

|                                                                                   |                                      |                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------|-----------|
|  | SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM<br>SİSTEMİ | Doküman No      | 0001      |
|                                                                                   |                                      | Yayın Tarihi    | Ocak 2023 |
|                                                                                   |                                      | Revizyon No     | 01        |
|                                                                                   |                                      | Revizyon Tarihi |           |
|                                                                                   |                                      | Sayfa No        | 1 / 25    |

## RAMADA ENCORE BY WYNDHAM İZMİR HOTEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKASI VE SÜRDÜRÜLEBİLİR YÖNETİM SİSTEMİ

### Ramada Encore By Wyndham İzmir olarak;

Ramada Encore By Wyndham İzmir Hotel, tüm çalışanlarıyla birlikte doğa ve çevreyi koruyarak en iyi kalitede hizmet sunmak için gereken kararlılığa ve çalışma gücüne sahiptir.

Toplam kalite anlayışıyla hareket ederken, kalite yönetim sistemimizin dinamik yapısını korur, geliştirir ve etkinliğini sürekli kılarız.

İçinde yaşadığımız çevreyi korumak, yerel halka gerekli desteği vermek ve devamlılığını sağlamak amacıyla; Ülkemizde yürürlükte olan çevre mevzuat, kanun ve yönetmeliklere uyar, tüm yasal gereklilikleri eksiksiz yerine getiririz.

Faaliyetlerimizi yürütürken çevreye etkilerini tespit eder, olumsuz etkileri, olası tehlikeleri ve atıklarımızı kontrol altına alır, hava, su ve toprak kirlenmesini, enerji tüketimini en aza indirmek için gerekli önlemleri alır ve doğal kaynakların etkin kullanımını sağlar, tarihi yerlerin korunmasında gerekli desteği sağlarız. Faaliyetlerimizi kontrol eder ve sürekli iyileştiririz.

Otelimiz misafirlerinin sağlığı ve güvenliği için; Gıda güvenliği yönetim sistemi uygulaması ile hijyen şartlarını ön planda tutar, sağlıklı gıda üretimi ile ilgili tüm ulusal ve uluslararası standartlara ve yasal mevzuat hükümlerine uyar, misafirlerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılar ve faaliyetlerimizi sürekli geliştirerek yenileriz.

Bu ilkeler ışığında ulusal ve uluslararası pazarda faaliyet göstererek rekabet eden otelimiz her zaman lider olabilmek için gereken kararlılığı gösterecektir.

### Vizyonumuz;

Ramada Encore By Wyndham İzmir otelleri, sunduğu kaliteli hizmet ve misafir memnuniyeti ile sektörün en önde gelen oteli olarak, yurt içi ve dışında, almayı hak ettiği ödülleriyle, tanınan bir oteldir. Çalışanların ve yöneticilerin birinci derecede tercih ettikleri huzurlu bir çalışma ortamında en iyi marka olmanın verdiği güvenle sürekli büyür ve gelişir.

|                                                                                   |                                      |                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------|-----------|
|  | SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM<br>SİSTEMİ | Doküman No      | 0001      |
|                                                                                   |                                      | Yayın Tarihi    | Ocak 2023 |
|                                                                                   |                                      | Revizyon No     | 01        |
|                                                                                   |                                      | Revizyon Tarihi |           |
|                                                                                   |                                      | Sayfa No        | 2 / 25    |

### **Misyonumuz;**

Biz, turizm sektöründe, dünya da söz sahibi olarak yeni yatırımlar için fırsatlar oluşturur, çalışanlarımızla bir ekol yarattığımıza inanırız. Sunduğumuz hizmetin kalitesiyle misafirlerimizin ülkemizden ve otelimizden her zaman memnun bir şekilde ayrılmalarını sağlar, ülkemizin tarih ve kültür tanıtımına katkıda bulunuruz.

### **RAMADA ENCORE BY WYNDHAM İZMİR HOTEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKASI**

Ramada Encore By Wyndham İzmir Hotel olarak temel amacımız ürün ve hizmetlerimizde en üst seviyede misafir memnuniyeti sağlamaktır. Bu hedef doğrultusunda ilerlerken aşağıda belirtilmiş olan maddeler temel prensiplerimizi oluşturmaktadır;

#### **Yasal Düzenlemeler**

Ramada Encore By Wyndham İzmir Hotel;  
Sağlık, güvenlik, iş gücü ve çevresel konular da dahil olmak üzere yürürlükteki tüm yerel, ulusal ve uluslararası mevzuat ve düzenlemeleri uygular, takip eder ve güncelliğini garanti eder. Geçerli tüm yasal ihtiyaçları barındıran yasal yükümlülük uygunluğunu ilke edinir.

#### **İnsan Hakları**

Ramada Encore By Wyndham İzmir Hotel faaliyetleri ile ilgili olarak uluslararası kabul görmüş tüm insan haklarına saygı göstermeyi ilke edinir ve bu kapsamdaki tüm mevzuat ve sözleşmelere uygun faaliyet gösterilir. Bu amaçta tüm misafir ve çalışanlarımızı ırk, renk, cinsiyet, din, görüş, yaş, sosyal ve medeni durum, aile kökeni, fiziksel veya zihinsel engel ve cinsel yönelim ayrımı yapılmadan eşit haklara göre değerlendiririz.

Binamızı oluştururken, özel ihtiyacı olan misafir ve çalışanlarımızın ihtiyaçlarını düşünüyor, herkes için erişilebilir hizmet anlayışını ilke ediniyoruz. Bu kapsamda İzmir Büyükşehir Belediyesi tarafından engelsiz turizm kapsamında 2 yıldızlı kırmızı bayrağa sahibiz.

|                                                                                   |                                      |                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------|-----------|
|  | SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM<br>SİSTEMİ | Doküman No      | 0001      |
|                                                                                   |                                      | Yayın Tarihi    | Ocak 2023 |
|                                                                                   |                                      | Revizyon No     | 01        |
|                                                                                   |                                      | Revizyon Tarihi |           |
|                                                                                   |                                      | Sayfa No        | 3 / 25    |

### **Misafir Memnuniyeti ve Güvenliği**

Misafirlerimizin memnuniyeti bizim var olma sebebimizdir. Rekabet gücümüzü misafir memnuniyetini sağlayarak arttırabileceğimize ve bu sayede yer aldığımız pazarlarda çok daha iyi yerlere gelebileceğimize inanıyoruz. Misafirlerimizin şikâyetlerini takip etmek, konuyla ilgili misafirlerimizi bilgilendirmek ve çözmek yoluyla şikâyetlerini fırsat haline getirmek ilk hedefimizdir.

Bu doğrultuda her hafta yapılan toplantılarda değerlendirmelerimize göre her departman aksiyon alıyor ve müşteri memnuniyetimizi arttırıyoruz.

### **Çalışanların Güvenliği ve İnsan Kaynaklarına Yatırım**

Ramada Encore By Wyndham İzmir Hotel İnsan Kaynakları süreçlerindeki ana temelde insana, dolayısıyla çalışanlarımıza verdiğimiz değer ile oluşturulmaktadır. Ramada Encore By Wyndham İzmir Hotel çalışanlarının sağlık, güvenlik ve mutluluğu, stratejik hedeflerimiz olan büyüme, karlılık ve yeni fırsatlar yaratma odağımızın ayrılmaz bir parçasıdır. Bu hedefimize katkıda bulunacak tüm çalışanlarımız eşit eğitim olanaklarımızdan faydalanır.

Ramada Encore By Wyndham İzmir Hotel, personelinin ve iş ortaklarının sağlığı, güvenliği ve çalışanlarımızın çalışma süreleri konusunda yasal mevzuat yükümlülükleri yakından takip ediyor ve bu yükümlülükler göre çalışanlarımızın temel haklarını koruma altına alıyoruz.

### **Çocuk Haklarının Korunması ve İstismarın Engellenmesi Politikası**

Ramada Encore By Wyndham İzmir Hotel çocukların her türlü sömürsünü kınar ve staj, eğitim dışında 18 yaş altı çocuklar çalıştırılmaz. Ramada Encore By Wyndham İzmir Hotel çocuk haklarına saygı, çocuk istismarının önlenmesi, bakıma ve korunmaya muhtaç çocuklara yardım konularında faaliyet gösteren tüm yasal kuruluşlarla işbirliği içerisinde olacağını taahhüt eder.

Ramada Encore By Wyndham İzmir olarak çocuk istismarının engellenmesine yönelik çalışmalarımızın temeline eğitimi alarak bu kapsamda;

|                                                                                   |                                      |                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------|-----------|
|  | SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM<br>SİSTEMİ | Doküman No      | 0001      |
|                                                                                   |                                      | Yayın Tarihi    | Ocak 2023 |
|                                                                                   |                                      | Revizyon No     | 01        |
|                                                                                   |                                      | Revizyon Tarihi |           |
|                                                                                   |                                      | Sayfa No        | 4 / 25    |

Ramada Encore By Wyndham İzmir herhangi bir taciz veya ayrımcılığa tolerans göstermemektedir.

Çocukların korunması için üstüne düşen sorumluluklarını yerine getirmektedir.

Herhangi bir çocuk istismarı gözlemlendiğinde kurallarımız gereği tesis yöneticilerimizin bilgilendirilmesi ve gerekli yaptırımların uygulanmasını sağlamak ve gerektiğinde kolluk kuvvetlerini bilgilendirme yapmaktadır.

Ramada Encore By Wyndham İzmir çocuk refahının ve çocukların her türlü zarardan korunmasının son derece önemli olduğunun farkındadır. Her türlü istismardan korunmaktadır.

#### **Gıda Güvenliği Politikamız**

Gıda zincirinde, gıda güvenliği politikalarına uygun kaliteli ürünleri sunmak, sürekli iyileştirmeler yapmak ve hijyen gereksinimlerini ön planda tutmak için bir gıda güvenliği ekibine sahibiz. Gıda güvenliği ekibimiz her ay toplanarak gerekli aksiyonları alır.

Bu doğrultuda otelimiz;

Ulusal ve Uluslararası yasal şartlar çerçevesinde misafir memnuniyetinin sağlanmasında, tüm çalışanlarımızı eğiterek Kalite ve Gıda Güvenliği Yönetim Sistemine dâhil edip misafirlerimize kaliteli ve insan sağlığı için güvenli ürün ve hizmetler sunmaktadır.

Hem yasal ve düzenleyici şartlara hem de misafirlerle karşılıklı hemfikir olunmuş gıda güvenliği şartlarına uymaktadır.

Kalite ve gıda güvenliği yönetim sisteminin etkinliğini sürekli denetleyerek gerekli görülen iyileştirmeyi sağlamaktadır.

|                                                                                   |                                      |                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------|-----------|
|  | SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM<br>SİSTEMİ | Doküman No      | 0001      |
|                                                                                   |                                      | Yayın Tarihi    | Ocak 2023 |
|                                                                                   |                                      | Revizyon No     | 01        |
|                                                                                   |                                      | Revizyon Tarihi |           |
|                                                                                   |                                      | Sayfa No        | 5 / 25    |

ISO 22000 Yönetim Sistemi standartlarını benimseyip, yönetim sistemlerimizin sürekli iyileşmesini sağlamaktadır.

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

Yerel ekonomiye katkımızın farkında olarak tedariklerimizin büyük kısmını yerel üreticilerden yapmaktayız. Ürün alımlarında niteliği ve kalitesini kullanıcılara değerlendiriyor ve analiz ediyoruz. Tedarikçi seçiminde adil dürüst ve tarafsız davranıyoruz.

Sürdürülebilir turizm için, enerji, su ve atık verimliliği yüksek, çevre dostu ürünler ve hizmetler satın alıyoruz.

Tedarikçilerimizi politikamız doğrultusunda çevre, iş sağlığı ve güvenliği standart ve mevzuatlarına uyumunu teşvik eder ve bu alanlarda işbirliği yapmaya özen gösteririz.

#### **Sosyal Sorumluluk**

Bulduğumuz topluluk ile bağ kurma ve toplumsal sorunların çözümünde yer alma konularında yaptığımız çalışmaların, turizmde sürdürülebilirliğin sağlanmasına katkı sağlamayı hedefliyoruz. Bu prensiplere göre hem ulusal hem de uluslararası pazarlarda rekabet eden otelimiz her zaman lider olma yolunda ilerler, bu amaç için gerekli kaynakları sürekli geliştirir ve sağlar. Bölgemizin doğal ve kültürel mirası hakkında misafirlerimiz ve çalışanlarımızı bilgilendiriyoruz. Aynı zamanda hayvan dostu bir otel olmaktan mutluluk duyuyoruz.

|                                                                                   |                                      |                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------|-----------|
|  | SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM<br>SİSTEMİ | Doküman No      | 0001      |
|                                                                                   |                                      | Yayın Tarihi    | Ocak 2023 |
|                                                                                   |                                      | Revizyon No     | 01        |
|                                                                                   |                                      | Revizyon Tarihi |           |
|                                                                                   |                                      | Sayfa No        | 6 / 25    |

Ramada Encore By Wyndham İzmir olarak çalışanlarımızın bir kaynak değil, bir “değer” olduklarının farkındayız. Bu farkındalık ile hareketle çalışanlarımıza “Birlikte Varız” sloganı ile yaklaşıyoruz. Yönetim felsefemizi, değerlerimizi ve becerilerimizi çalışanlarımızla birlikte oluşturuyoruz.

Bu kapsamda;

Eğitimli, güler yüzlü, samimi çalışanlarımızla misafirlerimize özgürce tatil yapacakları benzersiz hizmetler sunulmaktadır.

İnsan sağlığına ve güvenliğine özen ve öncelik verilmektedir.

Kültür, dil, din, ırk ve cinsiyette ayırım yapmadan, önyargısız ve eşit davranmaktadır.

Gelişime ve değişime önem veren katılımcı yönetim politikası izlenmektedir.

Grup içi, grup dışı belirli işyerleri ile anlaşarak çalışanların özel indirimlerden yararlanmasını sağlanmaktadır.

Sezon içerisinde çalışanlarımıza yönelik eğlence ve partiler düzenlenerek motivasyon arttırılmaktadır.

Güvenli ve sağlıklı çalışma koşulları yaratarak çalışanlarımızın sağlığının bozulmasının önlenmesi, takım çalışmasının teşvik edilmesi ve her seviyede çalışanımıza liderlik ederek onları yönetime dâhil etmek amaçlanmaktadır.

|                                                                                   |                                      |                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------|-----------|
|  | SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM<br>SİSTEMİ | Doküman No      | 0001      |
|                                                                                   |                                      | Yayın Tarihi    | Ocak 2023 |
|                                                                                   |                                      | Revizyon No     | 01        |
|                                                                                   |                                      | Revizyon Tarihi |           |
|                                                                                   |                                      | Sayfa No        | 7 / 25    |

### Çevreye Saygı - Enerji Tasarrufu

Enerji kaynaklarımızın sınırlı olduğunun bilincinde olup, daha az enerji ve su tüketimini desteklemek için tüketim verilerimizi takip ediyor, çalışanlarımızı bilinçlendiriyor, enerji verimliliğinin sürekli iyileştirilmesini sağlamak için çalışmalar yapıyoruz. Çevreye zarar vermemek için atıklarımızı ve tehlikeli atıklarımızı ilgili geri dönüşüm firmalarına yollayarak doğayı kirliletmeyecek şekilde dönüştürüyoruz. Bölgemize özel bitki ve hayvan türlerini korumak için özen gösteriyoruz. Aynı zamanda İzmir'in ilk bisiklet dostu oteliyiz.

### İş sağlığı ve güvenliği politikası

Ramada Encore By Wyndham İzmir olarak, faaliyetlerimizi yasal mevzuatlara, çevre ve iş güvenliği standartlarına uygun olarak gerçekleştiririz.

Faaliyetlerimizin çevre, iş sağlığı ve güvenliği alanlarındaki etkilerini ve risklerini belirler, bu risklerin ortaya çıkmasını önlemek veya istenmeyen etkilerini azaltmak için gerekli tedbirleri alırız. Sıfır kazayı hedefleyerek, iş sağlığı ve güvenliğini kurumsal kültürümüz haline getirmek için iş sağlığı ve güvenliği uzmanımızdan eğitimler alıyoruz.

Ramada Encore By Wyndham İzmir olarak çalışanlarımızın iş yeri çalışma koşullarının iyileştirilmesi, meslek hastalıklarından korumak ve sağlıklı yaşamak konusunda teşvik etmek ile uygun çalışma ortamlarının sağlanmasını amaçlıyoruz.

Bu kapsamda;

Otelimizin bir iş sağlığı ve güvenliği uzmanı ve her ay kontrole onunla gelen iş yeri hekimimiz vardır. İş sağlığı ve güvenliği uzmanımız tarafından eğitimler verilmektedir.

Yasal şartlar ve kendi şartlarımız çerçevesinde güvenli ve sağlıklı iş yeri, iş hijyeni ile ekip ruhu oluşturarak insan sağlığı korunmaktadır.

Tüm çalışanlarımızı eğitimler yardımıyla bilinçlendirmeyi ve kalıcı davranış değişikliği yaratılmaktadır.

İş sağlığı ve yönetim sistemin planlanması, uygulanması, performans değerlendirmesi ve iyileştirme faaliyetlerinde çalışanların katılımının sağlamaktadır.

Kendilerinin, diğer çalışanların ve misafirlerimizin sağlık ve güvenliklerini

|                                                                                   |                                      |                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------|-----------|
|  | SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM<br>SİSTEMİ | Doküman No      | 0001      |
|                                                                                   |                                      | Yayın Tarihi    | Ocak 2023 |
|                                                                                   |                                      | Revizyon No     | 01        |
|                                                                                   |                                      | Revizyon Tarihi |           |
|                                                                                   |                                      | Sayfa No        | 8 / 25    |

tehlikeye atmamayı temel görev olarak benimsemektedir.

Risk ve fırsat analizlerimizi gözden geçirerek sıfır kaza hedef kültürünü ve sürekli iyileştirmeyi sağlamaktadır.

#### **Kalite politikası**

Ramada Encore By Wyndham İzmir olarak, müşteri memnuniyetini sağlayarak rekabet gücümüzü artırabileceğimize, yer aldığımız pazarlarda çok daha iyi yerlerde olmayı hedefliyoruz. Hedefimiz, taahhüt etmiş olduğumuz hizmetleri yüksek kalitede en iyi şekilde karşılamaktadır. Bunu başarabilmek için en güçlü desteği, alanında uzman ekibimizden almaktayız. Mevcut kalite ve şikâyetleri ele alma sistemimizin, her bir çalışanımız tarafından bilinçli uygulanması, hizmet kalitemizin ve müşteri memnuniyetinin sürekli olarak iyileştirilmesine katkı sağlayacaktır.

Sürdürülebilir hayat doğrultusunda, Turizm sektöründe öncü, uzun vadeli değer yaratmayı planlıyoruz.

|                                                                                   |                                   |                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------|-----------|
|  | SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ | Doküman No      | 0001      |
|                                                                                   |                                   | Yayın Tarihi    | Ocak 2023 |
|                                                                                   |                                   | Revizyon No     | 01        |
|                                                                                   |                                   | Revizyon Tarihi |           |
|                                                                                   |                                   | Sayfa No        | 9 / 25    |

## SÜRDÜRÜLEBİLİR YÖNETİM SİSTEMİ KAPSAMI

Ramada Encore By Wyndham İzmir yönetimi; ürün üretiminde ve hizmet gerçekleşmesinde sürdürülebilirliğin sağlanması, uygulanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için yükümlülüklerini getirmektedir.

Yasal şartlara uyma, “Kalite, Çevre, İsg, Gıda Güvenliği, Sürdürülebilirlik, Çevresel Sürdürülebilirlik Politikası, Çocuk Koruma Politikası, Doğa ve Kültürel Mirasın Korunması Politikası, İnsan Hakları ve İş Etiği Politikası, Satın Alma Politikası, Sosyal Sürdürülebilirlik Politikası, Taciz&İstismar ve Ayrımcılığı Önleme Prosedürü, Misafir Memnuniyeti Politikası” oluşturma ve bunu personeline, tüm misafirlerine beyan etme, sistemin yürütülmesi için gerekli kaynakları sağlama ve %100 yerine getirme konusunda “Ramada Encore By Wyndham İzmir” olarak taahhüt ediyoruz. Aynı zamanda ilgili bakanlıklar, yerel yönetimler ile diğer kurum ve kuruluşların yasal mevzuatlarını izleme ve uygulama, misafir haklarının korunması, çevre koruması ile doğayı korumak, misafirlerin ve çalışanların mal ve can güvenliğini sağlama, biyoçeşitliliği koruma, yaban hayvanlarını koruma, yerel halkı destekleme, yerel halkı istihdam etme, yerel satın alma, kültürel mirası koruma ve destekleme, tüm çalışanlarına fırsat eşitliği sağlama da taahhütleri arasındadır.

Sürdürülebilir Yönetim Sistemi iyileştirilmesine yönelik planlamalar yapıp, alt yapıyı sürekli daha iyi bir duruma getirmeye çalışmakta yönetimin taahhütleri arasındadır.

Belirlenen aralıklarla üst yönetim tarafından sürdürülebilir yönetim sistemi gözden geçirilmekte ve gerekli kaynaklar sağlanmaktadır.

Sürdürülebilir Yönetim Sistemi, Risk ve Kriz Yönetimi’ ni “Risk ve Fırsat Analiz Planı” nda tanımlamıştır. Sürdürülebilir Yönetim Sistemi ile sürdürülebilirlik performansını sürekli olarak iyileştirir ve hedeflerini gerçekleştirmek için çalışmalar yapar.

|                                                                                   |                                      |                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------|-----------|
|  | SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM<br>SİSTEMİ | Doküman No      | 0001      |
|                                                                                   |                                      | Yayın Tarihi    | Ocak 2023 |
|                                                                                   |                                      | Revizyon No     | 01        |
|                                                                                   |                                      | Revizyon Tarihi |           |
|                                                                                   |                                      | Sayfa No        | 10 / 25   |

## Yasal Uyum

Otellerimiz, sağlık, güvenlik, iş gücü ve çevresel konular da dahil olmak üzere yürürlükteki tüm yerel/bölgesel, ulusal ve uluslararası mevzuat ve düzenlemeleri uygular, takip eder ve güncelliğinden emin olur. Geçerli tüm yasal ihtiyaçları barındıran “Yasal Yükümlülük Uygunluk Formu” nu sürekli olarak takip eder.

## Raporlama ve İletişim

Otelimiz sürdürülebilirlik politikasını, eylemlerini ve performansını misafirler ve tedarikçileri de olmak üzere tüm paydaşlarına iletir ve desteklerini alır.

## Paydaşlarla İletişimimiz;

*Çalışanlarımız:* Şirketimiz, çalışanları ile iç ve dış eğitimler, haftada 3 gün yapılan departman toplantıları, performans değerlendirmeleri ile sürekli bir iletişim halindedir.

*Misafirlerimiz:* Misafir Memnuniyet Anketleri, Sosyal Medya

*Tedarikçiler:* Satın alma şartnameleri, tedarikçi denetimleri, Tedarikçi Değerlendirme Sistemi, toplantılar, görüşmeler

*Üniversiteler ve Liseler:* Stajyer Programı, konferans-toplantı katılımı

|                                                                                   |                                      |                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------|-----------|
|  | SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM<br>SİSTEMİ | Doküman No      | 0001      |
|                                                                                   |                                      | Yayın Tarihi    | Ocak 2023 |
|                                                                                   |                                      | Revizyon No     | 01        |
|                                                                                   |                                      | Revizyon Tarihi |           |
|                                                                                   |                                      | Sayfa No        | 11 / 25   |

## Personel Katılımı

İş Prensiplerimiz;

Ramada Encore By Wyndham İzmir çalışanlarına değer veren, doğal hayatın korunması için çalışan, bölge halkını destekleyen, öğrencilere iş imkânı yaratmayı hedeflemiş, sürdürülebilir turizme katkıda bulunan ve çevre dostu bir oteldir.

Otellerimizde çalışan personel ile sürdürülebilirlik yönetim sisteminin geliştirilmesi ve uygulanması ile işbirliği içinde hareket edilir ve sürekli eğitimlerle bilgiler güncellenir. Personeline otelimiz sistemin işlemesindeki rolleri ve sorumlulukları hakkında bilgi verir. Sürdürülebilirlik sistemini kanıtlayan belgeler, personellerin görevleri doğrultusunda aldıkları eğitimler, kurslar, sertifikalar vb. belgeleri İnsan Kaynakları Departmanında saklı tutar. Personellerin devamlılık düzeyleri takip edilir ve raporlanır.

Otelimiz çalışan personellerin eğitim ve rehberlik kayıtlarını 'Eğitim Katılım Formu' ile saklı tutar ve gerektiğinde kullanır. Personel ilgili disiplinlerde, becerilerde sertifika ve niteliklere sahiptir.

Eşitlik, İnsan Hakları ve Erişim;

Şirketimiz özel korumalı gruplar ve diğer savunmasız gruplara yönelik ticari, cinsel veya başka herhangi bir istismar veya tacize karşı Taciz, İstismar ve Ayrımcılığı Önleme Prosedürü' nü uygular ve prosedürün uygulanması için önlemler alır.

Otellerimiz çalışanlarının yaşlarını kayıt altında tutar. Tüm çalışmalar Türkiye'de yürürlükte olan kanunlar ve yasal mevzuat doğrultusunda yürütülür. Otellerimiz içerisinde bulunan kameralarla kontrol sağlanır ve herhangi olası olumsuzlukta derhal kanıt yoluna gider. Personeller çalışmaya başlamadan önce oryantasyon eğitimine tabi tutulur ve bu

|                                                                                   |                                      |                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------|-----------|
|  | SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM<br>SİSTEMİ | Doküman No      | 0001      |
|                                                                                   |                                      | Yayın Tarihi    | Ocak 2023 |
|                                                                                   |                                      | Revizyon No     | 01        |
|                                                                                   |                                      | Revizyon Tarihi |           |
|                                                                                   |                                      | Sayfa No        | 12 / 25   |

eğitimde tacize hangi davranışların girdiği, tacize sebebiyet veren hareketlerin olması durumunda iş akdinin feshedileceğini personeline bildirir.

### Misafir Deneyimi

Misafirlerimiz var olma sebebimizdir. Her türlü kaynaktan gelen tüm misafir şikâyetlerini takip etmek, şikâyetleri çözümlmek ve misafirlerimizi bu konuda bilgilendirerek şikâyetleri kendimiz için fırsata dönüştürmek ilk hedeflerimizden biridir. Kullanmaya başladığımız her odada bulunan QR kodlar ile mobil aplikasyon indirmeden misafir ile iletişimimizi bir adım ileriye taşıdık.

Yönetim ve departmanların Kalite Hedefleri belirlenirken misafir anketleri değerlendirme sonuçları da dikkate alınır. Tüm aksiyonlar bu hedeflere göre belirlenir. Wyndham grubunun medallia sistemi ile misafirlerimiz konakladıktan sonra onlara konaklamaları hakkında bir anket gönderilir. Bu sayede misafirlerimizin yorum takibini yaparız. Misafir oteldeyken alınan geri bildirimler mutlaka departman yöneticilerine iletilir. Misafirlerimizin konaklamasından sonra anket ve yorumlamalar üzerine satış pazarlama ekibimiz yorumlara cevap yazıp gerektiğinde arayarak misafirlerimiz ile iletişimde olmaktadır.

Misafirlerimizin yorumları, istekleri, şikâyetleri doğrultusunda ilgili departmanlar her hafta toplanar değerlendirme yapıp aksiyonlarını istek ve şikâyetlere göre değiştirirler. Her misafirin yorumu bizim için çok kıymetlidir.

### Tanıtım ve Pazarlama

Otelimiz tanıtımlarında yanıltıcı bilgi verilmez, otelimizdeki hizmet ve ürünle ilgili bilgiler verilir. Doğruluk ve şeffaflık ilkesi doğrultusunda hareket edilir.

Hizmet anlayışımız, vizyon ve misyonumuz, Kalite Yönetim Sistemimiz otel sitelerimizde misafirlerimizle paylaşılır ve her daim ulaşılabilir.

|                                                                                   |                                      |                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------|-----------|
|  | SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM<br>SİSTEMİ | Doküman No      | 0001      |
|                                                                                   |                                      | Yayın Tarihi    | Ocak 2023 |
|                                                                                   |                                      | Revizyon No     | 01        |
|                                                                                   |                                      | Revizyon Tarihi |           |
|                                                                                   |                                      | Sayfa No        | 13 / 25   |

## Binalar ve Altyapı

Uyum, Su ve Mülkiyet Hakları;

Otelimiz arazi kullanımında içinde bulunan yerel veya bölgedeki faaliyetlerle ilgili yasalara farkındalık ve uyum gösterir. Tüm lisans ve izinler günceldir. Şirket tarafından alınan toprak, su ve mülkiyet haklarının tamamı yerel bölgede yaşayanların haklarına uygun olarak alınmış, belgelenmiştir.

Etki ve Bütünlük;

Otelimiz mevcut arazisinde doğal ve kültürel çevrenin kapasitesi ve bütünlüğünü göz önünde bulundurarak, yer seçimi, tasarım ve erişim faaliyetlerinde görsel ortam, peyzaj, kültürel ve doğal miras dikkate almaktadır. Biyolojik olarak hassas alanların korunması ve doğaya zarar verilmemesi öncelikleri arasındadır. Arkeolojik alanlar, kültürel miras alanları ve kutsal alanların, doğal alanların ve korunan alanların bütünlüğü korunmaktadır. Tehdit altındaki veya korunan türler yerinden edilmeyerek ve tüm vahşi yaşam alanlarına olan etkiler korunacak ve azaltılacak şekilde faaliyetlerde bulunmaktadır.

Sürdürülebilir Uygulamalar;

Binalarda sürdürülebilir tasarım, malzeme ve inşaat uygulamaları mümkün olan en uygun sertifikaya göre tercih edilir. İnşaatlardan kaynaklanan atıklar çevresel açıdan sağlıklı bir şekilde ayrıştırılır ve bertaraf edilir.

Otelimiz içinde yer aldığı yerel bölgeden temin edilen malzemeler, uygulamalar ve el sanatları, elverişli ve uygun olan yerlerde, binalarda ve tasarımlarda kullanılırken; sürdürülebilir kaynaklardan elde edilen doğal bitkiler, egzotik ve istilacı türlerden kaçınılarak, peyzaj ve dekorasyonda kullanılır. Bitkiler, bölgenin iklim koşullarına uygun olarak seçilir.

|                                                                                   |                                      |                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------|-----------|
|  | SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM<br>SİSTEMİ | Doküman No      | 0001      |
|                                                                                   |                                      | Yayın Tarihi    | Ocak 2023 |
|                                                                                   |                                      | Revizyon No     | 01        |
|                                                                                   |                                      | Revizyon Tarihi |           |
|                                                                                   |                                      | Sayfa No        | 14 / 25   |

Bilgi ve Yorumlama;

Otelimiz doğal çevre, yerel bölge kültürü ve kültürel miras hakkında yeterli bilgiyi bünyesinde bulundurur. Resepsiyonda ve diğer alanlarda çalışan personele yeterli bilgilendirme ile ilgili oryantasyon eğitimleri verilmektedir. Misafir alanlarında bulunan televizyonlarda izmire ait kültürel mirasın tanıtılması ile desteklenmektedir.

### Yerel Bölge Toplumu İle İlişkiler

#### Yerel Bölge Halkının Desteklenmesi

Otelimiz, yerel bölge halkını desteklemektedir. Bölgede bulunan meslek liseleri, üniversite ve diğer eğitim kurumlarıyla destek verilecek eğitimler ve stajlar hakkında iş birliği içerisindeyiz.

#### Yerel Bölge Halkı İstihdam

Otelimiz yerel istihdamı desteklemektedir. Bölge sakinlerinin istihdam oranlarını arttırmak amacıyla üniversiteler, belediyeler ve İŞKUR ile iş birliği içindedir. Fırsat eşitliği çerçevesinde pozisyonunun gerekliliklerini karşılayan herkese ırk, dil, din ayrımı olmadan istihdam olanağı sağlanmaktadır.

#### Yerel Satın Alma

Yerel tedarikçilere öncelik veren bir satın alma politikası uygulanmaktadır. Tesislerimiz için tedarikçiler belirlenirken üretim alanlarında denetimler yapılmakta ve belirli zaman aralıklarında bu denetimler tekrarlanmaktadır. Ramada Encore By Wyndham İzmir olarak bölgesel kalkınmayı desteklemek adına tedarikçiler, ihtiyacı ve gereklilikleri karşılaması durumunda bölgeden seçilir. Ayrı olarak hazırlanmış ve uygulanan bir satın alma politikamız bulunmaktadır.

|                                                                                   |                                      |                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------|-----------|
|  | SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM<br>SİSTEMİ | Doküman No      | 0001      |
|                                                                                   |                                      | Yayın Tarihi    | Ocak 2023 |
|                                                                                   |                                      | Revizyon No     | 01        |
|                                                                                   |                                      | Revizyon Tarihi |           |
|                                                                                   |                                      | Sayfa No        | 15 / 25   |

### Yerel Girişimciler

Otelimiz, yerel girişimcileri bölgenin doğasına, tarihine ve kültürüne dayanan sürdürülebilir ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi ve satışını desteklemektedir. Bölge halkına ait işletmelere ticari faaliyet için misafirlerini yönlendirmektedir. İş birliği içerisinde çalıştığı hizmet sağlayıcılarına yaptıkları faaliyetlerin kalitesi ve sürdürülebilirliği konusunda yaptığı tedarikçi ziyaretlerinde tavsiyelerde bulunmakta ve gelişimlerine destek vermektedir.

### Fırsat Eşitliği

Fırsat eşitliği çerçevesinde pozisyonunun gerekliliklerini karşılayan herkese ırk, dil, din ayrımı olmadan istihdam olanağı sağlanmaktadır. Özel korumalı gruplardan bir kişi gelirse yasalara uygun şekilde istihdam edilir. Bilgi, beceri, eğitim ve yetkinlik olarak o pozisyonun gerekliliğini karşılayan ve performansı beklenen seviyenin üstünde olan çalışanlar bir üst pozisyona terfi ederler. Riskli grupta çalışanlar da diğer çalışanlarla aynı haklara sahiptir.

### İyi-Saygın Çalışma

Çalışma haklarına saygı duyulmakta güvenli ve emniyetli bir çalışma ortamı sağlanmaktadır. Çalışanlara, asgari ücretin altında ödeme yapılmamaktadır. Düzenli eğitim, deneyim ve ilerleme fırsatları sunulur. Tüm personel için alınan eğitimin seviyesini ve sıklığını gösteren eğitim kayıtları tutulur. Tesis bünyesindeki tüm çalışanlar için su, sanitasyon ve hijyen imkanları sağlanmaktadır. Çalışan memnuniyeti izlenir. Çalışan şikayet mekanizması mevcuttur.

|                                                                                   |                                              |  |                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--|-----------------|-----------|
|  | <b>SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM<br/>SİSTEMİ</b> |  | Doküman No      | 0001      |
|                                                                                   |                                              |  | Yayın Tarihi    | Ocak 2023 |
|                                                                                   |                                              |  | Revizyon No     | 01        |
|                                                                                   |                                              |  | Revizyon Tarihi |           |
|                                                                                   |                                              |  | Sayfa No        | 16 / 25   |

## Kültürel Miras Etkileşimleri

### Kültürel Etkileşimler

Kültürel veya tarihsel açıdan hassas alanlara yapılan ziyaretlerde kanunlar ve mevzuata uygun hareket eder.

### Kültürel Mirasın Korunması

Otellerimiz tarihi, arkeolojik, kültürel ve manevi öneme sahip yerel/bölgesel mülklerin, alanların ve geleneklerin korunmasına ve geliştirilmesine katkıda bulunmakta olup, yerel/bölge halkının sanat eserlerine erişimini engellememektedir.

Bölgede bulunan kültürel alanlara yapılan koşu vb. aktivitelerde destek sağlamakla birlikte müzik ve kültür sanat festivallerine ev sahipliği yapmaktadır. Kültürel mirasın korunmasına katkı yapmaktadır. Yapılacak etkinliklere yerel/bölge halkının erişimi için imkan sağlamaktadır.

### Kültürel Mirasın Sunulması ve Eserler

Geleneksel ve çağdaş yerel kültürün otantik unsurları operasyonlarda, tasarımda, dekorasyonda, mutfakta veya mağazalarda kullanılır. Bölgesel zanaat, tasarım veya yemekler otelimizin belirli bölgelerinde misafirlere sunulur.

Tarihsel ve arkeolojik eserler bulunması durumunda, yerel ve uluslararası yasaların izin verdiği durumlar dışında alınıp satılmayacak veya sergilenmeyecektir. Eserlerin kullanımı şeffaf belgelenir olacaktır. Kullanıldığı alanlarda kullanıma izin veren yasal izinler mutlaka bulundurulacak eserlerin otellerden çıkması veya zarar verilmesi önlenecektir.

|                                                                                   |                                      |                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------|-----------|
|  | SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM<br>SİSTEMİ | Doküman No      | 0001      |
|                                                                                   |                                      | Yayın Tarihi    | Ocak 2023 |
|                                                                                   |                                      | Revizyon No     | 01        |
|                                                                                   |                                      | Revizyon Tarihi |           |
|                                                                                   |                                      | Sayfa No        | 17 / 25   |

## SÜRDÜRÜLEBİLİR ÇEVRE YÖNETİMİMİZ

### Çevreye Duyarlı ve Verimli Satın Alma;

Otelimiz atıkları en aza indirmek için tüm malzemelerde tek kullanımlık malların satın alınmasını dikkatle yönetir ve toplu alımları destekler. Satın alınan malzemelerin sarf malzeme raporları tutulur. Restoranlarda küçük şişe su yerine büyük sular bulundurmak gibi uygulamalarla atık oluşumunu azaltmayı hedefler. Satın alma aşamasında yeniden kullanılabilir, geri dönüştürülmüş malların seçilmesine önem gösterir. Satın Alma Politikasında belirtilen şartlara uygun olarak satın alımlar gerçekleştirilmektedir.

### Enerji Politikası;

Ramada Encore By Wyndham İzmir olarak temiz enerji faaliyetlerinde yatırımcı rolü ile bulunuyor, tesislerimizde temiz enerji uygulamalarına geçiş aşamalarını bu kapsamda yatırım programlarımıza dâhil ediyoruz.

Enerji tüketimleri otellerimizde kontrol altındadır. Toplam tüketimi daha az seviyelere indirmek için otel içerisinde çalışmalar yapılmaktadır. Kullanılan enerji miktarları izlenir ve kayıt altına alınır. Otelimizde enerji tüketimini en aza indirmek için misafirlere ve personellere gerekli bilgilendirme ve uyarılar yapılmaktadır.

En temel unsurlarımızdan biri olan Enerji Politikamızın iklim değişikliği ile mücadele ve döngüsel ekonomi hedefleri doğrultusunda dizayn edilmesini ön görüyoruz. Bu nedenle temiz enerji teknolojilerine yatırımların yönlendirilmesi sadece çevrenin korunması değil aynı zamanda misafirler için de olumlu bir adımdır.

Bu kapsamda;

Düşük karbon ekonomisine geçiş ile büyümeyi, inovasyonu ve istihdamı teşvik edeceğimizi,

Enerji verimliliği, kullanımı ve tüketimine ilişkin yasal şartları ve diğer şartları

|                                                                                   |                                      |                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------|-----------|
|  | SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM<br>SİSTEMİ | Doküman No      | 0001      |
|                                                                                   |                                      | Yayın Tarihi    | Ocak 2023 |
|                                                                                   |                                      | Revizyon No     | 01        |
|                                                                                   |                                      | Revizyon Tarihi |           |
|                                                                                   |                                      | Sayfa No        | 18 / 25   |

karşılamaı,

Enerji performansının ve enerji yönetim sisteminin sürekli iyileştirileceğini,

Enerji amaç ve hedeflerinin gerçekleştirilmesi için bilgi ve gerekli kaynakların sağlanacağını,

Yaşam kalitesini, misafirlerimizin seçeneklerini artıran ve enerji tüketiminde tasarruf yaratan sürdürülebilir enerji yönetimi sağlayacağımızı,

Yenilenebilir enerjilerin ve enerji verimliliğinin desteklenmesine odaklanan bir enerji politikası yürüteceğimizi,

Yeşil Mutabakat kapsamında sera gazı emisyonlarını düşürmeyi ve tasarruf hedeflerimize ulaşmayı,

Çalışanlarımıza ve misafirlerimize sunduğumuz tüm hizmetlerde bu farkındalığı aşılamayı,

Enerji Politikamız olarak taahhüt ve beyan ederiz.

## ATIK YÖNETİMİ

Ramada Encore By Wyndham İzmir 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.

### GERİ KAZANILABİLİR ATIKLAR

Atık üretimimizi kaynağında azaltmak için çeşitli çalışmalar yapıyor, misafirlerimizi ve çalışanlarımızı geri dönüşüm programına katılmaya teşvik ediyoruz.

Tek kullanımlık metal kutu, plastik şişe vb. içecekler yerine içecek üniteleri kullanılarak atık miktarı azaltmak hedeflenmektedir.

Mümkün olduğu kadar tek kullanımlık kahvaltılık ürünler yerine büyük ambalajlı kutu

|                                                                                   |                                      |                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------|-----------|
|  | SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM<br>SİSTEMİ | Doküman No      | 0001      |
|                                                                                   |                                      | Yayın Tarihi    | Ocak 2023 |
|                                                                                   |                                      | Revizyon No     | 01        |
|                                                                                   |                                      | Revizyon Tarihi |           |
|                                                                                   |                                      | Sayfa No        | 19 / 25   |

ve kova ürünler satın alınarak ambalaj atığı azaltılmıştır.

Genel mekan misafir wclerinde tekrar doldurulabilir sabunluklara geçilmektedir.

Kağıt tüketimimizi azaltmak için mümkün olduğunca yazışmalarımızı ve duyurularımızı mail ortamında yapıyoruz.

Kağıt tüketimimizi azaltmak için misafirler ile ilgili iç yazışmaları mail ya da telefon üzerinden yapıyoruz.

### **Su Tasarrufu;**

Otelimizde aylık su tüketimi izlenir ve raporlanır. Su yönetim riskleri belirlenir ve tüketimi azaltmaya yönelik hedefler konulur. Kullanılan suyun en aza indirilmesi ve geri dönüştürülmesi sağlanır. Otomatik sulama, debi ayarı, damlama su kullanımı, sensörlü musluk kullanımı gibi uygulamalar bulunmaktadır.

### **Taşımacılık**

Misafirlere alternatif (iklim dostu) ulaşım seçenekleri hakkında, varışları, ayrılışları ve ziyaretleri sırasında bilgi sağlanır ve toplu taşımaya teşvik edilir. Misafirler ve personel için alternatif ulaşım seçenekleri örneğin bisiklet kiralama gibi seçenekler sağlanır. İzmir'in ilk bisiklet dostu oteli olarak ücretsiz bisiklet kiralama ile misafirlerimizi teşvik ediyoruz. Yerel tedarikçiler tercih edilerek doğaya salınan karbon miktarının sürekli olarak azaltılması hedefliyoruz.

|                                                                                   |                                      |                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------|-----------|
|  | SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM<br>SİSTEMİ | Doküman No      | 0001      |
|                                                                                   |                                      | Yayın Tarihi    | Ocak 2023 |
|                                                                                   |                                      | Revizyon No     | 01        |
|                                                                                   |                                      | Revizyon Tarihi |           |
|                                                                                   |                                      | Sayfa No        | 20 / 25   |

### Atık Su

Otellerimizde kullanılan atık sular belediye/kamu kurumları tarafından onaylanan arıtma sistemine verilir. Doğaya verilen atık su, sıcaklık ve mikroorganizma değerlerince kontrol altında tutulur ve çevreye zarar vermesi önlenir.

### Zararlı Maddeler

Pestisitler, boyalar ve temizlik malzemeleri de dahil olmak üzere zararlı maddelerin kullanımı takip edilir. Kimyasalların tüm depolanması, kullanımı, taşınması ve atılması 'Çevre Yönetim Sistemi' nin gerektirdiği şekilde yönetilir. Otellerimiz içerisinde kullanılan kimyasal ve çevreye etkili olacak maddelerin bir envanteri bulunur ve malzeme güvenliği veri sayfaları (MSDS) tutulur. Çevre dostu firmalarla iş birliği sağlanır. Büyük miktarlarda bulunan kimyasallar uygun şekillerde depolanır.

### Kirliliğin En Aza İndirilmesi

Otellerimiz, gürültü, ışık, yüzey akışı, erozyon, ozon tabakasını incelten maddeler ile hava, su ve toprak kirleticilerden kaynaklanan kirliliği en aza indirmek için çalışmalar yapmaktadır.

### Biyoçeşitlilik, Ekosistem ve Peyzajın Korunması

#### Biyoçeşitliliğin Korunması

Otellerimiz biyolojik çeşitliliğin korunmasına destek olur ve katkıda bulunur. Doğal korunan alanlara ve biyolojik çeşitlilik değeri yüksek alanlara özellikle dikkat edilir. Otel kurulumu doğal ekosistem dikkate alınarak tahribata uğratılmadan yapılmaktadır.

Doğal korunan alanların farkındadır ve ilgili kuruluşlara destek sağlar. Vahşi yaşamı destekler ve yaşam alanlarını tehdit edecek potansiyel faaliyetleri engeller. Canlıların yaşamasına

|                                                                                   |                                      |                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------|-----------|
|  | SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM<br>SİSTEMİ | Doküman No      | 0001      |
|                                                                                   |                                      | Yayın Tarihi    | Ocak 2023 |
|                                                                                   |                                      | Revizyon No     | 01        |
|                                                                                   |                                      | Revizyon Tarihi |           |
|                                                                                   |                                      | Sayfa No        | 21 / 25   |

olanak sağlayarak misafirlerini doğal yaşam ve bu yaşama uyumluluk konusunda teşvik eder. Bölgede veya yakın çevrede bulunan STK ları destekler ve iş birliği yapar.

### İstilacı Türler

İstilacı türlerin ortaya çıkmasını önlemek için düzenli kontroller yapılır. İstilacı türün varlığı izlenerek şüphe oluşturan yerlerde derhal önlemler alınır. Yılın belirli periyotlarında koruma ilaçlaması yapılarak farklı türlerin oluşumu engellenir.

### Doğal Alanlara Ziyaret

Otelimizde ziyaretçi bilincini en üst seviyelere taşımak için bölgemizde bulunan doğal alanların ziyaretini teşvik edici görseller ve tanıtımı için ortak alanlarda yazılı broşürler bulundurulur.

### Yaban Hayatı Etkileşimleri ve Hayvan Refahı

Vahşi yaşamın izlenmesi, yaban hayatı etkileşimlerine ilişkin mevcut yerel/bölgesel, ulusal ve uluslararası düzenlemelerin ve yönergelerin farkındadır ve bunlara uyar. Aynı zamanda yasal düzenlemelerin geliştirilmesi ve uygulanmasında uyumlu şekilde davranır. Bölgede bulunan yaban hayatına uygun beslenmeye önem verir ve bu doğrultuda misafirlerini yönlendirir. Yaban hayatına rahatsızlığı en aza indirmek için iyileştirmelerde bulunur ve düzenli olarak izler. Hiçbir vahşi hayvan türü edinilmez, yetiştirilmez veya esir tutulmaz. Tüm evcil hayvanların barınma, bakım ve kullanımı en yüksek hayvan refahı standartlarını karşılamaktadır. Satın alma ve diğer tüm süreçlerde yaban hayatı türleri tedarik edilmez, avlanmaz, toplanmaz, tüketilmez ve sergilenmez.

## BİYOÇEŞİTLİLİK VE YABAN HAYATI

|                                                                                   |                                      |                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------|-----------|
|  | SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM<br>SİSTEMİ | Doküman No      | 0001      |
|                                                                                   |                                      | Yayın Tarihi    | Ocak 2023 |
|                                                                                   |                                      | Revizyon No     | 01        |
|                                                                                   |                                      | Revizyon Tarihi |           |
|                                                                                   |                                      | Sayfa No        | 22 / 25   |

İzmir’de ülkemiz flora kayıtlarına göre 1732 bitki türü bulunmakta ve bunların yaklaşık 146 türü Batı Anadolu ve İzmir’e özgü endemiklerdir. Çok tehlikede olanlar *Anthemis xylopoda* (izmir papatyası), *Chionodoxa sardensis*’tir. Tehlikede olan *Campanula raveyi* (çan çiçeği), *Minuartia nifensis* (nif tıstısı), *Corydalis lydica* (kirli kazgagası), *Colchicum micaceum* (acı çiğdem) ve *Bromus macrocladus* endemik bitkilerdir.

Türkiye’de yaklaşık; 9 binden fazla bitki, 169 memeli, 465 kuş, 165 sürüngen, 127 tatlı su balığı ve 385 deniz balık türü ile 80 bin civarında canlı türü yaşıyor. Bu canlıların büyük bölümü İzmir ve çevresinde de hayat buluyor. Özellikle Gediz Deltası, Yamanlar Dağı, İzmir Kuş Cenneti, Bafa Gölü, Bozdağ ve Datça barındırdığı yaban hayvan çeşitliliği ile dikkat çekiyor.

İzmir’de yaşayan başlıca yaban hayvan türlerinden bazıları: **Yabandomuzu, Tavşan, Kurt, Çakal, Tilki, Ayı, Karakulak, Toy, Oklu Kirpi.**

İzmir’e özgü hayvan türlerinden bazıları: Deniz saksagani, Kılıçgaga, Deniz kırlangıcı, Gümüş martı, Tepeli tarla kuşu, Uzun bacak, Çulha kuşu, Arı kuşu, Tepeli pelikan, Küçük kerkenez, Angut, Karabatak

## KÜLTÜREL DEĞERLERİMİZ

**İzmir bölgemizde bulunan bazı kültürel değerlerimiz şu şekildedir;**

- Efes antik kent
- Agememnon kaplıcaları
- Agora
- Pergamon
- Kolophon
- Klazomenai

## İnsan Değerleri Politikası

Ramada Encore By Wyndham İzmir olarak çalışanlarımızın bir kaynak değil, bir

|                                                                                   |                                      |                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------|-----------|
|  | SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM<br>SİSTEMİ | Doküman No      | 0001      |
|                                                                                   |                                      | Yayın Tarihi    | Ocak 2023 |
|                                                                                   |                                      | Revizyon No     | 01        |
|                                                                                   |                                      | Revizyon Tarihi |           |
|                                                                                   |                                      | Sayfa No        | 23 / 25   |

“değer” olduklarının farkındayız. Bu farkındalık ile hareketle çalışanlarımıza “Birlikte Varız” sloganı ile yaklaşıyoruz. Yönetim felsefemizi, değerlerimizi ve becerilerimizi çalışanlarımızla birlikte oluşturuyoruz.

Bu kapsamda;

Eğitimli, güler yüzlü, samimi çalışanlarımızla misafirlerimize özgürce tatil yapacakları benzersiz hizmetler sunmayı,

Ayın/yılın personeli seçilerek çeyrek altın verilmektedir. Yıl dolduran personellerimize plaket verilmektedir.

Her ay doğan personellerin doğum günü, pasta ile departman müdürleri eşliğinde kutlanmaktadır.

İnsan sağlığına ve güvenliğine özen ve öncelik vereceğimizi,

Kültür, dil, din, ırk ve cinsiyette ayırım yapmadan, önyargısız ve eşit davranmayı,

Gelişime ve değişime önem veren katılımcı yönetim politikası izlemeyi,

Grup içi, grup dışı belirli işyerleri ile anlaşarak çalışanların özel indirimlerden yararlanmasını sağlamak,

Sezon içerisinde çalışanlarımıza yönelik eğlence ve partiler düzenlenerek motivasyon arttırmaktadır.

Paylaşımçı olmayı ve inisiyatif kullanan çalışanlara destek olmayı,

|                                                                                   |                                      |                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------|-----------|
|  | SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM<br>SİSTEMİ | Doküman No      | 0001      |
|                                                                                   |                                      | Yayın Tarihi    | Ocak 2023 |
|                                                                                   |                                      | Revizyon No     | 01        |
|                                                                                   |                                      | Revizyon Tarihi |           |
|                                                                                   |                                      | Sayfa No        | 24 / 25   |

Eğitim ve çevreye yatırım yapmayı,

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,

İnsan Değerleri Politikamız olarak taahhüt ve beyan ederiz

### Misafir Şikayetlerinin Yönetimi

Misafirlerimiz var olma sebebimizdir. Her türlü kaynaktan gelen tüm misafir şikâyetlerini takip etmek, şikâyetleri çözümlmek ve misafirlerimizi bu konuda bilgilendirerek şikâyetleri kendimiz için fırsata dönüştürmek ilk hedeflerimizden biridir. Kullanmaya başladığımız her odada bulunan QR kodlar ile mobil aplikasyon indirmeden misafir ile iletişimimizi bir adım ileriye taşıdık.

Yönetim ve departmanların Kalite Hedefleri belirlenirken misafir anketleri değerlendirme sonuçları da dikkate alınır. Tüm aksiyonlar bu hedeflere göre belirlenir. Wyndham grubunun medallia sistemi ile misafirlerimiz konakladıktan sonra onlara konaklamaları hakkında bir anket gönderilir. Bu sayede misafirlerimizin yorum takibini yaparız. Misafir oteldeyken alınan geri bildirimler mutlaka departman yöneticilerine iletilir. Misafirlerimizin konaklamasından sonra anket ve yorumlamalar üzerine satış pazarlama ekibimiz yorumlara cevap yazıp gerektiğinde arayarak misafirlerimiz ile iletişimde olmaktadır.

Misafirlerimizin yorumları, istekleri, şikayetleri doğrultusunda ilgili departmanlar her

|                                                                                   |                                              |                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|-----------|
|  | <b>SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM<br/>SİSTEMİ</b> | Doküman No      | 0001      |
|                                                                                   |                                              | Yayın Tarihi    | Ocak 2023 |
|                                                                                   |                                              | Revizyon No     | 01        |
|                                                                                   |                                              | Revizyon Tarihi |           |
|                                                                                   |                                              | Sayfa No        | 25 / 25   |

hafta toplanar değerlendirme yapıp aksiyonlarını istek ve şikayetlere göre değiştirirler. Her misafirin yorumu bizim için çok kıymetlidir.

### **Erişilebilir Turizm Politikası**

Ramada Encore By wyndham İzmir olarak tüm misafirlerimizin ve çalışanlarımızın toplumla entegre bir yaşam sürdürmelerinin savunulması ve izolasyona yol açabilecek her türlü uygulama ve politikaya karşı mücadele edilmesi; kamusal ya da özel tüm yaşam alanlarının ve hizmetlerin evrensel tasarım ilkesi uyarınca, herkes için erişilebilir olması yönünde gerekli çalışmalar yapmaktayız. Bu kapsamda İzmir Büyükşehir Belediyesi tarafından 2 yıldızlı kırmızı bayrak almaya hak kazandık.

Toplumsal hayata entegrasyonu hızlandırarak turizm alanlarında ve çeşitliliğinde eğitim, sanat, kültür, kültürel tanıtım, sağlık, bilişim, teknoloji, tarım, doğa ve spor alanlarında etkinlikler düzenlemekteyiz. Bu alanlarda tüm bireylerin her türlü ulaşılabilirlik, konfor ve tüm olanaklardan kolaylıkla faydalanmasını sağlayarak yüksek yaşam kalitesine ulaştırmaktayız.

Dinlenme ve seyahat etme özgürlüğü temel insan haklarından. Herkes için erişilebilir turizm vizyonumuzdur.