

ZORLU

GRAND HOTEL

TRABZON



TRABZON

GRAND HOTEL

ZORLU

**ZORLU GRAND HOTEL
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKASI**

ZORLU GRAND HOTEL TRABZON
Maraş Cad. No:9 61100 TRABZON - TÜRKİYE
(0462) 326 84 00
zorlugrand@zorlu.com

ZORLU GRAND HOTEL TRABZON ★★★★★	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKASI	Doküman No	0001
		Yayın Tarihi	Şubat / 2024
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	01.02.2024
		Sayfa No	2 / 10

TESİSİMİZ HAKKINDA

Zorlu Grand Hotel

Trabzon' un merkezinde konumu ile şehir otelciliğini, tüm misafirlerine şehrimizin konukseverliğini kaliteli hizmet ve konforun mükemmel birleşimi ile sunmaktadır. Konforlu odalarımız güler yüzlü personelimiz ile huzur ve rahatlık konseptini benimseyerek, Trabzon' un en iyi şekilde tanıtılmasına yardımcı olmayı hedeflemekteyiz.

Otelimiz, 1953 yılında Denizli' nin Babadağ ilçesinde birkaç dokuma tezgahı ile işe başlayan ve bugün elektronik ve beyaz eşya (Vestel), tekstil (Korteks, Taç, Linens), enerji (Zorlu Enerji, ZES Dijital), gayrimenkul (Zorlu Gayrimenkul) sektörlerinde faaliyet gösteren, Zorlu Holding' e bağlı bir işletmedir.

Trabzon' un tam kalbinde yer alan otelimiz, alışveriş merkezlerine, şehiriçi ve şehirdışı ulaşım araçlarına, müze ve ören yerlerine, eğlence ve yiyecek – içecek yerlerine yakındır.



ZORLU GRAND HOTEL T R A B Z O N ★★★★★	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKASI	Doküman No	0001
		Yayın Tarihi	Şubat / 2024
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	01.02.2024
		Sayfa No	3 / 10

Köklü tarihi ve doğal güzellikleriyle Türkiye' nin en yeşil şehirlerinden Trabzon' da misafirlerimizi ağırlamaktan mutluluk duyuyoruz. Misafir memnuniyetini en üst seviyede tutarak kaliteli hizmet için daima hazırız.

160 odası ve 335 yatak kapasitesi, saunası, buhar odası, kapalı yüzme havuzu, Türk hamamı, masaj salonu, 1. Sınıf restorantı, alakart restorantı, bar ve içki salonu, çeşitli etkinlik, toplantı, nikah ve düğünler için dekore edilmiş çok amaçlı salonları, balo salonu, pastane ve lobi barı, satış ofisleri ve çeşitli markalardan oluşan outletleri, bay – bayan kuaför salonları, 7/24 açık kapalı otoparkı ve gün ışığından maksimum seviyede yararlanmak için dekore edilmiş cam tavanlı lobi alanı ile tasarlanan otelimizde en iyi hizmeti sunmak için çalışıyoruz.

Trabzon' un Merkez Ortahisar İlçesi' nde bulunan otelimiz şehir meydanına yürüme mesafesindedir.

POLİTİKA AMACIMIZ

Yurt içi ve yurt dışından seyahat planı, tatil vb. amaçlarla ilimizi ziyaret eden ve ziyaretlerinde otelimizi tercih eden yerli ve yabancı tüm misafirlerimizi, **GSTC, sürdürülebilir turizm 3. aşama kriterleri** (çevresel, sosyal, kültürel, ekonomik, kalite, insan hakları, sağlık, emniyet, risk ve kriz yönetimi) doğrultusunda oluşturduğumuz sürdürülebilirlik ekibimizle birlikte en iyi şekilde ağırlamayı hedefliyoruz. Tüm misafirlerimize eşsiz ve sürdürülebilir bir konaklama deneyimi sunmak için gelişmeye, sürekliliğe ve kendini yenilemeye önem veriyoruz.

Sürekli olarak gelişmekte olan Türk Turizmine maksimum fayda sağlamayı hedefle birlikte ülkemizin gelişmesine katkı sağlamak istiyoruz. Ayrıca gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakmak için, kaynaklarımızı en verimli şekilde kullanarak geri dönüşüm ve ekonomiye yeniden kazandırma konularını amacımız edindik.

İşletmemiz sürekli yeniliğe açık ve gelişim odaklı çalışma ve hizmet anlayışı ile tüm çalışanlarımızın kişisel gelişim, mesleki yeterliliklerini artırarak, bu doğrultuda sürdürülebilirlik eğitimleri planlamaktayız.

ZORLU GRAND HOTEL T R A B Z O N ★★★★★	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKASI	Doküman No	0001
		Yayın Tarihi	Şubat / 2024
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	01.02.2024
		Sayfa No	4 / 10

VİZYONUMUZ, MİSYONUMUZ, DEĞERLERİMİZ ve STRATEJİMİZ

• Vizyonumuz

Şirketimiz ülkemizin önde gelen ticari gruplarından biri olan Zorlu Grubu'nun Turizm sektöründeki ilk otel işletmesidir. Sayın Ahmet Nazif Zorlu ve Sayın Zeki Zorlu ticaret hayatına Trabzon'da atılırlar. Trabzon'a olan ilgi ve tutkuları nedeniyle bu kente bir yatırım yapmak isterler. 1990'lı yıllarda şehirde duyulan 5 yıldızlı otel ihtiyacını karşılamak amacıyla bir otel yapmaya karar verirler. Bu istek ve ihtiyaç doğrultusunda 1997 yılında Zorlu Grand Hotel, Trabzon'da hizmete açılmıştır. "Çıkacaksan en yükseğe çık, gideceksen en uzağa git, yapacaksan en iyisini yap" ilkesini benimsemiş şirketimiz, bu vizyon ışığında çalışmalarını sürdürmektedir.

• Misyonumuz

Zorlu Grand Hotel, "bölgesinin ilk beş yıldızlı oteli"dir. Bunun vermiş olduğu sorumluluğun bilincinde olup hiçbir zaman kalitesinden ve hizmetinden ödün vermemiştir ve vermeyecektir. Konukseverliği yaşam felsefesi olarak kabul eden otelimiz bu süre içerisinde çok kez Karadeniz Bölgesi'nin ve Trabzon şehrinin en büyük kongrelerine, seminerlerine ve şirketlerin toplantılarına ev sahipliği yapmıştır. Bu tür hizmetlerini bundan böyle de aynı çizgide sürdürecektir.

• Değerlerimiz

Önce ülkem, sonra işim, sonra ailem olarak sıralayabileceğimiz ana değerler dahilinde, gerçekleştirmeyi planladığımız hedeflerimize şeffaflık, adillik, hesap verilebilirlik ve sorumluluk ana başlıkları altında özetlenen kurumsal yönetim ilkeleri doğrultusunda ilerlemek başlıca değerimizdir.

• Stratejimiz

Faaliyet gösterdiğimiz alanda ulusal , bölgesel ve uluslar arası rekabette başarılı olmaktır. İnsan kaynağımızın hedeflerimize giden yolda en önemli değerimiz olduğu bilinci ile çalışanlarımızla oluşturduğumuz "ortak akıl" bu hedefimizi gerçekleştirmek için başlıca aracımızdır.

ZORLU GRAND HOTEL T R A B Z O N ★★★★★	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKASI	Doküman No	0001
		Yayın Tarihi	Şubat / 2024
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	01.02.2024
		Sayfa No	5 / 10

Zorlu Grand Hotel olarak temel hedefimiz ürün ve hizmetlerimizde en üst seviyede misafir memnuniyeti sağlamaktır. Bu hedef doğrultusunda ilerlerken aşağıda belirtilmiş maddeler temel prensiplerimizi oluşturmaktadır;

Yasal Düzenlemeler

Zorlu Grand Hotel, tüm ürünler, hizmet işlemleri ve diğer faaliyetleri ile ilgili yasal düzenlemelere uymayı ilke edinmeyi taahhüt eder.

İnsan Hakları

Zorlu Grand Hotel faaliyetleri ile ilgili olarak uluslararası kabul görmüş tüm insan haklarına saygı göstermeyi taahhüt eder ve bu kapsamdaki tüm mevzuat ve sözleşmelere uyum sağlar. Bu doğrultuda tüm misafir ve çalışanlarımızı ırk, renk, cinsiyet, din, görüş, yaş, sosyal ve medeni durum, aile kökeni, fiziksel veya zihinsel engel ve cinsel yönelim ayrımı yapılmaksızın eşit olarak değerlendiririz.

Çalışanların Güvenliği ve İnsan Kaynaklarına Yatırım

Zorlu Grand Hotel İnsan Kaynakları süreçlerinin temelini insana, dolayısıyla çalışanlarımıza verdiğimiz değer oluşturmaktadır. Zorlu Grand Hotel çalışanlarının sağlık, güvenlik ve mutluluğu, stratejik hedeflerimiz olan büyüme, karlılık ve yeni fırsatlar yaratma odağımızın ayrılmaz bir parçasıdır. Bu hedefimize katkıda bulunacak tüm çalışanlarımız eşit eğitim olanaklarımızdan faydalanır.

Zorlu Grand Hotel, personelinin ve iş ortaklarının sağlığı, güvenliği ve çalışma süreleri konusunda yasal yükümlülükleri yakından takip ederek hayata geçirir; düzenli olarak denetler ve uygunluğunu kontrol eder. Çalışma ortamında meydana gelebilecek her türlü kaza ve kaza öncesi alınabilecek önlemleri, personellerimizin yasal hakları gibi bir çok konuda Çalışma ortamında meydana gelebilecek her türlü kaza ve kaza öncesi alınabilecek önlemleri, personellerimizin yasal hakları gibi birçok konuda İş Güvenliği Uzmanı, işyeri hekimi ve İnsan Kaynakları departmanı tarafından düzenli eğitimler organize edilerek çalışanlarımızı bilgilendiriyoruz, kurum çalışanlarına her zaman daha güvenli ve sağlıklı bir ortam hazırlamayı hedefliyoruz. Çalışma saatlerini yasal mevzuatlara uygun olarak düzenliyor, fazla çalışma olması durumundaki haklarını eksiksiz olarak karşılıyoruz. Personellerimizi olduğu gibi sektöre

ZORLU GRAND HOTEL T R A B Z O N ★★★★★	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKASI	Doküman No	0001
		Yayın Tarihi	Şubat / 2024
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	01.02.2024
		Sayfa No	6 / 10

hazırlanan stajyerlerimizin de çalışma saatleri yasal mevzuata göre düzenlenmektedir ve tüm hakları tesisimiz tarafından karşılanmaktadır.

Kalite

Tesisimizde Sorumlu Ekibimiz ile Düzenli olarak Sürdürülebilirlik Performans çalışmalarımız analiz edilerek raporlamaları ve geri bildirimlerimiz İnternet Sayfamızda yayınlanmaktadır. Çevre, Sosyal, Kültürel ve Kalite çalışmalarımızın uygulama süreçleri devamlı olarak izlenmekte ve sürekli iyileştirme bakış açımız ile takip edilmektedir.

Misafir Memnuniyeti ve Güvenliği

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

Çocuk Hakları

Zorlu Grand Hotel aile ve çocuk oteli konseptindedir. Geleceğimizi çocukların şekillendireceği bilincindeyiz. Zorlu Grand Hotel çocukların her türlü sömürsünü kınar ve eğitim amacı dışında 18 yaş altı bireyleri bünyesinde çalıştırmaz. Zorlu Grand Hotel çocuk haklarına saygı, çocuk istismarının önlenmesi, bakıma ve korunmaya muhtaç çocuklara yardım konularında faaliyet gösteren tüm yasal kuruluşlarla işbirliği içerisinde olacağını, çalışanlarının da bu konuda bilinçlenmesini sağlayacağını taahhüt eder.

Çevreye Saygı - Enerji Tasarrufu

Enerji kaynaklarımızın sınırlı olduğunun bilincinde olup, daha az enerji ve su tüketimini desteklemek için tüketim verilerimizi takip ediyor, çalışanlarımızı bilinçlendiriyor, enerji verimliliğinin sürekli iyileştirilmesini sağlamak amacıyla çalışmalar yapıyoruz. Çevreye zarar vermemek için atıklarımızı ve tehlikeli atıklarımızı geri dönüşüm ilkeleri çerçevesinde doğayı kirletmeyecek şekilde değerlendiriyoruz. Bölgemize özel bitki ve hayvan türlerini korumak için özen gösteriyoruz.

ZORLU GRAND HOTEL T R A B Z O N ★★★★★	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKASI	Doküman No	0001
		Yayın Tarihi	Şubat / 2024
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	01.02.2024
		Sayfa No	7 / 10

Enerji tasarrufu: Otelimizin enerji tasarrufu politikası bulunmaktadır. Politika, enerji tüketiminin düzenli ölçülmesini, izlenmesini, azaltılmasını ve yenilenebilir enerji kullanımını içermektedir. Otelimiz mümkün olduğunca yenilenebilir enerji kullanımına öncelik vermektedir. Otelimiz enerji tüketimini enerji türüne göre gruplamaktadır, farklı birimlerin enerji tüketimleri izlenmektedir.

Otelimiz, enerji tüketiminin yüksek olduğu faaliyetleri belirlemekte, bu alan ve faaliyetlerde enerji tüketimini azaltmak için düzeltici önlemler planlamakta ve uygulamaktadır (ısı yalıtım sistemleri, enerji tüketim sınıfı bulunan cihazlardan düşük tüketimlilerin tercih edilmesi, akkor gibi yüksek enerji tüketimli aydınlatmalar yerine led ampullerin kullanımı vs.). Ayrıca otelimiz enerji tasarruflu ekipmanlar kullanmaktadır. Otelimiz enerji tasarrufu konusunda çalışanlarını ve paydaşlarını bilgilendirmekte ve eğitmektedir.

Su yönetimi ve atık su: Otelimizin, su tasarrufu politikası bulunmaktadır. Politikamız, su tüketiminin düzenli ölçülmesini, izlenmesini, azaltılmasını içermektedir. Risk analizinde su riski ayrıca değerlendirilmiştir, su yönetimi planı yapılmıştır. Bu plan, su kullanımının ölçümü ve takibi ile su tüketiminin azaltılmasına yönelik hedef ve raporlamaları içermektedir. Otelimizin su kullanım faaliyetleri nedeni ile deniz, göl gibi sularda yaşayan canlılar zarar görmemektedir. Yine de bu canlıların zarar görme ihtimali risk analizinde değerlendirilmiştir ve gerekli önlemler alınmıştır. Otelimiz, suyun kullanımında tüm yasal gereklilik ve düzenlemelere uymaktadır. Su, yasal ve sürdürülebilir bir kaynaktan gelmektedir. Suyumuz şebeke suyu veya izinli kuyu suyundan gelmektedir. Su tüketimimizi ölçmekteyiz. Misafir veya geceleme başına kullanılan toplam su hesaplanmakta ve raporlanmaktadır. Bu belgenin ekindeki dosya ölçüm için kullanılmaktadır.

Gıda Güvenliği – Hijyen

Gıda zincirinde, gıda güvenliği politikalarına uygun kaliteli ürünleri sunmak, sürekli iyileştirmeler yapmak ve hijyen gereksinimlerini önceliklendirmek için bir gıda güvenliği sisteminin uygulanması ana ilkemizdir. Otelimizde bir Katı Atık Yönetim Planı vardır. Plan, atık üretiminin düzenli ölçülmesini, izlenmesini, atıkların azaltılmasını, yeniden kullanımını, geri dönüşümü ve atık bertarafını içermektedir. Katı atıklar gıda, geri dönüşebilir, zehirli/tehlikeli ve organik gibi türlerine göre ayrıştırılmakta, ayrıştırılırken geri dönüşüm ve yeniden kullanım durumları gözetilmektedir. Otelimiz atık yönetimi konusunda çalışanlarını ve paydaşlarını düzenli olarak ve çeşitli görsel ve iletişim materyalleri ile bilgilendirmekte ve yönlendirmektedir. Otelimizde türlerine göre ayrıştırılan katı atıklar yetkili ve lisanslı firmalar

ZORLU GRAND HOTEL T R A B Z O N ★★★★★	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKASI	Doküman No	0001
		Yayın Tarihi	Şubat / 2024
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	01.02.2024
		Sayfa No	8 / 10

tarafından alınmaktadır. Katı atık yönetimi ile ilgili "Sıfır Atık Yönetmeliği" mevzuatına uyum sağlanmaktadır.

Yatırımcılarımız ve İş Ortaklarımız

Çalışanlarımıza ve iş ortaklarımıza huzurlu ve güvenli bir çalışma ortamı veren yatırımcılarımızın beklentilerini ve gereksinimlerini belirleyerek, optimum maliyetle rakiplerimizden daha iyi hizmet vermeye çalışıyoruz.

Yerel Ekonomiye ve Sürdürülebilir Satın Alma Uygulamalarını Destekleme

Yerel ekonomiye katkımızın farkındayız bu nedenle tedariklerimizin büyük kısmını yerel üreticilerden yapmaktayız. Sürdürülebilir turizm için, enerji, su ve atık verimliliği yüksek, çevre dostu ürünler ve hizmetler satın alıyoruz.

Sosyal Sorumluluk

Bulduğumuz topluluk ile entegre olma ve toplumsal sorunların çözümünde yer alma konularında yaptığımız çalışmaların, turizmde sürdürülebilirliğin sağlanmasına katkı sağlayacağı inancındayız. Bu prensiplere göre hem ulusal hem de uluslararası pazarlarda rekabet eden otelimiz her zaman lider olma kararlılığını gösterir, bu amaç için gerekli kaynakları sürekli geliştirir ve sağlar.

Satın Alma

Hammadde temininden atık yönetimine kadar olan tedarik sürecimizde, çevreye minimum zarar verirken topluma en yüksek faydayı sağlamak amacıyla çevresel, sosyal ve ekonomik etkimizi takip ederiz.

Bu hususta; yerel olarak üretilmiş ürünleri, hizmet alımında çok uluslu şirketler yerine yerel şirketleri tercih ederiz. Satın alınacak ürün seçimlerinde; geri dönüştürülebilir, geri dönüştürülmüş malzemedен üretilmiş, çevre sertifikalı, sürdürülebilirlik ilkelerine uygunluk gösteren ürünlere öncelik veririz. Tesislerimizde, tehdit altındaki ve satılması yasak olan türler kullanmayız.

ZORLU GRAND HOTEL T R A B Z O N ★★★★★	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKASI	Doküman No	0001
		Yayın Tarihi	Şubat / 2024
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	01.02.2024
		Sayfa No	9 / 10

Eğitim

Çalışanlarımızın kişisel gelişim ve motivasyonlarının sağlanması, kurum kültürü ve sürdürülebilir turizm konularının benimsetilmesi, doğaya ve çevreye duyarlı bir birey olması adına sıklıkla eğitimler düzenliyoruz. Bunun yanı sıra turizm sektörüne yeni adım atan stajyerlerimiz, İŞ-KUR programı ile otelimizde görev alan çalışanlarımıza da aynı şartlarda eğitimler sağlıyoruz. Kurum içi eğitimlerimizle birlikte Eğitim kurumlarından da destek alıyoruz. Çalışanlarımızı öncelikle Yerelde ikamet edeneler tercih edilmektedir.

Kültürel Alanlara ve Yerli Topluluklara Turistik Ziyaretler

Otel bünyesinde kapasitesi yüksek tur aracı satın almak ya da kiralamak, ilerleyen süreçteki hedeflerimiz arasında olup Trabzon ve çevre illerde bulunan doğal ve tarihi miraslar hakkında bilgi sahibi olmak isteyen otel misafirlerimizle birlikte ziyaret edilerek bölgenin tanıtımının belirli periyotlarda gerçekleştirilmesi hedeflerimiz arasındadır.

Kültürel mirasın sunulması: Otelimiz, yerel halkının fikri mülkiyet haklarına saygı gösterir. Geleneksel ve çağdaş yerel kültürün otantik unsurları mutfağımızda, tasarımımızda, dekorasyonda değerlendirir.

Eserler: Otelimiz, tarihsel ve arkeolojik eserleri alıp satmaz, ticaretine aracılık etmez ve bunları sergilemez.

Sürdürülebilir yerel gastronominin tanıtımı: Otelimiz yerel ürünlerin tanıtılması ve tüketimine öncelik vermektedir. Tüm faaliyetlerinde gastronomide sürdürülebilirliği sağlamak için yenilikçi ve yaratıcı uygulamalar ortaya koymaktadır. Bu bağlamda fuar ve tanıtım günlerine daima katkı sağlama noktasında çalışmalarını devam ettirir.

İklim Değişikliği Riski

Zorlu Grand Hotel, bulunduğu konum itibari ile Trabzon Büyükşehir sınırları içerisinde ve Ortahisar Belediyesi dahilindedir. Konumumuz iklim koşullarına bağlı olarak 4 mevsimi mevsimlerin beklentilerinde geçirmektedir. Mevsimsel büyük Olumsuz bir durum ve riskler bulunmamaktadır. Otel konumu itibari ile Türkiye deprem haritasında da ana fay hattının dışında kalmaktadır. Olumsuz risk teşkil edebilecek durumlarda öncelikli olarak kendi il

ZORLU GRAND HOTEL T R A B Z O N ★★★★★	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKASI	Doküman No	0001
		Yayın Tarihi	Şubat / 2024
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	01.02.2024
		Sayfa No	10 / 10

sınırlarında ve daha sonra çevre illere götürülecek yardımların organizesine katkı ve uyum sağlamak temel görevlerimiz arasındadır.

Paydaşlar ve iletişim

Otelimiz, tanıtımda tüm kesimlere doğru bilgi verir. Tanıtımda her zaman gerçek görsel materyal kullanır. İnternet sitesinde, sosyal medya hesaplarında ve diğer basılı ve yazılı tanıtım kanallarında ve pazarlama iletişiminde otelimiz, ürün ve hizmetleri açısından şeffaf ve gerçekçi bir yapıya sahiptir. Otelimiz aynı zamanda politika ve sürdürülebilirlik ile ilgili yaptıklarını, eylem ve işlemlerini de çalışanları ve müşterileri ile açık ve şeffaf şekilde paylaşmaktadır. Bunu yapmak için otelimizin web sitesi veya kurumsal e-postalar kullanılmaktadır. İnternet sitemizde sürdürülebilirlik performansı hakkında periyodik raporlar yayımlanmaktadır. Bu raporlar konusuna uygun periyotlarda düzenlenir.

Sağlık

Otelimiz, sağlık konusunda, pandemi döneminde bir çok önleyici tedbir ile sürecin yönetilmesinde başarı sağlamıştır. Bu kapsamda güvenli turizm kriterlerinin bazılarını devam ettirmektedir. Halk sağlığı, çevre sağlığı gibi konularda düzenlik bakım ve analizler yaptırılmaktadır.



ZORLU GRAND HOTEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

2019 - 2023



ZORLU GRAND HOTEL İŞLETMELERİ ANONİM ŞİRKETİ
Kemer kaya Mahallesi Kahramanmaraş Caddesi No:9 Ortahisar / Trabzon

ZORLU GRAND HOTEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

2019 - 2023

İÇİNDEKİLER

01)	İçindekiler	1
02)	Rapor ve Tesisimiz Hakkında	2
03)	Zorlu Grand Hotel Genel Müdür Mesajı	3
04)	Vizyonumuz, Misyonumuz, Değerlerimiz ve Stratejilerimiz	4
05)	Sürdürülebilirlik Komitesi	5
06)	Sürdürülebilirlik Yol Haritamız	6
07)	Hedeflerimiz	7
08)	Sürdürülebilir Yönetim Uygulamalarımız	8
09)	Diğer Uygulamalarımız	20

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU ve TESİSİMİZ HAKKINDA

Otelimiz, 1953 yılında Denizli'nin Babadağ ilçesinde birkaç dokuma tezgahı ile işe başlayan ve bugün elektronik ve beyaz eşya (Vestel), tekstil (Korteks, Taç, Linens), enerji (Zorlu Enerji), gayrimenkul (Zorlu Gayrimenkul) sektörlerinde faaliyet gösteren, Zorlu Holding'e bağlı bir işletmedir.

Zorlu Grand Hotel olarak yayımladığımız sürdürülebilirlik raporumuzda çevresel, sosyal, kültürel, ekonomik, kalite ve insan hakları alanlarında yaptığımız çalışmalar ve bu konularla ilgili geleceğe dönük hedeflerimizi sizlerle paylaşmayı amaçladık.

Raporumuz 01.01.2019 – 30.09.2023 tarihleri arasındaki verileri içermektedir.

Oluşturduğumuz sürdürülebilirlik raporumuzda faaliyetlerimizi faaliyetlerimizi siz değerli paydaşlarımızın görüş ve önerileri ile sürekli iyileştirmeyi amaçlamaktayız. Bu nedenle her türlü geri bildirim için bizimle irtibata geçebilirsiniz.

İrtibat Bilgileri :

Zorlu Grand Hotel – Trabzon

E-mail : zorlugrand@zorlu.com

Telefon : 0 462 326 84 00

Adres : Kemerkaya Mahallesi Kahramanmaraş Caddesi No:9

Ortahisar / Trabzon

ZORLU GRAND HOTEL GENEL MÜDÜRÜ MESAJI

Zorlu Grand Hotel, 157 oda ve 335 yatak kapasitesi ile Kemerkaya Mahallesi Kahramanmaraş Caddesi No: 9 Ortahisar / Trabzon adresinde yıllık ortalama 115 personel ile misafirlerine hizmet vermektedir.

Bugün Türkiye ve Dünya' nın çeşitli yerlerinden konuklar ağırladığımız tesisimizde misafir memnuniyetini en üst düzeyde sağlamayı hedefleyerek hizmetler sunmaya çalışmaktayız.

Başta sürdürülebilir turizm komitemiz üyeleri olmak üzere tüm çalışanlarımızın da katılımları ile sürdürülebilir turizm ilkelerini uygulayarak paydaşlarımıza değer katmayı ve konukseverliği yaşam felsefesi olarak kabul ettiğimiz anlayışımızla bölgesinde ve alanında lider olmak Zorlu Grand Hotel' in misyonudur.

Serkan SERDAR
Genel Müdür

VİZYONUMUZ, MİSYONUMUZ, DEĞERLERİMİZ ve STRATEJİMİZ

• Vizyonumuz

Şirketimiz ülkemizin önde gelen ticari gruplarından biri olan Zorlu Grubu'nun Turizm sektöründeki ilk otel işletmesidir. Sayın Ahmet Nazif Zorlu ve Sayın Zeki Zorlu ticaret hayatına Trabzon'da atılırlar. Trabzon'a olan ilgi ve tutkuları nedeniyle bu kente bir yatırım yapmak isterler. 1990'lı yıllarda şehirde duyulan 5 yıldızlı otel ihtiyacını karşılamak amacıyla bir otel yapmaya karar verirler. Bu istek ve ihtiyaç doğrultusunda 1997 yılında Zorlu Grand Hotel, Trabzon'da hizmete açılmıştır. "Çıkacaksan en yükseğe çık, gideksen en uzağa git, yapacaksan en iyisini yap" ilkesini benimsemiş şirketimiz, bu vizyon ışığında çalışmalarını sürdürmektedir.

• Misyonumuz

Zorlu Grand Hotel, "bölgesinin ilk beş yıldızlı oteli"dir. Bunun vermiş olduğu sorumluluğun bilincinde olup hiçbir zaman kalitesinden ve hizmetinden ödün vermemiştir ve vermeyecektir. Konukseverliği yaşam felsefesi olarak kabul eden otelimiz bu süre içerisinde çok kez Karadeniz Bölgesi'nin ve Trabzon şehrinin en büyük kongrelerine, seminerlerine ve şirketlerin toplantılarına ev sahipliği yapmıştır. Bu tür hizmetlerini bundan böyle de aynı çizgide sürdürecektir.

• Değerlerimiz

Önce ülkem, sonra işim, sonra ailem olarak sıralayabileceğimiz ana değerler dahilinde, gerçekleştirmeyi planladığımız hedeflerimize şeffaflık, adillik, hesap verilebilirlik ve sorumluluk ana başlıkları altında özetlenen kurumsal yönetim ilkeleri doğrultusunda ilerlemek başlıca değerimizdir.

• Stratejimiz

Faaliyet gösterdiğimiz alanda ulusal , bölgesel ve uluslar arası rekabette başarılı olmaktır. İnsan kaynağımızın hedeflerimize giden yolda en önemli değerimiz olduğu bilinci ile çalışanlarımızla oluşturduğumuz "ortak akıl" bu hedefimizi gerçekleştirmek için başlıca aracımızdır.

ZORLU GRAND HOTEL
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KOMİTESİ



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YOL HARİTAMIZ

Zorlu Grand Hotel misafirlerine sunduğu konforundan taviz vermeden enerji verimliliği, kimyasal ve katı atık miktarlarının kontrol altına alınması, çevreye ve doğal kaynaklarda oluşabilecek zararların en aza indirilmesini ve ortadan kaldırılmasını hedeflemektedir.

Ayrıca Zorlu Grand Hotel olarak toplumsal fayda sağlayabilmek adına sosyal, kültürel, ekonomik ve kaliteli hizmet gibi faaliyetler gerçekleştirmekteyiz. Toplumsal fayda sağlamak ve paydaşlarımıza ilham olmak için faaliyetlerimizi sürdürmeye devam edeceğiz.

HEDEFLERİMİZ

- 1) Çevre kirliliğini en aza indirmek.
- 2) Enerji verimliliğini artırmak.
- 3) Doğal yaşam alanlarının ve ekosistemin korunmasına katkıda bulunmak.
- 4) Yerel kültür ve geleneklere saygı göstermek.
- 5) Yerel halkın katılımını teşvik ederek kültürel etkileşimlerde bulunmak.
- 6) Yerel toplulukların kalkınmasına destek olmak.
- 7) Turizm paydaşları ile topluluk etkileşimlerini artırmak.
- 8) Politika ve uygulamalarımızı düzenli olarak gözden geçirerek iyileştireceğiz.
- 9) Çalışanlar, tedarikçiler ve diğer tüm paydaşların sürdürülebilirlik hedeflerimize katkısını artırmak.
- 10) Uluslararası standartlara uyum.
- 11) Çalışanlarımız ve alt yüklenicilerimizin iş güvenliği işle ilgili tüm şartlarını uygun şekilde sağlayarak iş kazasının yaşanmamasını sağlamak.

SÜRDÜRÜLEBİLİR YÖNETİM UYGULAMARIMIZ

YASALARA UYUM:

Tesisimiz ulusal ve uluslararası yönetmeliklere uyumlu, yeniliklere açık ve kolay adapte olabilen bir yapıya sahiptir.

KURUMSAL UYUM:

Tesisimiz, Zorlu Holding kurumsal kimlik standartları esasına uygun, açık, şeffaf, güvenilir sürdürülebilirlik esasları sunmaktadır.

ULUSAL STANDARTLARA UYUM:

Tesisimiz yasal mevzuatlara uygun yapısı ile edinmiş olduğu kazanımları aşağıdaki gibidir.

BELGELER:

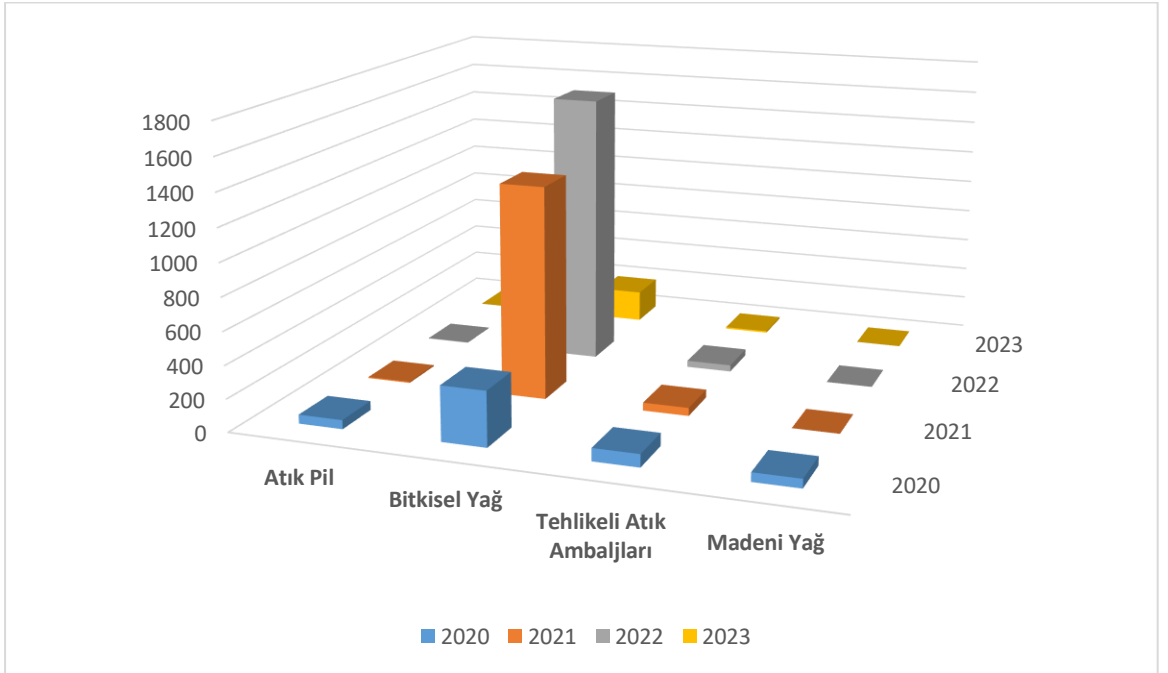
- T.S.E. – Hizmet Yeterlilik Belgesi
- Türk Patent ve Marka Kurumu – Marka Tescil Belgesi
- Trabzon Valiliği – Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü – Sıfır Atık Belgesi
- Trabzon Valiliği – İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü – İşletme Kayıt Belgesi
- Kültür ve Turizm Bakanlığı – Turizm İşletme Belgesi
- Kültür ve Turizm Bakanlığı – Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi Belgesi
- Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı – Enerji Kimlik Belgesi

SÜRDÜRÜLEBİLİR YÖNETİM UYGULAMARIMIZ

Çevresel Konular:

Tehlikeli atıkların çevreye verdiği zararı en aza indirmek ve yok etmek amacıyla yasa ve düzenlemeler çerçevesinde faaliyetlerimizi sürdürmeyi ve geliştirmeyi amaç edindik.

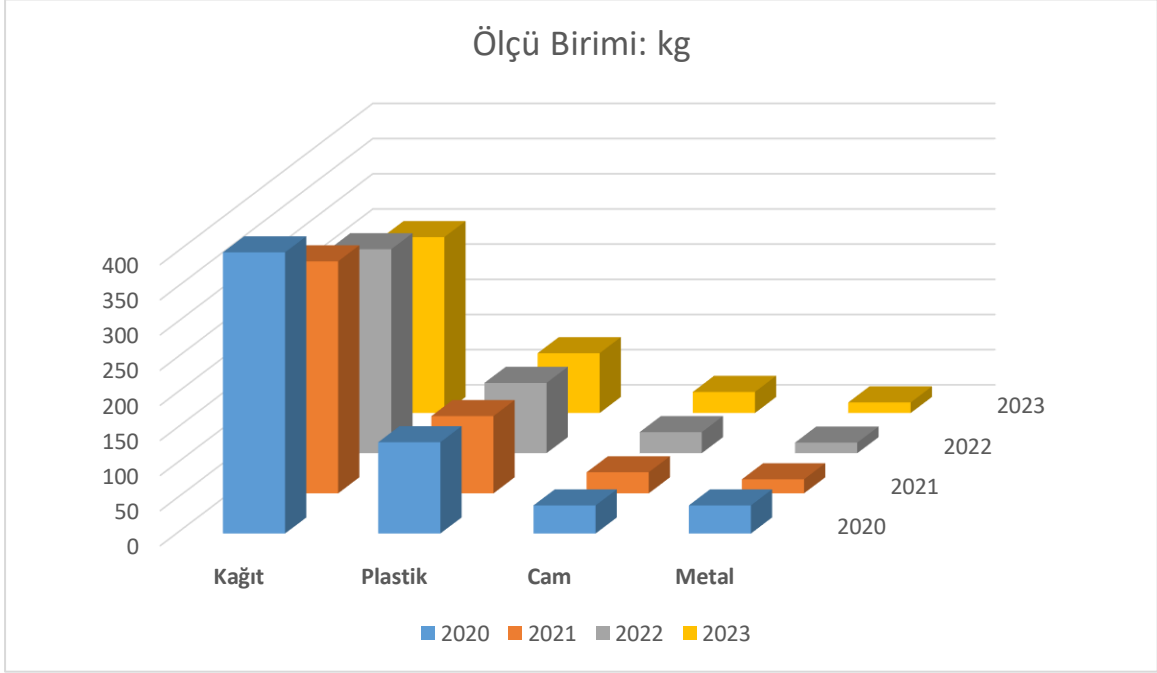
- Şirketimiz tüm hizmet ve ürün üretimlerinde yasal şartlara uygun, sertifikalı ve ilgili bakanlıklardan onaylı ürünleri tercih etmektedir.
- Tehlikeli atık statüsünde sayılan pil, bitkisel ve madeni yağlar, akü, kartuş, toner, boya, tiner ve kimyasal yüzey temizleyicilere ait ambalaj ve kutularını çevreye zarar vermeyecek şekilde muhafaza ederek teslimleri gerçekleştirilmektedir.



- Basılı evrak kalitesi düşürülmüş bazı formlarda teksir kağıdı kullanılmaya başlanmıştır.

SÜRDÜRÜLEBİLİR YÖNETİM UYGULAMARIMIZ

- Geri dönüşümlü katı atıkların ayrıştırılması süreçleri tüm personelin katılımı ile yürütülmektedir.



- Yasal mevzuata uygun ve kullanım kolaylığı sağlayan geri dönüşüm üniteleri hizmete alınmıştır.
- Otelimizden çıkan atık suların ayrıştırılma işlemi tesis çıkışında (yağmur suyu – kanalizasyon suyu) yerel idari makamların belirlediği alanlara verilmektedir.
- Personelimize hijyen ve çevresel konularda eğitimler verilmekte ve sürekliliği sağlanmaktadır. Personelimizin tamamına TUROFED ve KATID kuruluşlarının düzenlediği ECOLAB firmasının eğitim kadrosu genel temizlik ve hijyen konulu eğitim aldırılmıştır.
- Yiyecek – içecek ve su ile iştigal eden personellerimizin tamamı hijyen eğitilmiş ve MEB onaylı sertifikaya sahiptirler.
- Otokopili evrakların kopya sayısı azaltılmıştır.

SÜRDÜRÜLEBİLİR YÖNETİM UYGULAMARIMIZ



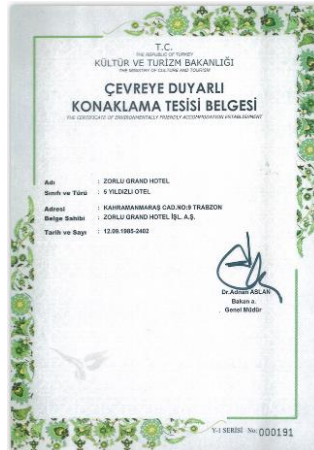
- Kağıt kullanımının azaltılması hedefiyle dönüşüme önem veren firmamız e-fatura, e-arşiv fatura ve e-defter uygulamalarına geçerek yasal süreçlerini tamamlamış, uygulama devam etmektedir.
- Otel iç ve dış yazışmalarında, tahsilat sisteminde, iletişim tercihlerinde, kontrol ve idari sistemlerinden online ve elektronik yöntemlerin kullanımı artırılmıştır.
- Otel enerji verimliliği kapsamında ana mutfak ve mutfaklarda revizyon yapılmış A sınıfı enerji ekipmanları satın alınmıştır. Soğuk hava depoları revize edilmiş ve yeni sistemlerle değiştirilmiştir.
- 2021 yılında bölgemize ulaşan doğalgaz altyapısı ile bu sisteme göre daha maliyetli, tehlikeli ve çevreye etkisi fazla olan fuel-oil kullanımından vazgeçilmiştir.
- 2023 yılında bina dış cephesi yenilenmiş yalıtımı sağlanmıştır. Bu çalışma yapılırken enerji kaybının ve tüketimin azaltılması hedeflenmiştir.

SÜRDÜRÜLEBİLİR YÖNETİM UYGULAMARIMIZ

- 2019 yılında başlayan elektrikli araç şarj istasyonu çalışmalarımız takip eden 2020 ve 2021 yıllarında Zorlu Grubu nezdinde (ZES) 6 ünite olarak artırılmıştır.
- 2022 yılında otel hizmetlerinde kullanılmak üzere elektrikli golf aracı satın alınmıştır. Bu sayede misafirleri konforu ve yakın mesafede araç carbon salınımının azaltılması düşünülmüştür.



- Firmamız yürütmekte olduğu faaliyetler kapsamında “Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi” unvanına sahiptir.



SÜRDÜRÜLEBİLİR YÖNETİM UYGULAMARIMIZ

Sosyal Konular: Misafir, kullanıcı, personel ve toplum odaklı çalışmalar ile etkileşim süreçlerinin artırılması ve iyileştirilmesi hedeflenmektedir.

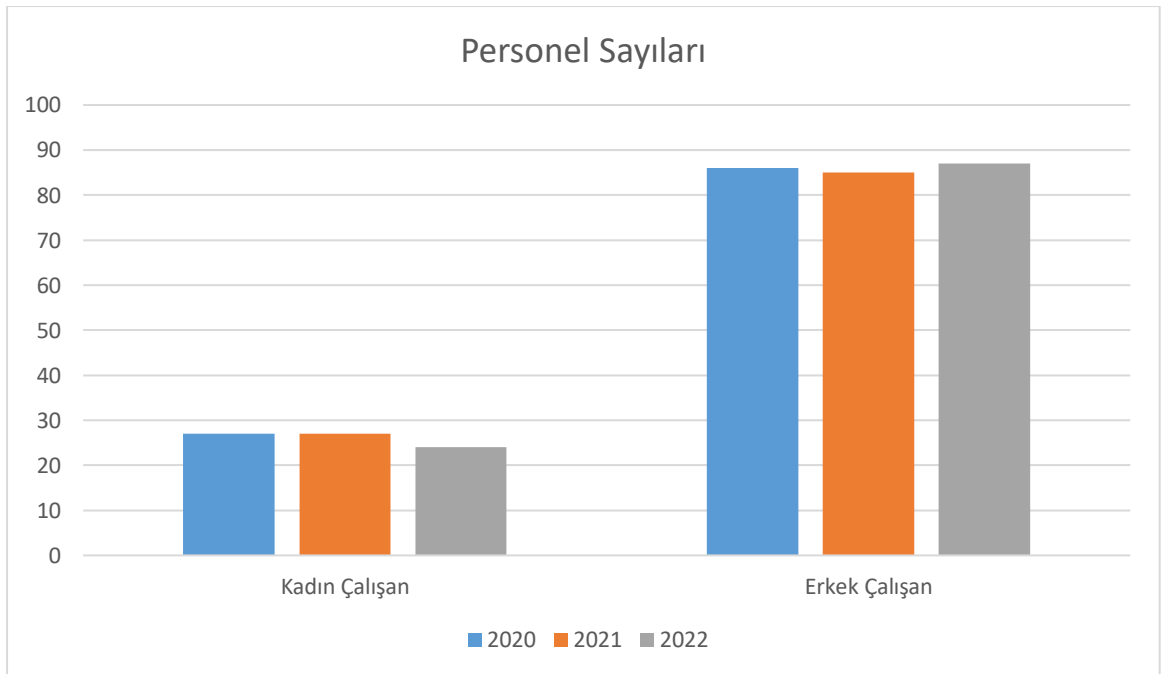
- 2023 yılında 10 ili kapsayan demremlerde zarar gören ve AFAD koordinesinde ilimize gelmesi sağlanan yaklaşık 100 kişinin 2 ay süre ile konaklama, yeme-içme, hijyen ve giyim masrafları aynı olarak karşılanmıştır.
- 2023 yılında 10 ili kapsayan demremlerde zarar gören, şirketimiz çalışanları ve aileleri için, VESTEL beyaz eşya paketi, ZORLUTEKS tekstil paketi oluşturulmuş ve ilgililerine teslimi sağlanmıştır.
- Otel adına gönderilen çiçek ve çelenkler TEV' na bağış şeklinde yapılmaktadır.
- Staj ve eğitim konularında işbirliği içerisinde bulunduğumuz okulların Okul Aile Birliği birimlerine bağışlar yapılmakta, otelde küçük sebeplerle kullanım dışına ayrılan malzemeler de hibe edilmektedir.
- Şirketimiz, grup içi yardım faaliyetlerinin yürütüldüğü "MZV – Mehmet Zorlu Eğitim Sağlık Kültür ve Yardımlaşma Vakfı" na nakdi bağışlar yapmaktadır. Vakfın bize sağladığı kontenjan dahilinde 13 çalışan çocuğuna aylık burs imkanı sağlanmaktadır.
- Çalışma arkadaşlarımızın engelli çocuklarına yönelik MZV' na nakdi bağışlar yapılarak çalışan ailesine ulaştırılması sağlanmaktadır. Bu sayede aile ekonomisine ve maliyetlerine katkı yapılması hedeflenmektedir.
- Otelimiz Beyaz Yaka çalışanlarına statülerine göre her yıl Özel Sağlık Sigortası Mavi Yaka çalışanlarına ise toplu Ferdi Kaza Sigortası yapmakta ve ödemelerini karşılamaktadır.
- Ramazan Ayı öncesinde tüm çalışanlara ayırım gözetmeksizin nakdi yardım yapılmaktadır.

SÜRDÜRÜLEBİLİR YÖNETİM UYGULAMARIMIZ

- Eylül Ayı' nda eğitim – öğretim yılı açılışında tüm çalışanlar eğitim/kırtasiye yardımı yapılmaktadır.
- Yüksek lisans ve doktora belgeli çalışanlara belirli tutarda nakdi ödeme yapılmakta ve eğitim seviyesinin yükseltilmesi hedeflenmektedir.
- Evlenen ve çocuğu olan personellere nakdi yardım yapılmaktadır.
- Borçlanma yönetmeliği kapsamında belirli ihtiyaçlar dahilinde faizsiz ve masrafsız taksitli kredi sağlanmaktadır.
- Şirketimiz çalışanlarına, ürettiği hizmet ve ürünlerde %40 oranında indirim sağlamaktadır.
- Tüm çalışanlarımıza, Zorlu Grubu' na (Vestel, Taç, Zorluteks) ait fabrika satış mağazalarında ve online mecralarda ürün gruplarına göre %5, %10 ve %20 oranlarında indirim sağlanmaktadır.
- Tüm Çalışanlarımız iş üniformaları ücretsiz olarak temizlenmektedir.
- Personellerimiz için yemekhane ücretsizdir.
- Gece vardiyasında çalışan personelimize ulaşım konusunda servis imkanı sağlanmaktadır.
- Otelimizde doktor ofisi bulunmaktadır işyeri hekimimiz haftanın belirli günlerinde otelde bulunmaktadır. Personellerimiz mesai saatleri içinde bu olanaktan faydalanmakta ayrıca anlaşmalı olduğumuz özel hastanelerden indirimli olarak faydalanabilmektedir
- Her ay o ay içinde doğan personellerimizin doğum günleri elektronik olarak paylaşılmaktadır. Ay sonlarında LCD restoranda üst yönetim ile birlikte toplu pasta kesilerek kutlanmaktadır.
- Personelimize “Zorlu Akademi” den çeşitli eğitimler aldırılmaktadır.

SÜRDÜRÜLEBİLİR YÖNETİM UYGULAMARIMIZ

- Personelimize İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Eğitimleri, Kimyasal Kullanımı ve Temizlik Malzemeleri kullanımları hakkında danışmanlık firmalarından eğitim aldırılmaktadır.
- Otel doktoru gözetiminde tüm personele periyodik tahlil ve tetkiler yapılmaktadır.
- Her departmanımızdan bir personelimize ilk yardım eğitimi aldırılmıştır.
- Ustalık telafi programından faydalananlara personelin yaptığı mesleğini belgelendirmesi hedeflenmiştir. 44 personelin bu programda eğitim ve sınav süreçleri devam etmektedir.
- Yöresel lezzetleri hazırlanması, uygulanması ve sunumu konularında zaman zaman personelimiz çevre illerde eğitimlere gönderilmektedir.
- Otelimizde yıllık ortalama 115 personel çalışmaktadır.



- Otel binasının merdiven ile erişilebilen alanlarına engelli misafirler için elektrikli asansör alınmıştır.

SÜRDÜRÜLEBİLİR YÖNETİM UYGULAMARIMIZ

Kültürel Konular: Turizmin yönetilmesi için gerekli basamaklardan bir tanesinde kültür konusudur. Her mesleğin bir kültür kaynağı olduğu gibi otelcilikte de bir kültürü vardır. Kültürel mirasın göz önüne çıkarılması ve kültür turizminin geliştirilmesi

- Tesisimizde konaklayan misafirlere yöre hakkında bilgi paylaşımı misafir ilişkileri departmanı tarafından verilmektedir. Yörenin tanıtımı internet sitemizde ve hazırladığımız dijital içeriklerle yapılmaktadır. Bu konuyla ilgili acente ve tur şirketleri ile anlaşmalar yapılmaktadır.
- Broşür, tanıtım filmi ve dijital içerikler ile yörenin tanıtımı yapılmaktadır. Ayrıca İl Kültür Turizm Müdürlüğü ile etkileşim sağlanmaktadır.
- Yöre mutfağına ve diğer ülke kültürlerine yönelik zengin münü arayışları sürdürmekteyiz.
- Gastronomi etkinlikleri takip edilerek katılım sağlanmakta, bu etkinliklere personel ve malzeme temini sağlanmaktadır. 2023 yılında “Türk Salmon Festivali” ne katılım sağlanmıştır.
- Tiyatro günleri ve kültür yolu festivallerinde sanatçı konaklamalarına ev sahipliği yapmaktayız.
- Otel erkek personelinin ayakkabıları Halk Eğitim Merkezinde yaptırılmıştır.

Ekonomik Konular: Turizmde yerel istihdamın sağlanmasına ve artmasına özen gösterilmektedir. Bu şekilde yöre insanının iş sahibi olması bu yolla da yerel halkın samimi ve misafirperver yapısı tanıtılmaktadır.

- Tesisimiz yıllık ortalama 115 personel istihdam etmektedir. Bu sayı yaz aylarında sezon yoğunluğu ile artmaktadır.
- Tesis personelinin yan hak ve ücret ödemeleri zamanında tesis edilmekte ve adil olması sağlanmaktadır.

SÜRDÜRÜLEBİLİR YÖNETİM UYGULAMARIMIZ

- Tesisimize tedarikler herhangi bir zaruriyet doğmadığı sürece yerel satıcı ve toptancılardan yapılmaktadır. Burada da yerel kalkınma hedeflenmektedir.
- İthal ürün yerine bölge esnafından alış veriş yapılması uygun görülmektedir.

Kalite ve İnsan Kaynakları: Yasal uyum, müşteri memnuniyetinin sağlanması, İnsan hakları temel özgürlükler ve güvenlik gibi mevzuat hükümleri yerine getirilirken işletmenin geliştirilmesi hedeflenmektedir.

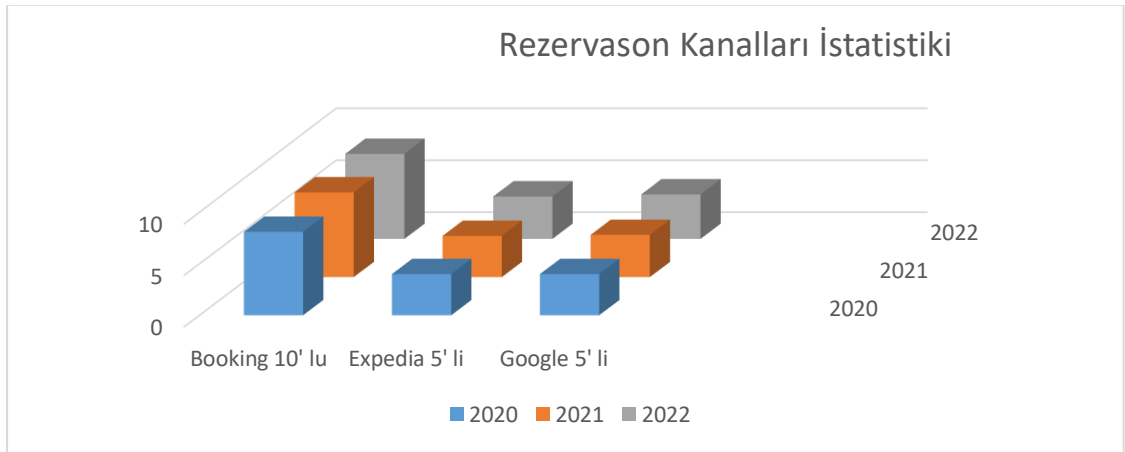
- Tesisimizde verilen hizmetlerde kalite ön planda tutulmaktadır. Bu amaçla T.S.E.' den "Hizmet Yeterlilik Belgesi" alınmıştır.
- Tesisimiz köklü geçmişi, bölgenin ilk 5 yıldızlı oteli ve Zorlu Grubu şirketi olması sebebiyle markalaşmıştır.



- Tesisimizde kullanılan makine, teçhizat ve ekipmanlar A sınıfı enerji özellikli ve yenilikçi olması önceliğimizdir. Yenileme çalışmalarında (mutfak, dış cephe vs.) yüksek fayda özellikli ürünler tercih edilmiştir.

SÜRDÜRÜLEBİLİR YÖNETİM UYGULAMARIMIZ

- Konaklama sonrasında misafir memnuniyeti anketleri alınması ve değerlendirilmesi mutlu müşteri portföyünün oluşmasını sağlamaktadır. Bu alanda misafir geri dönüşleri çok önem arz etmektedir. Bu konuda misafir ilişkileri müdürü, gece müdürü ve otel genel müdüründen oluşan bir ekip kurulmuştur.
- Online mecralarda yorumlar büyük bir titizlikle takip edilmekte ve geri bildirim sağlanmaktadır. Rezervasyon kanallarından gelen puanlamaların yüksek olması için sürekli strateji geliştirilmektedir.



- Kadının toplumdaki yeri hakkında çeşitli eğitimler yapılmakta. İş hayatı konusunda desteklenmektedir. Bu bağlamda Zorlu Akademi' de planlanan "Toplumsal Cinsiyet Eşitliği" eğitimi verilmiştir.

Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Eğitimi

Eşit bi hayat E-EĞİTİM 25 dk 2803

EĞİTİME GİR Başarдын **100 PUAN**

3

Kategori ZORUNLU EĞİTİMLER / ZORUNLU EĞİTİMLER

Dili Türkçe

Alt Tip E-Eğitim

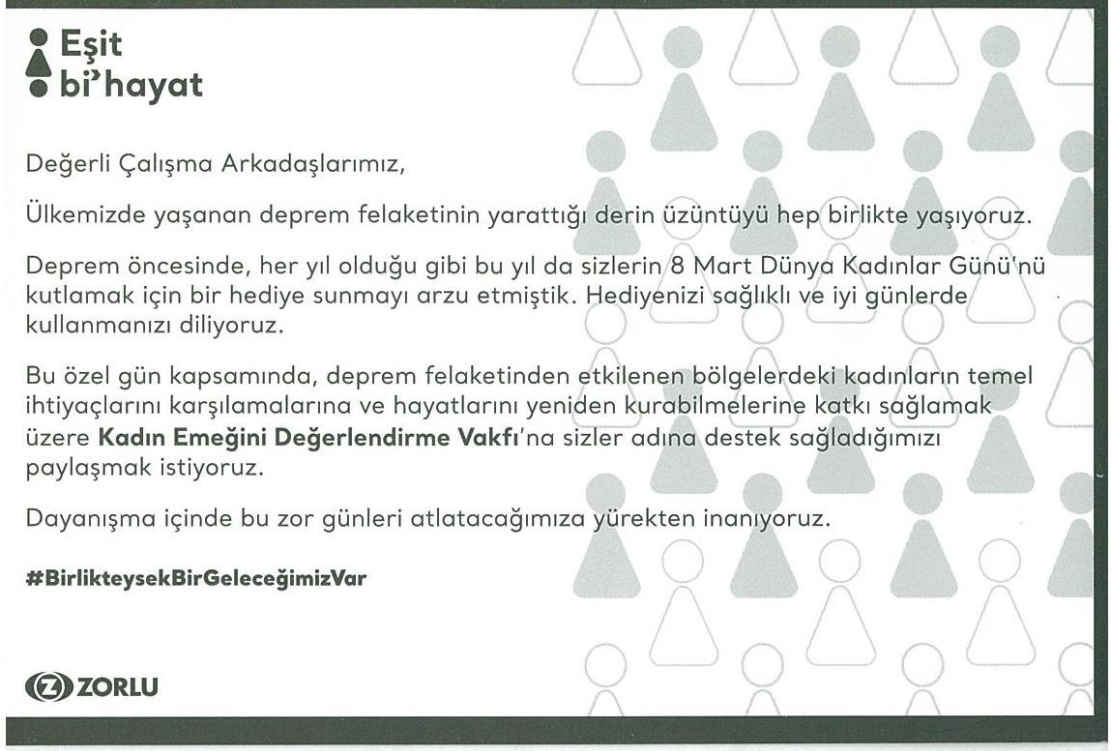
İçerik

Toplumsal Cinsiyet Eşitliği E-Eğitimi, toplumsal cinsiyet eşitliğine yönelik temel kavramların ve istatistiklerin yanı sıra hem bireysel hem de kurumsal olarak, daha eşit ve kapsayıcı yaklaşımı güçlendirmek adına atabileceğimiz adımları içeriyor.

Cinsiyet ve Eşitlik Uzmanı Ebru Nihan Celkan ile hazırladığımız ve seslendirmesini oyuncu Tilbe Saran'ın üstlendiği eğitim; akıcı anlatımı, keyifli içeriği ve görsel dünyası ile yaklaşık 25 dakika sürüyor.

SÜRDÜRÜLEBİLİR YÖNETİM UYGULAMARIMIZ

- Her yıl 8 Mart Dünya Kadınlar Günü' nde çeşitli hediyeler ile kadın çalışanlar desteklenmektedir.



Eşit bi' hayat

Değerli Çalışma Arkadaşlarımız,

Ülkemizde yaşanan deprem felaketinin yarattığı derin üzüntüyü hep birlikte yaşıyoruz.

Deprem öncesinde, her yıl olduğu gibi bu yıl da sizlerin 8 Mart Dünya Kadınlar Günü'nü kutlamak için bir hediye sunmayı arzu etmiştik. Hediyeinizi sağlıklı ve iyi günlerde kullanmanızı diliyoruz.

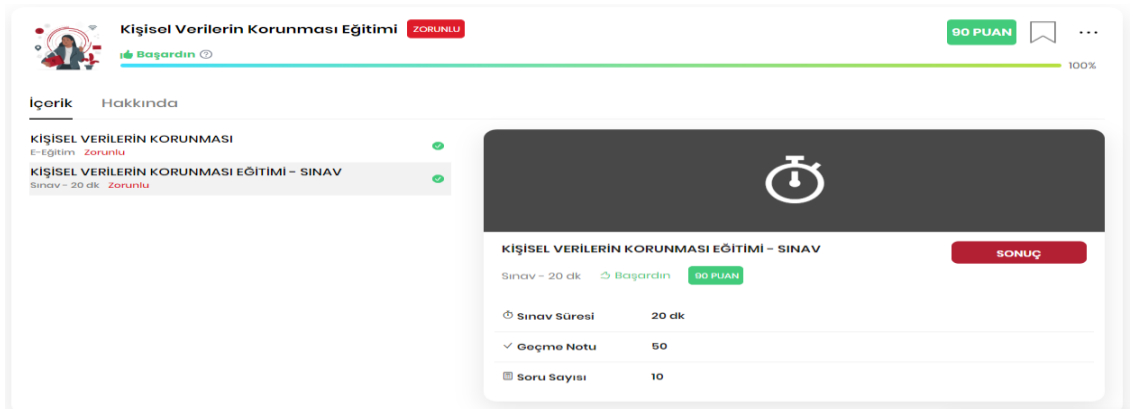
Bu özel gün kapsamında, deprem felaketinden etkilenen bölgelerdeki kadınların temel ihtiyaçlarını karşılamalarına ve hayatlarını yeniden kurabilmelerine katkı sağlamak üzere **Kadın Emegini Değerlendirme Vakfı**'na sizler adına destek sağladığımızı paylaşmak istiyoruz.

Dayanışma içinde bu zor günleri atlatacağımıza yürekten inanıyoruz.

#BirlikteyseBirGeleceğimizVar

ZORLU

- Eylül 2023 itibariyle 29 kadın çalışanımızı istihdam ediyoruz. Genele oranlamada %25 seviyelerindedir.
- 6629 sayılı kanun kapsamında kişisel verilerin korunmasına yönelik uygulama ve çalışmalarımız mevcuttur. Bu bağlamda personelde bilinç oluşturma çalışmaları yapılmaktadır.



Kişisel Verilerin Korunması Eğitimi ZORUNLU

90 PUAN

100%

İçerik **Hakkında**

KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI
Eğitim Zorunlu

KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI EĞİTİMİ - SINAV
Sınav - 20 dk Zorunlu

KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI EĞİTİMİ - SINAV

Sınav - 20 dk Başarısız 90 PUAN

SONUÇ

Sınav Süresi 20 dk

Geçme Notu 50

Soru Sayısı 10

DİĞER UYGULAMALARIMIZ

- Misafirlere şehir gezisi sırasında toplu taşıma araçlarını kullanmaları önerilmekte ve güzergâhlar konusunda bilgilendirilme yapılmaktadır.
- Yerel ekonomiye olan katkımızın farkındayız, bu sebeple tedarik edilen ürünlerin % 70'e yakın kısmı yerel esnaf ve üreticilerden tedarik edilmektedir.
- Otelimizin atık yönetimi sistemi, yapılan anlaşmalar ile tescilli kuruluşlara teslim edilmektedir.
- Otelimizin atık su ve yağmur suyu ayrıştırılmaları yerel idarelerin belirlediği kanallara yapılmaktadır.
- Zorlu Grand Hotel olarak elektronik iletişim (e-broşür, e-flyers, e-newsletter, e-kart, mobil uygulama vs) kanalları tercih edilmektedir.
- Sosyal sorumluluklarımız kapsamında tüm organizasyonlarımız Mehmet Zorlu Vakfı bünyesinde gerçekleştirilmektedir.
- Otelimizin tüm aydınlatma yapısı daha az enerji harcayan led aydınlatmalar ile sağlanmakta, mutfak alanlarında ise daha güvenli olduğu kabul edilen "ex-proof" aydınlatmalar ile sağlanmaktadır.

ZORLU GRAND HOTEL İŞLETMELERİ ANONİM ŞİRKETİ



Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi Politikası

ZORLU <hr/> GRAND HOTEL <hr/> T R A B Z O N ★ ★ ★ ★ ★	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI	Doküman No	0001
		Yayın Tarihi	Ekim / 2023
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	1 / 21

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ.....	2
2. YÖNETİM SİSTEMİ	3
3. YASAL UYUM	6
4. İNSAN HAKLARI	7
5. KADIN HAKLARI VE CİNSİYET EŞİTLİĞİ	9
6. ÇOCUK HAKLARI	10
7. RAPORLAMA VE İLETİŞİM	11
8. ERİŞİLEBİLİRLİK	16
9. SATIN ALMA VE EKONOMİ	17
10. KÜLTÜREL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK	19
11. ENERJİ YÖNETİMİ	23
12. ÇEVRE YÖNETİMİ	25
13. SU YÖNETİMİ VE ATIK SU	28
14. GIDA ATIĞI VE KATI ATIK	30
15. SOSYAL SORUMLULUK BİLİNCİ	31

ZORLU GRAND HOTEL T R A B Z O N ★★★★★	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI	Doküman No	0001
		Yayın Tarihi	Ekim / 2023
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	2 / 21

1. GİRİŞ

Zorlu Grand Hotel

Trabzon' un merkezinde konumu ile şehir otelciliğini, tüm misafirlerine şehrimizin konukseverliğini kaliteli hizmet ve konforun mükemmel birleşimi ile sunmaktadır. Konforlu odalarımız güler yüzlü personelimiz ile huzur ve rahatlık konseptini benimseyerek, Trabzon' un en iyi şekilde tanıtılmasına yardımcı olmayı hedeflemekteyiz.

Otelimiz, 1953 yılında Denizli' nin Babadağ ilçesinde birkaç dokuma tezgahı ile işe başlayan ve bugün elektronik ve beyaz eşya (Vestel), tekstil (Korteks, Taç, Linens), enerji (Zorlu Enerji, ZES Dijital), gayrimenkul (Zorlu Gayrimenkul) sektörlerinde faaliyet gösteren, Zorlu Holding' e bağlı bir işletmedir.

Trabzon' un tam kalbinde yer alan otelimiz, alışveriş merkezlerine, şehiriçi ve şehirdışı ulaşım araçlarına, müze ve ören yerlerine, eğlence ve yiyecek – içecek yerlerine yakındır.

Bu bağlamda tüm tesisimiz için Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi oluşturulması hedeflenmiştir. Sürdürülebilirlik genellikle gelecek nesillerin kendi ihtiyaçlarını karşılama kabiliyetinden ödün vermeden, kendi ihtiyaçlarınızı karşılamak olarak tanımlanır.



ZORLU GRAND HOTEL T R A B Z O N ★★★★★	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI	Doküman No	0001
		Yayın Tarihi	Ekim / 2023
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	3 / 21

Turizmde Sürdürülebilirlik;

Turizmin hem sosyal hem de çevre üzerindeki olumsuz etkilerini en aza indirerek yerel ekonomiye, doğal ve kültürel mirasın korunmasına, bunları yaparken hizmet kalitesinin artırılmasına katkıda bulunmayı amaçlar.

Sürdürülebilir turizmin temel amaçları arasında; “Turizmin gelişmesinde önemli rol oynayan çevresel kaynakların kullanımını en doğru şekilde yapmak; ekonomik dengeyi, doğal mirası, biyolojik çeşitliliği gözetmek; ev sahibi toplulukların sosyo-kültürel yapısına saygı duymak, kültürler arasındaki hoşgörüyü artırmak, kültürel miras ile geleneksel değerleri korumak, bölge halkının ve ziyaretçilerin yaşam kalitelerinin artmasına katkı sağlamak, sosyal hizmetler bakımından kazanımlar elde etmek, gelir fırsatları yaratarak yoksulluğu azaltmak” bulunur.

Bu noktada sürdürülebilir turizmin önemi ortaya çıkmaktadır. Zorlu Grand Hotel olarak bulunduğumuz Trabzon iline ve sektörümüze katkı sağlamak en önemli hedeflerimizdendir.

Bu hedefe ulaşmada kullanacağımız tüm yönetim sistemimizi kapsayan Sürdürülebilir Yönetim Sistemimiz bu el kitabında ele alınmıştır.

2. YÖNETİM SİSTEMİ

Zorlu Grand Hotel 1997 yılından itibaren konaklama sektöründe hizmet vermektedir.

Misyonumuz; Zorlu Grand Hotel, “bölgesinin ilk beş yıldızlı oteli”dir. Bunun vermiş olduğu sorumluluğun bilincinde olup hiçbir zaman kalitesinden ve hizmetinden ödün vermemiştir ve vermeyecektir. Konukseverliği yaşam felsefesi olarak kabul eden otelimiz bu süre içerisinde çok kez Karadeniz Bölgesi’nin ve Trabzon şehrinin en büyük kongrelerine, seminerlerine ve şirketlerin toplantılarına ev sahipliği yapmıştır. Bu tür hizmetlerini bundan böyle de aynı çizgide sürdürecektir.

Vizyonumuz; Şirketimiz ülkemizin önde gelen ticari gruplarından biri olan Zorlu Grubu’nun Turizm sektöründeki ilk otel işletmesidir. Sayın Ahmet Nazif Zorlu ve Sayın Zeki Zorlu ticaret hayatına Trabzon’da atılırlar. Trabzon’a olan ilgi ve tutkuları nedeniyle bu kente bir yatırım yapmak isterler. 1990’lı yıllarda şehirde duyulan 5 yıldızlı otel ihtiyacını karşılamak amacıyla bir otel yapmaya karar verirler. Bu istek ve ihtiyaç doğrultusunda 1997 yılında

ZORLU GRAND HOTEL T R A B Z O N ★★★★★	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI	Doküman No	0001
		Yayın Tarihi	Ekim / 2023
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	4 / 21

Zorlu Grand Hotel, Trabzon'da hizmete açılmıştır. "Çıkacaksan en yükseğe çık, gideksen en uzağa git, yapacaksan en iyisini yap" ilkesini benimsemiş şirketimiz, bu vizyon ışığında çalışmalarını sürdürmektedir. Ayrıca kendi kendine yetebilen doğayla bütünleşmiş ekonomik verimliliğin yanı sıra kurum kültürünü aile kültürü ile birleştirebilen farklı bir turizm anlayışla bölgenin ve Türkiye'nin öncü tesisi olmaktadır.

Bu çerçevede sürdürülebilir bir yönetim sisteminin kurulması ile ilgili çalışmalarımız bu kitapçıkta açıklanmıştır.

Yönetim Sistemi bölümünde Zorlu Grand Hotel'in Sürdürülebilirlik süreçlerini kapsayan yönetim sistemi ve aşamaları bulunmaktadır.

Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemimiz (SYS) otelimizin büyüklük ve kapsamına uygun olacak şekilde geliştirilmiştir.

Yönetim sistemimizin dayanağı temel risk analizlerimizdir.

Risk analiz adımları aşağıda belirtildiği gibidir;



ZORLU GRAND HOTEL T R A B Z O N ★★★★★	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI	Doküman No	0001
		Yayın Tarihi	Ekim / 2023
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	5 / 21

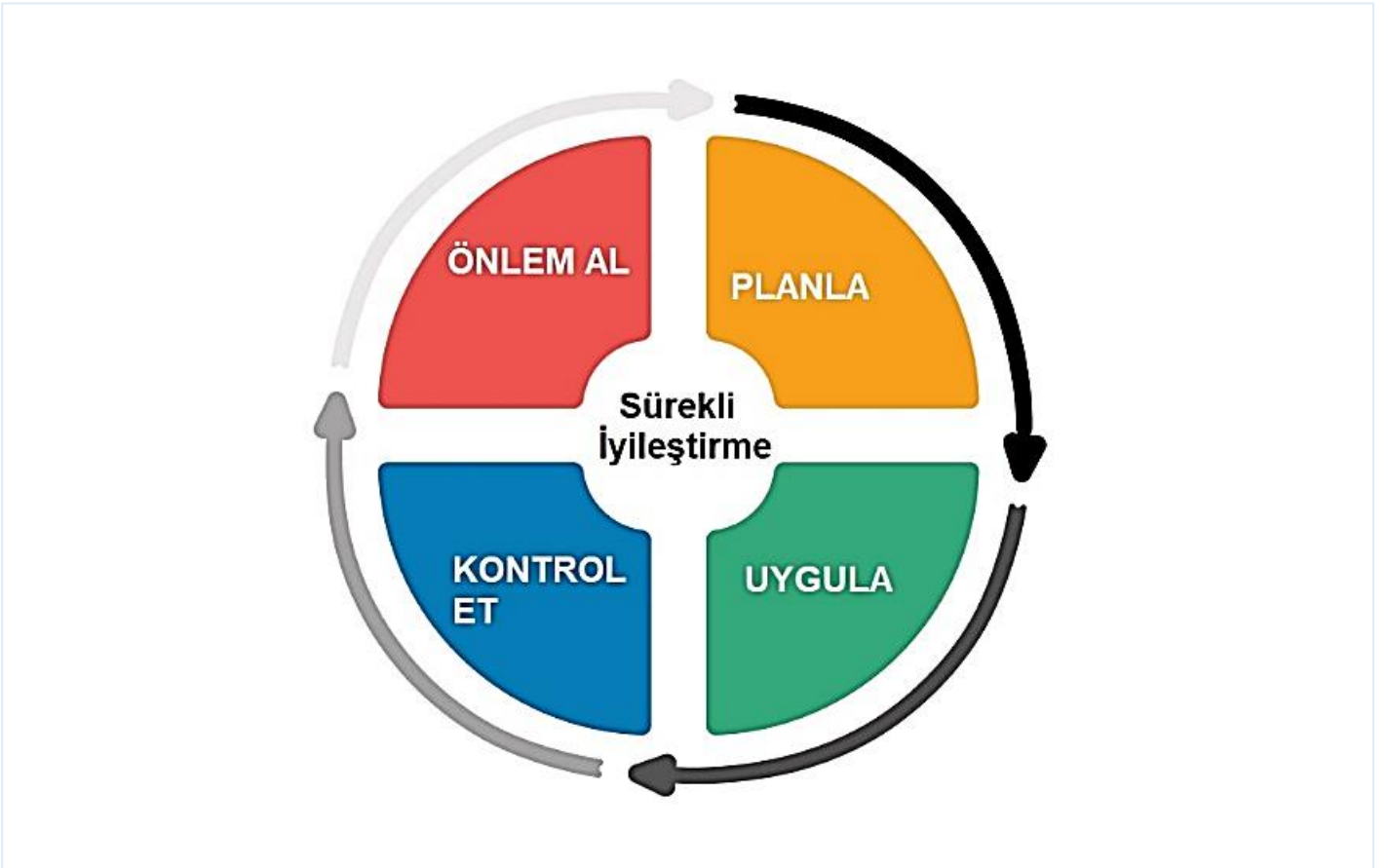
Zorlu Grand Hotel 55.10.05 Nace kodunda hizmet vermekte olup İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu'na göre az tehlikeli sınıfta yer almaktadır.

ISG yönünden risk değerlendirmesi yapılmıştır. Risk değerlendirmelerinin sonuçlarına göre iyileştirmeler yapılmaktadır.

SYS çevresel, sosyal, kültürel, ekonomik, insan hakları, kalite, sağlık, emniyet, risk ve kriz yönetimi konularında belirli plan ve politikaların uygulanmasını, bu konularda hedefler belirlenmesini ve hedeflere ulaşılmasını ölçme ve değerlendirmeye dayanır.

Sektörün durumu, çevresel, toplumsal, teknolojik, ekonomik ve kültürel riskler, mevzuat kaynaklı değişiklik ve güncellemeler dolayısıyla yönetim sistemimiz sürekli gözden geçirilmekte, gerekli olması durumunda sistem ve politikalar güncellenmektedir.

Yönetim sistemimizin ana şeması aşağıdaki gibidir.



ZORLU GRAND HOTEL T R A B Z O N ★★★★★	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI	Doküman No	0001
		Yayın Tarihi	Ekim / 2023
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	6 / 21

Şekil 1. PUKÖ Döngüsü

Planla: Otelimiz çevre, toplum, kültür, ülke ekonomisi ve yönetim sistemi konularına önem vermekte ve hedefler belirlemektedir. Belirlenen hedeflere ulaşabilmek için izlenecek yol haritası ve eylemleri planlamaktadır.

Uygula: Otelimiz çevresel, kültürel, sosyal, insan hakları, sağlık ve güvenlik ile ilgili temel politikalarını ve uygulamalarını belirler. Bunları, ilgili personel tarafından tanımlanan aralıklarla izler, ölçer ve kaydeder.

Kontrol et: Otelimizde hem personel hem de müşterilerden gelen geri bildirimler izlenir ve kaydedilir. Gerekmesi halinde düzeltici önlemler alınır.

Önlem al: Otelimizin kontrol et adımında belirlenen sorunları düzeltmek için harekete geçtiği adımdır. Düzeltici önlem ve işlemler kayıt altına alınarak arşivlenir.

3. YASAL UYUM

Zorlu Grand Hotel, yürürlükteki yasa, mevzuat ve uluslararası sözleşmelere uymayı taahhüt eder, bunların güncel bir listesini bulundurur ve bunlarla ilgili personelini düzenli olarak bilgilendirir, güvenlik, sağlık, çevre gibi konularda yürürlükteki yerel ve ulusal mevzuat ve uygulamalara uymayı ilke edinmiştir. Gerekli konu ve mevzuat ile ilgili eğitimlerle personeline aralıklarla bilgilendirme sağlanmaktadır.

Sorulması veya ibraz edilmesinin istenmesi halinde otelimizin sahip olduğumuz belgelerin listesi aşağıdaki gibidir;

- * Turizm İşletme Belgesi,
- * İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatı,
- * Son aya ait personel sigorta bildirgesi,
- * Ticaret Odası - Faaliyet Belgesi (Oda Kayıt Sureti)
- * Ticaret Sicil Tasdiknamesi(2. Derece İmza Yetkili)
- * Vergi levhası,
- * Otel Tapu Kaydı
- * Otel Binası Yapı Kullanma İzin Belgesi,
- * T.S.E. Hizmet Yeterlilik Belgesi 2024
- * Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi (Yeşil Yıldız) Belgesi

ZORLU GRAND HOTEL T R A B Z O N ★★★★★	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI	Doküman No	0001
		Yayın Tarihi	Ekim / 2023
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	7 / 21

- * Zorlu Grand Hotel - Trabzon Marka Tescil Belgesi
- * Acil durum eylem planı,
- * OSGB ile İş Güvenliği Sözleşmesi
- * İş yeri Hekimi Sözleşmesi
- * Personel eğitimleri ve sertifikaları,
- * İşyeri hekimi ile yapılan sözleşme,
- * havuz suyu ölçümleri ve kontrol belgeleri,
- * Tehlikeli Madde Faaliyet Belgesi
- * Sıfır Atık Belgesi
- * K2 Belgesi
- * K.V.K.K. uyum süreçleri belgeler
- * İlyardım Sertifikalı Personel
- * Cankurtaran Belgeli Personel
- * Yaygın Eğitim Hijyen Sertifikası
- * Tüm Personel Periyodik Muayene Raporları
- * Müzik Yayını Lisans Belgesi
- * Güvenli Turizm Belgesi
- * Tarım Bakanlığı İşletme Kayıt Belgesi
- * Enerji Kimlik Belgesi
- * Açık Alkollü İçki Satış
- * haşere ilaçlama formları
- * Otel Sigorta Poliçesi
- * Beyaz Yaka Personel Özel Sağlık Sigorta Poliçeleri
- * Mavi Yaka Toplu Ferdi Kaza Sigorta Poliçeleri
- * Özel Güvenlik Birimi Tescil Belgesi

4. İNSAN HAKLARI

Yaşama Hakkı, insan haklarının temel prensipleri arasındadır. Yaşama hakkı her insana eşit şekildedir. Kişi dokunulmazlığı da söz konusudur. Hiçbir insan başka bir insanın yaşam hakkını kısıtlayamaz. Kısıtladığı durumlarda kanunlar önünde suç işlemiş sayılır.

İşkence ve Kötü Muamele Yasağı, insanlara işkence ve kötü muamele kesinlikle yasak olarak kabul edilir. İnsan haklarının temel prensibi olarak insanca yaşayabilmek için işkence ve kötü muamele hakaret gibi unsurlar yasaklanmıştır.

ZORLU GRAND HOTEL T R A B Z O N ★★★★★	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI	Doküman No	0001
		Yayın Tarihi	Ekim / 2023
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	8 / 21

Düşünce ve İfade Özgürlüğü, insanlar düşünce ve ifade özgürlüğüne sahiptirler. Düşüncelerinden ya da ifadelerinden ötürü hiçbir insan kötü muamele göremez. Düşünce ve ifade özgürlüğü insan haklarının temel prensipleri arasında yer almaktadır.

Din ve Vicdan Özgürlüğü, Her insan istediği dine inanmakta özgürdür. İnanmış olduğu dinden ötürü kimseye zorlama yapılmaz. İnsan haklarının temel bir hakkı olan din ve vicdan özgürlüğünden dolayı herkes istediği inanca sahip olabilir.

Özel Hayatın Gizliliği Hakkı, Her insanın kendi özel bir özel hayatı bulunmaktadır. Kimse başkasının özel hayatına müdahale edemez. Başkasının özel hayatı ile ilgili bilgi toplayamaz. Özel hayat kişiye özeldir ve özel hayatı kişi gibi gizleyebilir.

Adil Yargılanma Hakkı, en önemli insan haklarından bir tanesidir. Hiç kimseye bulunduğu zümre ve unvandan dolayı imtiyaz tanınmaz. Herkes kanunlar önünde eşit sayılmalıdırlar. Her insan adil yargılanma hakkına sahiptir.

Mülkiyet Hakkı, herkes mülkiyet edinme hakkına sahiptir. Özel mülk edinmede de bir sınır bulunmamaktadır. Herkes istediği gibi ve istediği kadar mülk edinebilir. Mülke sahip olan bir kişi mülkünü istediği gibi satabilir.

Seçme ve Seçilme Hakkı, herkes seçme ve seçilme hakkına sahiptir. Dolayısıyla bir kişi seçme ve seçilme hakkını kullanarak ülke yönetebilir ve ülkenin önemli kademelerinde görev alabilirler. Seçimlere katılabilir ve aday olabilir. Bir kişi istediği kişiyi de seçme hakkına sahiptir. Bundan dolayı insanlara zorlama yapılmaz.

Evlilik Hakkı, insanın doğası gereği oluşan bir haktır. Her insan istediği kişi ile evlenebilir. Yasaların müsaade ettiği sürece bir insan istediği kişi ile evlenebilir.

5. KADIN HAKLARI VE CINSİYET EŞİTLİĞİ

İşletmemizde cinsiyet eşitliğine önem veririz.

* Cinsiyet farkı gözetmeksizin tüm çalışanlarımızın sağlık, güvenlik ve refahlarını sağlarız.

ZORLU GRAND HOTEL T R A B Z O N ★★★★★	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI	Doküman No	0001
		Yayın Tarihi	Ekim / 2023
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	9 / 21

- * Kadınların iş gücüne katılımını tüm departmanlarımızda destekler, eşit fırsatlar sunarız.
- * Cinsiyet ayrımı yapmadan «eşit işe eşit ücret» politikası ile hareket ederiz.
- * Eşitlik ilkesi gözetilerek görev dağılımı yaparız.
- * Kariyer fırsatlarından eşit düzeyde faydalanılması için gerekli ortamı sağlarız.
- * Eğitim politikaları oluşturur, kadınların katılımına ve farkındalığın artmasına destek oluruz.
- * İş-aile yaşam dengesini koruyan çalışma ortamı ve uygulamalarını oluştururuz.
- * Kadınların şirket yönetiminde olmaları için destek verir, eşit fırsatlar sunarız.
- * Kadınların hiçbir şekilde istismar, taciz, ayrımcılık, bastırılma, zorlama, iftira vb. durumlara maruz kalmasına müsaade etmeyiz. Dünyaya ve kurumumuza kattıkları değerlerin daima farkında olur ve varlıklarını destekleriz.

6. ÇOCUK HAKLARI POLİTİKASI

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;

- Kendi kurumlarımızda 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 hissedecekleri ortamlar/imkanlar sunarız.
- Çalışanlarımıza, çocuk istismarının önlenmesi ve fark edilmesi konusunda eğitimler veririz.
- Çocukların katıldıkları aktivitelerde yetişkin gözetimi altında olduklarından emin oluruz.
- Çocuk haklarının korunması konusunda farkındalık yaratmak için eğitimler düzenler ve ilgili projelere destek veririz.
- Çocuklar ile ilgili şüpheli eylemlere şahit olduğumuzda öncelikle otel yönetimine bilgi verir, gerekli görülen durumlarda resmi kuruluşlardan yardım isteriz.

ZORLU GRAND HOTEL T R A B Z O N ★★★★★	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI	Doküman No	0001
		Yayın Tarihi	Ekim / 2023
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	10 / 21

7. RAPORLAMA VE İLETİŞİM

Zorlu Grand Hotel tanıtımında tüm kesimlere doğru bilgileri vermeyi hedeflemiştir. Web sitemiz, www.zorlugrand.com' dur. sosyal medya hesaplarımız, @zorlugrandhotel (instagram) Zorlu Grand Hotel (facebook), @ZorluGrandHotel (X) ve @zorlugrandhotel6504 (youtube) tüm basılı kaynaklarımız ve internette bulunan tüm bilgilerimiz güncel ve doğru bilgiyi yansıtmaktadır. Tüm mecralarda gerçek görseller kullanılmıştır. Ayrıca yapılan paylaşımlar ve bilgilendirmeler kurumsal e-posta kullanılarakta paydaşlara ve tüm taraflara erişimde kullanılmaktadır.

Otelimizde sürdürülebilirlik performansımız, politikalarımız ve uygulamalarımız ile ilgili olarak müşterilerimizden, kamu kurumlarından, belediyelerden, çalışanlardan, çevre halkından ve diğer ilgili tüm kişi ve kurumlardan geri bildirim almayı hedefleyen bir sistem mevcuttur. Bu sistem aracılığıyla hem personelimizin hem de müşterilerimizin geri bildirimlerini alırız.

Personel Katılımı;

Zorlu Grand Hotel 4857 sayılı İş Kanunu'nun ilgili hükümlerine uymayı taahhüt etmektedir ve çalışana en az asgari ücret vermektedir. Ayrıca 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu'na ve 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu'na uyumu da Zorlu Grand Hotel taahhüt eder. İşletmemizde İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmeti alınmaktadır. Otelimiz sürdürülebilirlik faaliyetlerini yönetmek için bir Sürdürülebilirlik Ekibi oluşturmuştur.

Çalışanlarımız tüm eğitim materyallerimize ücretsiz ve açık bir şekilde erişebilmektedir. İşletmemiz içerisinde tüm personelimize anlık bilgilendirme, eğitim videoları gönderimi ve bilgi aktarımı gibi konuların hızlı ve yazılı olarak iletilmesi amacıyla whatsapp Yönetici grubu kurulmuştur. Ayrıca departman yöneticileri tarafından ara whatsapp grupları da oluşturulmuştur. Mail grupları ve Microsoft Teams üzerinden de iletişim kesintisiz sağlanmaktadır.

Sürdürülebilirlik politikalarımız ve yönetim sistemimiz doğrultusunda oryantasyon eğitimleri dahil; çalışanlara sürdürülebilirlikle ilgili ve çalışma alanlarına ilişkin periyodik eğitim programları, işbaşı eğitimleri, yasal mevzuat gereği alınması gereken eğitimler ve rehberlik destekleri verilir. İş Sağlığı ve Güvenliği eğitimleri, Mutfak/servis/masaj vb.

ZORLU GRAND HOTEL T R A B Z O N ★★★★★	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI	Doküman No	0001
		Yayın Tarihi	Ekim / 2023
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	11 / 21

personel için hijyen eğitimleri, su ve enerji tasarrufu, kimyasal madde kullanım kuralları, yangından korunma, ilk yardım, vb. konularında yıllık eğitim planları uygulamaktayız.

Çalışanlarımız tüm eğitim materyallerimize ücretsiz ve açık bir şekilde erişebilmektedir. Bunun için Zorlu Akademi (<https://zorluakademi.zorlu.com>) ve Zone (<https://zone.zorlu.com>) uygulamaları kullanılmaktadır. Personel verimlilik değerlendirme anketlerimiz ile yapılan analizler değerlendirilip işletme bünyesinde iyileştirmeler yapılmaktadır. Anketler ve raporlama işlemleri doğayı korumak amaçlı kâğıt sarfiyatını engellemek için online ortamda yapıp değerlendirilmektedir. İletişim kanallarını otelimizde tüm birimler için kullanırken personel ile personelin, personel ile yönetimin en sağlıklı ve hızlı iletişimi kurabilmesi için whatsapp gruplarını kullanmaktadır, bunun yanı sıra misafir memnuniyeti hizmeti odaklı otelimiz hotel içi santral hatları ve cep telefonu hatları ile iletişim sağlamaktadır. Sipariş, menü ve geri dönüşlerde zorlugrandhotel IOS ve Android mobil uygulamalarında kullanılmaktadır. Otelimiz, sürdürülebilirlik faaliyetlerini yönetmek için bir "Sürdürülebilirlik Ekibi" oluşturmuştur.

Aşağıdaki tabloda ekip görevlileri ve görev aldıkları konular yer almaktadır;



ZORLU GRAND HOTEL T R A B Z O N ★★★★★	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI	Doküman No	0001
		Yayın Tarihi	Ekim / 2023
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	12 / 21

Sürdürülebilirlik hedef ve sorumluluklarımızı yerine getirmiş olmakla birlikte resmî web sitemizde sürdürülebilirlik yönetim sistemimizde yer alacaktır.

Müşteri Deneyimi;

Zorlu Grand Hotel müşteri memnuniyeti ve deneyimlerine önem vermektedir. Tesisimizden hizmet alımı yapan kişiler bizler için müşteriden daha çok misafir olarak adlandırılmakta ve bu kurum kültürü olarak tüm personelimize de iletilmektedir. Misafir memnuniyetinde devamlılığın sağlanması misafirlerin sadece barınma ihtiyacını sağlamaya yönelik olmayıp gerek tesis yapısı gerekse tesiste sunulan hizmetlerle bölge kültürünün aktarılması hedeflenmiştir. Zorlu Grand Hotel' de bütün misafirler bir kurum kültürü gelişmiş, kurumsal nitelikleri barındıran bir Holding işletmesinde konakladıklarını bilir ve istedikleri her an bir yetkiliye ulaşabilecek olmalarının güveni ile hizmet satın alırlar.

Otelimiz aynı zamanda politika ve sürdürülebilirlik ile ilgili yaptıklarını, eylem ve işlemlerini de çalışanları ve müşterileri ile açık ve şeffaf şekilde paylaşmaktadır. Bunu yapmak için otelimizin internet sitesi kullanılmaktadır. İnternet sitemizde sürdürülebilirlik performansı hakkında periyodik raporlar yayımlanmaktadır. Bu raporlar konusuna uygun periyotlarda düzenlenir. Bunun haricinde personel kullanımında olan kapalı devre evrak dosyalama sistemi QNAP' ta kullanılmaktadır.

Otelimizde sürdürülebilirlik performansımız, politikalarımız ve uygulamalarımız ile ilgili olarak müşterilerimizden, kamu kurumlarından, belediyelerden, çalışanlardan, çevre halkından ve diğer ilgili tüm kişi ve kurumlardan geri bildirim almayı hedefleyen bir sistem mevcuttur. Bu sistem aracılığıyla hem personelimizin hem de müşterilerimizin geri bildirimlerini alırız.

Sistemimiz müşterilerimizin ve personelimizin hızlı, basit ve etkili şekilde geri bildirim yapabilmesini sağlayacak ve teşvik edecek şekilde düzenlenmiştir. Bu sistem, misafirler için anket uygulamaları, sosyal medya hesaplarının düzenli takibi, çalışanlar için e-posta, mesajlaşma servisleri ve diğer iletişim kanalları, diğer tüm paydaşlar için ise e-posta ile iletişim ve bunların düzenli takibini içerir.

ZORLU GRAND HOTEL T R A B Z O N ★★★★★	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI	Doküman No	0001
		Yayın Tarihi	Ekim / 2023
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	13 / 21

8. ERİŞİLEBİLİRLİK

Otelimiz, imkanları dahilinde herkes için erişilebilir turizm hizmetleri sunmayı taahhüt eder ve erişilebilirlik düzeyi hakkında müşterileri ve paydaşlarını internet sitesi, e-posta paylaşımı, mobil uygulama, otel için TV ekranları, totem ekranlar ve panolar aracılığıyla açık ve doğru şekilde bilgilendirir.

Otelimiz ayrıca erişilebilirlikle ilgili yasal düzenlemelere tam uyum sağlamayı ve bu konuda sürekli iyileştirmeyi takip ve taahhüt etmektedir.

Yalnızca fiziksel engelliler değil, görme, işitme gibi engeller dolayısıyla turizm faaliyetlerine katılamayan misafirlerimiz için de sürekli iyileştirmeler yapmaya gayret göstermekteyiz.

Otelimiz erişilebilirlik düzenlemelerinin ve altyapısının bakım ve onarımını düzenli olarak gerçekleştirilmekte ve gerekmesi halinde iyileştirmeler sağlamaktadır. Ayrıca erişilebilirlikle ilgili olarak çalışanlarımızı düzenli olarak bilgilendirmekteyiz.

Özellikle engelli misafirlerin turizmin hiçbir alanından kısıtlanmaması için yönetim olarak otele gerekli desteği vermektedir. Restaurant, resepsiyon gibi alanlara engelsiz ulaşım bulunmaktadır.

9. SATIN ALMA VE EKONOMİ

Zorlu Grand Hotel' in Satın alma politikası yerel, çevreye duyarlı, adil ticarete dayalı ve verimli satın almaya yönelik politikaları içermektedir. Mevcut tedarik zincirinde aynı zamanda uygun fiyatlı tedarikçilerine öncelik vermektedir. Tedarikçilerin sürdürülebilirlikle ilgili sertifika, bilgi ve belgelerini kontrol etmekte ve istemektedir. Tedarikçilerimiz ile belirli aralıklarla görüşmeler yapmaktayız. Onların veya tedarik ettikleri ürünlere ait sürdürülebilirlikle ilgili sertifika, bilgi ve belgelerini talep etmekte ve incelemekteyiz.

ZORLU GRAND HOTEL T R A B Z O N ★★★★★	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI	Doküman No	0001
		Yayın Tarihi	Ekim / 2023
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	14 / 21

Yerel satın alma

Zorlu Grand Hotel mal ve hizmet satın alırken kaliteli ve makul fiyatlı olması kaydıyla yerel tedarikçilere öncelik vermektedir. Bu nedenle tedarikçilerini düzenli olarak denetlemekte, tedarikçi listesini güncellemekte ve tedarikçilerini bilgilendirmektedir. Bölge halkından alınan mal ve hizmetlerin oranı ölçülmektedir. Tedarikçi portföyümüzün yerel oranını sürekli artırmayı hedeflemekteyiz.

Zorlu Grand Hotel yerel satıcıyı desteklemek için adil ticareti savunmaktadır, piyasaya yeni girmiş güçsüz olan üreticiyle ticaret yaparak ekonomiye kazandırmayı hedeflemektedir.

Çevreye duyarlı satın alma

Zorlu Grand Hotel satın alımda çevreye duyarlı bir politika izlemektedir, gıda ve katı atığı azaltmak üzere verimli satın alma, enerji tasarrufu ve su tasarrufuna önem vermektedir.

Çevre sertifikalı yerel üretici ve tedarikçilerden adil ticaret tedarikçilerinden satın alımlarının toplam satın alımları oranları ölçülmektedir. Çevre sertifikalı yerel ve adil ticaret ve satın alma ile ilgili hedefler bulunmaktadır. Bu çerçevede satın alımlarınızda yerel ve adil ticaret tedarikçilerinin oranına sayısının artmasını hedeflemekte ve buna özen göstermekteyiz.

Satın alımlarında çevreye duyarlı ürünlere (çevre etiketli ürünlere) öncelik vermektedir. Satın alınacak ürün grubunda çevre etiketli ürünler yoksa ilgili ürünlerini, üretimi ve diğer tüm süreçleri çevreye zarar vermeyen tedarikçi ve üreticilerden seçer.

Otelimiz bu çerçevede, satın alımlarını yaparken sürdürülebilirlik sertifikalarına sahip tedarikçilerin seçilmesini önceliklendirir. Tedarikçilerde aranabilecek örnek sertifikalar ISO14001, ISO50001, ISO14064, ISO20400 gibi belgelerdir.

Zorlu Grand Hotel tehdit altındaki türler ve satılması yasak olan türleri (balık, ağaç, bitki, av hayvanı, vb.) üretimde kullanılmamaktadır.

ZORLU GRAND HOTEL T R A B Z O N ★★★★★	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI	Doküman No	0001
		Yayın Tarihi	Ekim / 2023
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	15 / 21

Çevre sertifikalı, yerel üretici ve tedarikçilerden, adil ticaret tedarikçilerinden satın alımlarımızın toplam satın alımlara oranı ölçülmektedir.

Otelimizin çevre sertifikalı, yerel ve adil ticaretle satın alma ile ilgili hedefleri bulunmaktadır. Bu çerçevede, satın alımlarımızda yerel ve adil ticaret tedarikçilerinin oranının ve sayısının artmasını hedeflemekte ve buna özen göstermekteyiz.

Verimli satın alma

Satın alma politikamız, yeniden kullanılabilir, iade edilebilir ve geri dönüştürülmüş malları tercih etmektedir. Zorlu Grand Hotel, toplu alıma ve dökme ürün alımına öncelik vermektedir. Bu sayede otelimize daha az sayıda nakliyat yapılmakta, daha az sera gazı emisyonu üretilmektedir.

Zorlu Grand Hotel' e gelen ürünlerde gereksiz ve fazla plastik, naylon, kağıt, cam, ahşap ambalajların olmaması temel önceliğimiz ve tercihimizdir.

Sarf malzemesi ve buklet ürünlerin satın alımında tek kullanımlık ürünlerden ve gereksiz ambalajdan (özellikle plastikten) kaçınılmaktadır. Sarf malzemeleri ve tek kullanımlık ürünlerin satın alınması ve kullanımı izlenmekte ve yönetilmektedir. Misafir taleplerine göre şekillendirilen buklet ürünlerinin kullandırılmasında isteyen misafirlere tek kullanımlık ürünlerin sunumu isteyen misafirlere sürekli ürünlerin sunulması sistemi mevcuttur.

10. KÜLTÜREL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

Kültürel mirasın sunulması

Zorlu Grand Hotel, yerel halkının fikri mülkiyet haklarına saygı gösterir. Geleneksel ve çağdaş yerel kültürün otantik unsurları mutfağımızda, tasarımımızda, dekorasyonda değerlendirir. Bulduğumuz bölgenin el işi ürünlerini hediye gönderimlerinde ve özel gün temsillerinde kullanmaktadır, Türk Kahvesinin geleneklere uygun sunumuna özen gösterilmektedir. Otel mimarisi ve lobby dizaynında Türk ırkını temsil eden motifler, Selçuklu motifleri kullanılmıştır. Tesisimizde geleneksel Türk Hamam Kültürünü yansıtan hamam bulunmaktadır.

ZORLU GRAND HOTEL T R A B Z O N ★★★★★	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI	Doküman No	0001
		Yayın Tarihi	Ekim / 2023
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	16 / 21

Bu bağlamda mülkiyet hakları gibi konularda Müzfed ve MSD kuruluşlarına müzik eser yayınları için lisans ödemesi yapılmaktadır. İnternet sitemizde bölgemize has yaylalar ve tarihi eserlerinin tanıtımları yapılmaktadır. Bu bağlamda broşür, katalog ve tanıtım evrakları hazırlanarak misafirlere ve turizm fuarlarında sergilenmektedir.

Eserler

Zorlu Grand Hotel, tarihsel ve arkeolojik eserleri alıp satmaz, ticaretine aracılık etmez ve bunları sergilemez. Otel binasının tüm katlarında ve odalarda yağlı boya tablolar ve resimler bulunmaktadır. Bu eserlerin tamamı orijinal olup, mülkiyet hakları Zorlu Grand Hotel' e aittir.

Sürdürülebilir yerel gastronominin tanıtımı

Zorlu Grand Hotel yerel ürünlerin tanıtılması ve tüketimine öncelik vermektedir. Tüm faaliyetlerinde gastronomide sürdürülebilirliği sağlamak için yenilikçi ve yaratıcı uygulamalar ortaya koymaktadır.

Yöresel yiyeceklerin kahvaltı, öğle ve akşam yemeklerinde yöreye uygun sunumları yapılmaktadır. Günlük olarak değişmekle birlikte en güzel örnekleri açık büfelerimizde yer almaktadır. Karadenize özgü balık yemekleri, kara lahana ve sarma yemekleri, yöreye özgü kuymak ve mısır unundan mamul ekmek ve yemekler hazırlanmakta ve sunulmaktadır. Ayrıca yine yöreye özgü köfte ve güveç yemeklerinde büfe ve alakart olarak sunumu yapılmaktadır.

Bu bağlamda ürünler mevsiminde Yerel tedarikçilerden Organik üretim sertifikalı olarak alımları yapılmakta bahçeden misafire doğrudan sunumu yapılmaktadır.

11. ENERJİ YÖNETİMİ

Enerji tasarrufu

Zorlu Grand Hotel' in enerji tasarrufu politikası bulunmaktadır. Politika, enerji tüketiminin düzenli ölçülmesini, izlenmesini, azaltılmasını ve yenilenebilir enerji kullanımını içermektedir.

ZORLU GRAND HOTEL T R A B Z O N ★★★★★	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI	Doküman No	0001
		Yayın Tarihi	Ekim / 2023
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	17 / 21

Zorlu Grand Hotel misyonu gereği yenilenebilir enerji kaynaklarını kullanmayı kendisine ilke edinmiş, kullanabildiği ölçüde yenilenebilir enerji kaynaklarını kullanmıştır, Ayrıca Elektrik tüketimi aylık olarak takip edilmektedir.

Zorlu Grand Hotel enerji tüketimini enerji türüne göre gruplamaktadır, farklı birimlerin enerji tüketimleri izlenmektedir.

Zorlu Grand Hotel tüketim noktasında da sürdürülebilirliği hedef almıştır. Genel mekanlarda LED aydınlatma ürünleri kullanılmaktadır. Enerji tüketiminin azaltılması için bu ürünler tercih edilmektedir. Odalarda kartlı elektrik sistemi bulunmaktadır. Zorlu Grand Hotel de doğalgaz kullanılmaktadır. Zorlu Grand Hotel enerji tasarrufu konusunda çalışanlarını ve paydaşlarını bilgilendirmekte ve eğitmektedir.

Zorlu Grand Hotel, enerji tüketiminin yüksek olduğu faaliyetleri belirlemekte, bu alan ve faaliyetlerde enerji tüketimini azaltmak için düzeltici önlemler planlamakta ve uygulamaktadır (ısı yalıtım sistemleri, enerji tüketim sınıfı bulunan cihazlardan düşük tüketimlilerin tercih edilmesi, akkor gibi yüksek enerji tüketimli aydınlatmalar yerine led ampullerin kullanımı vs.). Ayrıca otelimiz enerji tasarruflu ekipmanlar kullanmaktadır.

Otelimiz enerji tasarrufu konusunda çalışanlarını ve paydaşlarını bilgilendirmekte ve eğitmektedir.

12. ÇEVRE YÖNETİMİ

Zorlu Grand Hotel kaynaklarını en verimli şekilde kullanarak, çevre kirliliğini önlemek ve doğayı korumak, atık miktarlarını azaltmak, geri dönüşümü sağlamak ve zararsız hale getirmek, ürün ve hizmet sunumlarında kirliliğin önlenmesi ve sürdürülebilirliği sağlamak için sosyal sorumluluk bilinciyle hareket eden bir kurumdur.

Bu çerçevede çevresel bütün yasal düzenlemelere uymak ve yasal düzenleme olmasa dahi çevreye zarar getirebilecek etkisi olan atıkların ayrıştırılması ve bertarafı konusunda araştırmalar yapmak ve en uygun yöntem ile yok etmek için çalışmaktadır. Zorlu Grand Hotel'in Sıfır Atık Belgesi bulunmaktadır.

ZORLU GRAND HOTEL T R A B Z O N ★★★★★	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI	Doküman No	0001
		Yayın Tarihi	Ekim / 2023
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	18 / 21

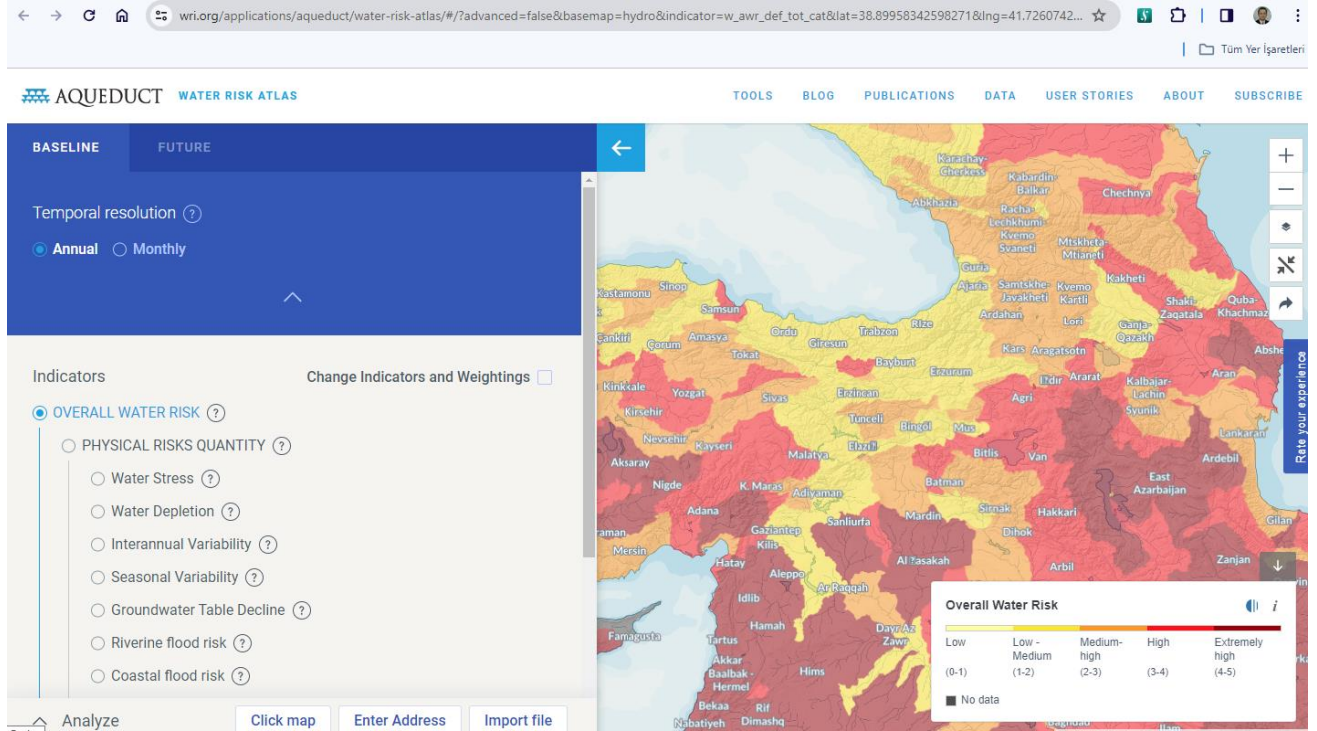
Tesis Ambalaj Atıkları, Bitkisel Atık Yağ gibi atıkları lisanslı firmalara teslim etmekte ve bu teslimatların kayıtları Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı sistemine girilmektedir.

Personel için düzenli olarak çevre ve bilinçlendirme eğitimleri çevre danışmanlığı hizmeti alınan tedarikçi tarafından yapılmaktadır.

13.SU YÖNETİMİ VE ATIK SU

Zorlu Grand Hotel, su tasarrufu politikası bulunmaktadır. Politikamız, su tüketiminin düzenli ölçülmesini, izlenmesini, azaltılmasını içermektedir.

Otelimizin bulunduğu bölgede su riski durumu belirlenmiştir. Bunun için World Resources Institute tarafından hazırlanan Water Risk Atlas kullanılmaktadır. İlgili web sitesinin bağlantısı [burada](#) yer almaktadır.



Risk analizinde su riski ayrıca değerlendirilmiştir, su yönetimi planı yapılmıştır. Bu plan,

ZORLU GRAND HOTEL T R A B Z O N ★★★★★	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI	Doküman No	0001
		Yayın Tarihi	Ekim / 2023
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	19 / 21

su kullanımının ölçümü ve takibi ile su tüketiminin azaltılmasına yönelik hedef ve raporlamaları içermektedir.

Zorlu Grand Hotel su kullanım faaliyetleri nedeni ile deniz, göl gibi sularda yaşayan canlılar zarar görmemektedir. Yine de bu canlıların zarar görme ihtimali risk analizinde değerlendirilmiştir ve gerekli önlemler alınmıştır.

Zorlu Grand Hotel , suyun kullanımında tüm yasal gereklilik ve düzenlemelere uymaktadır.

Su, yasal ve sürdürülebilir bir kaynaktan gelmektedir. Suyumuz şebeke suyu veya izinli kuyu suyundan gelmektedir.

Su tüketimimizi ölçmekteyiz. Misafir veya geceleme başına kullanılan toplam su hesaplanmakta ve raporlanmaktadır. Bu belgenin ekindeki dosya ölçüm için kullanılmaktadır.

Su tüketimini azaltma hedeflerimiz bulunmaktadır. Buna yönelik olarak otelimiz düzeltici önlemler planlamakta ve uygulamaktadır. Otelimizde su tasarruflu ekipmanlar kullanılmaktadır. Otelimizde çarşaf ve havluların misafir isteğine bağlı olarak değiştirilmesi gibi iyi uygulamalar kullanılmaktadır.

Zorlu Grand Hotel su tasarrufu konusunda çalışanlarını ve paydaşlarını bilgilendirmekte ve yönlendirmektedir. Otelimiz atık suyunun çevreye zarar vermemesi için tüm imkanlarını seferber etmektedir.

Atık suyun bertarafı için yerel yönetimin belirlediği düzenlemelere uyulmaktadır. Bu konuda yasal gerekliliklere uyulmaktadır.

14. GIDA ATIĞI VE KATI ATIK

Zorlu Grand Hotel bir Katı Atık Yönetim Planı vardır. Plan, atık üretiminin düzenli ölçülmesini, izlenmesini, atıkların azaltılmasını, yeniden kullanımını, geri dönüşümü ve atık bertarafını içermektedir.

ZORLU GRAND HOTEL T R A B Z O N ★★★★★	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI	Doküman No	0001
		Yayın Tarihi	Ekim / 2023
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	20 / 21

Katı atıklar gıda, geri dönüşebilir, zehirli/tehlikeli ve organik gibi türlerine göre ayrıştırılmakta, ayrıştırılırken geri dönüşüm ve yeniden kullanım durumları gözetilmektedir.

Zorlu Grand Hotel atık yönetimi konusunda çalışanlarını ve paydaşlarını düzenli olarak ve çeşitli görsel ve iletişim materyalleri ile bilgilendirmekte ve yönlendirmektedir.

Zorlu Grand Hotel türlerine göre ayrıştırılan katı atıklar yetkili ve lisanslı firmalar tarafından alınmaktadır.

Zorlu Grand Hotel Sıfır Atık Belgesine sahiptir. Katı atıkların oluşumunda misafir kullanım alanı dahil ayrıştırılması için gerekli önlemler alınmıştır. Personelimize Sıfır Atık ile ilgili eğitimler düzenlenmiştir.

Gıda Atıkları:

Yemek atıkları tesisimizde beslenen ve ayrıca sokak hayvanları için ayrılmakta ve Trabzon Büyükşehir Belediyesi Hayvan Barınağı ile yapılan protokol ile gıda atıklarının alımı sağlanmaktadır.

Atık Yağlar Yasal düzenleme çerçevesinde Lisanslı Bitkisel Atık Yağ toplama firması (Habitat Geri Dönüşüm) tarafından toplanmakta ve geri dönüşümü sağlanmaktadır.

Ambalaj Atıkları:

Zorlu Grand Hotel'de oluşan ambalaj atıkları Atık Sahasında biriktirilerek Büyükşehir Belediyesinin atadığı Lisanslı Atık Toplama firması (Evra Geri Dönüşüm) tarafından alınmaktadır.

Atık Pil:

Atık Pil ve Akümülatör atıkları hava ile teması olmayan kaplarda biriktirilerek TAB'a gönderilmektedir. Katı atık bertarafının yerel nüfus veya çevre üzerinde olumsuz bir etkisi olmaması hedeflenmektedir. Katı atık yönetimi ile ilgili "Sıfır Atık Yönetmeliği" mevzuatına uyum sağlanmaktadır.

ZORLU <hr/> GRAND HOTEL <hr/> T R A B Z O N ★ ★ ★ ★ ★	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI	Doküman No	0001
		Yayın Tarihi	Ekim / 2023
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa No	21 / 21

15. SOSYAL SORUMLULUK BİLİNCİ

Zorlu Grand Hotel olarak bulunduğumuz topluluk ile entegre olma ve toplumsal sorunların çözümünde yer alma konularında yaptığımız çalışmaların, turizmde sürdürülebilirliğin sağlanmasına katkı sağlayacağı inancındayız. Bu prensiplere göre hem ulusal hem de uluslararası pazarlarda rekabet eden otelimiz her zaman lider olma kararlılığını gösterir, bu amaç için gerekli kaynakları sürekli geliştirir ve sağlar.

Bu bağlamda deprem felaketinde zarar gören depremzedeler için AFAD koordinesinde çalışılmıştır. Yine depremde aileleri zarar gören çalışanlar maddi ve manevi destekler yapılmıştır.