
Kişi Başı 2024	Kişi Başı 2024	Kişi Başı 2023	Fark	Değişim
	0,2864	0,2353	- 0,0511	-17,84148711

VIII. ATIK YÖNETİMİ

- Tehlikeli atıklar lisanslı firmalar tarafından teslim alınır.

GERİ KAZANILABİLİR ATIKLAR

Atık yönetimi, atığın kaynağında azaltılması, özelliğine göre ayrılması, toplanması, depolanması, geri kazanılması, taşınması, bertarafı ve bertaraf işlemleri sonrası kontrolü ve benzeri işlemleri içeren bir yönetim biçimidir. Paşa Beach Hotels olarak uyguladığımız Atık Yönetimi Sistemimizde öncelikli amacımız atık miktarını azaltmak, oluşan atıklarımızı iyi

yöneterek çevreye en az zarar ile bertarafını sağlamak ve geri kazanılabilir olanları tekrar kazanmaktır.

- ♻️ Otellerimizde misafirlerimizin çevre broşürüne bilgilendirme yazısı eklenmiş ve destek istenmiştir.
- ♻️ Geri dönüşüme uygun materyaller geri dönüşüm için renk kodlama sistemi ile otelde iken ayrıştırılır ve atık kamyonları vasıtası ile tahliyesi sağlanır. Personelimize atık ayrıştırmanın önemi konusunda bilgilendirme eğitimi verilmekte ve atık ayrıştırma departmanlar tarafından takip edilmektedir. Ayrıca genel alan tuvaletlerimizde bulunan etiket uyarı yazılarımız ile tuvalet kâğıtlarının klozete değil çevre ve tesisimiz yararına çöp kovalarına atılması gerektiği konusunda uyarılmaktayız.
- ♻️ Tesis genelinde misafirlerimizin atıkları ayrıştırabilmesi için cam, plastik, organik, kağıt, metal, geri dönüşemeyen atıklar için kumbaralar mevcuttur. Günlük takibi yapılır. Ayrıştırdığımız bu atıkların geri dönüşümü için ilgili firmalarla çalışıyor ve takibini yapıyoruz.
- ♻️ Geri dönüşümlü atıkların ayrı toplanması ve geri dönüşüme kazandırılması için her bölüme her atık için ayrı bidonlar konulmuş ve personele konunun önemi sürekli vurgulanmaktadır.
- ♻️ Tesisimizde personel yemekhanesi, ana restoran alanı ve barlara su arıtmalı makinalar konulmuş, damacana tüketimi azaltılmıştır.
- ♻️ Oda temizliklerinde kullanılan kimyasallarda konsantre ürün seçilerek dozajlama sistemi kullanılmaktadır. Bu şekilde daha az dozda daha etkili sonuç alınıp, minimum atıkla çevreyi korumaktayız.
- ♻️ Kullanılan yağların giderlere dökülmesi personel bilinçlendirme eğitimleri ile engellenmiş ve yağ tutucular sayesinde atık yağların toplanarak bertaraf edilmesi sağlanmıştır. Kızartmada kullanılan atık yağlar atık yağ toplama deposunda biriktirilerek bertarafı sağlanmaktadır.
- ♻️ Kâğıt tüketimimizi azaltmak için mümkün olduğunca yazışmalarımızı ve duyurularımızı mail ortamında yapmaktayız. Yönetim sistemlerimize ve yasal standartlara göre kayıt alınması gereken dokümanlar mümkün ise elektronik ortamda oluşturulmakta ve bilgisayar üzerinde depolanmaktadır.
- ♻️ Kağıt kullanımını azaltmak için Elektra web programına geçilmiştir.

Nisan ayında faaliyetine başlayan Paşa Beach Hotel, bugüne kadar geri dönüşümlü malzemeler ayrıştırılmaktadır. 2023, 2024 yılları arasındaki geri dönüşüm rakamlarımızı paylaşıyoruz.

TOPLAM KARIŞIK AMBALAJ ATIKLARI KG	2024	2023	Fark	Değişim
	10480,00	10345,00	-135	-1,288167939



TEHLİKELİ ATIKLAR

Otellerimizde oluşan tehlikeli atıkların çevreye zarar vermeden bertaraf edilebilmesi için bölümlerimizde oluşan tehlikeli atıkları, tehlikeli atık odalarımızda uygun koşullarda topluyor, etiketliyor ve yasalara uygun bertarafı veya değerlendirilmesi için lisanslı firmalara teslim ediyoruz.

- ♻️ Otel içerisinde çeşitli noktalarda doğaya zarar vermemesi için atık pil kutularımız mevcuttur.
- ♻️ Atıkların toplanmasını ve lisanslı firmalara teslim edilerek bertarafını sağlayarak, bu konuda personele eğitimler vererek bilinçlendirme sağlanmaktadır.

2025 yılı için hedefimiz otelimizde oluşan tüm tehlikeli atıkların diğer atıklar ile karışmadan uygun şekilde tehlikeli atık depolama alanında biriktirilmesi ve lisanslı firmalara teslim edilmesi, aynı zamanda tehlikeli atık miktarını minimize edecek faaliyetlerin yürütülmesidir. Tehlikeli Atık miktarlarımızı kontrol ediyoruz. Mümkün olduğu kadar kullandığımız malzemelerin tehlikeli madde içermemesine, içerenlerin ise uygun şekilde bertaraf edilmesine özen gösteriyoruz.



KİMYASAL KULLANIMI

Kimyasal maddeler hayatımızda birçok alanda kullandığımız, hayatımızı kolaylaştıran ancak zararlı etkileri ile olumsuz sonuçlara da neden olabilen maddelerdir. Tesislerimizde bakım-onarım faaliyetlerinde ve temizlik faaliyetlerinde kimyasal kullanımı söz konusudur.

Çevreyi dikkate alarak temizlik yapmak, hijyenik olarak temizleyebilmek ve aynı zamanda sağlığı ve çevreyi mümkün olduğu kadar az olumsuz etkilemek anlamına gelir. Çevreye verilecek zararlar, sadece çevreye uyumlu temizlik ürünleri kullanarak değil aynı zamanda bu ürünleri tasarruflu kullanarak ve dozajını iyi ayarlayarak da en aza indirilebilir. Böylelikle kimyasalların çevreye toplam zararı önemli ölçüde azaltılabilir.

- ♻️ Kullandığımız tüm kimyasalların onaylı, etiketli ve uygun ambalajlarda olması, MSDS'lerin (Malzeme Güvenlik Bilgi Formu) tarafımıza ulaşmış olması önceliğimizdir. Satın alınan departman tarafından kimyasalların kullanımı, MSDS'leri içerisindeki bilgiler, kullanım miktarı ve yöntemleri, kişisel koruyucu donanım gereklilikleri ve "Kimyasal Dökülmelerinde Acil Durum Önlemleri Talimatı" na göre alınması gereken tedbirler konusunda kimyasal kullanacak çalışmamız eğitilmektedir.
- ♻️ Kimyasal depolarımız çevreye zarar verebilecek sızıntı, dökülme vb. durumlara karşı gerekli önlemler alınmış şekildedir. Kimyasal depolama kimyasalın cinsine, üretici firmanın depolama talimatına ve yönetmeliklere uygun olarak yapılır.

- ♻️ Kimyasalların güvenli bir şekilde bertaraf edilmesi için ilgili firmalarla çalışıyor ve kimyasal atıkların takibini yapıyoruz.
- ♻️ Kimyasal depolarımızda kimyasal muhafazasında tüm raflarda sızdırmaz tavalardan yararlanmaktayız. Bu şekilde kimyasalın herhangi bir şekilde dökülme / akma yoluyla su giderlerine ya da toprağa ulaşmasını engellemekteyiz. Kullandığımız genel kimyasalların biyolojik çözünürlüğü yüksek olup yeni alımlarda bu kriteri özellikle değerlendirmekteyiz.
- ♻️ Kimyasal kullanım miktarlarımızı kontrol ediyor, boşa ve yanlış kimyasal kullanımını engellemek için personel eğitimleri veriyoruz. Mümkün olduğunca konsantre ürünler tercih ediyoruz.
- ♻️ Havuzlarımızda uygun hijyenik uygulama için minimum miktarda kimyasal kullanan otomatik dozaj sistemleri kullanıyoruz.
- ♻️ Dışarıdan hizmet aldığımız haşere mücadele firmasının kullandığı ilaçların insan sağlığına ve çevreye zarar vermeyen ürün olduğunu garanti altına alıyoruz. Doğal tedbirlerden (sinek tutucu, yapışkanlı kağıt vb.) daha fazla yararlanmaya çalışıyoruz.



IX. ÇEVREYİ KORUMAK İÇİN DİĞER FAALİYETLERİMİZ

- ♻️ Odalarımızda misafir kullanımı için farklı bir talep gelmedikçe kurşun kalem kullanılmaktadır.
- ♻️ Yerel ekonomiye olan katkımızın farkındayız, bu sebeple tedarik edilen ürünlerin % 88 yakın çok büyük bir kısmı yerel pazardan tedarik edilmektedir. Bu tedarikçilerden 66 sı Muğla' nın yerli firmalarından seçilmiştir.
- ♻️ Tüm otellerimizin atık suları Atık Su Arıtma Tesislerine bağlıdır.
- ♻️ Otelimiz içinde kullanılan tüm yangın tüpleri ve endüstriyel soğuk hava odalarında ozon tabakasına zararlı CFC (Chlorofluorocarbon) gazları kullanılmamaktadır.
- ♻️ Misafirlerimizin okudukları ve elden çıkarmak istedikleri kitap, dergi ve gazeteleri çöpe atmamaları, otel içindeki kitap okuma alanımıza bırakmaları konusunda bilgilendirme yapılmaktadır. Aynı şekilde okumak istedikleri kitap, dergi, gazeteleri kitaplığımızdan seçerek almaları konusunda misafirler yönlendirilmektedir.
- ♻️ Misafirlerimiz, kullandıkları tıbbi atıklar, enjektörler ve boş ilaç kutuları, tıbbi atıkların toplanması konusunda eğitilmiş personelimiz bunları çevreye ve insana zarar vermeyecek şekilde toplamaktadır.
- ♻️ Misafirlere şehir gezisi sırasında toplu taşıma araçlarını kullanmaları önerilmektedir.
- ♻️ Meyve sebze dezenfeksiyon işlemleri için klor kimyasalı yerine ozon kullanıyoruz.

- ♻️ Paşa Beach Hotels olarak atık ve doğal kaynak kullanımının azaltılmasına yardımcı olmak amacıyla tesisimizdeki atıkları kaynağında ayrıştırıp Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı ile birlikte çalışarak Sıfır Atık Projesi'ne katkı sağlamaktayız. Karbon ayak izimizi azaltma hedefimiz doğrultusunda;
- ♻️ Egzoz salınımını önlemek amacıyla tedarik edilen ürünlerin mümkün olduğunca yakın mesafelerden temin edilmesi sağlanmaktadır.
- ♻️ Tedarikçilerimizi belirlediğimiz periyotlarda denetleyerek; çevresel yaklaşım, atık yönetimi, su ve atıksu politikası hususlarında uygunluğundan emin oluyoruz.
- ♻️ Sürekli teknik bakımlarla soğutma gazlarının atmosfere yayılmasını engelliyoruz.
- ♻️ Yiyecek ve içecek alımlarındaki ambalaj malzemelerinin geri dönüşümlü olmasına önem verilmektedir.
- ♻️ Satın alımlarda, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi belgesine veya uluslararası platformda kabul görmüş bir çevre sertifikasına sahip tedarikçilere öncelik verilmektedir.
- ♻️ Merkezi satın alma olarak sürdürülebilir satın alma anlayışı benimsenmiş ve bu anlayış ile paralel bir prosedür oluşturulmuştur.
- ♻️ Satınalma Prosedürümüz gereği ürün/cihaz tercihlerimizi Yeşil Satınalma Politikamız etkiliyor. Elektrikli cihazlarda A, B, C sınıfı ve üzeri doğa dostu cihaz tercih ediyoruz.
- ♻️ Satın almalarda mümkün olan her yerde büyük ambalajlı ürün tedarikini önceliğimiz olarak kabul etmekte, böylece fazla ambalaj atığı oluşumunu engellemeye çalışmaktayız.
- ♻️ Biyobozunurluk açısından tesiste kullanılan tüm eldivenlerde lateks tercih edilmektedir.

X. MİSAFİR ŞİKÂyet VE TALEP YÖNETİMİ

Paşa Beach Hotel olarak "Misafir Odaklılık" temel prensibimizdir. 100% misafir memnuniyeti hedefiyle hareket etmekte, onların ihtiyaçlarının ve beklentilerinin karşılanması için tüm gayretimizle çalışmaktayız.

Hizmet sektöründe üretim ve tüketimin eş zamanlı gerçekleşmesi nedeniyle hataların oluşması kaçınılmazdır. Ancak hizmet hatalarının başarılı bir şekilde telafi edilmesi; şikâyetlerin varlığından haberdar olunması, bu şikâyetlerin yönetimi ile ilgili hızlı çözüm üreten ve adalet olgusuna dayalı süreçlerin oluşturulması, personelin ve misafirlerimizin bu süreçlerle ilgili bilgilendirilmesi ve bu süreçlerin etkin bir şekilde uygulanmasıyla mümkün olacaktır.

Misafirlerimiz otelde kalış süresince ya da otelden ayrıldıktan sonra şikâyetlerini bildirebilirler. Etkin bir misafir geri bildirim süreci takibi misafirlerimizin online sitelere yapmış olduğu yorumlar guest relation tarafından takip edilebilmekte ve cevaplanabilmektedir. Bu geri bildirimler ilgili bölüm yöneticileri tarafından takip edilmekte, toplantılarımızda değerlendirilmekte ve iyileştirici faaliyetler belirlenmektedir.