

**PAŞABEY HOTEL 2024
YILI
SÜRDÜRÜLEBİRLİK
RAPORU**

İÇİNDEKİLER

- I. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU HAKKINDA**
- II. PAŞABEY 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

Paşabey 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: Kemeraltı Mah. 83 Sok. No: 15, 48700 Marmaris/MUĞLA

II. PAŞABEY HOTELS HAKKINDA



Marmaris'in merkezinde misafirlerini ağırlayan Paşabey Hotel Marmaris, yeşil ve mavinin kucaklaştığı bir atmosferde unutulmaz bir tatil deneyimi sunuyor. 134 odası bulunan tesisin odalarında; klima, LCD TV, duş kabini, banyo ve saç kurutma makinesi gibi olanaklar yer alıyor. Tesiste ayrıca; ücretsiz kablosuz internet erişimi ve ücretli kuaför gibi hizmetler de bulunuyor.

Tesisin SPA ve wellness bölümünde; kapalı havuz, hamam, sauna, masaj, kese ve vücut bakımı gibi olanaklar sayesinde yılın tüm yorgunluğundan arınma fırsatı bulabilirsin. Tesis, Dalaman Havalimanı'na 90 km, şehir merkezine ise 300 m mesafede konumlanıyor.

Kara manzaralı, konforlu odaları ile huzurlu bir konaklama deneyimi sunan Paşabey Hotel; Her Şey Dahil konsepti , 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

PAŞABEY HOTEL VİZYONU

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

PAŞABEY HOTEL MİSYONU

Çevre ve sosyal değerlere saygı göstererek konuklarına kendilerini özel hissedecekleri hizmetleri sürekli geliştirerek ve yenilikleri takip ederek sağlamak.

PAŞABEY 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/B2/9/77	SIFIR ATIK BELGESİ (Temel Seviye)	Tarih: 11/12/2020
Adı : ÜNTAŞ OTELCİLİK TURİZM İNŞAAT TAAHHÜT ANONİM ŞİRKETİ /PAŞABEY OTEL		
Adresi : MUĞLA,KEMERALTI Mahallesi, 83 SOKAK, No: 15-, MARMARİS,Türkiye		
Vergi No : 9170026004		
12/07/2019 tarihli ve 30829 sayılı Resmi 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: 11/12/2025		 e-imzalıdır Ömür ÖZDİL Çevre ve Şehircilik İl Müdürü
Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır. Belge Doğrulama Adresi: https://www.mugla.gov.tr/cevre-ve-sehircilik-bakanligi/belge-dogrulama Kodu : UA0TPTOT		

V. SOSYAL SORUMLULUK VE ETKİNLİKLER

SOSYAL SORUMLULUKLARIMIZ ve TOPLUMA KATKIMIZ

PASA HOTEL olarak topluluk olmanın değerlerimize sahip çıkarak sağlanabileceğinin bilincindeyiz. Toplumsal sorumluluklarımızın farkındayız ve gönüllülük esasına dayalı toplumsal faaliyetlerimizi yıl içerisinde personellerimizin ve çevre halkının 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.
-  Tesisimizde yapılan Türk Gecesi organizasyonu kapsamında, Türk yemekleri ve gelenekleri tanıtımına katkıda bulunmaktadır.
-  Tesisimizde bulunan bilgi panolarında yerel ulaşım imkânları, yakınımızda bulunan yerleşim bölgeleri, tarihi güzellikler ve arkeolojik kalıntıların bilgilendirmesini yaparak bölgemizin tanıtımına katkıda bulunmaktadır.

VI. EĞİTİMLERİMİZ

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

- ♻️ Yıllık eğitim programları doğrultusunda çalışanlarımıza Hijyen, Yangın, Afet, 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. 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. 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 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 163 adet güneş enerji paneli bulunmaktadır.
- ♻️ Odalarda kullanılan tv, klima sistemleri A++ dır.
- ♻️ 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, kış sezonunda açık tutularak iklimlendirme cihazlarının kullanımı azaltılmaktadır.

- ♻️ 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 kullanılan makinelerinin yanında kullanma talimatları bulunmaktadır ve kullanan çalışanlarımız makine kullanımı hakkında bilgi sahibidir.

Elektrik Tüketimi (Kw)	Toplam2023	Toplam2024	Fark	Değişim
	634.729,2680	676.841,2230	42.111,9550	6,6346
	Kişi Başı 2023	Kişi Başı 2024	Fark	Değişim
	14,1616	15,1239	0,9623	6,7955

Mazot (Lt)	Toplam2023	Toplam2024	Fark	Değişim
	0,5924	0,4939	- 0,0985	- 16,6231
	Kişi Başı 2023	Kişi Başı 2024	Fark	Değişim
	0,5924	0,4939	- 0,0985	- 16,6231

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” yerleştiriyor ve çalışanlarımızı bu konuda eğitiyoruz.

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

- ♻️ Tüm oda ve genel alan lavabo muslukları su akış hızı 4,5 lt’yi, duşlarda 9,5 lt’yi aşmayacak şekilde ayarlanacaktır. Düzenli olarak yapılan ölçümler ile uygulama takibi yapılacak ve yüksek debi tespiti durumunda düzeltilecektir.
- ♻️ 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.
- ♻️ 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.

Su Tüketimi m3	Toplam2023			Toplam2024	Fark		Değişim
	13.306,0000			14.770,0000	1.464,0000		11,0026
	Kişi Başı 2023			Kişi Başı 2024	Fark		Değişim
	0,3009			0,3300	0,0291		9,6867

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 Hotel 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.

- ♻ 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 uyarmaktayız.
- ♻ Tesis genelinde misafirlerimizin atıkları ayrıştırabilmesi için cam, plastik, organik, kâğıt, 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.
- ♻ 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.
- ♻ Kâğıt kullanımını azaltmak için Elektra web programına geçilmiştir.

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.

TOPLAM BİTKİSEL ATIK YAĞ KG	2023	2024	Fark	Değişim
	683,00	400,00	-283	-41,43484627

TOPLAM TEHLİKELİ ATIK KG	2023	2024	Fark	Değişim
	34,00	26,00	-8	-23,52941176

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 kimyasalı kullanacak çalışanımız 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.
- ♻️ 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 u Muğla’ nın yerli firmalarından seçilmiştir.
- ♻️ Otelimiz içinde kullanılan tüm yangın tüpleri ve endüstriyel soğuk hava odalarında ozon tabakasına zararlı CFC (Chlorofluorocarbon) gazları kullanılmamaktadır.
- ♻️ 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.
- ♻️ Paşabey Hotel 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.
- ♻️ 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 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.

X. MİSAFİR ŞİKÂyet VE TALEP YÖNETİMİ

Paşabey 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 takip edilebilmektedir.