

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

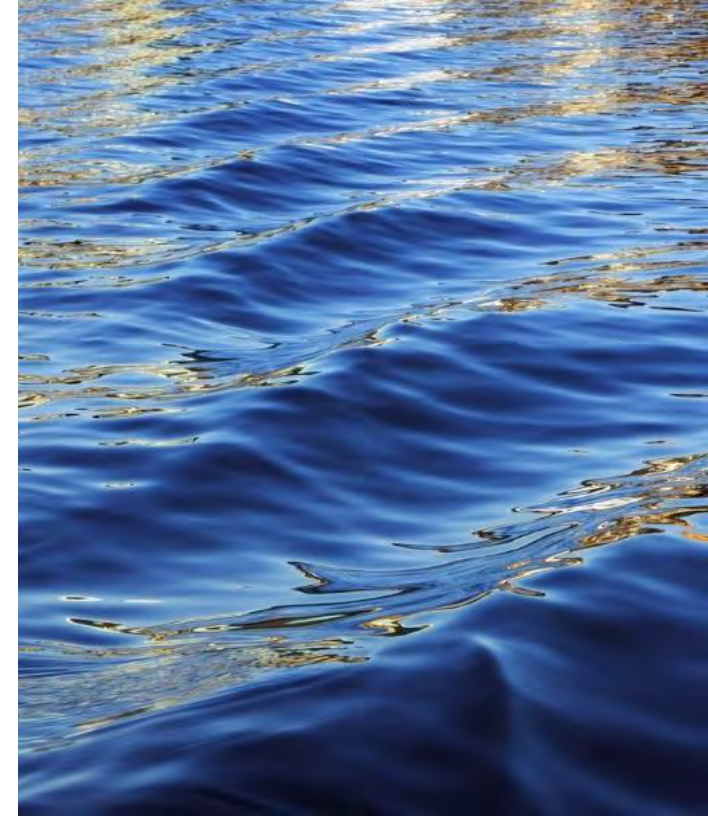
2023



CROWNE PLAZA®

BURSA

CONVENTION CENTER & THERMAL SPA



Sürdürülebilirlik Raporumuz Hakkında

Crowne Plaza Bursa Convention Center & Thermal Spa olarak

Turizmde sürdürülebilirlik çalışmalarının, çevresel ve kültürel miras üzerindeki olumsuz etkilerini en aza indirmek için, sürdürülebilir turizmin getirdiği sorumlulukların bilincindeyiz. Gelecek nesiller için daha iyi bir dünya bırakmaya çalışıyoruz. Bu doğrultuda çevresel etkilerin azaltılması, enerji, su ve atık yönetimi, kültürel ve sosyal mirasın korunması, yerel halka ekonomik ve sosyal olarak fayda sağlama ve çevreyi koruma gibi sürdürülebilirlik kavramı içinde yer alan birçok konuda çalışmalarımıza devam etmekteyiz. İklim değişikliğinin ve küresel ısınmanın öneminin her geçen gün daha çok hissedildiği günümüz dünyasında üzerimize düşen sorumluluğu en iyi şekilde yerine getirmeyi amaç edinerek, çevre bilincinin çalışanlarımız ve paydaşlarımız tarafından benimsenmesi için çaba göstermekteyiz. Sürdürülebilirlik risklerinin etkin biçimde yönetilmesi ve sürdürülebilir büyümenin uzun vadeli stratejilerle sağlanmasına odaklanmakta ve bu sayede başarıımızı her geçen gün arttırmayı hedeflemekteyiz.

Tesisimizin sahip olduğu Entegre yönetim Sistemleri ile birlikte hem çevre için hem de misafirlerimiz ve insan sağlığı için kaliteli ve güvenli ürün ve hizmetler sunmaktayız. Çalışmalarımıza ilişkin performans göstergelerini takip sistemlerimize dahil ederek stratejik planımıza ulaşmayı hedeflemekteyiz.

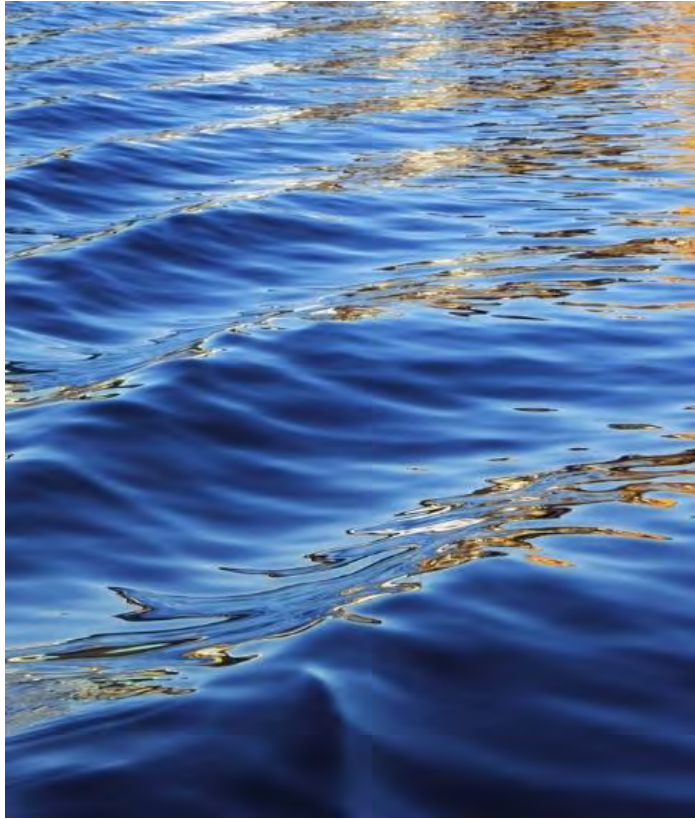
Sürdürülebilirlik raporumuz "ekonomik, çevresel, sosyal, kültürel, kalite, insan hakları, sağlık ve güvenlik konularına odaklanarak daha iyi bir dünya için hizmet vermeyi amaçlamaktadır. Sürdürülebilirlik kapsamında otelimizin temel sorumlulukları;

- Geri dönüşüm ve yeniden kullanım fırsatlarını yaratmak ve değerlendirmek, mümkün olduğu kadar atık miktarını azaltmak,
- Enerji verimliliğini sürekli iyileştirmek ve karbon salınımından dolayı oluşan olumsuz etkiyi minimize etmek,
- Neden olunan her türlü çevresel etkiyi azaltmak .

Sürdürülebilirliğin temellerini oluşturan sosyal ve ekonomik faktörler de en az çevre kadar önem arz etmektedir. Sürdürülebilirlik, çalışanlara en uygun koşulların sağlanmasından yaratılan katma değer topluma paylaşılmasına kadar geniş bir kapsama sahiptir.

2023 sürdürülebilirlik raporumuz;

- ❖ Otelimizin çevresel, kültürel, sosyal ve ekonomik performans değerlendirmesini,
 - ❖ Bu performansı arttırmak adına belirlenen hedefleri,
 - ❖ Bu hedeflere ulaşmak için izlenecek strateji ve süreci,
 - ❖ Karşılaşılabilecek olası riskleri ve çözüm önerilerini,
- ❖ Ekolojik dengeye katkıda bulunabilmeyi ve kültürel mirası korumayı,
- ❖ Çevreye etki edecek olumsuzlukları ve tehlikeleri minimize etmeyi ve gereken önlemleri almayı,
- ❖ Performans sonuçlarını en üst düzeyde tutma çalışmalarını içermektedir.



Hakkımızda

Crowne Plaza Bursa Convention Center & Thermal Spa

- **Crowne Plaza Bursa Convention Center & Thermal SPA**, tüm dünyada 100'den fazla ülkeye yayılmış, 7 farklı marka adı altında toplam 4.500'e yakın oteli, 650.000'den fazla oda kapasitesi ile dünyanın en büyük uluslararası zincir otel grubu olan Intercontinental Hotels Group (IHG) bünyesinde yer almaktadır.
- Kültür, doğa, sanayi ve turizm şehri Bursa'da dünya markası **Crowne Plaza Bursa Convention Center & Thermal SPA**, şehrin yeni yapılanan bölgesi Nilüfer'de, modern tasarımı, konforu ve huzuru bir arada sunan mimarisi ile **01 Haziran 2012** tarihi itibarıyla tüm ihtişamıyla hizmet vermeye başlamıştır.
- **Crowne Plaza Bursa Convention Center & Thermal SPA**; 174 Standart, 35 Club Oda, 4 Senior Suite, 1 King Suite, 2 Engelli odası ile toplamda 216 odayla Bursa'da standartların üstünde bir hizmet sunmaktadır.
- Tüm odalarda üst seviye yangın güvenlik sistemleri, kontrollü yarım açılabilir pencereler, yüksek hızda kablolu ve kablosuz internet bağlantısı, TV ekranını direkt bilgisayar monitörü şeklinde kullanım sağlayan medya bağlantı paneli, 43 inç LED TV, interaktif TV yayın sistemi, direkt telefon, banyo telefonu, diz üstü bilgisayar sığabilen elektronik kasa, mini bar, saç kurutma makinası, ütü ve ütü sehпасı, ücretsiz çay-kahve seti, konforlu çalışma masası, dinlenme koltuğu, ışıklı makyaj aynası, tam karartma sağlayan perde, elektronik kilit sistemi, kat hizmetleri çağrı sistemi, yastık menüsü, bireysel kontrollü havalandırma sistemi ile **Crowne Plaza Bursa Convention Center & Thermal SPA**, teknolojik altyapıyı konforla birleştirerek tüm detaylar düşünülerek hazırlanmıştır.

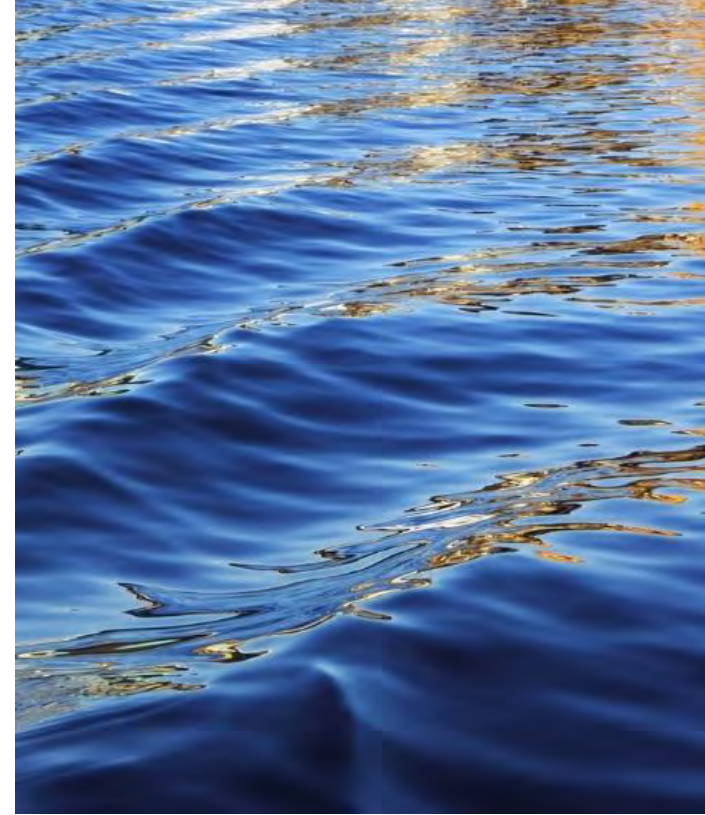
- **Crowne Plaza Bursa Convention Center & Thermal SPA**; güne iyi bir başlangıç yapmanızı sağlayacak açık büfe kahvaltı servisi sunan Sunrise Restaurant, günün istediğiniz saatinde dünya mutfağından seçilmiş özel lezzetlerle A'la Carte servis sağlamaktadır. Lobby Bar, Havuz Bar, Vitamin Bar, Kıs Bahçesi, Terrace Cafe, 4.500 m2 alana kurulu Thermal SPA merkezi (Fitness, Türk hamamları, VIP Hamamlar, Masaj ve terapi odaları, Buhar Odaları, Saunalar, Sok Duşlar, Jakuzi), biri termal özellikte olmak üzere 2 kapalı yüzme havuzu ve 1 açık yüzme havuzu ile keyfi ve ayrıcalığı hissedeceksiniz.
- **Crowne Plaza Bursa Convention Center & Thermal SPA**, 900 m2'lik kullanım alanı ile şehirdeki "en" büyük ve ihtişamlı sütunsuz Balo Salonu'yla Bursa'da pekçok ziyafete ve toplantıya ev sahipliği yapmaktadır. Ses geçirmez hareketli duvarlar ile 15 ayrı salon haline getirilebilen Nilüfer Balo Salon'u, yaz aylarında yapacağınız organizasyonlar için açık yüzme havuzu ile bağlantılı hizmet veriyor.
- Aydınlık ve ferah, 10 ila 1.250 kişi kapasiteye ulaşan, fuaye ve açık alanlara çıkış imkanı sağlayan, surround ses sistemi, asansörlü profesyonel full HD projeksiyon sistemi, video konferans, tele konferans gibi son teknoloji ile donatılmış teknik ekipmanlara sahip, 9 toplantı ve çok amaçlı salonu ile yüksek kalitede hizmet vermektedir.

Paydaşlarımız

		PAYDAŐ (İLGİLİ TARAFLAR) TABLOSU			
SIRA NO	PAYDAŐ ADI	İÇ PAYDAŐ / PAYDAŐ/MÜŞTERİ	NEDEN PAYDAŐ	ÖNCELİĞİ	İHTİYAÇ VE BEKLENTİLER
1	Yöneticiler	İç Paydaő	Asıl Görevli	1	Artan büyüme, satış ve karlılık, verimlilik ve operasyon etkinliği
2	Çalışanlar	İç Paydaő	Asıl Görevli	1	İyi çalışma ortamı, iş güvenliği, eğitim, terfii, takdir edilme, ödüllendirme
3	Müşteriler	Dış Paydaő	Müşteri	1	Güvenilirlik, kalite, fiyat, iyi hizmet.
4	Tedarikçiler	Dış Paydaő	Destek	2	Satınalma hacmi ve kapsamındaki artış, uzun süreli temin sözleşmesi, gelecek satınalmalar için bilgilendirme, zamanında ödeme
5	Yasal Kuruluşlar	Dış Paydaő	Destek	2	Uygulanabilir gerekliliklere ve standartlara uyum, raporların zamanında gönderilmesi, ilgili yasa ve yönetmeliklerin tanımlanması ve bilinmesi
6	Hükümet / Toplum	Dış Paydaő	Destek	2	Çevrenin korunması/etik davranış/sosyal hizmetler, faaliyetleri kurumları desteklemek için altyapıya harcamak üzere iş hacminde ve vergide artış
7	Bankalar / Finans Kuruluşları	Dış Paydaő	Destek	2	İyi finansal performans
8	IHG	Dış Paydaő	Destek	2	Uygulanabilir gerekliliklere ve standartlara uyum, raporların zamanında gönderilmesi, ilgili standartların bilinmesi



Ödüllerimiz & Belgelerimiz



Belgelerimiz

- **Çevreye Duyarlı Tesis / Yeşil Yıldız Sertifikası**

Sürdürülebilir turizm kapsamında, çevrenin korunması, çevre bilincinin geliştirilmesi, turistik tesislerin çevreye olan olumlu katkılarının teşvik edilmesi için Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın başlattığı "**Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisleri**" projesi kapsamında verilen "**Yeşil Yıldız Sertifikası**" nı 2015 yılında almaya hak kazandık. Devamlılığını başarı ile yürütmekteyiz.

- **Sıfır Atık Belgesi**

Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından yürütülen "Sıfır Atık" programı kapsamında, hammadde ve doğal kaynakların etkin yönetimi ile sürdürülebilir kalkınma ilkeleri doğrultusunda, atık yönetimi süreçlerinde çevre ve insan sağlığının ve tüm kaynakların korunmasını hedefleyen sıfır atık yönetim sistemi kurulması işlemlerini başarı ile yürüterek **2019** yılında "**Sıfır Atık Belgesi**" almaya hak kazandık. Bu yıldan itibaren devamlılığını başarı ile yürütmekteyiz.

- **Sürdürülebilir Turizm Sertifikası**

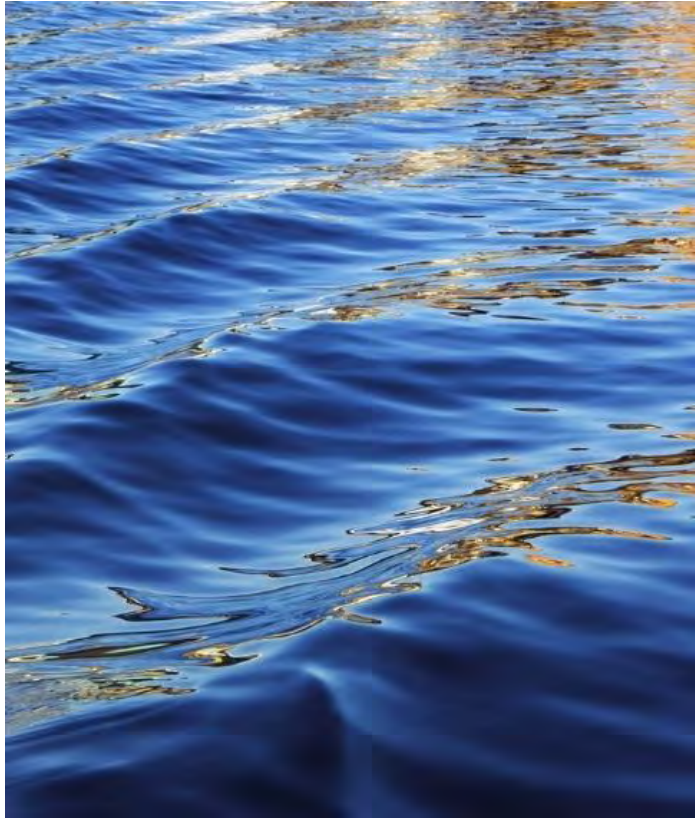
Sürdürülebilir turizm kapsamında, çevrenin korunması, çevre bilincinin geliştirilmesi, turistik tesislerin çevreye olan olumlu katkılarının teşvik edilmesi için Kültür ve Turizm Bakanlığı' Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı TGA'nın başlattığı "**Sürdürülebilir Turizm**" projesi kapsamında verilen "**1.Aşama Belgesi**" ni 2023 yılında almaya hak kazandık. Devamlılığını başarı ile yürütmekteyiz.

Ödüllerimiz

- WORLD LUXERY HOTEL AWARDS/BEST NEW OPEN INTERNATIONAL HOTEL
- WORLD LUXERY SPA AWARDS/SOUNTRRY-BEST HOTEL SPA
- INTERNATIONAL FIVE STAR HOTEL
- IHG STAR AWARDS/COMMERCIAL AWARD
- TRAVELLERS CHOICE
- MOST IMPROVED HOTEL IN GSI
- IHG ONE REWARDS IMPACT AWARD

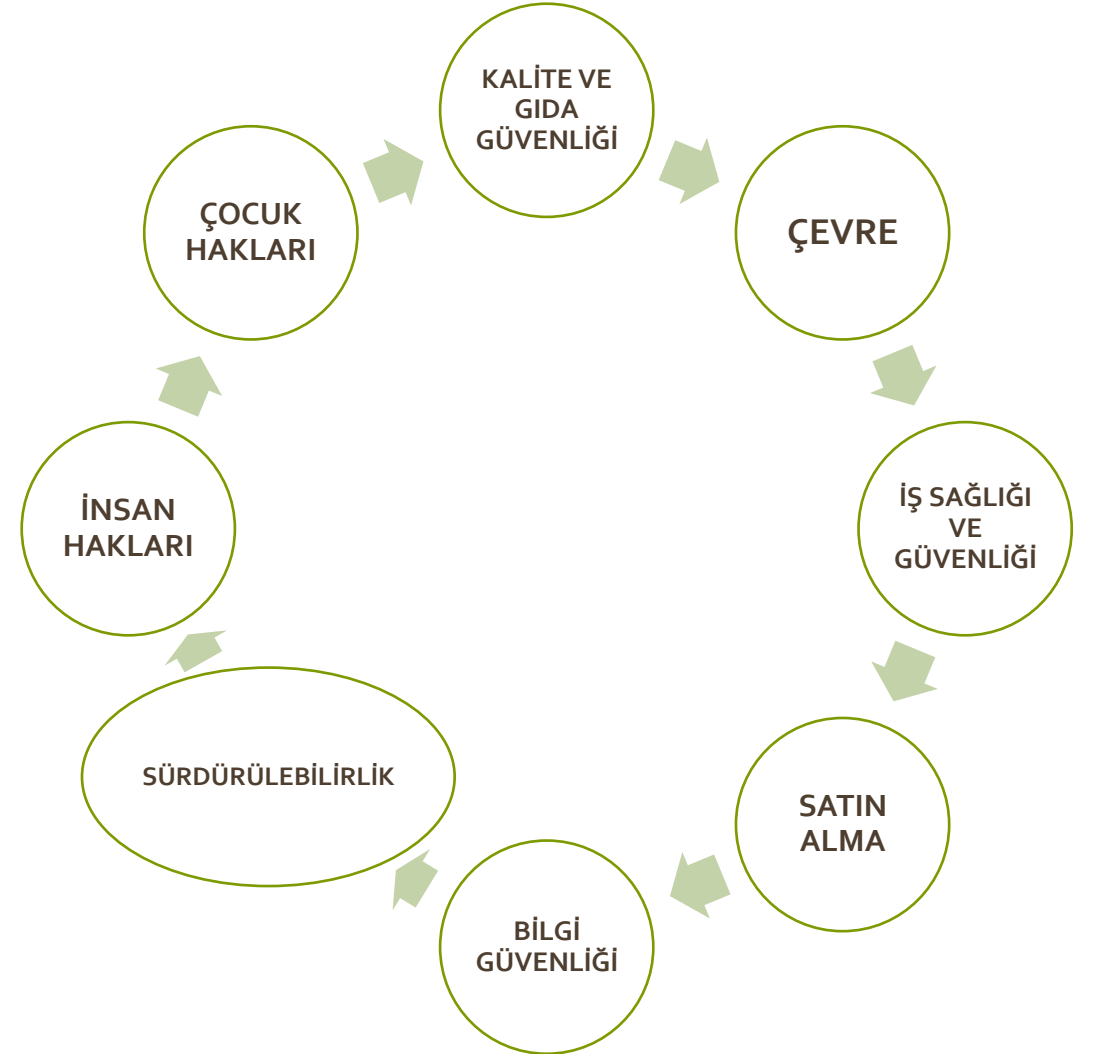


Ödül	Ödülü Veren Kuruluş	Tarih
WORLD LUXERY HOTEL AWARDS/BEST NEW OPEN INTERNATIONAL HOTEL	WORLD LUXERY	2014
WORLD LUXERY SPA AWARDS/SOUNTRRY-BEST HOTEL SPA	WORLD LUXERY SPA AWARDS	2015
INTERNATIONAL FIVE STAR HOTEL	ROLLS ROYCE MOTORS	2019
IHG STAR AWARDS/COMMERCIAL AWARD	IHG	2020
TRAVELLERS CHOICE	TRIP ADVISOR	2020
IHG ONE REWARDS IMPACT AWARD	IHG	2022
Most Improved Hotel in GSI	IHG	2022



POLİTİKALARIMIZ

POLİTİKALARIMIZ



KALİTE ve GIDA GÜVENLİĞİ POLİTİKAMIZ

2012 yılından beri konaklama sektöründe hizmet veren BURSAŞ TURİZM SAN. VE TİC. A.Ş.- **Crowne Plaza Bursa Convention Center & Thermal Spa** istenilen kaliteli hizmeti zamanında ve doğru olarak vermeyi kendisine prensip edinmiştir.

Bunu başarmanın yolu, yenilikçi ve yaratıcı önerileri cesaretlendirecek eğitimlerle çalışanlarımızın, tesisimize olan bağlılıklarını arttırarak takım ruhu ile verimlilik ve hizmet kalitesini yükseltmektir.

Vizyonumuz

Hizmet verdiğimiz alanda her zaman en iyisi olmak.

Misyonumuz

Etkinliğimiz, verimliliğimiz ve hizmet anlayışımızla;

Misafirlerimize,

Şirket Hissedarlarımıza,

Çalışanlarımıza,

Topluma ve çevreye kattığımız değer ve hizmetleri sürekli ve belirgin bir biçimde artırmaktır.

BURSAŞ TURİZM SAN. VE TİC. A.Ş.- CROWNE PLAZA BURSA CONVENTION CENTER & THERMAL SPA olarak kalite politikamız ;

- Eğitim ve becerilerimiz ile mükemmelliğe erişebilmek için çaba göstermek.
- Tüm yönetici ve çalışanlarımızla birlikte kaliteden sorumlu olmak. Çalışanlar ve misafirler arasında mutlu ve uyumlu bir atmosfer yaratmak. Misafirlerimize evlerinde yaşadığı sıcak ve eğlenceli ortamı tesisimiz bünyesinde yaşatmak.
- Sağlık ve güvenlik gerekliliklerini her koşulda dikkate almak.
- Yapılan tüm işlerde ' sürekli iyileştirme ' ilkesine göre hareket etmek. Yasalara ve insan haklarına saygılı olmak.
- Bilgi çağının olanaklarını tüm hizmet alanlarımızda uygulamak.
- Doğru kararlar verebilmek için tüm verilerin analizini ve takibini yapmak. Başarıların devamını sağlamak amacıyla kurumsal yapımızı sürekli geliştirmek.
- Rakiplerimizden bir adım önde olmak amacıyla daha çok çalışmak.
- En iyi ekipman, personel ve malzemeyi yerinde ve zamanında kullanmayı prensip haline getirerek en iyi üretimi yapmak ve hizmeti sunmak.
- **ISO 9001:2015 Kalite ve ISO 22000:2018 Gıda Güvenliği Yönetim Sisteminin** etkinliğini ve sürekliliğini bünyemizde eğitimlere önem vererek iyileştirmek ve geliştirilmesini sağlamak Satın aldığımız malzemelerde ve üretim/hizmet proseslerimizde insan sağlığına bağlı etkileri ve temizlik hijyen koşullarını dikkate alarak, uygun tedarikçilerle çalışmak, Yasal şart ve mevzuatlara koşulsuz olarak uymak, gıda risklerini en aza indirerek insan sağlığına önem vermek.

KALİTE ve GIDA GÜVENLİĞİ POLİTİKAMIZ

Vazgeçilmez Değerlerimiz

Misafir ve Çalışanlarımızın memnuniyeti her şeyin üstündedir. Misafirlerimizin ihtiyaç ve beklentilerini, beklediklerinden daha kaliteli hizmet ile karşılamak temel hedefimizdir. Etkin ekip çalışmasına inanır ve açık iletişim sistemi ile çalışırız. Çalışanlarımıza güvenir, onları destekler ve sürekli yatırım yaparız. Kanunlara ve yasal düzenlemelere titizlikle uyarız ve bundan taviz vermeyiz. Topluma, doğal çevreye ve insanlığa yararlı olmak için azami çaba gösteririz. Çalışmalarımızı yaratıcı ve üretken kılan "istek" enerjisine inanırız ve bunu sağlarız. Otelimizde çalışan herkesin "kendi işinin lideri" olduğuna inanırız. Ürün kalitemizin devamı için tedarikçilerimizi doğru seçip onlarla iletişim içinde çalışırız. Yapmış olduğumuz çalışmaların ülke ekonomisine katkısı olacağına inanırız. Bizim için "en iyi" değil, "hep daha iyisi" vardır. Herkes, bilgisi ve yetenekleri doğrultusunda, her zaman yapabileceğinin en iyisini yapıyor olmanın gururunu hissetmelidir.

Varlığımız Hizmetimizdir.

Mehmet KALYONCU

Genel Müdür



ÇEVRE POLİTİKAMIZ



Crowne Plaza Bursa Convention & Thermal Spa 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 tükenbilir 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.

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ POLİTİKAMIZ



Crowne Plaza Bursa Convention & Thermal Spa yönetimi olarak çalışanlarımızın iş yeri çalışma koşullarının iyileştirilmesi, meslek hastalıklarından korumak ve sağlıklı yaşamak konusunda teşvik etmek ile uygun çalışma ortamlarının sağlanmasını amaçlıyoruz.

Bu kapsamda;

Yasal şartlar ve kendi şartlarımız çerçevesinde güvenli ve sağlıklı iş yeri, iş hijyeni ile ekip ruhu oluşturarak insan sağlığını korumayı,

Tüm çalışanlarımızı eğitimler yardımıyla bilinçlendirmeyi ve kalıcı davranış değişikliği yaratmayı,

İSG yönetim sistemin planlanması, uygulanması, performans değerlendirmesi ve iyileştirme faaliyetlerinde çalışanların katılımının sağlanması,

Kendilerinin, diğer çalışanların ve misafirlerimizin sağlık ve güvenliklerini tehlikeye atmamayı temel görev olarak benimsetmeyi,

Risk ve fırsat analizlerimizi gözden geçirerek sıfır kaza hedef kültürünü ve sürekli iyileştirmeyi sağlamayı,

Alt işveren, tedarikçiler, paydaşlar ve 3.tarafların da bu politikaya uygun hareket etmelerini sağlamayı,

İş sırasında meydana gelebilecek iş kazası ve meslek hastalıklarına karşı proaktif yaklaşım ile önlemler belirlemeyi,

İş Sağlığı ve Güvenliği Politikamız olarak taahhüt ve beyan ederiz

SATIN ALMA POLİTİKAMIZ



Crowne Plaza Bursa Convention & Thermal Spa yönetimi olarak ,satın alma faaliyetlerimizde sürdürülebilir turizmin gerekliliklerini yerine getirmeyi, tüm tedarikçilere eşit, adil ve açık fırsatlar vermeyi ve karşılıklı güven yolu ile işbirliklerimizi sürdürmeyi amaçlıyoruz.

Bu kapsamda;

İş süreçlerimizde kurulu olan yönetim sistemlerimize uygun tedarikçiler ile işbirliği sağlamayı,

Kazan & kazan politikası ile satın alma faaliyetlerinin sürdürülmesini,

Küresel ve bölgesel çevrenin korunmasının sağlanmasını,

Şirket mali yapısına uygun alımların gerçekleştirilmesini,

Turizm sektöründe faaliyet gösteren kuruluşlar ile etik değerler çerçevesinde serbest rekabet ortamının sağlanmasını,

Ulusal ve uluslararası yasal şartlara göre adil ticari ahlak değerlerinin korunmasını sağlayacağımızı,

Yerel ürün ve üreticilerin, kadın girişimcilerin desteklenmesi suretiyle bölgenin kalkınmasına katkı sağlamak ve tedarikçiler ile karşılıklı faydaya dayanan işbirliğimizi sürdüreceğimizi böylelikle nakliye esnasında araçlardan kaynaklanan CO2 emisyonunun azaltacağımızı

Sürdürülebilir kalkınmayı, gelecek nesillerin kendi ihtiyaçlarını karşılamada ödün vermeden şimdiki neslin ihtiyaçlarını karşılama kabiliyetini sağlayacağımızı,

Satın Alma Politikamız olarak taahhüt ve beyan ederiz.

BİLGİ GÜVENLİĞİ POLİTİKAMIZ



Crowne Plaza Bursa Convention & Thermal Spa yönetimi olarak, Bilgi Güvenliğinin sağlanmasında ilgili kanun ve mevzuatlara uygun olarak bilgi iletişim teknolojilerinin geliştirilmesini ve bilgi çağına uygun ürünlerle veri gizliliğinin sağlanmasına yönelik bir politika oluşturduk.

Bu kapsamda;

Bilgi ve veri güvenliğinin korunmasında risklerin belirlenmesinde gerekli fizibilite etütlerinin ve testlerinin belirli periyotlar dâhilinde yapılacağını,

Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemine uyacağımızı ve sistemin verimli şekilde çalışması için gerekli kaynakları tahsis edeceğini, sistemin tüm çalışanlar tarafından anlaşılmasının sağlayacağını,

Bilgi varlıklarına yetkisiz olarak erişilmesini; bilgi varlıklarının yetkisiz olarak değiştirilmesini veya tahribatını önlemek suretiyle, bilgi varlıklarını korunmasını,

Bilgi güvenliği gerekliliklerini gözetirken, ihtiyaç duyulduğunda bilgiye hızla erişilebilmesi için karmaşıklığı ortadan kaldıracak dengeyi kurmayı,

Teknolojideki yenilikleri takip ederek kademeli iyileştirmeler ile yeni tasarımlarımızda çevreye duyarlı ve inovatif yaklaşımlar sergileyeceğimizi,

Çalışanları ve birlikte çalışılan üçüncü taraf çalışanlarını bilgi güvenliği gereklilikleri, rolleri ve sorumlulukları konusunda bilgilendirmeyi ve bilinçlendirmeyi,

Ulusal ve uluslararası tüm yasal şartlara ve diğer gerekliliklere uygun yönetimi sağlamayı,

Kişisel verileri ve şirket için önemli bilgileri içeren dijital ve diğer ortamların ulaşılabilirliği, yedeklenmesi ve korunması amacıyla gerekli teknik ve idari tedbirleri uygulayacağımızı,

Kişisel verilerin ulusal ve uluslararası yasalara uygun şekilde muhafaza edilmesini ve sonrasında anonim hale getirilmesinin sağlanacağını,

Bilgi Güvenliği Politikamız olarak taahhüt ve beyan ederiz.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKAMIZ

Crowne Plaza Bursa Convention & Thermal Spa yönetimi olarak sürdürülebilir turizm yaklaşımında Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Organizasyonunun amaçlarını ve bu kapsamda 12 temel ilkeyi model aldık.

- Ekonomik Süreklilik
- Yerel Refah
- İstihdam Kalitesi
- Sosyal Eşitlik
- Misafir Memnuniyeti
- Yerel Kontrol
- Toplumsal Refah
- Kültürel Zenginlik
- Fiziksel Bütünlük
- Biyolojik Çeşitlilik
- Kaynak Verimliliği
- Çevresel Sağlık



Bu kapsamda;

- Temel çevre ile ilgili süreçleri sürdürerek ve doğal mirasın korunmasına yardımcı olarak, turizm gelişiminde kilit bir unsur oluşturan çevresel kaynakların en uygun kullanımını sağlamayı,
- Sosyo-kültürel özgünlüğüne saygı göstermek, yerleşik ve yaşayan kültürel mirasları ile geleneksel değerleri korumak, kültürler arası anlayış ve hoşgörüye katkıda bulunmayı,
- Sürdürülebilir, uzun vadeli ekonomik operasyonlar sağlamak, istikrarlı istihdam ve gelir getirici fırsatlar yaratmak, ev sahibi topluluklar için sosyal hizmetler de dâhil olmak üzere tüm paydaşlara adil Sosyo-Ekonomik faydalar sağlamak, yoksulluğun azaltılmasına katkıda bulunmayı,

Sürdürülebilirlik Politikamız olarak taahhüt ve beyan ederiz

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK EKİBİMİZ



İNSAN HAKLARI POLİTİKAMIZ



Crowne Plaza Bursa Convention & Thermal Spa olarak , yapabildiğimiz her durumda insan haklarını destekliyor ve koruyoruz. Güçlü etik değerler ile iyi işletmenin el ele yürüdüğüne inanıyoruz.

İnsan haklarına verdiğimiz önemi göstermek için :

- İnsan haklarının özellikle de çalışanlarımızın ,iş yaptığımız tarafların insan haklarının korunmasını destekliyoruz.
- Çalışanlarımıza güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamı sağlıyoruz.
- Cebri veya mecburi çalıştırmayı veya çocukların sömürülmesini desteklemiyoruz.
- İstihdamda ayrımcılığın ortadan kaldırılmasını ve iş yerinde çeşitliliği artırmayı destekliyoruz.
- Çalışanlarımıza kariyerlerini geliştirmek için gerekli ücreti ve araçları sağlıyor, sağlıklarını dikkate alıyoruz.
- İşlerimizi yürürlükteki yasalara uygun olarak dürüstlük ve doğrulukla yapıyoruz.
- Bu politikaya uyumu sağlamak için şirket prosedür ve süreçlerini geliştirip uyguluyoruz.

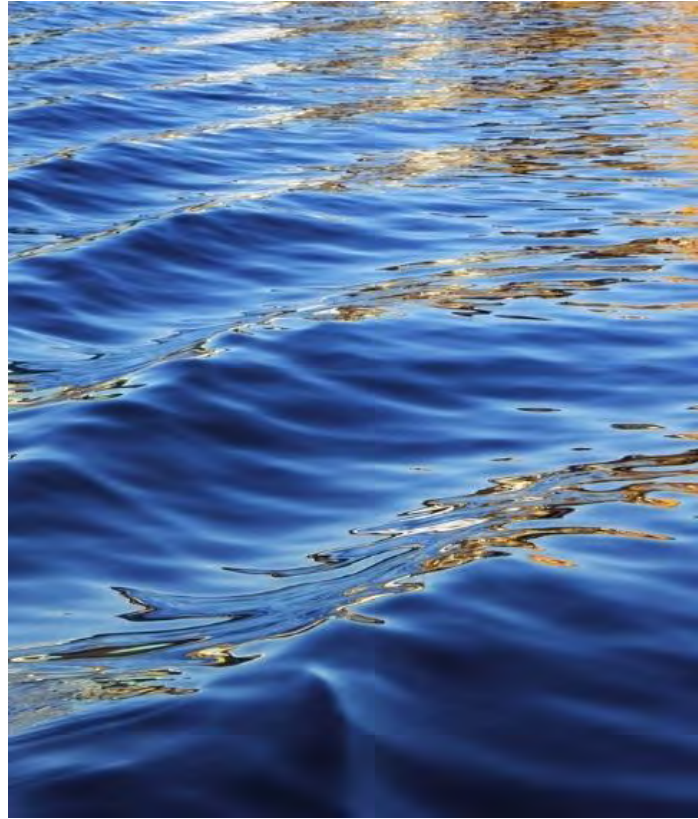
ÇOCUK HAKLARI POLİTİKAMIZ



Çocuklar bize geleceğin emanetleridir. Onları bir birey olarak tanımak, haklarına saygı duymak, her türlü psikolojik, fiziksel, ticari vb. sömürüye karşı gözetmek ve korumak öncelikli sorumluluğumuzdur.

Bunu sağlamak için;

- Tesisimizde çocuk işçi çalıştırılmasına müsaade etmez ve tüm iş ortaklarımızdan da aynı hassasiyeti bekleriz.
- İşletme içerisinde çocukların gelişimine katkıda bulunan, düşünce ve isteklerini, duygularını rahatça ifade edebilecekleri, kendilerini özgür ve rahat hissedebilecekleri ortamlar/imkanlar sunarız.
- Çocukların katıldıkları aktivitelerde yetişkin gözetimi altında olduklarından emin oluruz.
- Çocuklar ile ilgili şüpheli eylemlere şahit olduğumuzda öncelikle otel yönetimine bilgi verir, gerekli görülen durumlarda resmi kuruluşlardan yardım isteriz.



SATIN ALMA SÜRECİMİZ

SATINALMA SÜRECİMİZ

Crowne Plaza Bursa Convention Center & Thermal Spa olarak satın alma, hammadde tedariğı ve hizmetlerin tedariğı olmak üzere iki süreçte gerçekleşmektedir.

Satın alınan ürünlere ait satın alma teknik şartnameleri BİRİM SORUMLULARI tarafından hazırlanmış ve genel müdür tarafından onaylanmıştır. Hazırlanan teknik şartnameler tedarikçilere gönderilmiş ve tedarikçiler tarafından onaylanmıştır.

Satın alma taleplerini **Satın Alma Talep Formu** veya MC programı üzerinden satın alma sorumlusuna bildirilir. Gelen talepler Satın alma sorumlusu tarafından değerlendirilir.

Yapılan değerlendirme sonucunda siparişler yazılı olarak **Mail** ve ya telefon ile verilir. Sözlü olarak verilen siparişler **Satın Alma Çizelgesine** işlenir.

Gelen ürünlerin kalite kontrolü KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ ve BİRİM SORUMLUSU tarafından yapılır ve **Malzeme Kabul Formu** ile kayıt altına alınır.

Gelen ürünlerin teknik şartnamelere uygunluğu kontrol edilir ve uygun ise ürünler depolara alınır. Depoya alınan ürünler geliş ve üretim tarihleri, paket ürünlerin açılma tarihleri yazılarak **Depo Yerleşim Planları** dikkate alınarak depolara yerleştirilir.

Eğer teknik şartnamelerde belirtilen özellikleri taşımiyorsa iade edilir. **Malzeme Kabul Formu** bulunan açıklamalar bölümüne iade sebebi yazılır

Tedarik sürecinde, talep edilen malzemeler Tedarikçi Seçme ve Değerlendirme Formu'ndaki tedarikçilerden en az üçünden fiyat teklifi alınır. Teklifler, teklifi veren tedarikçi tarafından kaşelenip, imzalanır ve Satınalma tarafından ise konfirme edilir. Tekliflerde karşılaştırma yapılırken fiyata ilave olarak kalite, İSG, Çevre kriterlerine uygunluk dikkat edilir.

Tedarikçiler, Tedarikçi Seçme ve Değerlendirme Talimatı'na göre belirlenir. İlk defa malzeme alınacak Satın Alma Müdürü ve Birim Sorumlusu tarafından seçme ve değerlendirme kriterlerine göre değerlendirilir. Tedarikçi uygun bulunursa, Tedarikçi Seçme ve Değerlendirme Formu'na eklenir. Elektrikli büyük alet (buzdolabı, mikrodalga, fırın vb. gibi) satın alınırken düşük enerji ile çalışan aletler tercih edilir.

Mümkün olan yerlerde ithal mallar yerine yerel olarak üretilmiş ürünler satın alınır. Ürünler satın alınırken, özellikle geri dönüştürülmüş ürünlerden yapılanlar veya geri dönüştürülebilir olanlar, sürdürülebilir şekilde üretilmiş/sürdürülebilir kaynaklardan sağlanmış, Adil ticaret/organik/FSC/MSC vs., daha az ambalajla teslim edilen, enerji ve su tasarrufu sağlayan, çevre açısından sürdürülebilir olanlar tercih edilir.

Tüm yasal düzenlemelere uyum gösteren tedarikçiler ile çalışıyoruz. Uygulamakta olduğumuz Entegre 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.

SATINALMA SÜRECİMİZ

Satın alımlarımızı mümkün olduğunca yakın bölgelerden yapmaktayız. Böylece tedarikçi firmaların teslimat araçlarının **CO₂** salınımlarını minimize ederek çevreye yapılan etkilerin azaltılması hedeflenmekte ve bölge çalışanları desteklenmektedir. Satın alma yapılan tedarikçilere politikalarımızdan, Yönetim sistemlerimizden, sürdürülebilirlik çalışmalarımızdan, ayrıca satın alma kriterlerimizden bahsettiğimiz bilgilendirme sunumunu paylaşmaktayız.

2023 Yılında yerel tedarikçi oranımız % 91' dir.



MİSAFİR MEMNUNİYETİ



MİSAFİR MEMNUNİYETİ

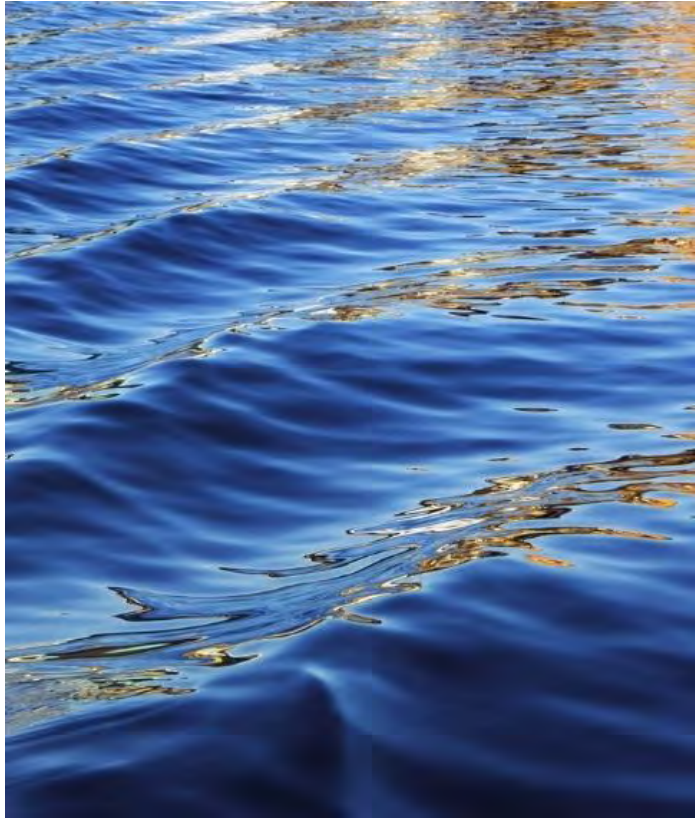
Crowne Plaza Bursa Convention Center & Thermal Spa

bünyesinde sunulan tüm hizmetler için “Misafir Odaklılık” öncelikli prensibimizdir. Sürekli iyileştirme kapsamında, misafirlerin beklentilerini karşılamak hatta aşmak adına, sunduğumuz hizmetlerin kalitesi hakkında misafirlerimizden geri bildirim alabilmek için online anketlerimiz kullanılmaktadır. Ayrıca konaklama boyunca ve sonrasında Misafir İlişkileri yöneticileri , misafirlerimiz ile yakinen ilgilenmekte, anlık olarak alınan geri bildirimler yine anlık olarak çözüme kavuşturulmaktadır .Yenilikçi değerler yaratan uygulamalarımızla şikâyetleri değil memnuniyeti yönetmeye odaklanıyoruz.

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

Misafirlerimiz otelde kalış süresince ya da otelden ayrıldıktan sonra şikâyetlerini bildirebilirler. Bildirilen tüm şikâyetler Misafir İlişkileri Departmanımız tarafından değerlendirilmektedir. Bu geri bildirimler ilgili bölüm yöneticilerine aktarılmakta ve onlar tarafından takip edilmekte, toplantılarımızda değerlendirilmekte ve iyileştirici faaliyetler belirlenmektedir.





ÇEVRE YAKLAŞIMIMIZ

Crowne Plaza Bursa Convention Center & Thermal Spa Çevre Yaklaşımımız;

Turizmin ülke ekonomilerine, kültürel ve toplumsal gelişmeye olan etkileri, özellikle gelişmekte olan ülkeler için büyük bir fırsat olarak görülmektedir. Zaman içerisinde, turizmin çevre üzerinde yarattığı tahribatın da, en az olumlu etkileri kadar dikkate alınması gerektiğinin farkına varılmıştır.

Crowne Plaza Bursa Convention Center & Thermal Spa olarak sürdürülebilir turizm proje ve uygulamalarımızda; doğal çevrenin korunmasının ve turizmde sürdürülebilir gelişmenin altyapısını kurarken, sürdürülebilirliğin elde edilmesinde en önemli unsurların başında gelen ortak bilinç ve anlayışı da yaratmayı hedeflemekteyiz. Çevresel etkilerimizin farkında olarak gerekli önlem ve aksiyonların alınması için çaba göstermekteyiz.



ENERJİ YÖNETİMİ

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



ENERJİ YÖNETİMİ

Crowne Plaza Bursa Convention Center & Thermal Spa olarak tesisimizde ;

- ❖ **Kazan Dairesi ve ısı merkezi;** Kazan yanma verimliliği sürekli kontrol edilmekte olup yalıtım eksikliği olan yerler belirlenip düzeltme olarak yapılmaktadır. Kazanların baca gazı sıcaklıkları **113°C** civarlarındadır. Bu durum enerjinin verimli kullanıldığını göstermektedir. Tesisat sistemi yalıtımlıdır. Ayrıca yenilenebilir bir enerji kaynağı olan güneş enerjisinden faydalanılmaktadır. Kazanlarda baca gazı ölçümleri yapılmaktadır.



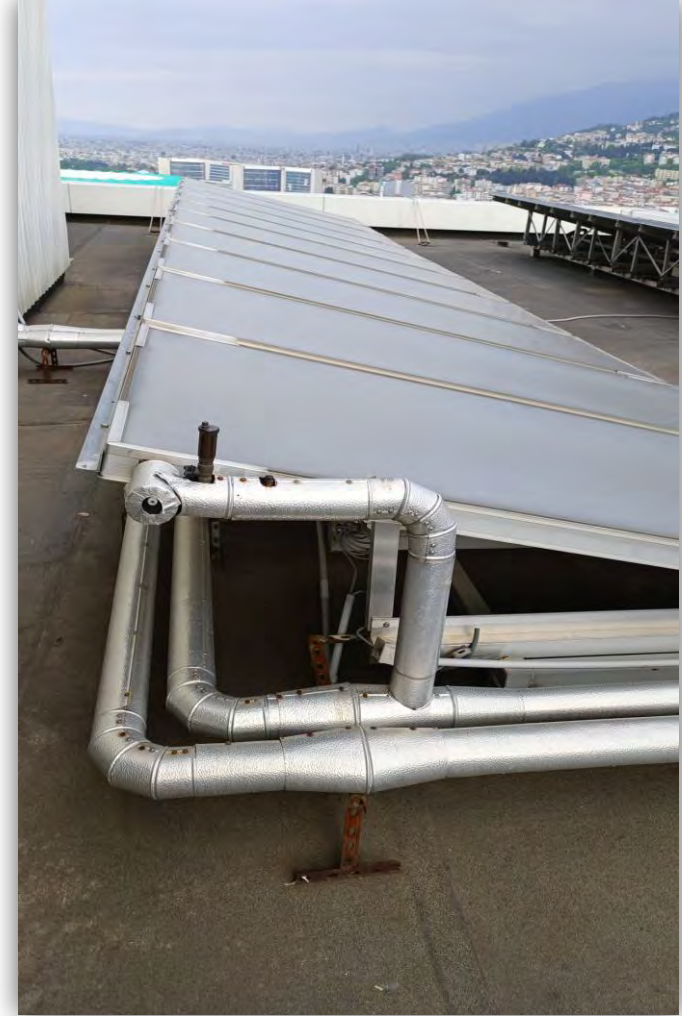
- ❖ **Eşanjör;** Eşanjör, herhangi bir fiziksel temas olmaksızın aralarında sıcaklık farkı olan sıvı veya gaz iki akışkanın (birbirine karışmaksızın) birinden diğerine ısı transferini sağlayan devre elemanıdır. Eşanjör uygulaması oldukça verimli ve hiçbir enerji tüketmeden çalışan çok verimli bir sistemdir. İşletmemizde birçok alanda eşanjör kullanılmaktadır.



ENERJİ YÖNETİMİ

Crowne Plaza Bursa Convention Center & Thermal Spa olarak tesisimizde ;

- ❖ **Güneş enerjisi destekli sıcak su üretimi;** Güneş enerjisi için otel çatısı üzerine 20 adet güneş kontrolünden oluşan bir sistem kurulmuş olup buradan elde edilen ısı enerjisi, sıcak su ihtiyacı için kullanılmakta. İşletmemiz sıcak su eldesinin büyük kısmı güneş destekli sağladığı için doğalgazdan büyük oranda kar elde edilmektedir.



ENERJİ YÖNETİMİ

Crowne Plaza Bursa Convention Center & Thermal Spa olarak tesisimizde ;

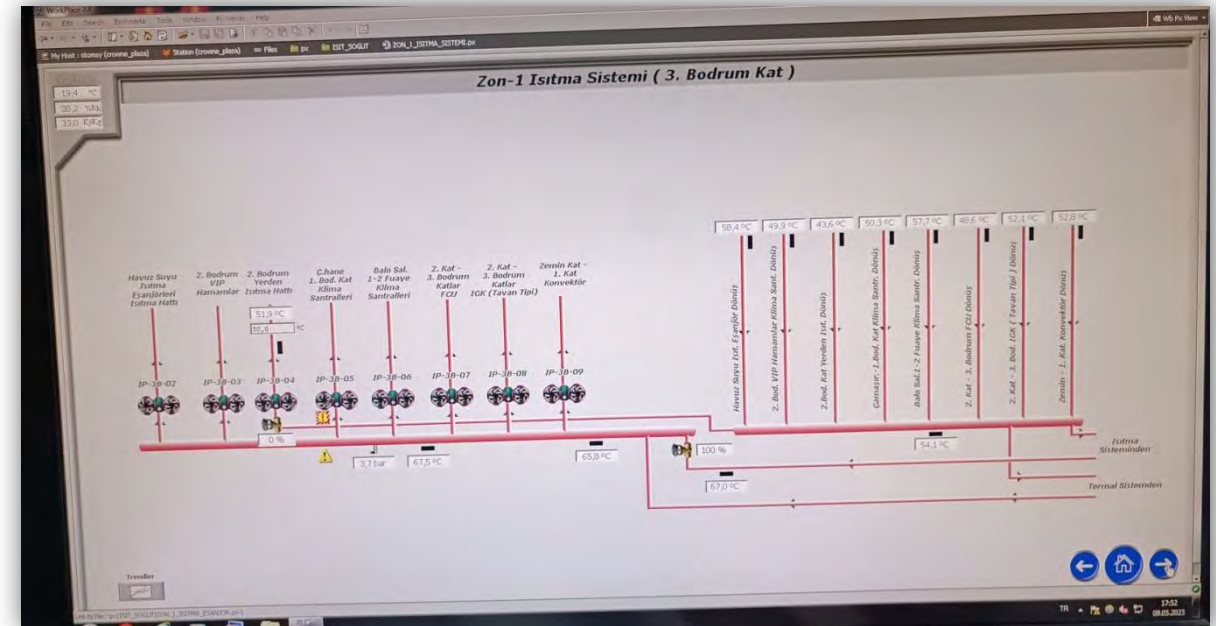
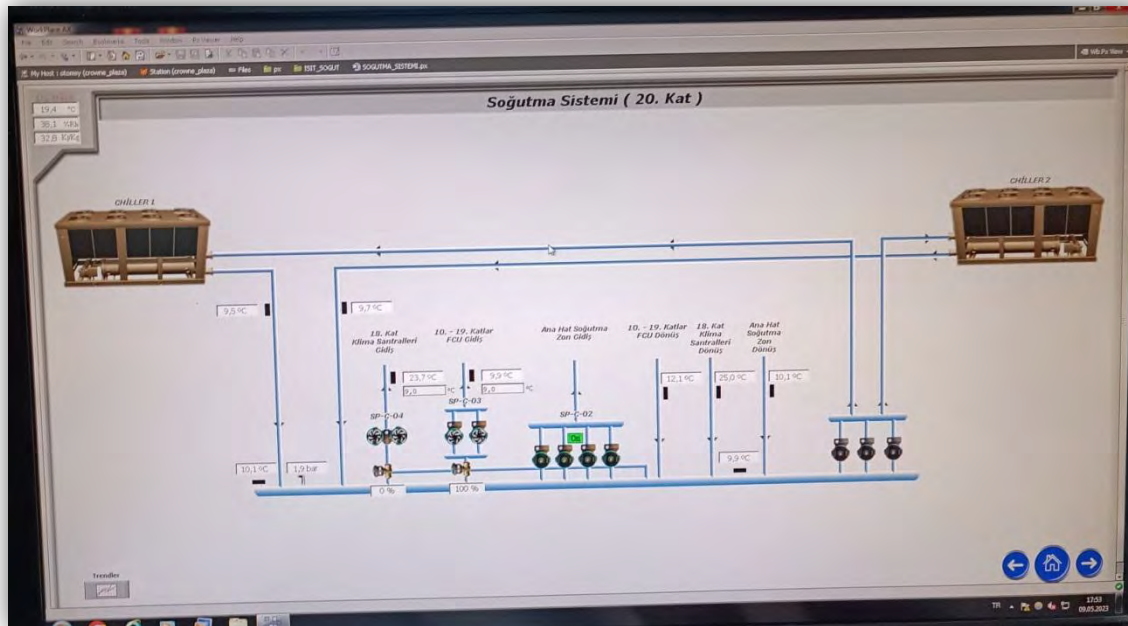
- ❖ **Kapı ve pencereler;** Otel ana giriş ve çıkış kapısı döner kapılı olup ısı kayıpları fazla olmamaktadır.



ENERJİ YÖNETİMİ

Crowne Plaza Bursa Convention Center & Thermal Spa olarak tesisimizde ;

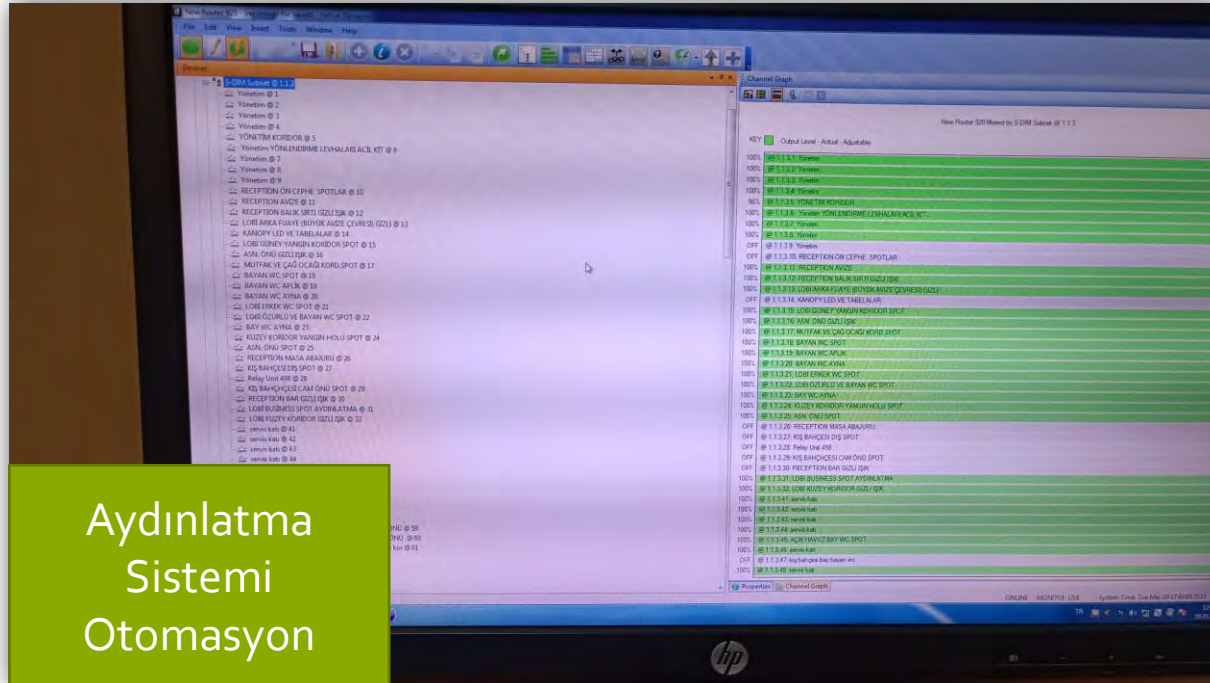
- ❖ **Bina otomasyon sistemi;** Otelimizde otomasyon sistemi bulunmaktadır. Otomasyon sistemi; klima santralleri, kazanları, chillerleri, ısıtma – soğutma hattındaki pompalarını, soğuk odalar, boyler ve akümülayon tankları, havuz pompaları, hidrofor makine dairesi, güneş enejisi, egzostlar, restaurant ve koridor aydınlatmasını kontrol etmektedir. Ayrıca otomasyon sisteminde kazan ve chillerlerde set değeri ve kademe ayarı yapılabilmektedir.



ENERJİ YÖNETİMİ

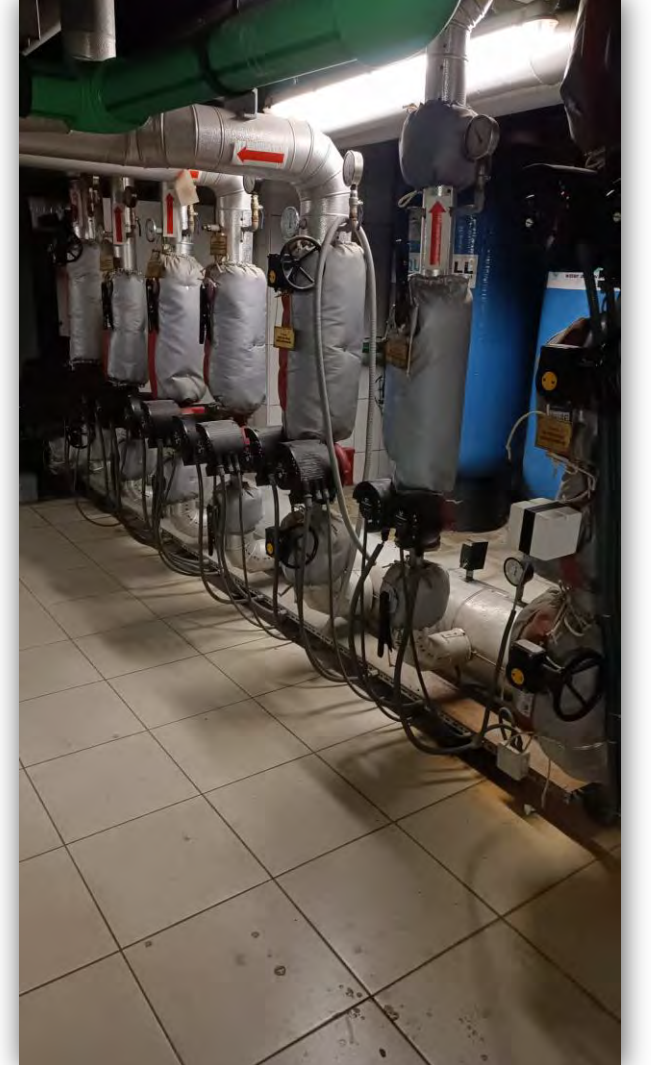
Crowne Plaza Bursa Convention Center & Thermal Spa olarak tesisimizde ;

- ❖ **Aydınlatma;** Aydınlatma sistemi genel olarak otelin tamamında otomasyon veya timer ile kontrol edilmektedir. Otel koridorları, restaurant ve a la carte aydınlatmaları otomasyon ile kontrol edilmekte ve çevre aydınlatma timer ile kontrol edilmektedir. Aynı zamanda ortak kullanım alanlarında fotoseller kullanılmaktadır. İşletmemizde aydınlatma ekipmanı genel olarak led sistemi ve tasarruflu ampuller kullanılmaktadır. Havuz aydınlatmaları, otel koridorları, restaurant, ala carte ve bar aydınlatmaları led olarak değiştirilmiştir. Bahçe aydınlatması timerlı sistem mevcuttur. Otelin ortak kullanım alanlarında hareket sensörlü fotoseller kullanılmaktadır. Otelin aydınlatma sisteminde tercih ettiğimiz ampuller genel olarak enerji verimliliğine yöneliktir.



ENERJİ YÖNETİMİ

- ❖ **Tesisat sistemi;** Otelimizin mekanik kısmında ısıtma, soğutma ve sıhhi tesisat sistemleri mevcut olup, bu sistemlerin hepsi kazan dairesinde bulunmaktadır. Isıtma ve soğutma sistemlerinde destekleyici olarak ısı geri kazanım sistemleri kullanılmıştır. Isıtma ve soğutma sistemleri aktarım hatları tamamen yalıtımlı olup herhangi bir ısı kaybı bulunmamaktadır. Ayrıca sıcak su sistemine yardımcı olmak, depolamak ve doğalgaz tüketiminden tasarruf sağlamak için; hızlı boyler tankı ve akümülayon tankı kullanılmaktadır. Bu depolama tankları kullanılmayan fazla sıcak suyu depolayarak sıcak suyun enerjisini kaybetmemesini sağlamaktadır. Böylece kullanılmayan aynı suyu tekrardan ısıtmak için enerji harcamaya gerek kalmamaktadır. Böylece doğalgaz tüketiminden tasarruf sağlanmaktadır. Bunların takibi otomasyon sistemi ile yapılmaktadır.
- ❖ **Tesisat yalıtımları;** Bina kazan dairesinde bütün ısıtma ve soğutma hatlarına termal çekimleri yapılmıştır. Bu işlem sonucunda bütün ısıtma ve soğutma hatlarının yalıtımlı olduğu ve herhangi bir ısı kaybı gerçekleşmemektedir.



ENERJİ YÖNETİMİ

❖ Tesisat sistemi



ENERJİ YÖNETİMİ

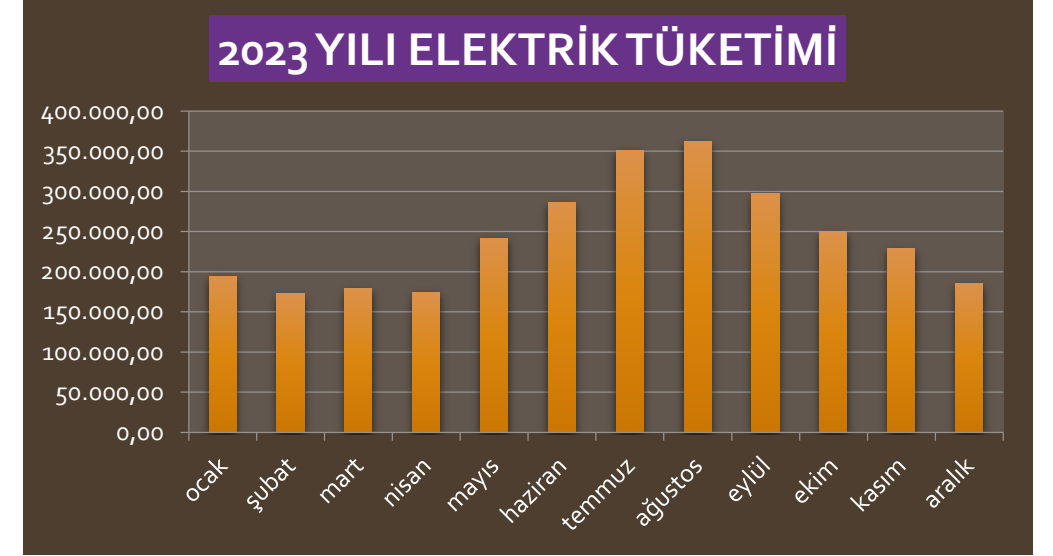
Crowne Plaza Bursa Convention Center & Thermal Spa olarak tesisimizde ;

- ❖ **Isıtma sistemi;** İşletmemizde, **Winsman** marka; **20 adet 105Kw** kapasiteli tam yoğunmalı kazan bulunmaktadır. Kazanlar yedekli çalışmakta olup ısıtma ve sıcak su ihtiyacını karşılamak için kullanılmaktadır. Aynı zamanda sıcak su ihtiyacının bir kısmı güneş enerji sistemin den karşılanmaktadır. Yetkili bir firma tarafından 6 ayda bir kazan kontrolleri sağlanmaktadır. Ayrıca sıcak su ve ısıtma sistemine yardımcı olarak 20 adet güneş paneli vardır. Bu sayede güneşten alınan enerji ile ısıtma sistemine fayda sağlanarak doğalgaz tüketiminde verimlilik sağlanmaktadır. Güneş enerjisi ile ısıtılan suyu depolayabilmek akümülayon tankı kullanılmaktadır. Ayrıca işletmemizdeki bütün camlar çift cam ve konfor camdır. Böylelikle ısıtma ve soğutma yükünde büyük oranda verimlilik sağlanmaktadır.



ENERJİ YÖNETİMİ

Elektirik Tüketimi (kWh)	2020	2021	2022	2023
Crowne Plaza Bursa Convention Center & Thermal Spa	1.429.243,92	2.195.430,96	2.966.790,24	2.920.102,08
Toplam Misafir Sayısı	30.684	57.112	81.767	64.600
Geceleme Başına Düşen Toplam Elektrik Tüketimi	46,57	38,44	36,28	45,20



Otelimizin 2023 yılındaki kişi başı enerli tüketimi (kWh) , 2022 yılındaki yılındaki tüketimi ile karşılaştırıldığında %2 azalmıştır. Kişi başı enerli tüketimi (kWh) ise artmıştır.2024 yılındaki kişi başı enerli tüketimi (kWh) hedefimiz 2023 yılı değerlerini baz alarak %3 azaltmaktır.

ENERJİ YÖNETİMİ

Crowne Plaza Bursa Convention Center & Thermal Spa olarak;

Otelimizde enerji verimliliği artırıcı uygulamalara devam edeceğiz.

Çevresel etkileri düşürülmüş ve enerji verimliliği yüksek cihazlar almaya devam edeceğiz.

Her yıl enerji tüketim oranlarının azaltılması adına yapılan tasarruf tedbirleri eğitimlerine devam edeceğiz.

Enerji tüketim azaltma projeleri geliştirmeye devam edeceğiz.

Enerji kaynaklarının korunmasıyla ilgili bölgesel ve uluslararası inisiyatiflerle işbirliği içinde olmaya devam edeceğiz.

Yenilenebilir enerji kaynaklarından daha fazla faydalanmak için gerekli tüm çalışmalara devam edeceğiz.



SU YÖNETİMİ

Crowne Plaza Bursa Convention Center & Thermal Spa olarak tesisimizde ;

Sağlık, hijyen ve misafir memnuniyeti konularından ödün vermeden genel su tüketimini azaltmak amacıyla su tasarrufu sağlayan donanımlar kullanılmaktadır. Misafir odalarına su tasarrufu ile ilgili bilgilendirici “Çevre Kartı” yerleştiriyor ve çalışanlarımızı bu konuda eğitiyoruz.

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

- ❖ Tüm oda ve genel alan armatürlerine takılmış olan perlatör ile su akışı sınırlandırılmıştır. Düzenli olarak perlatör kontrolleri yapılmakta ve gerektiği durumlarda yenilenmektedir.
- ❖ Tüm oda ve genel alan lavabo muslukları su akış hızı 4,5 lt’yi, duşlarda 11 lt’yi aşmayacak şekilde ayarlanmıştır. Düzenli olarak yapılan ölçümler ile uygulama takibi yapılmakta ve yüksek debi tespiti durumunda düzeltilmektedir.
- ❖ Misafir ve çalışan tuvaletlerinde tasarruflu ve/veya ikili sifon sistemi kullanılmaktadır. Böylelikle her kullanımda su tüketimi 6 lt’yi aşmamaktadır. Ayrıca tuvaletlerde suyun tasarruflu kullanılması için sticker bulunmaktadır.
- ❖ Ortak alanlardaki tuvaletlerde fotoselli musluklar ve sensörlü pisuarlar kullanılmaktadır.
- ❖ Tesisimizin birçok odasında küvet kullanımı iptal edilmiş, küvet yerine duş tekneleri kullanılmıştır.
- ❖ Bahçelerimizde sulama yapılırken damlama ve fiske sisteminden faydalanılmaktadır. Otelimizde otomatik sulama sistemi kullanılarak sulama saatleri su kayıplarını önleyecek saatlerde yapılacak şekilde zamanlanmaktadır.



SU YÖNETİMİ

Crowne Plaza Bursa Convention Center & Thermal Spa olarak tesisimizde ;

- ❖ Misafirlerimize Çevre Kartında su tüketiminin azaltılması için havluların ve çarşafların sürekli olarak değişmediği misafirin isteğine bağlı olarak değiştirildiğine dair kartlarımız mevcuttur.
- ❖ Çalışanlarımıza suyun doğru kullanımı ve herhangi bir sızıntı durumunda bildirilmesi konusunda eğitimler verilmektedir.
- ❖ Tesislerimizden çıkan tüm atık suların arıtıldığını ve çevreyi etkilemeden güvenli bir şekilde deşarj edildiğini gösteren atık su planımız bulunmaktadır. Atık sular deşarj yönetmeliğine uygun olarak kanalizasyon sistemine bağlanmaktadır.
- ❖ Organik gübre kullanılarak toprağın nemini korunması sağlanmaktadır.
- ❖ Mutfak ve F&B personeli meyve sebze yıkama yaparken yıkama tekneleri kullanmaktadır.
- ❖ Tüm otel lavabolarımızda led armatürler kullanılmaktadır.

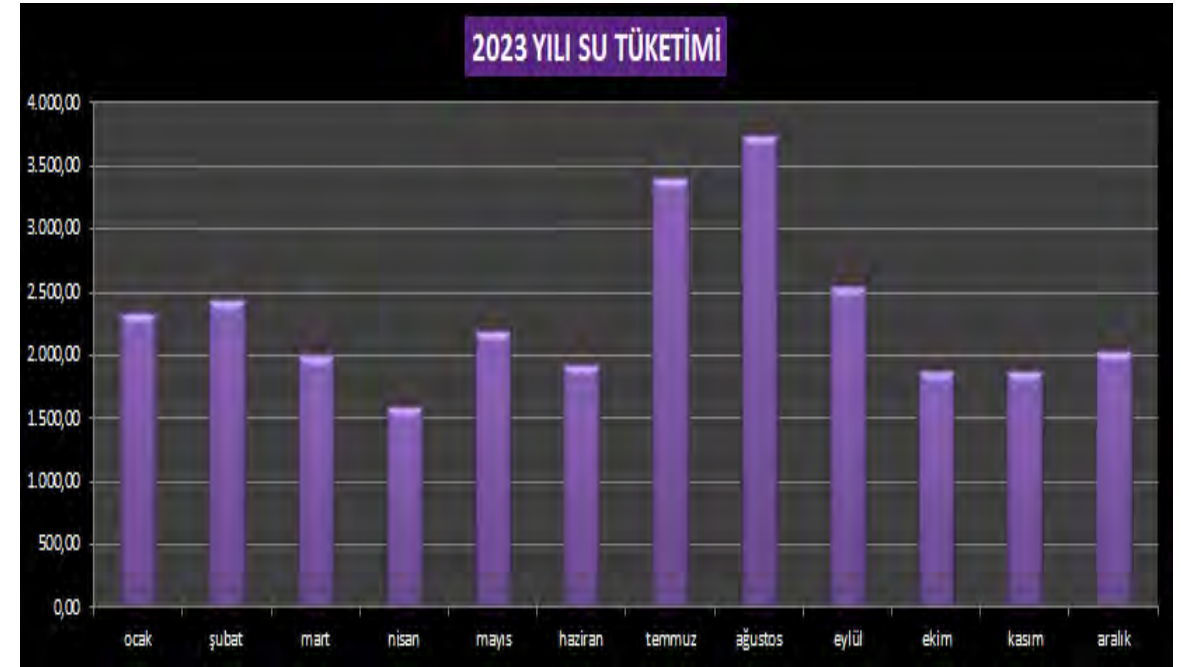


SU YÖNETİMİ

Crowne Plaza Bursa Convention Center & Thermal Spa olarak tesisimizde ;

Su tüketimleri sürekli izlenmekte ve günlük olarak uygulama portalımızda günlük enerji tüketimi tablosuna kayıt edilmektedir. Tasarruf yüzdeleri yıllık tüketim oranları, toplam konaklayan misafir sayısı baz alınarak bir önceki yıla oranla hesaplanmaktadır.

Su Tüketimi (m ³)	2020	2021	2022	2023
Crowne Plaza Bursa Convention Center & Thermal Spa	13.777,00	17.657,00	27.340,00	27.906,00
Toplam Misafir Sayısı	30.684	57.112	81.767	64.600
Geceleme Başına Düşen Toplam Elektrik Tüketimi	0,44	0,30	0,33	0,43



Otelimizin 2023 yılındaki kişi başı su tüketimi (m³) , 2022 yılındaki tüketimi ile karşılaştırıldığında %2 artmıştır. Bu artış tesiste yeni açılan çamaşırhane bölümü nedeni olarak tespit edilmiştir.

2024 yılındaki kişi başı su tüketimi hedefimiz 2023 yılı değerlerini baz alarak %3 azaltmaktır.

ATIK YÖNETİMİ

Crowne Plaza Bursa Convention Center & Thermal Spa olarak uyguladığımız Atık Yönetimi Sistemimizde ,öncelikli amacımız atık miktarını azaltmak, oluşan atıklarımızı iyi yöneterek çevreye en az zarar ile bertarafını sağlamak ve geri kazanılabilir olanları tekrar kazanmaktır.

Geri Kazanılabilir Atıklar;

Atık üretimimizi kaynağında azaltmak için çeşitli çalışmalar yapıyor, misafirlerimizi ve çalışanlarımızı geri dönüşüm programına katılmayı teşvik ediyoruz. Sıfır atık projesi kapsamında renk kodlarına göre atık ayrışımını yapmaktayız. Personellerimize atık ayrışımı hakkında eğitimler verilmektedir. Misafirlerimiz için de genel alanlarda renkli atık kumbaraları bulunmaktadır. Ayrıca misafir odalarımızda atık ayrışımı ile bilgilendirici çevre kartları bulunmaktadır.

	T.C. BURSA VALİLİĞİ Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	
Belge No: TS/16/B2/9/17	SIFIR ATIK BELGESİ (Temel Seviye)	Tarih: 13/01/2021
Adı : BURSAŞ TURİZM SAN.VETİCARET A.Ş Adresi : BURSA,ODUNLUK Mahallesi, AKPINAR(180) CADDE, No: 17-1, NİLÜFER,Türkiye Vergi No : 1910541476		
12/07/2019 tarihli ve 30829 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Sıfır Atık Yönetmeliği'nce Sıfır Atık Yönetim Sistemi'ni kurarak Sıfır Atık Belgesi 'ni almaya hak kazanmıştır.		
Belge Son Geçerlilik Tarihi: 13/01/2026	 Mehmet Erhan AYTAÇ Çevre ve Şehircilik İl Müdürü Vekali	
Bu belge, güncel elektronik imza ile onaylanmıştır. Belge Doğrulama Adresi: https://www.beldiya.gov.tr/cevre-ve-sehircilik/il-belge-doğrulama-kodu W7D1C5B.0A		

ATIK YÖNETİMİ

Crowne Plaza Bursa Convention Center & Thermal Spa olarak tesisimizde ;

- ❖ Ana atık ünitesi bölümümüzde plastik, kağıt- karton, metal, cam, ayrı ayrı istiflenerek atıklarımız, daha sonra geri dönüşümünün sağlanması amacıyla bertarafı için lisanslı firmaya teslim edilir.
- ❖ Mümkün olduğu kadar tek kullanımlık ürünler yerine büyük ambalajlı kutu ve kova ürünler satın alınarak ambalaj atığı azaltılmıştır.
- ❖ Personel alanlarında su sebili kullanılarak tek kullanımlık su tüketimi azaltılmaktadır.
- ❖ Misafir genel alan tuvaletlerinde, personel el yıkama lavabo ve tuvaletlerde tekrar doldurulabilir sabunluklar kullanılmaktadır .
- ❖ Mümkün olduğu kadar tek kullanımlık kahvaltılık ürünler yerine büyük ambalajlı kutu ve kova ürünler satın alınarak ambalaj atığı engellenmektedir.
- ❖ Kağıt tüketimimizi azaltmak için mümkün olduğunca yazışmalarımızı ve duyurularımızı mail ortamında yapıyoruz. Otelimizde bulunan belge sistemlerini de elektronik ortamda takibini yapmaktayız ve dokümantasyon, talimatlar, formlar departmanlar buradan kayıtlara ulaşmaktadır.
- ❖ Talimatlar, prosedürler, memorandumlar, iç yazışmalar ve yapılan güncellemeler e-mail olarak departmanlara duyurulmaktadır.



ATIK YÖNETİMİ

Crowne Plaza Bursa Convention Center & Thermal Spa olarak.

- ❖ Otel genel alanlarımızda atıkların kaynağında ayrılabilmesi amacıyla "Atık Ayırışım Kumbaralarımız" mevcuttur.



2023 yılı içinde de atık ayırışımına gereken özen gösterilerek yazışmalar elektronik ortamda yapılmaya devam edilecek, elektronik ortamda takibi yapılması mümkün olan kayıtlar baskıya alınmayacak, personel bilinci için gerek iç gerek dış eğitimler verilmeye devam edecektir.

ATIK YÖNETİMİ

Tehlikeli Atıklar;

Crowne Plaza Bursa Convention Center & Thermal Spa olarak ,tesisimizde oluşan tehlikeli atıkların çevreye zarar vermeden bertaraf edilmesini sağlamaktayız. Atıklar, geçici depolama alanında saklanarak daha sonra lisanslı firmalar tarafından bertaraf edilir.

Yıl-Faaliyet Süresi	2020 (5 ay)	2021 (7 ay)	2022 (12 ay)	2023 (12 ay)
Tehlikeli Atık Miktarı (kg)	455	536	1039	1120

Otelimizin 2023 yılındaki tehllike atık çıkış miktarı , doluluk olarak 2022 yılındaki tüketimi ile karşılaştırıldığında % 7,6 oranında bir artış olmuştur. 2023 yılı içerisinde ,2022 yılına göre daha çok banquet organizasyonu gerçekleşmesi sebebiyle bu artış gerçekleşmiştir. Tesisimizde Tehlikeli atıklar için, ayrı birer Tehlikeli Atık alanı bulunmaktadır. Tehlikeli atıklarımız (kimyasal şişeleri, kablolar, piller, florasanlar, tıbbi atıklar, madeni atık yağlar, boya ve tiner kutuları, spreylar vb.) mevzuat ve yasalara uygun şekilde istiflenmektedir.

2024 yılı için hedefimiz her yıl olduğu gibi otelimizde oluşan tüm tehlikeli atıkların diğer atıklar ile karışmadan uygun şekilde depolanıp lisanslı firmaya bertarafı için verilmesi, ayrıca tehlikeli atıkların oluşmasını minimize etmek de hedeflerimizdendir.

ATIK YÖNETİMİ

Tehlikeli Atıklar;

- ❖ Kızartma amacı ile kullanılan bitkisel yağlarımız Polar Madde Ölçüm Cihazı ile serbest polar madde yüzdeleri ölçülerek değişimi yapılmaktadır. Polar madde değeri yüksek çıkan bitkisel atık yağlarımız, geçici olarak tehlikeli atık alanımızda depolanmakta ve daha sonra geri dönüştürülmek üzere lisanslı firmaya " Ulusal Atık Taşıma Formu" eşliğinde teslim edilmektedir.



- ❖ Atık piller için tesisimizin farklı noktalarında Pil Toplama istasyonları oluşturulmuştur. İstasyonlarda toplanan piller, Türkiye Pil Üreticileri Derneğine gönderilerek geri dönüşümlerinin yapılması sağlanır.



ATIK YÖNETİMİ

KİMYASAL KULLANIMI ;

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

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

Ayrıca;

Tesisimiz genelde kullanılmakta olan deterjan, dezenfektanlar ve kimyasallar çevre (doğa) ve insan sağlığına zarar vermeyen türdendir. Bu malzemelerin seçiminde özellikle MSDS raporları incelenir. Kullandıkları süre boyunca bu raporlar saklanır. Uluslararası standartlara uygunluğu için CAS kodlarının uygunluğu değerlendirilir.

Bahçemiz için kullanılan ilaçlar ve gübrelerin organik olmasına özen gösterilmektedir. Tüm bahçe uygulamalarında, muadil organik ürün var ise birincil olarak tercih edilmektedir.



ATIK YÖNETİMİ

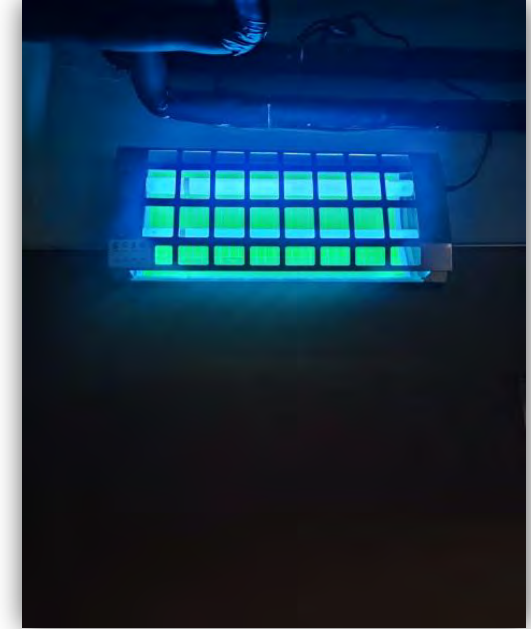
- ❖ Sızma- doğaya karışma gibi tehlikelerin önüne geçebilmesi amacıyla, kimyasalların bulunduğu tüm bölümlerde taşma havuzları mevcuttur.



- ❖ Meyve-sebze dezenfeksiyonunu klorlama sistemi yerine ozonlama sisteminin kullanımını gerçekleştiriyoruz.



- ❖ Dışardan hizmet aldığımız haşere ile mücadele firmasının kullandığı ilaçların insan sağlığına ve çevreye zarar vermeyen ürün olduğunu garanti altına alıyoruz. Doğal tedbirlerden (sinek tutucu, yapışkanlı kağıt vb.) daha fazla yararlanmaya çalışıyoruz.



ATIK YÖNETİMİ

Kimyasalların güvenli bir şekilde bertaraf edilmesi için ilgili firmalarla çalışarak kimyasal atıkların takibini yapmaktayız.

Kimyasal kullanım miktarlarımızı kontrol ediyor, boşa ve yanlış kimyasal kullanımını engellemek için personel eğitimleri veriyoruz. Mümkün oldukça konsantre ürünler kullanmaya çalışıyoruz.

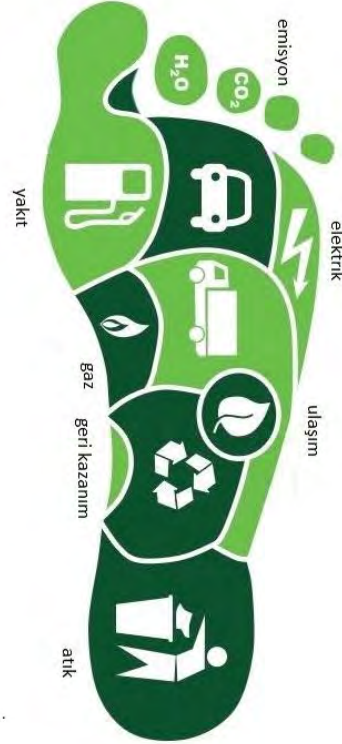
2023 yılı hedefimiz; kimyasal kullanımlarını kontrollü bir şekilde kullanımını devam ettirmek ve Kimyasal Sızıntı, Tehlikeli Kimyasal Atıkları vb. durumlara için gerekli önlemler için eğitim ve tatbikat uygulamalarını eğitimleri yinelemektir.



KARBON AYAK İZİ

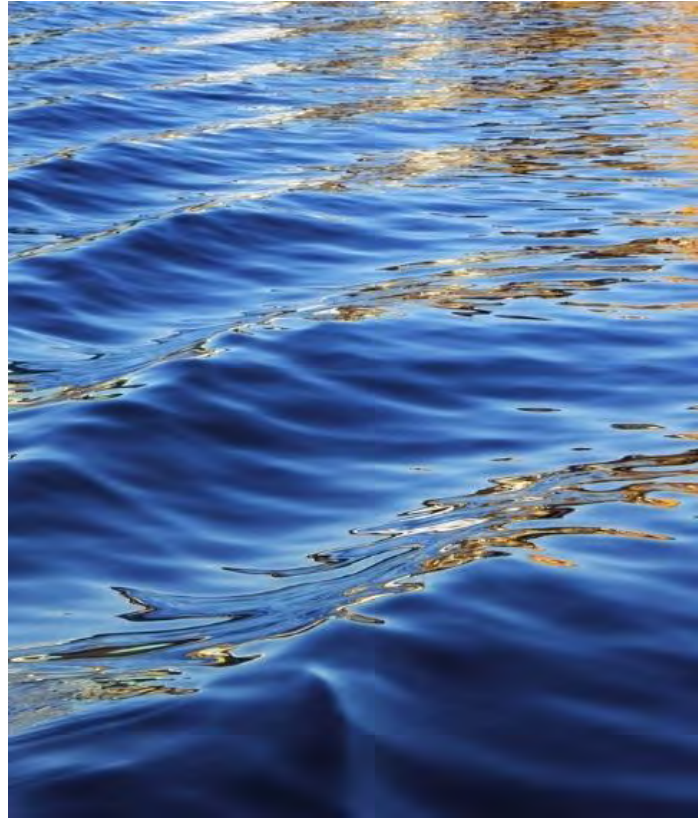
Karbon Ayak İzi; küresel ısınmanın başlıca sorumlusu olarak gösterilen, sera etkisine yol açan gazların oluşumuna neden olan ve fosil yakıtların kullanımıyla atmosfere yayılan karbondioksit (**CO₂**) salınımının bireyin ve şirketlerin doğrudan veya kullandığı ürünlerin üretimi açısından enerji kullanımıyla dünyaya bıraktıkları zarar anlamına gelmektedir.

Karbon salınımına toplam elektrik , gaz , otel araçları, mazot tüketimi etki etmektedir.



Crowne Plaza Bursa Convention & Thermal Spa yönetimi olarak emisyon azaltılması için izleyeceğimiz yollar;

- Enerji verimliliği yüksek makine ve ekipman kullanarak tüketilen enerjiyi azaltmayı sağlamaya çalışıyoruz.
- Geri Dönüşüm, otellerimizin içindeki cam, kağıt, plastik, metal gibi atıkların, personellerin bilinçlendirme eğitimlerini arttırarak geri dönüşüm verimliliğini arttırmayı hedefliyoruz. Atıklar biriktirilerek geri dönüşüme kazanılırsa emisyon azaltımı sağlanır. Çünkü sıfırdan bir hammaddeyi üretmek için gereken enerji, yeniden kazanma için gerekenden daha fazladır. Örneğin 1 ton kağıdın geri dönüştürülmesi ile 36 ton CO₂ emisyonu atmosfere salınmamış olmaktadır.
- Tedarikçilerimizi yakın civardan seçerek tedarikçi firmaların teslimat araçlarının CO₂ salınımını minimize ederek doğaya salınacak emisyonun azaltılmasını sağlıyoruz.



ERİŞİLEBİLİRLİK

ERİŞİLEBİLİRLİK UYGULAMALARIMIZ

Crowne Plaza Bursa Convention Center & Thermal Spa olarak ,otelimizde özel ihtiyacı bulunan tüm kişilere gerekli erişim ve bilgilendirmeler **“Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik”** hükümlerine uygun olarak yapılmaktadır.

- ❖ Otel girişinde engelli araçları için otomatik açılır-kapanır kapı yer almaktadır. Ayrıca istenildiğinde düz zemin giriş ve çıkış kapıları da kullanılabilir.
- ❖ Resepsiyonda ihtiyaç duyulduğunda yedek tekerlekli sandalye hazır bulundurulmaktadır.



ERİŞİLEBİLİRLİK UYGULAMALARIMIZ

- ❖ Otelimizde engelli kullanımı için dizayn edilen 2 adet oda ve genel alanlarda engelli kullanımı için özel Engelli WC'leri yer almaktadır.



ERİŞİLEBİLİRLİK UYGULAMALARIMIZ



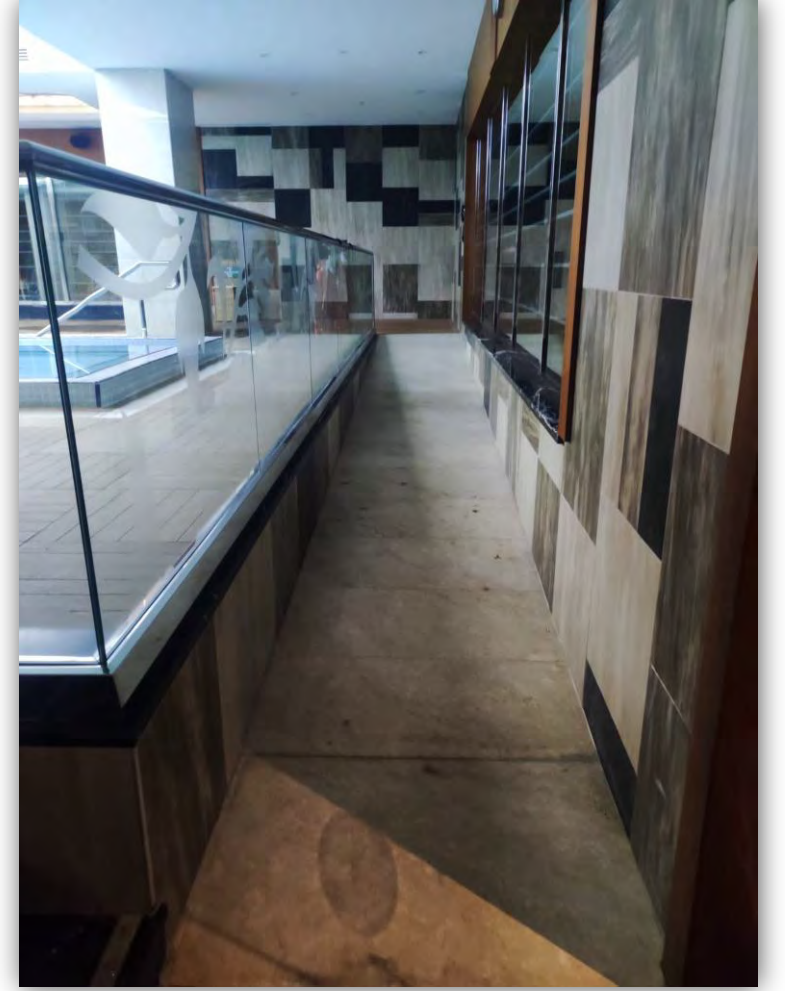
ERİŞİLEBİLİRLİK UYGULAMALARIMIZ

❖ **Nymphaea Thermal Spa ' mız** , engelli kullanımı için özel olarak dizayn edilen detaylara sahiptir.



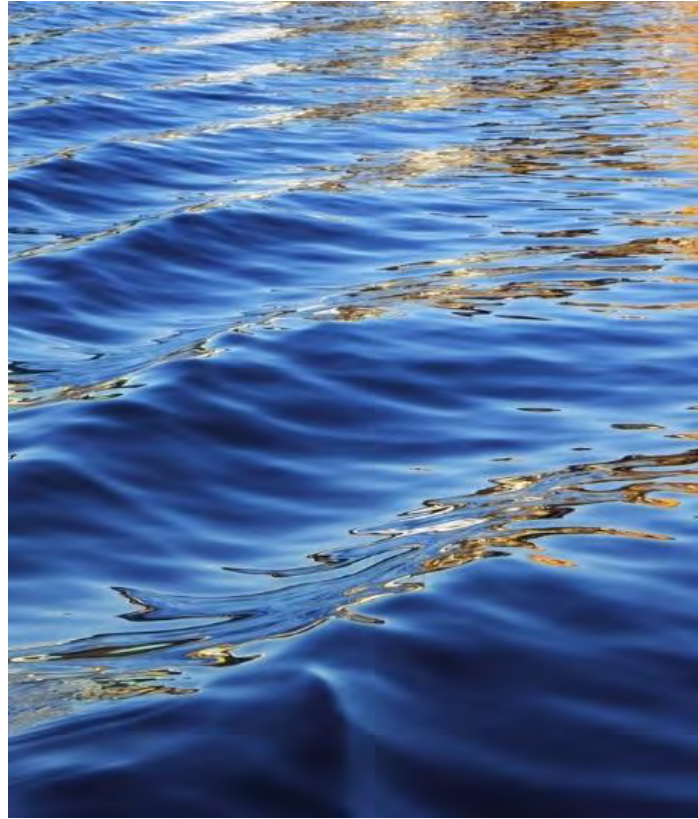
ERİŞİLEBİLİRLİK UYGULAMALARIMIZ

- ❖ **Nymphaea Thermal Spa 'mızın** koridorları ve kapıları geçiş kolaylığı için geniş tasarlanmıştır. Ayrıca kapalı havuza geçiş için geniş olarak tasarlanmış iniş-çıkış rampamız mevcuttur.





ÇALIŞMA HAYATI ve MOTİVASYON



ÇALIŞMA HAYATI ve MOTİVASYON

Crowne Plaza Bursa Convention Center & Thermal Spa olarak ,çalışanlarımızı başarımızın temel yapıtaşı olarak görüyor ve en büyük değerimiz olarak kabul ediyoruz. Tesisimizde karşılıklı saygı ve güvenin hakim olduğu, katılımcılığı esas alan insan kaynakları politikalarını hayata geçiriyoruz. Temel önceliğimiz; güvenli, adil, ayrımcılığın yaşanmadığı, çalışanların mutlu olduğu bir iş ortamı sağlamaktır.

❖ Çalışan Sağlığı

Otelimizde çalışanlarımızın faydalanabildiği Doktor Ofisi bulunmaktadır .Çalışanlarımızın mesai saatleri içerisinde, belirlenen günlerde İş Yeri Hekimi'nden ücretsiz destek almaları sağlanmaktadır.

❖ Personel Yemekhanesi

Çalışanlarımız için personel yemekhanesinde çıkan tüm yiyecekler ücretsizdir. Aylık menüler dahilinde yemek, salata çeşitleri ve tatlı/meyve ve içecekler sunulmaktadır.

❖ Çamaşırhane Kullanımı

Tüm çalışanlarımız için iş üniformaları ve iş ile ilgili giyilen her türlü giysi ücretsiz olarak temizlenmekte ve ütülenmektedir.

❖ Özel Gün Desteği

- Ramazan ayında çalışanlarımıza özel ramazan paketi verilerek bütçelerine katkı sağlanmaktadır.
- Kurban bayramında çalışanlarımıza özel kurban bayramı paketi verilmektedir.
- Ayrıca her yılbaşı çalışanlarımıza özel olarak hazırlanan Yılbaşı Paketi verilmektedir.

ÇALIŞMA HAYATI ve MOTİVASYON

❖ İndirimli Sağlık Desteği

Tüm çalışanlarımız için , anlaşmalı hastanemiz tarafından kendileri ve aileleri için özel indirim sağlanmaktadır.

❖ İndirimli Eğitim Desteği

Tüm çalışanlarımızın çocuklarına , anlaşmalı olduğumuz Özel Eğitim Kurumu tarafından indirim sağlanmaktadır.

❖ Kariyer Yönetimi

-Turizm öğrencilerinin çalışma hayatında tecrübe kazanmaları adına staj imkânı sağlamaktayız.
-Çalışanlarımızı kariyer yönetim programları ile desteklemekteyiz. Çalıştıkları süre içerisinde farklı departmanlarda tecrübe imkanı sağlamak adına “ **cross training**” uygulanmasını yürütmekteyiz. **Cross Training** uygulaması , İnsan Kaynakları departmanı tarafından tüm süreçlerinin moderatörlük edileceği gözlem sınav, ara değerlendirme, raporlama ve genel değerlendirme süreçleri ile ilgili çalışmaların yine İnsan Kaynakları departmanı tarafından ilgili birimlere aktarılacağı bir süreci kapsamaktadır. Eğitim sonrasında ise kişiler belirli başarı kriterlerini sağladıklarında, motivasyon amacıyla ödüllendirme sistemi bulunmaktadır. Ayrıca Cross Training programını tamamlayan personele , cross aldığı departmanda ihtiyaç halinde istihdam önceliği verilmektedir.

❖ Çalışan Öneri ve Görüşleri

Çalışanlarımızın öneri ve görüşlerini değerlendirmek amacıyla yılda 1 defa Personel Memnuniyeti Anketi yapılmaktadır. Anket sonuçları titizlikle değerlendirilmekte ve gerekli iyileştirmeler planlanmaktadır. Ayrıca Öneri ve Şikâyet Kutusu aracılığıyla çalışanlarımız rutin zamanlarda öneri ve görüşlerini dile getirebilmektedir. İş güvenliği kurulu toplantılarında çalışan temsilcilerimiz üst yönetim ile birlikte toplantılara katılarak görüşlerini bildirmektedir.

❖ Organizasyonlar

-Her yıl kaynaşmak üzere tüm çalışanların eşleri ile birlikte katıldıkları “Personel Gecesi” düzenlenmektedir. Ayrıca 5 yılını ve 10 yılını dolduran personellerimize sertifika,rozet ve hediye verilmektedir.
-Anneler Günü ve Kadınlar Günü’ nde personel için kutlama organizasyonları yapılmaktadır.

ÇALIŞMA HAYATI ve MOTİVASYON

❖ Eğitimler

Tesisimizde yıllık eğitim planları doğrultusunda farklı içerikte iç ve dış kaynaklı eğitimler verilmektedir. Bu eğitimler ile personelimizin yetkinliği ve bilgi düzeyinin artırılması amaçlanmaktadır.

- Oryantasyon eğitimleri
- İşbaşı eğitimleri
- İş sağlığı ve Güvenliği
- İlk yardım eğitimleri
- Afet eğitimleri
- Sıfır Atık ve Çevre Eğitimi
- Sürdürülebilirlik Eğitimi
- Bilgi Gizliliği Eğitimi
- Yönetim Sistemi Eğitimleri
- Kişisel Gelişim Eğitimleri
- Hijyen ve Gıda Güvenliği Eğitimler
- Kimyasalları Doğru ve Güvenli Kullanma Eğitimleri
- Tahliye Eğitimleri ve Tatbikatları



ÇALIŞMA HAYATI ve MOTİVASYON

❖ Eğitimler



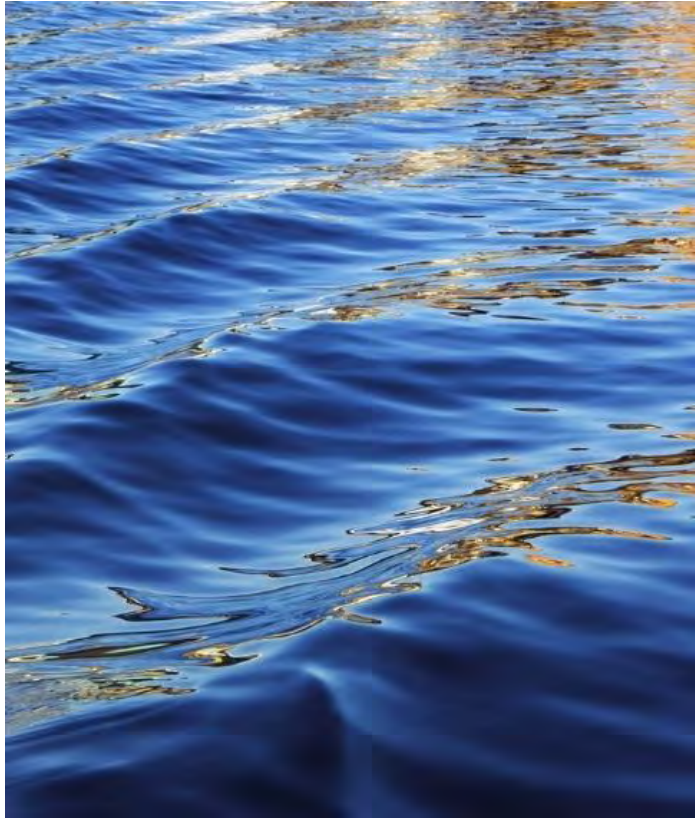

CROWNE PLAZA®
BURSA
CONVENTION CENTER & THERMAL SPA



ÇALIŞMA HAYATI ve MOTİVASYON

❖ Tatbikatlar





SOSYAL SORUMLULUK

SOSYAL SORUMLULUK

Crowne Plaza Bursa Convention Center & Thermal Spa olarak , bulunduğumuz topluluk ile entegre olma ve toplumsal sorunların çözümünde yer alma konularında yaptığımız çalışmaların, turizmde sürdürülebilirliğin sağlanmasına katkı sağlayacağı inancındayız.

- ❖ Mavi kapak toplayarak Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği'ne destek olma sürecimiz hayata geçirilmiştir.



SOSYAL SORUMLULUK

- ❖ Çalışanlarımız adına TEMA Vakfı 'na fidan bağışında bulunuyoruz.




CROWNE PLAZA®
BURSA
CONVENTION CENTER & THERMAL SPA



