



# MİRABELL HOTEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2024

Misafir memnuniyetini ön planda tutan bir Turizm yatırım şirketi olarak faaliyetlerimizi sürdürmekteyiz.

- Doğayı daha fazla koruma, kültürel mirasımıza sahip çıkkma, kaynakları daha tasarruflu kullanma, insani değerlere paylaşıma ve yardımlaşmaya yönelme, alışanlarımızdaki aidiyet duygusunu artırma, hep birlikte ve öğrenerek gelişme, adil ve eşitlikçi bir bakış açısı ile en kıymetli varlıklarımız olan çocuklarımızı, kadınlarımızı koruma, bulunduğumuz yöre ve yöre halkı ile daha fazla iletişimde olma, bulunduğumuz bölgeyi kalkındırma fırsatlarını yakalamaya çalışıyoruz.
  - İř süreçlerimizi bu doğrultuda planlıyor, sonuçları analiz ediyor ve mevcut durumumuzu her geçen gün iyileştirmeyi hedefliyoruz.

MİRABELL Hotel olarak Öncelikli konuları olarak ele aldığı çevresel ve toplumsal alanlardaki faaliyetlerini içeren sürdürülebilirlik raporunu sunmaktan mutluluk duyarız.

## Vizyon;

İnsan ve insan hakları düşüncesi ile çevreye duyarlı misafir ve çalışan memnuniyetini en üst seviyede tutarak siz değerli misafirlerimize kaliteli ve güvenli hizmet sunmak.

## Misyon;

Çalışanlarımız ve paydaşlarımız ile beraber uyumlu bir ekip çalışmasının sonucunda siz sevgili misafirlerimize kaliteli, huzurlu ve güvenli hizmeti sunarak müşteri memnuniyetini en üst düzeye çıkarmak ve yerel turizme en iyi şekilde katkı sağlamak temel ilkemizdir. Bununla birlikte sürdürülebilir bir yaşam için sürdürülebilir bir hizmet vermeyi amaçlıyoruz.

# Değerlerimiz;

Misafirperverlik

Ekip  
Çalışmasına  
Güvenen

İnsana ve  
Çevreye Saygılı

Yasalara Uyan

Güvenilirliğe ve  
Dürüstliğe  
önem veren

Yeniliğe açık

Eğitimlerle  
sürekli kendini  
geliştiren

Sürdürülebilirlik

**HAKKIMIZDA**

# POLİTİKALARIMIZ



# Kalite Politikası

Misafir beklentilerinin ötesine ulaşan çözümler üreterek, misafir memnuniyetimizi sağlamak ve sürdürmek için;

Çalışanlarımızın bilgi ve becerilerini eğitimlerle destekleyerek en üst seviyede tutulmasını sağlamayı,

İnsan haklarına saygı kapsamında tüm paydaşlarımıza cinsiyet, cinsel tercih, yaş, dil, din, ırk, dezavantajlı ayrımı yapmaksızın eşit hak tanıma prensibine bağlı olmayı

İşletmemizde üretimin gıda güvenliği, hijyen standartları ve doğru tedarikçi seçimi doğrultusunda çalışanlarımız tarafından uygulanmasını,

Tüm bu faaliyetlerin yerine getirilmesi sırasında ortaya çıkan her türlü çevresel olumsuz etkiyi en aza indirerek çevreye duyarlı bir üretim sağlamayı,

Etkin olarak uygulanan ve sürekli geliştirilen yönetim sistemimizi uluslararası yasalara uyumlu çalışarak sürdürmeyi, böylece turizm sektöründe adı sistem kalitesiyle aranan ve her zaman anılan kurumsal bir şirket olmayı,

Bu kapsamda mevzuatlar çerçevesinde yapılan ortam düzenlemesi ve deneyimli personeli ile gelen her misafirini en üst düzeyde memnuniyetini sağlamak, önerileri ve istekleri doğrultusunda sistemin sürekli gelişimini gerçekleştirmeyi taahhüt ederiz.

# Çevre Politikası

Otel olarak çevreyi korur, kirlenmesini önler, çevreye olan olumsuz etkilerimizi azaltmayı hedefleriz. Bu kapsamda

Yasal düzenlemeler çerçevesinde çevreye verdiğimiz zararın etkisini değerlendirir ve kirliliği azaltacak yöntemler geliştirmeyi,

Doğal kaynakların kontrollü kullanılması, enerji tüketiminin, hava, su ve toprak kirlenmesini en aza indirmesi için yürürlükte olan çevre kanun, yönetmelik, mevzuat ve düzenlemelere uymayı,

Su, enerji ve tüm doğal kaynakları tasarruflu kullanmaya çalışırız, bu hassasiyetimizi çalışanlarımız, misafirlerimiz, tedarikçilerimiz ile paylaşmayı,

İçinde yaşadığımız çevreyi korumak ve devamlılığını sağlamak için faaliyetlerimizin yürütülmesi esnasında çevreye olumsuz etkilerimizi tespit edip ve olası tehlikeleri ve atıklarımızı kontrol altına almayı,

Atıklarımızı kaynağında ayırmaya özen gösterip, böylece daha fazla atığın geri dönüşüm şansına sahip olacağını, doğaya zarar vermeden yok edilebileceğini bilip, atık miktarını azaltmayı hedeflemeyi,

Kullanılan zararlı maddeleri en aza indirmeye çalışarak çevre kirliliğinin önüne geçmeyi,

Çevre yönetimi konusundaki performansımızı ölçüp ve bu verileri hedefler ile izleyip ve sürekli iyileştirme prensibiyle çalışmayı,

Çalışanlarımızı çevre ve sürdürülebilirlik konusunda eğitmeyi ve duyarlılıklarını ve farkındalıklarını artırmayı,

Misafirlerimizin, çalışanlarımızın ve tedarikçilerimizin çevre politikamıza katılımını sağlamak için çalışmalar yapar, bir yaşam kültürü haline gelmesi için çalışmayı,

Doğal alanlara ziyaretlerde misafirlerimize davranış kuralları ile ilgili bilgi verip, alanlara zarar verilmesinin önüne geçmeyi benimsemeyi,

Biyçeşitlilik korunması ile ilgili çalışmalar yapmayı ve paydaşlarımızı da bu konuda bilinçlendirmeyi,

Vahşi hayvanların korunmasını, tüm hayvanların refahının sağlanmasını benimser, onların beslenme esir tutulma avlanma gibi faaliyetlere alet edilmesine şiddetle karşı çıkmayı, taahhüt ederiz

# Sürdürülebilir Satınalma Politikası

Sürdürülebilir Tedarik anlayışımızla, tedarikçilerimizin ve hizmet aldığımız tüm iş ortaklarımızın Sürdürülebilir Turizme destek vermesini sağlamayı,

Tedarikçilerimizi, çevre güvenlik, sağlık, İnsan hakları, sosyal ve kültürel yasal yükümlülüklerinin gerekliliklerini karşılıyor olanlardan, bununla birlikte sürdürülebilirliği göz önünde bulundurup sürekli iyileştirme prensibiyle çalışanlardan tercih etmeyi,

Tedarikçilerimizi düzenli görüşme ve ziyaretler ile denetleyip ve değerlendirerek karşılıklı güven, etkin iletişim ve iş ortaklığı anlayışını esas alarak, sürdürülebilirlik uygulamalarımızı paydaşlarımıza duyurup destek vermelerini sağlamayı,

İşletmemize ürün ve hizmet alımlarında 'Adil Ticaret'' ve "Fırsat Eşitliği" ilkelerine uygun olarak hareket etmeyi

Satın alma aşamasında Yöresel ve Kültürel ürünler tercih edilerek, ülkemizin sosyoekonomik yapısını güçlendirmeyi ve kültürünün tanıtımını sağlamayı,

Yerli üretim ve hizmet sağlayıcıları tercih ederek, yerel girişimcilerin geliştirilmesine ve bölgenin kalkınmasına katkıda bulunmayı.

Atıkları en aza indirmek için gıda dahil sarf ve tek kullanımlık malların satın alınması sürecini dikkatle yönetip, Satın Alma Süreçlerimizde kullanmak zorunda olduğumuz tek kullanımlık sarf malzemelerin geri dönüştürülebilir olanlarını tercih etmeyi,

Tedarik ettiğimiz ürünlerin doğa dostu, tasarruflu, geri dönüştürülebilir ve geri kazanılmış malzemeler veya ürünler olmasını sağlamayı,

Tedarikçilerimizi, yaban hayatını, hayvan haklarını ve doğal yaşam alanlarının korunması bilincine sahip olanlardan tercih etmeyi taahhüt ederiz.

# Çalışan Ve İnsan Hakları Politikası

İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'ni benimseyip,

Ekip üyelerimizi gerekli eğitim, tecrübe ve yetkinliklere sahip, kurum kültürümüze, değerlerimize ve hedeflerimize uyumlu kişilerden seçmeyi,

Ekip üyelerimize yatırım yapmayı, gelişimlerini ve terfilerini sağlayacak eğitimler düzenlemeyi, çalışma alanlarının ve koşullarının sağlık ve güvenlik şartlarını iyileştirmeyi,

Sürdürülebilir unsurlarıyla ilgili çalışan farkındalığı yaratmak amaçlı bilgilendirme ve duyurma çalışmaları yapmayı,

Ekip üyelerimiz arasında dürüst, şeffaf, adil, saygın ve güvene dayalı ilişkiler kurulmasını sağlayacak sistemler uygulamayı,

Cinsiyet, cinsel tercih, yaş, dil, din, ırk, maluliyet durumu ayrımı yapmadan birbirimizin haklarına ve fikirlerine saygı duyarak, bir bütün olduğumuz anlayışını benimseyerek,

Eşit, saygın ve güvenli şartlarda çalışma imkânı sunmayı,

Ekip üyelerimizden geribildirimleri alıp iyileştirme ve geliştirmeler yapmayı, Performanslarını izlemeyi ve kariyerler planlama imkânı sunmayı, Kadınların iş gücüne katılımını ve terfi imkânını tüm departmanlarımızda desteklemeyi

Ekip üyelerimizin kişisel bilgilerini korumayı,

Ücret dağılımını adaletli yapmayı ve yasal şartlara uygun şekilde ödemeyi,

Planladığımız sosyal haklar, yan haklar ve ödüllerden tüm ekip üyelerimizi yararlandırmayı taahhüt ediyoruz.

# Kültürel Sosyal Farkındalık Politikası

Bulduğumuz bölgeleri tanımayı, tarihi değer ve kültürlerine saygı göstermeyi, ekonomik ve sosyal gelişimine fayda sağlamayı sorumluluğumuz kabul ediyoruz.

Yerel kaynakları korumayı,

Yerel istihdam ve tedarik sağlayarak bölge ekonomisine fayda sağlamayı,

Sosyal ve ekonomik faydayı en üst düzeye çıkarmak için bulduğumuz topluluğa destek sağlamayı,

Yerel girişimcilere destek olmayı,

Yerel kültürü ve gelenekleri korumayı, görüş, etnik köken, inanç, vb. konularda ayrımcılığı önlemeyi,

Bulduğumuz bölgelerde doğal dokuyu, tarihi, kültürel ve arkeolojik varlıkları koruma adına çalışmalar yapmayı,

Alınacak kararlarda yerel özelliklerin, hassasiyetlerin ve yöre halkının ihtiyaçlarının dikkate alınması için görüşmeler yapmayı,

Misafirlere bölgenin yemek, aktivite, kültür, geleneklerinin tanıtılmasına destek vermeyi,

Misafirlerimize kültürel etkileşimlerinde rehberlik etmeyi ve davranış kuralları hakkında bilgi vermeyi,

Yerel halkın kültürel mirasa erişimini engellememeyi ve yerel halkın tüm haklarına saygı göstermeyi taahhüt ederiz.

# Çocuk Hakları Politikası

Çocuk Hakları Sözleşmesi'ni benimsiyor, diğer ülkelerin kanuna göre daha erken yaşta reşit olma durumu hariç, on sekiz yaşına kadar her bireyi çocuk kabul ediyor, haklarına saygı duyuyor, psikolojik şiddet, fiziksel şiddet ve ticari sömürüye karşı korumayı sorumluluğumuz kabul ediyoruz.

Tesislerimizde çocuk misafirlerimize özel, kendilerini güvende, özgür ve mutlu hissedeceği, duygu, düşünce ve isteklerini rahatça ifade edebileceği alanlar sunmayı,

Mini kulüp, bakım hizmeti vb. hizmetler verdiğimiz alanlarda ebeveynlerine veya aile/grup içerisinde reşit, güvenilir başka bir bireye kesinlikle ulaşabilmeyi,

Katıldıkları aktivitelerde yetişkin gözetimi altında tutmayı,

Diğer çocuklar ile olan iletişimlerini desteklemeyi, başarılarını takdir etmeyi ve cesaretlendirmeyi,

Ekip üyelerimize, çocuk istismar türlerini (fiziksel, cinsel, duygusal istismar ve ihmal), çocuk istismarı ihbar etme uygulamalarını ve bu kapsamdaki toplumsal yükümlülüklerimizi öğretmeyi,

Çocuk haklarının korunması konusunda farkındalık yaratmak için eğitimler düzenler ve ilgili projelere destek veririz,

Ebeveynlerinin çocuklarına karşı tutum ve davranışlarının, fiziksel-sözlü-psikolojik şiddet veya ihmal belirtilerinin farkında olmayı,

Çocuk istismarı tespiti sırasında misafirlerimiz resepsiyona (0) dâhili hatta çalışma arkadaşlarımız ilgili departman müdürlerine bilgi verecektir. gerekli görülen durumlarda Sosyal Destek Hattından yardım istemeyi,

Çocuk hakları konusunda yaptığımız tüm çalışmaları ve önlemleri paydaşlarımıza duyurup onların desteğini almayı,

Tüm çocuklar ve hakları için ilgili projelere destek olmayı taahhüt ediyoruz.

# ÖDÜLLER VE SERTİFİKALAR

# İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM





Ekip üyelerimizi gerekli eğitim, tecrübe ve yetkinliklere sahip, kurum kültürümüze, değerlerimize ve hedeflerimize uyumlu ve yerel halk içirişinden olmasına özen göstermekteyiz.



İnsan hakları hedeflerimizden biri, tüm personellerimizin yıllık eğitim planı doğrultusunda iş başı eğitimleri, İSG, çevre vb. eğitimlerini almalarının sağlamak. Sezon içerisinde eğitim almayan personellerin tespitinin yapılması ve eğitim ihtiyacı doğrultusunda eğitimlere katılımını sağlamaktayız.

# Çalışanlarımıza vereceğimiz çevre ve sürdürülebilirlik eğitimleri;

Çevre-atık yönetimi, sıfır atık eğitimi

Enerji verimliliği ve tasarruf tedbirleri

Kimyasal kullanımı eğitimi

Atık yağ eğitimi

Suyun önemi - su tasarruf yöntemleri

İlaçlama eğitimi

Çevre kirliliği müdahale ekibi eğitimi

Enerji verimliliği ve tasarruf tedbirleri eğitimi

Otellerde karbon ayak izi eğitimi

*Caretta caretta*'lar hakkında bilgilendirme eğitimi

## Çalışanlarımıza sunulan yan haklar;

Doğum gününde 1 adet pasta otel mutfağımızda üretim yapılmaktadır.

Personellerimize mesleki, kültürel ve yabancı dil eğitimleri verilmektedir.

Milli bayramlarımızı kutlama yapılmaktadır.


Ayın personellerine 1 gram altın verilmektedir. 2. Ve 3. Olan personellerimize ise kitap, kupa vb. hediyeler verilmektedir.

## **İŖe alım s¼reci;**

İŖletmemizde İnsan Kaynakları m¼d¼r¼/Ŗefinin izmiŖ olduğu ereve doğrutusun da iŖe alım iŖlemleri yapılmaktadır. İŖe alımlarda adil, objektif, d¼r¼st, g¼cl¼ iletiŖim, kendine g¼venen, pozitif, öz¼m odaklı kiŖiler seçilir.

## **Adil Ücretlendirme;**

alıŖanlarımız tesislerimizde iŖe baŖlamadan önce alacakları ücret, alıŖma Ŗartları, alıŖma saatleri, ücretlerini ne zaman alacakları gibi konularda bilgilendirilirler.



**SOSYAL  
SORUMLULUK  
PROJELERİMİZ**

ÇEVRE

# Çevre Yaklaşımımız

- .... Otel olarak çevreyi korur, kirlenmesini önler, çevreye olan olumsuz etkilerimizi azaltmayı hedeflemekteyiz.

# Çevre Dostu

Kirlilik ile ilgili risklere ve acil durumlara hazırlıklıyız; çevresel yasal düzenlemelere uyuyoruz.

Atık ayrıştırma ve atık miktarlarının azaltılması, doğal kaynakların verimli kullanılması vb. faaliyetlerle sürekli çevresel performansımızı iyileştiriyoruz.

Atıkların geri dönüşüm/bertaraf aşamasına kadar takibini yapıyoruz.

Otelimizde enerji ve su tasarrufu sistemleri kullanıyoruz ve çalışanlarımızı bu konularda eğitiyoruz.

Çalışanlarımızı tehlikeli kimyasalların dökülmesi durumunda alacakları tedbirler konusunda eğitimlerini veriyoruz.



# Biyoçeşitlilik

Biyoçeşitlilik, tüm dünyadaki yaşam formlarının çeşitliliğini ve bunların parçası olan ekolojik süreçleri ifade eder. Bitkiler, Hayvanlar, Mantarlar tüm bu çeşitliliğin temel unsurlarını oluşturur. Alanya bölgesinde oluşan bazı endemik bitki ve yerel hayvan türleri şunlardır;

- Yılanyastığı (*Arum maculatum*)
- Çakşır Otu (*Ferula Communis*)
- Peygamber Çiçeği (*Centaurea cyanus*)
- Arap Bülbülü (*Pycnonotus Xanthopygos*)
- Sini Kamlumbağası (*Caretta caretta*)

## Çevresel Etki

Çevresel etki hedeflerimizden biri, aşağıdaki girişimlerle 2022 yılında su kullanımını %... azaltmaktı:

### Girişim

Çamaşırhane personelinin, makinaların en verimli (su açısından) çalıştırılması konusunda eğitim verilmesi.

Misafirlerimizden odalarındaki havluve çarşaf kullanımını en aza indirmelerini rica etmek ve bu konuda teşvik amaçlı karşılıklı memnuniyeti temsil eden kahve ikramında bulunmak.

Misafir banyolarına su tasarrufu ipuçlarını içeren bilgilendirmelerin konulması.

Odalardaki duşlara akış kısıtlayıcı ekipmanların takılması.

### Durum/Güncelleme

Su tasarrufu konusunda eğitim gerçekleştirildi.

Personellere enerji tasarrufu konusunda eğitimler verildi.

Tüm odalarda su tasarrufu konusunda bilgilendirilmeler asılı.

Perlatör siparişi verildi ve takıldı.

# Öneriler

Su akış kısıtlayıcılarının montajını tamamlamak.

Tüm çamaşırhane personelinin sürdürülebilirlik eğitimlerini alması ve personele en uygun çalışma prosedürlerinin hatırlatan bilgilendirmelerin makine üzerine asılması.

Personele konu hakkında eğitimlerin verilmesi.

Uyarı yazılarının dikkat çeken yerlere asılması.

# Toplumla Entegrasyon & Destek

- 2022 toplumla entegrasyon ve destek hedefimiz, yerel tedarikçiler ile çalışmak. Açık büfede kullanılan ürünlerin mümkün olduğunca yerel çiftçilerden temin edilmesi ve bunu misafirlere açıklayan bilgilendirmelerin restorana asılması.

## Sonuçlar

Misafirlerden yerel halkın desteklenmesi ve yerel ürünlerin kullanılması hakkında geri bildirimlerde bulundular. Personel ve misafirlerden gelen olumlu geri bildirimler nedeniyle, yerel kaynaklı malzemeleri daha çok açık büfe ve menülere dâhil etmemiz güzel sonuç vermiştir.

# Sürdürülebilir Satınalma

- Sorumlu satın alma uygulamalarımızın bir parçası olarak Tedarikçi Yönetimi kapsamında, hammadde tedariki gerçekleştirdiğimiz firmalar, satın alma, teknik ve teknoloji bölümlerimiz tarafından değerlendiriliyor. Tüm yasal düzenlemelere uyum gösteren tedarikçiler ile çalışıyoruz. Uygulamakta olduğumuz Kalite Yönetim Sistemi gereklilikleri kapsamında tedarikçilerimizi bizimle büyümeye ve gelişmeye teşvik ediyoruz. Tedarikçi seçimlerinde 14001 Çevre Yönetim Sistemi belgesi olması ve gıda tedarikçilerimizin ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi belgesi olması tercih önceliğimizdir. Sürdürülebilirlik kapsamında yerel tedarikçileri tercih ediyoruz.