

2023

WYNDHAM GRAND İSTANBUL KALAMIŞ MARİNA HOTEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



ZARAFET VE LÜKSÜN BİRLEŞİMİNİ DENEYİMLEYİN

İstanbul'un Asya kıtasında bulunan, beş yıldızlı Wyndham Grand İstanbul Kalamış Marina Hotel, misafirlerine Doğu ile Batı'nın kesiştiği noktaya zahmetsizce ulaşma imkânı sağlarken, Kalamış Marina'ya karşı konumuyla da Marmara Denizi'nin nefes kesen manzarasını sunuyor.

Wyndham Grand İstanbul Kalamış Marina, İstanbul'un en popüler alışveriş noktası olan Bağdat Caddesi'ne 10 dakikalık yürüme mesafesindedir. Misafirler, dünya markalarının yer aldığı mağazalardan ilgi çekici mekanlara, gece hayatından parklara kadar her şeyin en kalitelisine kolaylıkla ulaşabilmektedirler.

İş ya da tatil seyahatleri için gelen misafirler, dünyanın gözbebeği İstanbul'da konaklarken, uluslararası standartlarda hizmet sunan Wyndham Grand İstanbul Kalamış Marina'nın, eşsiz misafirperverliğini tadacaklardır.

İstanbul'un en nezih semtinde bulunan otel, Sabiha Gökçen Havalimanına 30 km, İstanbul Havalimanına ise 55 km mesafesindedir. Asya ve Avrupa'yı deniz tabanından karayoluyla birleştiren Avrasya Tüneli ile tesise 35 dakikada hızlı ve kesintisiz ulaşım sağlanmaktadır.

KALİTE POLİTİKAMIZ

Wyndham Hotel Group Dünya'nın en büyük ve en çok çeşitlilik sunan otel şirkettir. Wyndham Hotel Group, katılımcı otel sayısı bakımından sektörün en büyük otel sadakat ve ödül programı "Wyndham Rewards"u gururla sunmaktadır.

Biz bu şirketin Türkiye'deki en önemli parçası Wyndham Grand İstanbul Kalamış Marina Hotel olarak, misafirlerimize faydalı hizmetler sunmak amacıyla mükemmeli hedefleyen bir tutumla gerçekleştirdiğimiz hizmetler ile öncelikle tüm misafirlerimizin memnuniyetini arttırmak için;

- ✓ Sağladığımız ürün ve hizmetlerde misafir memnuniyetini en üst düzeyde tutmak, misafir geri bildirimlerini etkin bir şekilde yönetmek, değer yaratmayan işlemleri ortadan kaldırarak kaynakların etkin kullanımı ile zamanında teslimat yapmak ve sürekli iyileştirmeyi amaçlayan bir Kalite Yönetim Sistemi oluşturmak,
- ✓ Kurumumuzda katılımcı ve çoğulcu yönetim anlayışının oluşmasını sağlamak ve bu amaçla tüm proseslerimizde liderliği ve çalışan katılımını teşvik etmek,
- ✓ Sürekli gelişim için eğitimleri, kültürel ve sportif faaliyetleri artırmak, bu etkinliklerin sağladığı faydalar konusunda toplumun her kesiminde farkındalık oluşturmak ve tabana yayılmasını sağlamak ve bu yolla kurumsal kültürün oluşmasını ve oturmasını sağlamak,

- ✓ ISO 9001:2015 Kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli denetleyerek ve gerekli görülen iyileştirmeleri gerçekleştirerek uygulanabilir şartları sağlamak ve yürütmek,
- ✓ Uluslararası standartlar düzeyinde sürdürülebilir hizmeti vermek için, kurumumuzdaki tüm süreçlerde etkin kalite yönetim sistemleri oluşturmak, uygulamak, yürütmek,
- ✓ Tedarikçi ve misafirlerimizle ile kurumsal iletişimde teknolojik imkânları kullanarak hızlı ve etkin çalışma sistemi oluşturmaktır.

DEĞERLERİMİZ

GÜVENİLİRLİK

Değerlerimize, hedeflerimize beraber ulaşabileceğimize inanmak. Markaya bağlı olup sahiplenmek ve iyi bir geleceğe taşımak.

MİSAFİR ODAKLILIK

Misafir istek ve arzularını bilmek, öğrenmek, takip etmek, öncelikli olarak yapmak ve beklediklerinden daha kaliteli hizmet ile karşılamak, böylece misafirlerin otelden birer Wyndham Kalamış Dostu' olarak ayrılmasını sağlamak.

GÜLERYÜZ VE SAYGI

Karşılıklı saygı, güven ve güler yüzlü davranış halinde bulunmak.

DÜRÜSTLÜK

Şeffaf olma, sırdaşlık etme, denetime açık olmak.

ÇÖZÜM ODAKLILIK

Tesisimizin sorunlarını kargaşa ortamından çıkararak, etkin ve verimli çalışma ortamında çözüme ulaştırmak.

MİSAFİRPERVERLİK

Misafirlerimizle daima sıcak iletişim kurmak, onları evlerinde sevdikleri kişilerle birlikteymiş gibi hissettirmek.

EKİP RUHU

Yaygın sorumluluk anlayışı dahilinde tüm departmanların sürekli iletişim halinde olduğu, yönetim desteği ile her alanda başarılı operasyonlar gerçekleştirmek ve yıllık hedeflerimize en iyi şekilde ulaşmak.

SORUMLULUK

Hizmet sunduğumuz misafirlere; servis hizmeti sunarken sorumluluk bilincinden hareketle dürüst davranmak, farkındalık yaratmak

KALİTELİ HİZMET

Her zaman daha iyisini yapmaya çalışmak, inanmak ve başarmanın yollarını devamlı aramak.

İNSAN ODAKLILIK

Kalite ve verimliliğin temelini personelimizden geldiğine inanmak ve başarmanın yollarını devamlı aramak.

ÇEVREYE DUYARLILIK

Çevre ve toplumsal sorumluluğun bilincinde olmak.



VİZYONUMUZ

Misafir ve çalışanlarına değer veren, kurumsal yönetim anlayışı ve hizmet kalitesiyle sektördeki yerini farklı kılan, dünyanın her bölgesinden gelen misafirlere mükemmel ve kaliteli hizmet sunan, toplum ve çevreye karşı sorumluluklarının bilincinde, değerlerine sadık, misafirlerine özel duygular yaşatan, misafir odaklı yaklaşımı ile en iyi hizmeti veren, yenilikçi, sektörde öncü, güvenilir, özlenen markası olmak.

MİSYONUMUZ

Bir dünya lideri olarak, konaklama ve seyahat sektöründe, simgeleşmiş markalar ve 'COUNT ON ME' imzasıyla misafirleri ağırlamak.

'Count On Me'

- ✓ Misafirlere karşı sorumluluk hissetmek,
- ✓ Her anlamda saygılı olmak,
- ✓ Tüm deneyimlerimizle onlara harika hizmet sunmak.
- ✓ Güçlü bir marka altında farklı ve nitelikli konaklama, yiyecek ve içecek hizmetleri sunmak.
- ✓ Her yaştan misafirimizin büyüğü anlarını büyüğü anlara dönüştürmek.
- ✓ Misafirlerimizin ve çalışanlarımızın beklentilerini yerine getirmek, düşünce ve fikirlerinin önemsendiğini hissettirmek, mutlu ve huzurlu bir ortam yaratmak.

Sloganımız;

Nereye giderseniz gidin Wyndham size 'HOŞGELDİNİZ' diyecektir.

GIDA GÜVENLİĞİ POLİTİKASI & HEDEFLER

Wyndham Grand İstanbul Kalamış Marina Hotel olarak faaliyet gösterdiğimiz turizm sektöründe gıda zinciri içindeki üretilen ürünlerin, kaliteli ve güvenli ürün/hizmet sunarak misafir memnuniyeti İlkemizden asla vazgeçmeden, misafir ihtiyaç ve beklentilerini de ön planda tutarak:

- ✓ Tüm faaliyetlerimizde yasal ve düzenleyici otoritelerin koyduğu kurallar, ISO 9001:2015, ISO 22000:2018 standartlarının kurallarını uygulayarak gıda güvenliğinin sürekliliğini sağlamak.
- ✓ Tanımlanmış ve ölçülebilir kalite kriterlerine uygun, fiziksel, kimyasal veya mikrobiyolojik açıdan herhangi bir bulaşma olmamış, insan sağlığını tehlikeye sokmayacak: doğal, sağlıklı, lezzetli, misafir talep ve beklentilerine uygun ürünlerin üretilmesini ve sunulmasını sağlamak.
- ✓ Her kademedede eğitilmiş ve bilinçli personel yaklaşımını benimsemek ve uygulamak, personelin bilgi ve beceri düzeylerinin artırılması yönünde sürekli eğitim faaliyetlerinde bulunmak,
- ✓ Gıdanın satın almadan tüketimine kadar olan süreçleri izlemek, kontrol etmek ve uygunluğunu sağlamak.
- ✓ Misafir ve çalışanlarımıza alerjen ile ilgili bilgilendirme yapmak, etkin bir iletişim ağı kurmak ve sürdürülmesini sağlamak,
- ✓ Teknolojik gelişmeleri takip etmek suretiyle işletme verimliliğini sürekli arttırmak.
- ✓ Kirliliği önlemek, atıkları mümkün olduğunca kaynağında azaltmak veya geri kazanmak ve uygun çevre şartlarını sağlamak,
- ✓ Gıda güvenliği ile ilgili konularda, gıda zincirinde yer alan tedarikçi, misafir ve ilgili birimler ile etkin bir İletişim kurmak ve sürdürülmesini sağlamak.



ÇEVRE POLİTİKAMIZ

Wyndham Grand İstanbul Kalamış Marina yönetimi ve çalışanları olarak Çevre Yönetim Sistemi kapsamında;

- ✓ Faaliyetlerimizde çevre ile olan ilişkimizi ön planda tutarak sürdürülebilir çevre için sürekli iyileştirmeyi sağlamayı,
- ✓ Ulusal Çevre Mevzuatına tam olarak uymayı ve uluslararası mevzuatı takip etmeyi,
- ✓ Atıklarımızın Ulusal Atık Mevzuatları doğrultusunda kaynağında azaltılmasını ve ilgili atık türlerini işlemeye yetkilendirilmiş işletmeler aracılığıyla bertaraf edilmesini sağlamayı,
- ✓ Çevrenin korunması konusunda bilinçlendirmek amacıyla geniş kapsamlı eğitim faaliyetleri düzenleyerek çalışanlarımızın görüşünün alınacağını,
- ✓ Çevre politikamıza müşteri desteğini sağlamak amacıyla bilgilendirmeler yapmayı, gelebilecek geribildirimleri sürekli iyileştirme aracı olarak değerlendirmeyi,
- ✓ Doğal Kaynak kullanımı ile ilgili tasarruf tedbirleri alarak çalışanlarımızı ve misafirlerimizi bu amaç doğrultusunda bilgilendirip yönlendirmeyi,
- ✓ Enerji kaynaklarının harcanmasında tükenebilir kaynaklar yerine yenilenebilir enerji kaynaklarının tercih edilmesini sağlayacak çalışmalar yapmayı,
- ✓ Tedarikçi seçimlerimizde çevre ile uyumlu ürün üreten ve hizmet veren işletmeleri tercih edeceğimizi,
- ✓ Sürdürülebilir Yönetim Politikaları izleyerek gelecek nesillerin çevre ve doğal kaynaklar üzerindeki haklarını koruyacağımızı taahhüt ederiz.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKASI

- ✓ Wyndham Grand İstanbul Kalamış Marina Hotel olarak, günümüz turizm sektöründe; istihdam yaratan, doğal kaynakları korumak ve gelecek nesillere bırakmak için çabalayan, birbirinden farklı din, ırk ve milliyetler arasında olan insanların birbirlerini daha iyi anlamasını sağlayan, yerel üreticileri destekleyerek ülke ekonomisine katkıda bulunan, kültürel mirası tanıtmada son derece önemli rol oynayan bir tesis olmamızın bilinciyle;
- ✓ Turizm işletmelerinin uzun vadede fayda sağlamasını, büyümeye devam etmek için sürekliliğini ve rekabetçiliği arttırmayı,
- ✓ Ziyaretçilerimizin yerel harcama oranını arttırmak da dahil, ev sahibi destinasyona katkısı en yüksek seviyeye çıkarmayı,
- ✓ Irk, cinsiyet, engellilik gibi konularda ayrımcılığa fırsat vermeden, savunmasız grupların istismarının önlenmesi için çalışmayı, ücret ve hizmet kalitesinin artırılması da dâhil olmak üzere turizm tarafından yaratılan yerel istihdamın sayısını ve kalitesini arttırmayı,

- ✓ Yoksullara sunulan fırsatların, gelirin ve hizmetlerin iyileştirilmesi de dâhil olmak üzere turizmden elde edilen ekonomik ve sosyal yararın genele adil bir şekilde dağılımını gözetmeyi,
- ✓ Irk, cinsiyet, engellilik gibi konularda ayrımcılık yapmadan bütün ziyaretçilere güvenli ve tatmin edici bir deneyim sunmayı,
- ✓ Turizmin diğer paydaşları ile görüş alışverişi içerisinde planlama, yönetim ve bölgede turizmin gelişimi konusunda yerel yönetimleri süreçlere dâhil etmeyi,
- ✓ Sosyal bozulma ve istismara yol açmadan sosyal yapıya ve kaynaklara, olanaklara, yaşam destek sistemlerine erişim de dâhil olmak üzere yerel halkın yaşam kalitesini korumayı ve iyileştirmeyi,
- ✓ Kentsel ve kırsal alanların kalitesini korumayı, güçlendirmeyi, çevrenin fiziki ve görsel bakımdan bozulmasını engellemeyi,
- ✓ Doğal alanların, habitatın, yaban hayatının korunmasını desteklemek ve olası zararı asgari düzeye indirmeyi,
- ✓ Turizm firmalarının ve hizmetlerinin gelişiminde veya işletilmesinde sınırlı ve yenilenemeyen kaynakların kullanımını asgariye indirmeyi,
- ✓ Turizm işletmelerinden veya ziyaretçilerden kaynaklanan hava, su, kara kirliliğini ve atık üretimini asgariye indirmeyi,
- ✓ Türk halkına özgü kültür, gelenek ve tarihsel mirasa saygı duymak ve güçlendirmeyi,
- ✓ Yürürlükte bulunan tüm çevre kanunlarına, yönetmelik, tüzük ve düzenlemelerine uymayı,

Sürdürülebilirlik ilkesiyle misafirlerimiz, çalışanlarımız, tedarikçilerimiz ve paydaşlarımızla politikamızı paylaşmayı taahhüt ederiz.



SÜRDÜRÜLEBİLİR TEDARİK ZİNCİRİ POLİTİKASI

WYNDHAM GRAND İSTANBUL KALAMIŞ MARİNA HOTEL olarak tüm paydaşlarımızla güvene dayalı, güçlü ilişkiler kurmak ve sürdürülebilir değer yaratmak için çaba gösteriyoruz. İş ortaklarımızın çevresel, etik ve sosyal standartlara uyumunu gözetmeyi ve sağlamayı da başlıca sorumluluklarımız arasında görmekteyiz. Bu kapsamda sürdürülebilirlik yaklaşımımız tüm tedarikçilerimizle paylaşarak, sorumlu bir tedarik zinciri oluşturmayı hedefliyoruz.

Bu yaklaşımımız doğrultusunda tüm tedarik zincirimizde;

- ✓ Sürdürülebilir tedarik zinciri yönetimimiz hakkında farkındalık yaratmak amacıyla bilgilendirme,
- ✓ Satın alma süreçlerinde tedarikçilerimizi çevresel ve sosyal performansları açısından değerlendirme,
- ✓ Çevresel ve sosyal etkilerini yöneten çalışanlarının ve toplumun gelişimine önem veren iş ortaklarıyla çalışma,
- ✓ Gereklilik sağlaması durumunda yerel tedarikçilerle çalışma,
- ✓ Çevre sertifikalı, tehdit altındaki türlerin kullanımını ve satışını yasaklayan tedarikçilerle çalışma,
- ✓ Yeniden kullanılabilir, iade edilebilir, geri dönüştürülmüş ürünler tercih etme,
- ✓ Özellikle plastik ambalaj tüketiminden kaçınma,
- ✓ Belirli periyotlarda denetimler yaparak tedarikçilerimizle ilişkilerimizi iyileştirmeyi ve sürdürülebilirlik uygulamalarını takip etme,

Konularındaki taahhütlerimizi yerine getirmek için çalışıyoruz. Bu kapsamda tedarikçi ve iş ortaklarımızın,

- ✓ Şirketimizin tüm politikalarına uyumlu hareket etmelerini,
- ✓ Tüm uluslararası ve ulusal yönetmeliklere uymasını,
- ✓ Çocuk işçi çalıştırılmamasını, çocukların genel ve cinsel sömürü konusunda ortak bir ret ve sıfır tolerans politikası belirten bir madde eklemesini,
- ✓ Irk, dil, din, cinsiyet, medeni, engellilik, yaş, sosyal sınıf, politik görüş farklılıklarına dayalı ayrımcılık yapmamalarını,
- ✓ İş ortamında fiziksel istismar, sözlü taciz ve mobbingin hiçbir şeklini hiçbir şartla kabul etmemelerini
- ✓ T.C yasaları doğrultusunda çalışanların asgari maaş, tatil, sendikalara katılma gibi haklarını korumayı gözetmelerini,
- ✓ Tedarikçi denetimleri kapsamında gerektiğinde çevre ve sürdürülebilirlik ilkelerine uyumu gösteren belgeleri şeffaf bir şekilde paylaşmalarını,

Bekliyor, kendilerine ilgili konulardaki iş birliğimizi taahhüt ediyoruz.

ÇOCUK KORUMA POLİTİKASI

Wyndham Grand İstanbul Kalamış Marina Hotel, çocukları hem genel ve hem de cinsel sömürüye karşı korumayı taahhüt eder. Otelimiz içinde veya otelimiz etrafında meydana gelen çocuk istismarı ve sömürü olaylarını tespit etmeye, önlemeye ve bildirmeye yardımcı olacak benzersiz

konumumuzu anlıyoruz. Bu sebeple Çocuk Koruma politikası Wyndham Grand İstanbul Kalamış Marina Hotel personeli için zorunludur. Politika ihlalleri; olası görevden almalar da dahil disiplin uygulamalarına yol açar. Ayrıca Çocuk Koruma Politikası Wyndham Grand İstanbul Kalamış Marina Hotel ve ortaklarının çalıştıkları bütün durumlarda uygulanmak zorundadır. İş birliği yapılan kurumlar için ihlaller varsa iş birliği sözleşmelerinin iptaline ve ilişkilerin askıya alınmasına sebep olur. İlgili durumlarda yasalar doğrultusunda uygun resmi işlemlere başvurulur.

Bu politika doğrultusunda,

- ✓ Tesis içerisinde çocukların gelişimine katkıda bulunacak, düşünce ve isteklerini, duygularını rahatça ifade edebilecekleri, kendilerini özgür ve rahat hissedebilecekleri ortamlar/imkanlar sunmayı,
- ✓ Her fırsatta onların küçük başarılarını kutlamayı, cesaretlendirmeyi, diğer çocuklar ile olan iletişimlerinde birbirlerinin hislerini- düşüncelerini anlamalarını sağlayacak yönlendirmelerde bulunmayı,
- ✓ Tüm ekibimize, çocuk istismar türlerini (fiziksel, cinsel, duygusal istismar ve ihmal) öğretmeyi, çocuk istismarı ihbar etme uygulamaları ve bu kapsamdaki toplumsal yükümlülüklerimizi içeren eğitimler vermeyi,
- ✓ Anne-babaların çocuklarına karşı tutum ve davranışlarının, fiziksel-sözlü-psikolojik şiddet veya ihmal belirtilerinin farkında olmaya, bu tür vakalar karşısında dikkatli olmaya,
- ✓ Tedarikçilerimiz ve taşeronlarımız ile yaptığımız sözleşmelere, çocukların genel ve cinsel sömürü konusunda ortak bir ret ve sıfır tolerans politikası belirten bir madde eklemeyi,
- ✓ Misafir duyuru panoları ve misafir odalarında bulunan destinasyon kılavuzlarında gösterildiği üzere, şüpheli vakaların nasıl bildirileceğine dair ilgili bilgi ve yönergeler aracılığıyla misafirlerimizin bu konudaki farkındalığını arttırmayı,

Bölgemizdeki yerel makamlar ve çocuk koruma kurumları ile sürekli diyalog halinde olmayı taahhüt ederiz.

ÖDÜLLERİMİZ

- ✓ *WORLD TRAVEL AWARDS 2013 TURKEY IS LEADING BUSINNES HOTEL*
- ✓ *WORLD TRAVEL AWARDS 2017 TURKEY IS LEADING BUSINNES HOTEL*
- ✓ *WORLD TRAVEL AWARDS 2018 TURKEY IS LEADING BUSINNES HOTEL*
- ✓ *HOTEL OF THE YEAR 2013*
- ✓ *HOTEL OF THE YEAR 2018-2019*
- ✓ *WYNDHAM HOTELS FUTURE FOCUS SUMMIT COMMUNITY CHAMPION 2016*
- ✓ *WYNDHAM HOTELS FUTURE FOCUS SUMMIT AWARDS FINALIST BREND CHAMPIONUPSCALE & UPPER UPSCALE 2016*
- ✓ *ETSTUR YÜKSEK MİSAFİR MEMNUNİYET SERTİFİKASI (9.1 PUAN) 2020*
- ✓ *OTELZ.COM MEMNUNİYET ÖDÜLÜ (9.2 PUAN) 2020*
- ✓ *İSTANBUL ŞEHİR ÖDÜLLERİ YILIN İŞ OTELİ*
- ✓ *İSTANBUL ŞEHİR ÖDÜLLERİ YILIN TURİZM MARKASI*
- ✓ *U.S.NEWS & WORLD REPORT BEST HOTELS RANKINGS*
- ✓ *WYNDHAM HOTELS OVERALL ENGAGEMENT 1ST PLACE 2015*
- ✓ *HOTELS.COM LOVED BY GUESTS AWARDS WINNER (9/10)*
- ✓ *MAGAZİNCİ.COM İNTERNET MEDYASI YILIN EN İYİ ŞEHİR OTELİ 2018*
- ✓ *İSTANBUL MARKA VE KARİYER ZİRVESİ YILIN İŞ OTELİ 2018*
- ✓ *ODAMAX YÜKSEK MİSAFİR MEMNUNİYETİ SERTİFİKASI (9.1 PUAN) 2020*
- ✓ *EXPEDIA VIP ACCESS BEST OF 2017*
- ✓ *WYNDHAM HOTELS BEST OF WYNDHAM GRAND 2021*
- ✓ *THE STYLE AND STATEMENT OF THE MAGAZINE EN KALİTELİ ŞEHİR OTELİ 2015*
- ✓ *SEVEN STARS LUXURY HOSPITALITY AND LIFESTYLE AWARDS 2018*
- ✓ *TRIPADVISOR TRAVELLERS' CHOICE 2021*
- ✓ *BOOKING.COM TRAVELLER REVIEW AWARDS 2022*
- ✓ *2022 BEST OF WYNDHAM GRAND AWARD*
- ✓ *BOOKING.COM TRAVELLER REVIEW AWARDS 2023*



DEĞER ZİNCİRİMİZ

- ❖ WYNDHAM HOTELS olarak doğal yaşama ve insan haklarına saygılı, çalışan personelini ve tedarikçilerini destekleyen bir iş politikası benimsemektedir. Sürekli gelişim adına, çalışan personellerimizi eğitimlerle ve kariyer yönetimi programıyla desteklemekteyiz. Öncelikli olarak çalışanlarımızı yükseltmeyi ve birlikte büyümeyi amaçlıyoruz.
- ❖ Çalışanlarımız en değerli varlığımızdır. Çalışanlarımızın ve iş ortaklarımızın sağlık ve güvenliklerini tehlikeye atacak riskleri en aza indirmek ve iş kazalarını önlemek için tüm süreçlerimizde sürekli iyileştirme yapılmakta ve son teknolojiler takip edilmektedir. Çalışanlarımızın eğitimi, insan haklarının korunması ve din, dil, ırk gözetilmeden eşit haklardan faydalanması, adil ücret politikası ve terfi politikamızın herkes için uygulanması vazgeçilmez kuralımızdır.
- ❖ WYNDHAM HOTELS tüm ürün ve hizmet süreçlerinde yasal mevzuat ve gerekliliklere uymayı ilke edinmiştir.
- ❖ Çocukların korunması için herkesin sorumluluk taşıması gerektiğine inanıyoruz. Çocuk refahının ve çocukların her çeşit zarardan korunmasının son derece önemli olduğunu ve alakalı olduğumuz tüm çocukların fiziki ve zihinsel tacizden korunmasının temel görevimiz olduğunu biliyoruz. Bu ilkeler ışığında ulusal ve uluslararası pazarda rekabet eden otellerimiz, her zaman lider olabilmek için gereken kararlılığı göstermekte, sürekli geliştirmekte ve kaynakları sağlamaktadır.
- ❖ WYNDHAM HOTELS bünyesinde sunulan hizmetler “Misafir Odaklılık” prensibine dayanır. Sürekli iyileştirme kapsamında, misafirlerin beklentilerini karşılamak hatta aşmak adına, sunduğumuz hizmetlerin kalitesi hakkında misafirlerimizden geri bildirim alabilmek için dijital misafir anketleri kullanılmaktadır. Wyndham Rewards ve Medellia programları sayesinde misafirlere en kısa sürede geri bildirim yapmayı ve çözüm odaklı çalışmayı sağlamış bulunmaktayız. Misafirlerimize güler yüzlü davranmak, misafirin bir şikayeti veya isteği olduğunda yetki dahilinde çözmeye çalışmak, misafirimize tatil için doğru yerde olduğunu hissettirmek tüm çalışanlarımızın ortak amacıdır.
- ❖ Tüm birimlerin katılımını sağlayarak kurduğumuz Green Team ile sürdürülebilirlik çalışmaları yapmakta ve her yeni dönem için hedeflerimizi yükselterek sürekli iyileştirmeler yapmak önceliğimizdir.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÇALIŞMALARIMIZ

Paylaştıkça büyüdüğümüze olan inancımızla,

- ✓ Mutfağımızda büfeden dönen yemek ve ekmekler Beykoz ve Ümraniye Sokak Hayvanları Barınağı'na ulaştırıyoruz.
- ✓ Yerel yönetimlere destek olabilmek adına Kadıköy Polis Merkezi'ne öğlen yemeği temini sağlıyoruz. Gelecek nesillere mümkün olduğunca kaynaklarımızı en verimli şekilde bırakmak adına tesisimizde bulunan tüm armatürleri sensörlü olanlarla yeniliyoruz.
- ✓ Otel genelinde bulunan tüm banyo grubu ve spa duşları için (el duşları, tepe duşları, lavabo bataryaları) perlatör takılarak su tüketimi %25 oranında aylık bazda düşüş sağlanmıştır.
- ✓ Otel genelinde bulunan sıcak su sistemimizi buhar geri dönüşümünden gelen kondens sıcak buhar ile ısıtarak doğalgazda % 40 lik bir azalış sağlıyoruz.
- ✓ Tüm aydınlatma grupları hareket sensörlü ve led aydınlatma ile sağlanmaktadır.
- ✓ Tüm sifonları tasarruflu olanlarla değiştiriyoruz.
- ✓ Tüm genel alanları, toplantı salonları da dahil olmak üzere aydınlatmalarını gün ışığı LED ile değiştirerek elektrik tasarrufu sağlıyoruz.
- ✓ Misafir odalarının pencerelerini ısı yalıtımlı olanlarla değiştirerek doğal gaz tüketimlerimizi düşürüyoruz.
- ✓ Atıksu Deşarj İzin Belgesi ile yasal mevzuatlarda belirtildiği şekilde atık sularımızın bertarafını Kadıköy Belediyesi'ne ait atık su kanalları aracılığıyla yapıyoruz.
- ✓ Misafir odalarına bıraktığımız çevre kartları ile 2 günden fazla konaklayacak misafirlerimizin linen değişimlerini onların belirlediği aralıklarla gerçekleştiriyoruz.
- ✓ Tüm çalışanlarımıza düzenli periyotlarla çevre ve kimyasal kullanımı ile ilgili eğitimler vererek, tüketimlerin azaltılması çalışmalarında doğrudan katılımlarını sağlıyoruz.
- ✓ Wyndham Portal üzerinden tüketimlerimizi günlük olarak takip ediyor, aylık olarak Karbon Ayak İzi'mizi ölçüyoruz.
- ✓ Sıfır Atık sertifikamız ile atıklarımızı ayrıştırıyor, mevzuatta belirtildiği şekilde, yetkilendirilmiş firmalar ile bertaraf ve alımını sağlıyoruz.
- ✓ Sahip olduğumuz Yeşil Yıldız belgemiz ile çevre bilincimizi arttırıyor, çevre yönetimi konusunda kendimizi geliştiriyoruz.
- ✓ 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, kullanım miktarı ve yöntemleri, kişisel koruyucu

donanım gereklilikleri ve Tehlikeli Kimyasal Atık, Sızıntı Vb. Durumlara Müdahale Talimatına göre alınması gereken tedbirler konusunda kimyasalı kullanacak çalışanımızı eğitiyoruz.

- ✓ 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.
- ✓ 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 miktarını azaltıyoruz.
- ✓ Mümkün olduğu kadar tek kullanımlık kahvaltılık ürünler yerine büyük ambalajlı kutu ve kova ürünler satın alınarak ambalaj atığını azaltıyoruz.
- ✓ Misafir odalarında banyo-tuvaletlerde ve genel alan tuvaletlerinde tekrar doldurulabilir sabunluklara geçiyoruz.
- ✓ Kağıt tüketimimizi azaltmak için mümkün olduğunca yazışmalarımızı ve duyurularımızı mail ortamında yapıyoruz.
- ✓ Kâğıt tüketimimizi azaltmak için misafirler ile ilgili iç yazışmaları Medellia üzerinden yapıyoruz
- ✓ Bahçe sulama yaparken damla su teknolojisi kullanıyoruz

Sosyal sorumluluğun sadece politikalarda yazılı kalmaması adına,

- ✓ Yapacağımız her katkının gelecek nesillere nefes olacağının bilinci ile düzenli periyotlarla TEMA Vakfı'na fidan bağışında bulunuyoruz.
- ✓ Türkiye'nin doğal ve kültürel mirasını korumak amacıyla Çekül Çevre ve Kültür Değerlerini Koruma vakfına bağışta bulunuyoruz.
- ✓ İsraf olma riski taşıyan ve bağış standartlarına uygun olan ürünleri kurtararak ihtiyaç sahipleriyle buluşturan Fazla Gıda vakfına bağışta bulunduk.
- ✓ Her çocuğun özel ve kıymetli olduğuna olan tam inancımızla, belirlemiş oldukları talepler doğrultusunda Çocuk Esirgeme Kurumu'na bağış yapıyoruz. Çalışanlarımıza verdiğimiz iletişim ve istismar eğitimleri ile çocuklarımızın her türlü istismardan korunması için farkındalığımızı arttırıyoruz.
- ✓ Herkesin tatil yapma hakkını savunarak engelli misafirlerimize konforlu bir deneyim yaşatmak için, engelli odalarımızın bakımlarını düzenli olarak yapıyoruz, tesis içinde her alana ulaşabilmeleri için kolaylık sağlayacak çalışmalar yapıyoruz.
- ✓ Dil, din, ırk, engellilik gibi durumların ayrımcılık konusu olmasına karşı çıkarak, tesisimizde bedensel engelli, farklı milletleri ve farklı dili konuşan herkesi istihdam ediyoruz.

Yaşadığımız coğrafyanın birçok medeniyete ev sahipliği yapmış olması sebebiyle kültürel miraslarımızı her milletten misafirimize anlatmak için,

- ✓ Misafir odalarımızda İstanbul'da bulunan anıt, saray, cami gibi tarihi mekanlara ait tabloları dekorasyonda kullanıyoruz.
- ✓ Consierge hizmetimiz ile misafirlerimizi destinasyonumuzda bulunan müze ve tarihî yerleri gezmeye teşvik ederek kültürel mirasımızın tanıtılmasına katkı sağlıyoruz.
- ✓ Menülerimizde Türk yemeklerine de yer vererek, mutfağımızı dünyanın beğenisine sunuyoruz.
- ✓ Büfelerimizde bakır, gümüş gibi el yapımı sunum malzemeleri ile yöresel el işçiliğinin sürekliliğini sağlıyoruz





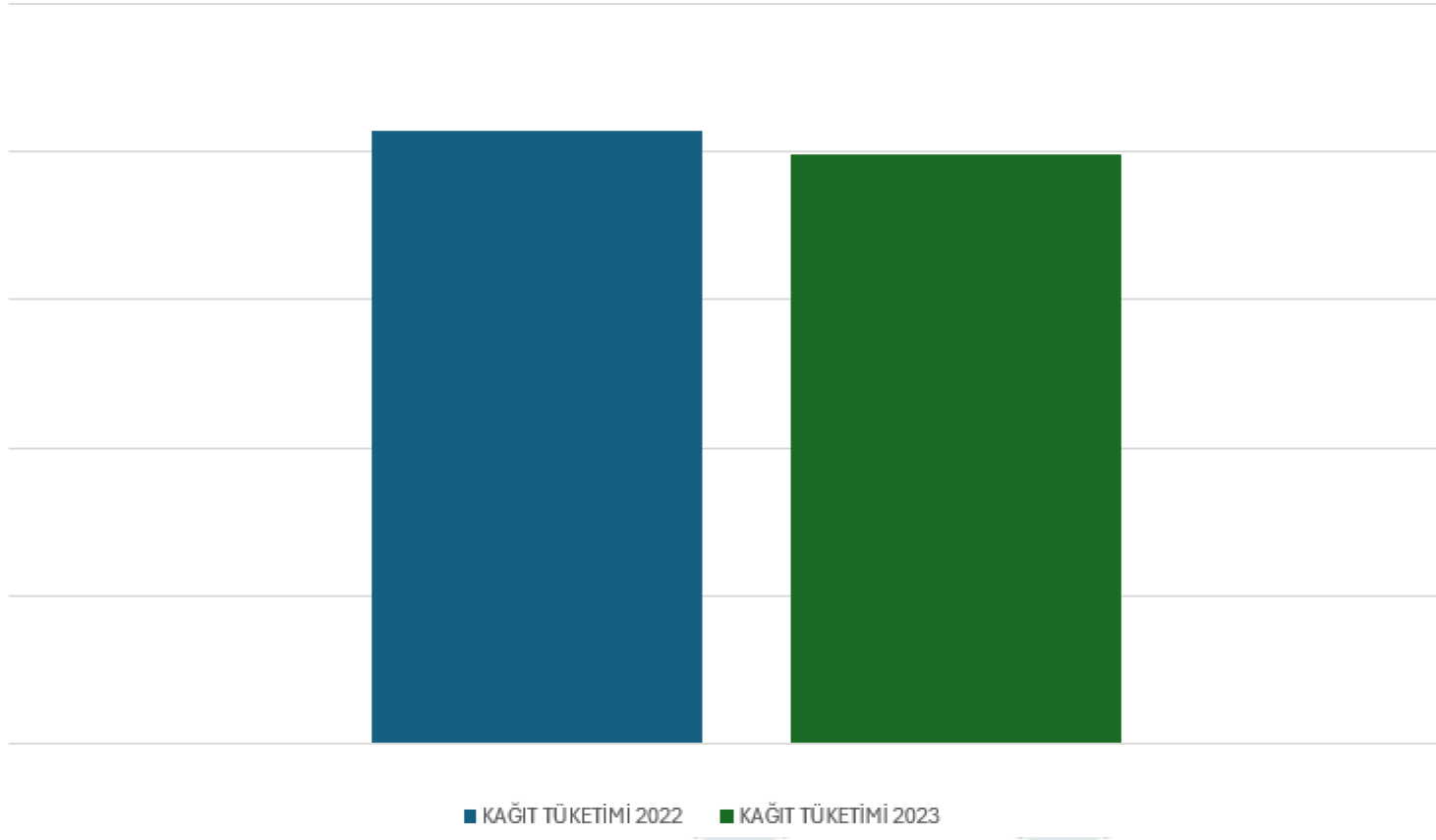
TÜKETİMLERİMİZ

Tüm tüketimlerimizi geçen yıla göre büyük ölçüde düşürdük. Yeni alacağımız tedbirler ve hayata geçireceğimiz uygulamalarla tüm tüketimlerde 2024 yılında tasarruf oranımızı arttırmayı hedefliyoruz.

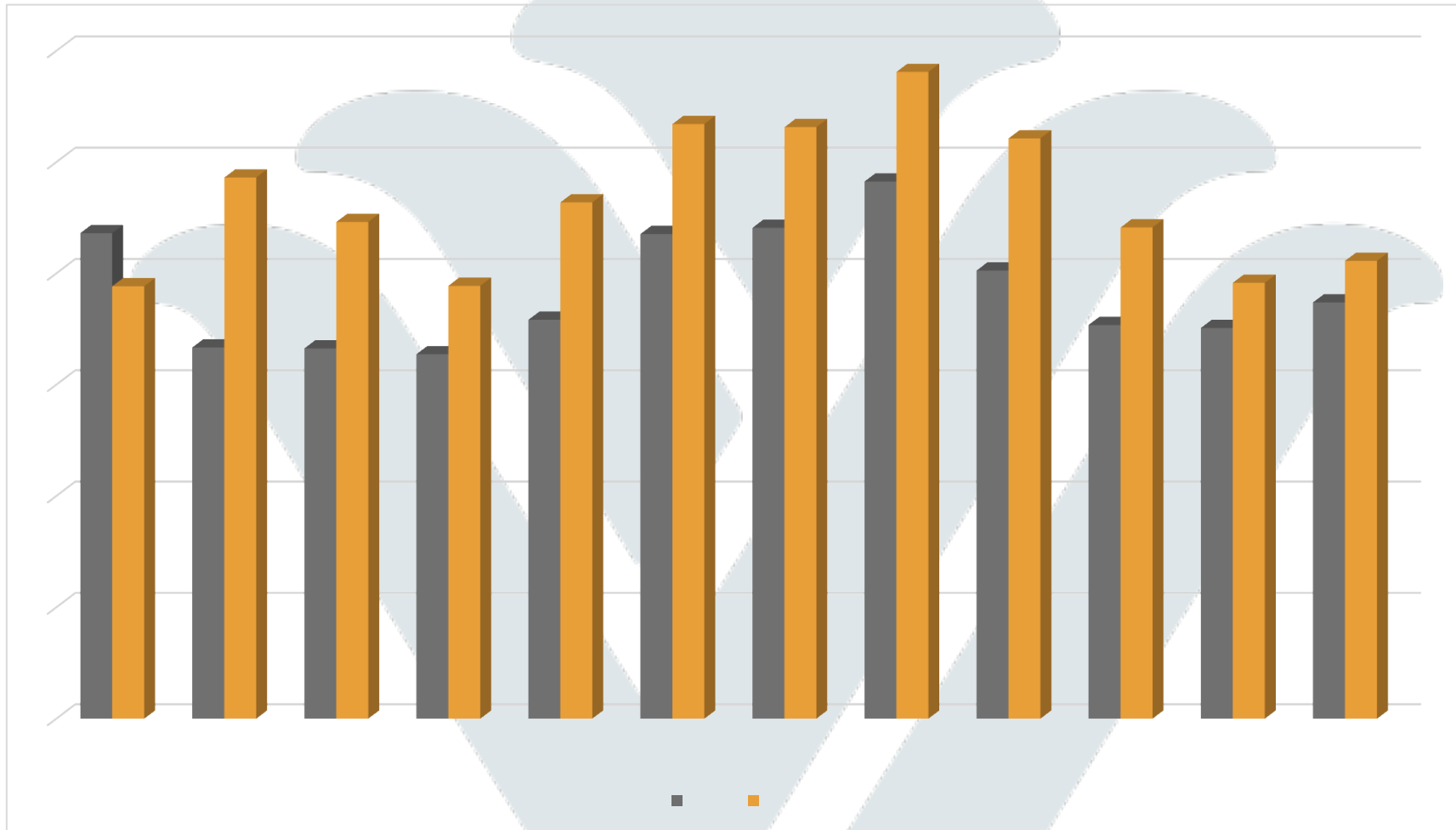
KAĞIT:

Kağıt tüketimimizi %5 oranında azalttık.

KAĞIT TÜKETİMİ

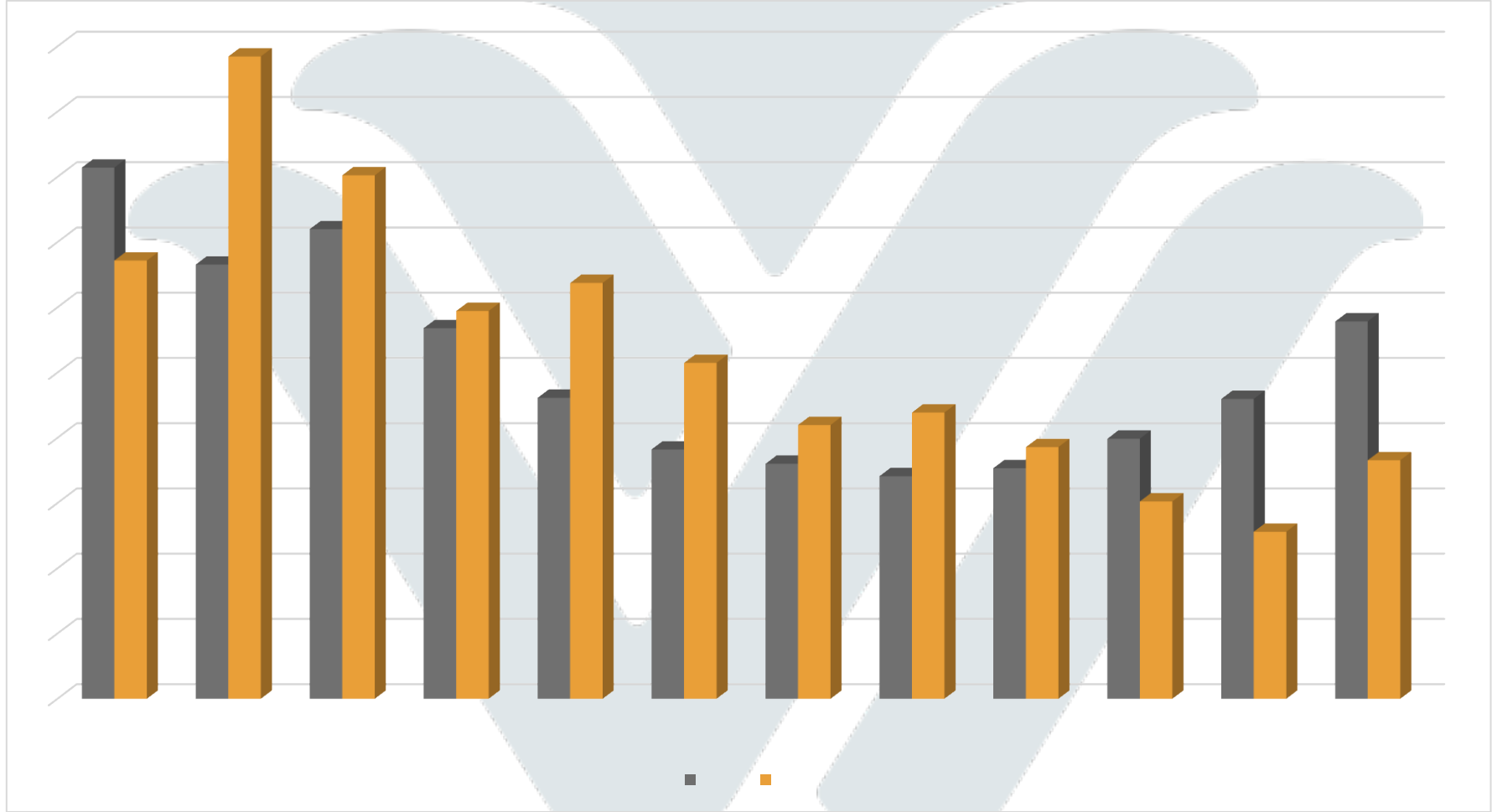


ELEKTRİK:



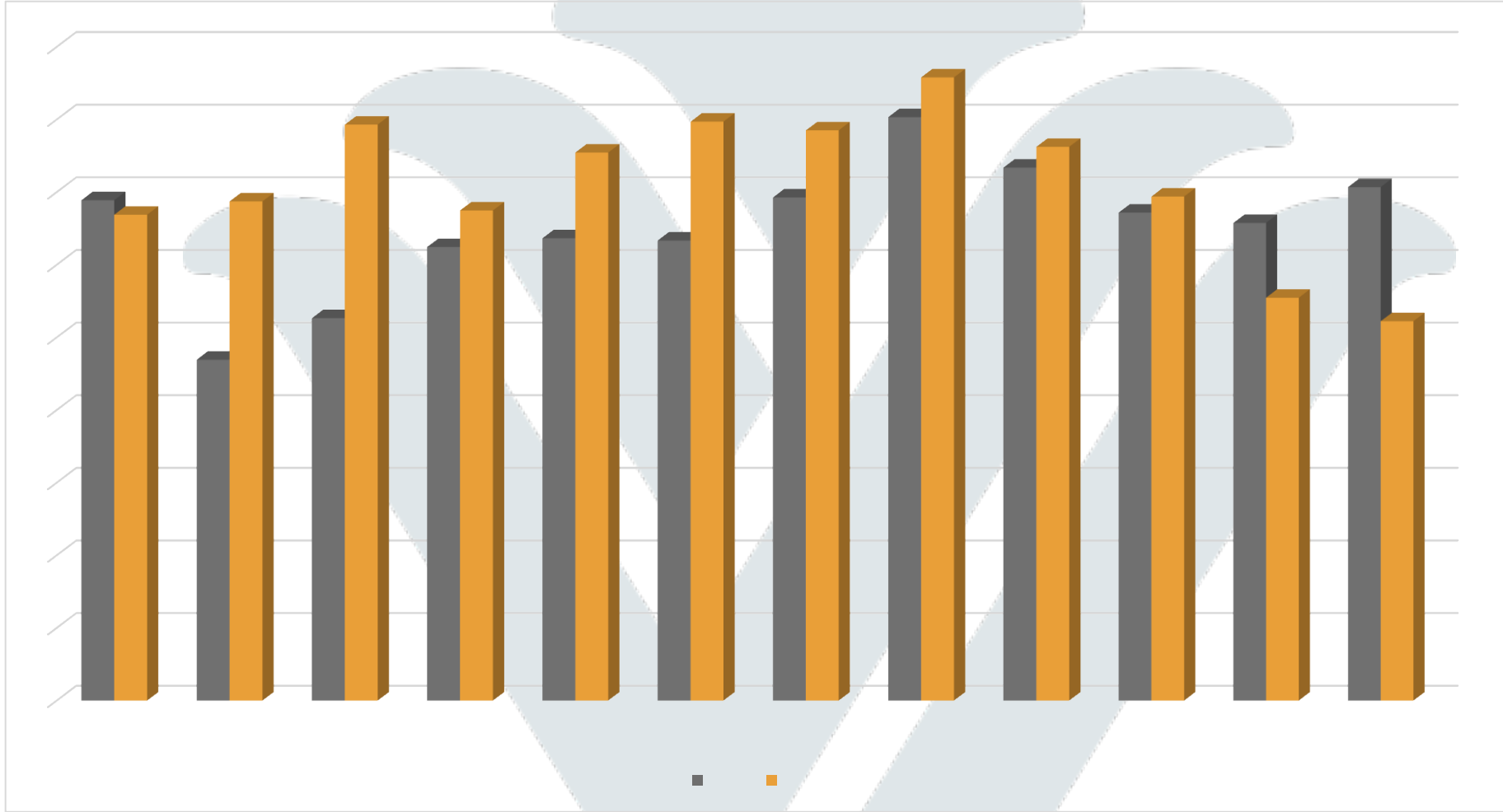
DOĞAL GAZ

Otel doluluğumuza rağmen aldığımız önlemler ile gaz tüketimimizi yılın son 3 ayında oranında%40 azalttık.



SU

Otel doluluğumuza rağmen aldığımız önlemler ile su tüketimimizi yılın son 2 ayında oranında%25 azalttık.



ATIK YÖNETİMİ

Otelimizde 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.

- Bitkisel atık yağ: 4690 Kg
- Plastik Atık: 1750 Kg
- Kâğıt-Karton: 100 kg
- Metal: 1300 kg
- Cam: 23100 kg

2023 Yılında lisanslı firmalara teslim edilmiştir.

HEDEFLERİMİZ

- ✓ Enerji verimliliğini artırmak için otellerimizde yenilenebilir enerji kaynaklarını kullanma hedefi belirleyeceğiz
- ✓ Atık azaltma programları ile tesislerimizde geri dönüşüm oranlarını artırmayı hedefliyoruz
- ✓ Su tüketimini azaltmak için su verimli teknolojilere yatırım yapmak
- ✓ Yerel toplulukları destekleyerek sosyal sorumluluk projelerine daha fazla yatırım yapma amacındayız
- ✓ Sürdürülebilir turizmi teşvik etmek için eğitim programlarına destek vereceğiz
- ✓ Karbon ayak izimizi azaltmak için ulaşım ve tesis operasyonlarındaki emisyonları izleyip azaltmayı hedefliyoruz
- ✓ Doğal habitatları koruma amacıyla yerel ekosistemlere yönelik projeleri destekleyeceğiz
- ✓ Çalışanlarımızı sürdürülebilirlik konusunda eğitmek ve farkındalıklarını artırmak için programlar geliştireceğiz
- ✓ Otellerimizde kullanılan malzemelerin sürdürülebilir ve çevre dostu kaynaklardan gelmesini sağlama hedefimiz bulunmaktadır
- ✓ Sosyal medyada ve diğer iletişim kanallarında sürdürülebilirlik bilincini yaymak için kampanyalar düzenleyeceğiz
- ✓ Çevre dostu temizlik malzemeleri kullanımını teşvik etmek ve kendi ürünlerini geliştirmek
- ✓ Topluluk projelerine katılımı artırmak ve yerel ekonomiye destek vermek
- ✓ Misafirleri sürdürülebilirlik konusunda eğitmek için bilgilendirici materyaller sağlamak
- ✓ Organik ve yerel ürünleri kullanarak sürdürülebilir tarımı desteklemek
- ✓ Karbon ayak izini azaltmak için ulaşım alternatiflerini teşvik etmek
- ✓ Plastik kullanımını minimuma indirmek ve plastik alternatiflerine geçiş yapmak
- ✓ Çalışanlara sürdürülebilirlik eğitimleri sağlamak ve bilinçlendirme programları düzenlemek
- ✓ Adil ticaret ilkelerine uymak ve yerel zanaatkarları desteklemek
- ✓ Su tasarrufu sağlamak için suyun tekrar kullanımını optimize etmek
- ✓ Sürdürülebilirlik performansını düzenli olarak değerlendirmek ve şeffaf raporlar sunmak
- ✓ Otelde kullanılan ürün ambalajlarını sürdürülebilir ve geri dönüştürülebilir malzemelerle değiştirmek



Fener Kalamış Caddesi No 38 34726 Kalamış, İstanbul, Türkiye Tel: +90 216 400 00 00 Fax: +90 216 400 00 44

info@wyndhamgrandkalamis.com

wyndhamgrandkalamis.com

