



KAYA PRESTIGE
OTELİ
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
RAPORLAMASI

2023

İçerik

1.	Rapor Hakkında.....	1
2.	Tesis Tanıtımı ve Tesis Özellikleri.....	2
3.	Sürdürülebilirlik Ekibi.....	3
4.	Çevre Yönetimi.....	4
5.	Personel ve Çalışma Hayatı.....	5
6.	Enerji Yönetimi.....	6
7.	Kültürel ve Mirasın Sunumu.....	7
8.	Sosyal Sorumluluk Projelerimiz.....	8
9.	Misafir Şikayet ve Talep Yönetimi.....	9
10.	Doğayı Koruma.....	10

1. Rapor Hakkında

2023 yılı itibariyle Kaya Prestige Oteli olarak sürdürülebilirlik çalışmalarımıza başladık. Bu doğrultuda gerçekleştirdiğimiz gelişmeyi; yönetimimiz, çalışanlarımız, konuklarımız, tedarikçilerimiz ve diğer tüm partnerlerimiz ile paylaşmayı ve böylece bu noktada yaratacağımız farkındalığı artırarak, ortak hedef ve başarılarla dönüştürebilmeyi amaçlamaktayız.

Bu hazırlanan sürdürülebilirlik raporu 2023 yılı verilerini içermektedir.

Süreç boyunca işletmemizde ki yönetim, çevresel, sosyo-ekonomi sistemlerini gözden geçirdik. Her bir süreçte otelimizdeki her bir işlevsel enstrümanları kullandık. Bunun için gerekli olan personel kaynaklarını ve finansal kaynakları, baz alarak en iyi sonuca ve verime ulaşmayı hedef aldık.

Öncelikle işletmemizin sürdürülebilirlik misyon ve vizyon hedeflerini ortaya koyduk.

İşletme vizyonumuz;

Kaliteli ve yenilikçi hizmetlerimiz ile koşulsuz müşteri memnuniyetini sağlayarak sektörümüzün öncüsü olmaktır.

Konuklarımıza ve çalışanlarımıza olan davranışlarımızda; karşılıklı saygı ve dürüstlük ilkemizi korumak, topluma, doğal çevreye ve insanlığa karşı olan sorumluluğumuzun bilincinde olmak, sürekli yatırımlarla yeni istihdam alanları yaratmak, bilgi çağının olanaklarını tüm hizmet alanlarımızda uygulamak, konuklarımızın ihtiyaç ve beklentilerini, beklediklerinden daha kaliteli bir hizmet anlayışıyla karşılamak temel hedefimizdir.

İşletme Misyonumuz;

Kaya Prestige Otel olarak konuklarımızın tüm ihtiyaç ve beklentilerini en iyi şekilde karşılayarak, güvenli ve rahat bir konaklama yapmalarını sağlamaktayız.

Ekibimizi günün değişen şartlarına göre sürekli geliştirerek ve yenileyerek müşteri memnuniyetini en üst düzeyde tutmaya devam etmek için gerekli çalışmaları gerçekleştirmekteyiz.

Üst yönetimi ve ekibi ile Kaya Prestige, yenilikçi, takım ruhu ile hareket eden profesyonel hizmet kalitesini konuklarına sunmaktadır.

Sürdürülebilirlik Politikamız;

Kaya Prestige Oteli olarak temel hedefimiz en üst seviyede misafir memnuniyeti sağlamaktır. Bu hedef doğrultusunda gelecek nesillere sürdürülebilir ve güzel bir dünya bırakabilmek adına sosyal, çevresel, kültürel ve ekonomik sorumluluklarımızın bilincinde tüm hizmetlerimiz ve faaliyetlerimizde yasal düzenlemelere uymayı taahhüt ediyoruz.

Misafirlerimizin ve bölge halkının ihtiyaçlarının gelecek nesilleri düşünerek karşılanması, doğal kaynakların ve yaban hayatın korunması, doğal kaynak tüketimlerinde tasarruf sağlanması ve yaşam kalitesinin yükseltilmesi sürdürülebilirlik faaliyetlerimizin temel prensiplerini oluşturmaktadır.

Kalite politikamız;

Hızla gelişen ve farklılaşan otelcilik sektöründe; sürekli gelişme bilinciyle, teknolojiyi yakından takip ederek, çevre şartlarını iyi kullanıp, gıda güvenliğini de sağlayıp, eğitimli personel ile ekip çalışmalarını ön planda tutarak, güler yüz ve güveni, müşteri memnuniyetiyle bütünleştirip, üstün kalite hizmeti, bir sistem içerisinde planlı ve sürekli olarak sunmak otel politikamızdır.

Gıda Güvenliği Politikamız;

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.

Çevre Koruma ve Atık yönetimi Politikamız;

Kaya Prestige Oteli olarak 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.

İnsan Kaynakları ve iSG Politikamız;

Kaya Prestige Oteli 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 Kaya Prestige Oteli İnsan Kaynakları süreçlerinin temelini insana, dolayısıyla çalışanlarımıza verdiğimiz değer oluşturmaktadır. Kaya Prestige Oteli 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. Kaya Prestige Oteli, personelinin ve iş ortaklarının sağlığı, güvenliği ve çalışma süreleri konusunda yasal yükümlülükleri yakından takip ederek hayata geçirir; düzenli olarak denetler ve uygunluğunu kontrol eder

Misafir Memnuniyeti Poltikamız;

Kaya Prestige Oteli olarak temel hedefimiz ürün ve hizmetlerimizde en üst seviyede misafir memnuniyeti sağlamaktır. Misafirlerimizin şikâyetlerini takip etmek, konuyla ilgili misafirlerimizi bilgilendirmek ve çözmek yoluyla şikâyetlerini fırsat haline getirmek birincil görevimizdir.

Kültürel Miras Poltikamız;

Kültürel mirasımızı, “Geçmişimiz için bir gelecek” anlayışı ile taşıdığı sanatsal veya bilimsel değerın yanı sıra, “insanlığın ortak mirası” olarak görüyor ve koruma için gereken çabayı sarf ediyoruz.

Sürdürülebilir Satın Alma Politikamız;

Kaya Prestige Oteli yaptığı tüm hizmet ve ürün tedariklerinde öncelikli olarak sürdürülebilir şekilde üretilmiş/sürdürülebilir kaynaklardan sağlanmış, çevre açısından sürdürülebilir ürünleri tercih etmeyi, taahhüt eder.

Yerel tedarikçilerin tercih edilmesi, çevreye duyarlı ve enerji verimliliği yüksek olmasına dikkat edilmesi, alımı yapılan bütün ürünlerin kalite standartlarına uygunluğunun kontrolü satın alma prensiplerimizin temelini oluşturmaktadır. Otelimiz ürün

tedariklerinde büyük ölçeklerde, büyük ambalajlı, geri dönüştürülebilir ve mümkün oldukça az atık çıkaran ürünleri öncelikli olarak tercih etmektedir.

Sosyal Sorumluluk Politikamız;

Kaya Prestige Oteli olarak Kültürel mirasımızı, “Geçmişimiz için bir gelecek” anlayışı ile taşıdığı sanatsal veya bilimsel değerini yanı sıra, “insanlığın ortak mirası” olarak görüyor ve koruma için gereken çabayı sarf ediyoruz. 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.

2. Tesis Tanıtımı ve Tesis Özellikleri

Modern konseptini geleneksel Türk misafirperverliği ile birleştiren İzmir'in ilk Business Class oteli Kaya Prestige, iş seyahatleri ve tatiller için eşsiz bir konaklama deneyimi sunuyor.

Şehrin merkezi sayılan Kültürpark, Agora ve Cumhuriyet Meydanı'na yürüyerek 5 dakika mesafede bulunan Kaya Prestige, konumu itibarıyla İzmir'deki müze, sinema, kültür, kongre ve alışveriş merkezlerine de çok yakın.

Kusursuz hizmet anlayışı ve uluslararası kalitesiyle Business Class konaklamada İzmir'in simgesi haline gelen Kaya Prestige, 30 yılı aşkın iş adamlarının tek tercihi olarak yerli ve yabancı misafirlerine prestij ve konforu bir arada sunuyor. İzmir'in en büyük 4 yıldızlı otellerinden biri olan Kaya Prestige, oda ve salon kapasitesinin büyüklüğü ile farklı ihtiyaçlara yönelik alternatifler sunuyor.

Kaya Prestige Otel, İzmir'de otelcilik sektörünün öncüleri sayılabilecek bir aile oteller zincirinin parçasıdır. Kaya Prestige, İzmir'de 'iş oteli' kavramını oluşturmuş ve misafirlerine beklentilerini karşılayacak özel bir hizmet sunmayı başarmıştır.

Sigara içilmeyen katlar, engelli dostu oda, engelli dostu asansörler, engelli dostu genel alanlar, lobide yer alan iş odası ve daha birçok küçük detay misafirlerimizin ihtiyaçlarına göre tasarlanmıştır.

Kaya Prestige, uluslararası otelcilik standartlarını Ege misafirperverliği ile harmanlamıştır,

133 standart, 9 süiti ile toplam 142 odanın yanı sıra 7 adet kapsamlı toplantı salonu, kahvaltı ve a la carte olmak üzere 2 adet restoranı, sauna, masaj ve fitness merkezi ile misafirlerine tüm yıl hizmet vermektedir.

3. Sürdürülebilirlik Ekibi



4. Çevre Yönetimi

Sürdürülebilir turizm ilkeleri ışığında aldığımız önlemler ile doğal kaynak kullanımı azaltılmış, toprağa, suya, havaya verilen zararların minimum düzeye indirilmesi ve mümkün ise ortadan kaldırılabilmesi için misafir memnuniyeti ve konforundan taviz vermeden su, elektrik, enerji gibi kimyasal, katı atık miktarlarının kontrol altına alınması, çevreye ve doğal kaynaklara yönelik oluşabilecek zararın en aza indirilmesi hedefiyle etkin bir atık yönetim sistemi uyguluyoruz.

4.1. Atık Yönetimi

Kaya Prestige Oteli olarak uyguladığımız; atığın kaynağında azaltılması, özelliğine göre ayrılması, toplanması, depolanması, geri kazanılması, taşınması, bertaraf edilmesi ve bertaraf işlemleri sonrası kontrolü gibi işlemleri içeren Atık Yönetimi Sistemimizin öncelikli hedefi atık miktarını azaltmak, oluşan mevcut atıklarımızın da doğru yönetilmesini sağlayarak çevreye en az zarar ile bertaraf etmek ve geri kazanılabilir olanları tekrar kazanmaktır.

Personelimize atık ayrıştırmanın önemi konusunda bilgilendirme eğitimleri verilmektedir.

Genel alanlarda ve misafir koridorlarında atıklarını ayrıştırmalarını sağlamak için misafirlerimize ayrıştırma kutuları sağlıyoruz.

Atık Yönetim Sistemi ile ilgili hem misafirlerimize hem de personelimize bilgilendirme yapıyor ve onları da atık miktarını azaltma ve oluşan atıkları ayrıştırma konusunda teşvik için gayret gösteriyoruz.

Toplanan tüm dönüştürülebilir ambalaj atıkları ve organik atıklar lisanslı firmalara teslim ediliyor böylece geri dönüşüme katkı sağlanmaktadır.

Kâğıt tüketimimizi azaltmak için mümkün olduğunca yazışmalarımızı ve duyurularımızı mail ortamında yapmaktayız.

Dokümanlar üzerinde yapılan güncellemeler kullandığımız yazılımlar ve ortak paylaşımında bulunan kalite dosyamız ile duyurulabilmektedir.

Misafir odalarında tek kullanımlık şampuan yerine doldurma şampuan tercih edilmiştir.

Büfede piknik tipi ürünlerin kullanımı azaltılmıştır.

Çatal bıçak kılıfını kullanımı kaldırılmıştır.

Terlik kılıfları ve kirli çamaşır torbaları plastik yerine koton olması çalışması başlatılmıştır.

Otelimizde oluşan tehlikeli atıkların çevreye zarar vermeden bertaraf edilebilmesi için bölümlerimizde oluşan tehlikeli atıkları, tehlikeli atık odalarımızda uygun koşullarda toplamakta, etiketlemekte ve yasalara uygun bertaraf edilmesi veya değerlendirilmesi için lisanslı firmalara teslim etmekteyiz. Bu konuda personelimize eğitimler vermekte, personel alanlarında uyarıcı ve bilgilendirici afişler bulundurmaktayız. Gerçekleştirdiğimiz tehlikeli kimyasal / tehlikeli atık dökülmesi tatbikatları esnasında da tehlikeli atıkların ne şekilde depolanacağı konusunda personelimize bilgilendirmeler yapmaktayız.

5. Personel ve Çalışma Hayatı

Kaya Prestige Oteli olarak insan haklarına saygılı bir politika izlemekteyiz. Çalışanların yasal hakları her zaman korunmaktadır. İşe alım süreci ve sonrasında ayrımcılık yapılmamakta, herkese fırsat eşitliği sağlanmaktadır. Ayrıca Kaya Prestige Oteli bünyesinde çocuk işçi çalıştırılmamaktadır. Çocuk işçi çalıştıran firmalarla iş birliği yapılmamaktadır. Tedarikçilerden de çocuk işçi statüsünde çalışan personel gönderilmesi halinde çalışmasına izin verilmemektedir (inşaat, bahçe işleri vb için). Otelimizde tüm personele yılda bir saat çocuk istismarına karşı bilgilendirme eğitimi verilmeye başlanmıştır

Kariyer Yönetimi

Turizm öğrencilerinin çalışma tecrübesi kazanmaları adına staj imkanı yaratıyoruz. Çalışan personellerimizi eğitimlerle ve kariyer yönetimi programıyla destekliyoruz. Mümkün olduğunca kendi çalışanlarımızı yetiştirerek, üst pozisyonlara kendi çalışanlarımızı yükseltmeyi ve birlikte büyümeyi amaçlıyoruz.

Personel Yemekhanesi

Çalışanlar için personel yemekhanesinde çıkan yemekler ücretsizdir. Çalışanlar için haftada bir değişmekte olan menülerimiz ile personel yemekhanesinde kahvaltı-öğle-akşam yemeği (3 öğün) ücretsizdir.

İş Kıyafetleri ve Ekipmanları

Çalışanlarımıza, çalışacağı iş grubuna göre 2 takım üniforma verilmektedir. Kişisel koruyucu kıyafet ile çalışması gereken çalışanlarımıza kişisel koruyucu donanımları eksiksiz temin edilir.

Çalışan Motivasyon

Çalışanlarımızın doğum günleri ekip olarak birlikte kutluyoruz. Belli dönemlerde çalışanlarımıza alışveriş için hediye çeki verilmektedir.

Çalışanlarımızın Eğitim ve Gelişimi

Kaya Prestige Oteli olarak tüm çalışanlarımıza düzenli olarak eğitimler verilmektedir. Tüm personellerimize mesleki iş başı eğitimleri verilmektedir. İşletmemiz personellerin yeteneklerine yatırım yaparak kişisel gelişimi ve organizasyonel başarıyı güçlendirmeyi hedeflemektedir. Bu doğrultuda çalışanların sürekli gelişimini sağlamak ve mevcut potansiyellerini artırmak için gelişim ortamı ve fırsatları sunmayı, yöneticilerin çalışanların gelişim sorumluluğunu üstlendiği bir kültür yaratarak çalışan performansının düzenli olarak takip edilmesini ve iletişiminin sağlanmasını, nitelikli, başarılı, küresel bir işgücü ve lider havuzu oluşturmayı ilke edinmektedir.

- ✓ Kaya Prestige Otelinde çalışmak üzere başvuruda bulunan personel, çalışma koşullarını, görev tanımını, sosyal haklarını bilerek işyeri ile karşılıklı sözleşme yaparak işe başlamaktadır.
- ✓ İşbaşı yapacak olan personel işe uygunluk kriterleri dışında hiçbir seçiciliğe ya da ayrımcılığa uğramaz (ırk, dil, din, renk, vb.)

- ✓ Açık iletişimi, kişisel bilgilerin gizliliğini, adalet anlayışını ve etik ilkelere uyumu gözetmek esastır.
- ✓ Tesisimizde kesinlikle çocuk işçi çalıştırılmamaktadır. Tesisimizde oku vasıtasıyla staj yapan 16-18 yaş arasındaki öğrenciler için muvafakatname alınmaktadır.
- ✓ İşbaşı yapan personel mutlaka önce oryantasyon eğitimi almaktadır ve buddy sistem ile personelin uyum süreci hem otel hem de personel açısından daha kolay gerçekleşmektedir.
- ✓ Tesisimizde yıllık eğitim planları doğrultusunda farklı içerikte iç ve dış kaynaklı eğitimler verilmektedir. Bu eğitimler ile personelimizin yetkinliği ve bilgi düzeyinin artırılması amaçlanmaktadır.
 - Oryantasyon ve işbaşı eğitimleri
 - Gıda güvenliği ve hijyen eğitimleri
 - İş sağlığı ve güvenliği eğitimleri
 - İlk yardım eğitimleri
 - Yangın eğitimleri
 - Çevre koruma eğitimleri
 - Yönetim sistemi eğitimleri
 - Kişisel gelişim eğitimleri
- ✓ Tüm personel haftalık çalışma programını bilmektedir.
- ✓ Personel yasal çalışma sürelerine uygun olarak haftada 45 saat çalışmaktadır. Fazla mesai durumunda yine yasaların izin verdiği ölçüde mesai yapılmakta, fazla mesai ya ücret olarak ya da alacak izin olarak ödenmektedir.
- ✓ Kıdem tazminatı, ihbar tazminatı, haftalık izin, yıllık izin, vb. tüm hakları personele deklare edilmiştir ve kullanılmaktadır.
- ✓ Çalışanlarımıza her türlü özel izin hakları kullandırılmaktadır. Doğum izni, ölüm izni ,vb.
- ✓ Personele açık kapı politikamız kapsamında kötü niyet olmadığı takdirde hiyerarşik sıralama izlenerek her zaman yönetimin kapısının açık olduğu personele oryantasyon eğitimlerinde verilmiştir.
- ✓ İSG Kurulunda işçi temsilcileri, çalışan diğer arkadaşlarını temsil etmek üzere görevlendirilmiştir ve toplantılarda söz hakkına sahiptir.
- ✓ Otelimizde yasaların öngördüğü şekilde engelli personel istihdamı sağlanmaktadır.
- ✓ İSG kapsamında risk analizi yapılmış olup, anlaşmalı Koruyucu Ortak Sağlık Birimi firması tarafından İş Güvenliği Uzmanı görevlendirilmiştir. Aylık raporlar tarafımıza ulaşmakta ve gerekli aksiyonlar alınmaktadır.
- ✓ Otelimizde disiplin kurulu aktif olarak görev yapmakta ve asayiş ve disiplini sağlamak üzere kurallar doğrultusunda çalışmalarında bulunmaktadır.
- ✓ Çalışanların genel ve mesleki bilgisinin artırılmasına, bireysel bilgi ve yeteneklerinin geliştirilmesine yönelik etkin bir eğitim sistemi kurarak sezon boyunca ihtiyaca göre her türlü yasal zorunlu eğitimler, iç kaynaklı eğitimler ve işbaşı eğitimleri verilmektedir. İnsan kaynakları tarafından kişi başı eğitim süreleri aylık olarak takip edilmektedir. (Mesleki ve teknik eğitimler, iletişim, misafir memnuniyeti, şikayet yönetimi, takım çalışması, kalite yönetim sistemleri, hijyen eğitimleri, çevre ve iş sağlığı güvenliği ve sürdürülebilirlik eğitimleri)
- ✓ Çalışanlara Sunulan İmkânlar İsimlik, Soyunma Dolabı Kullanımı Personele iş başlangıcında isimlik, soyunma odasında dolap verilmektedir
- ✓ Tüm çalışanlarımızın iş üniformaları ve iş ile ilgili giyilen her türlü giysi ücretsiz olarak temizlenmektedir. Ayrıca terzi ve ütöleme hizmeti de sağlanmaktadır.



#TurizmdePlastikAtığaSon 

Plastik Atıksız İzmir Turizm Çalıştayı

Sayın Bülent Özer

İzmir Büyükşehir Belediyesi ve WWF-Türkiye (Doğal Hayatı Koruma Vakfı) işbirliğiyle
24 Kasım 2023 tarihinde gerçekleşen Plastik Atıksız Turizm İzmir Çalıştayı'na
katılım sağladığınız için teşekkürlerimizi sunarız.

Plastik kirliliğine karşı mücadelemizde bireysel ve sektörel azaltım #BirlikteMümkün

 **PLASTİK**
ATIKSIZ ŞEHİRLER 

6. Enerji Yönetimi

Sürdürülebilirlikle ilgili en önemli adımlardan biri enerji verimliliğini sağlamaktır.

Tesisimizde öncelikle enerji kullanımı ile ilgili değerler günlük olarak takip edilmekte ve sorunlara günlük olarak müdahale edilmektedir. Fazla tüketimin gerçekleştiği bölümler belirlenmekte ve olası tasarruf alanları tespit edilmektedir. Düşük tüketimli ekipman ve sistemler tercih edilmektedir. Otomasyon yönetimi ve izleme kaynakları kullanılarak uzun vadeli iyileşme sağlanmaktadır. Bakım, gözetim ve izleme yoluyla enerji tasarrufları sürekli analiz edilmektedir.

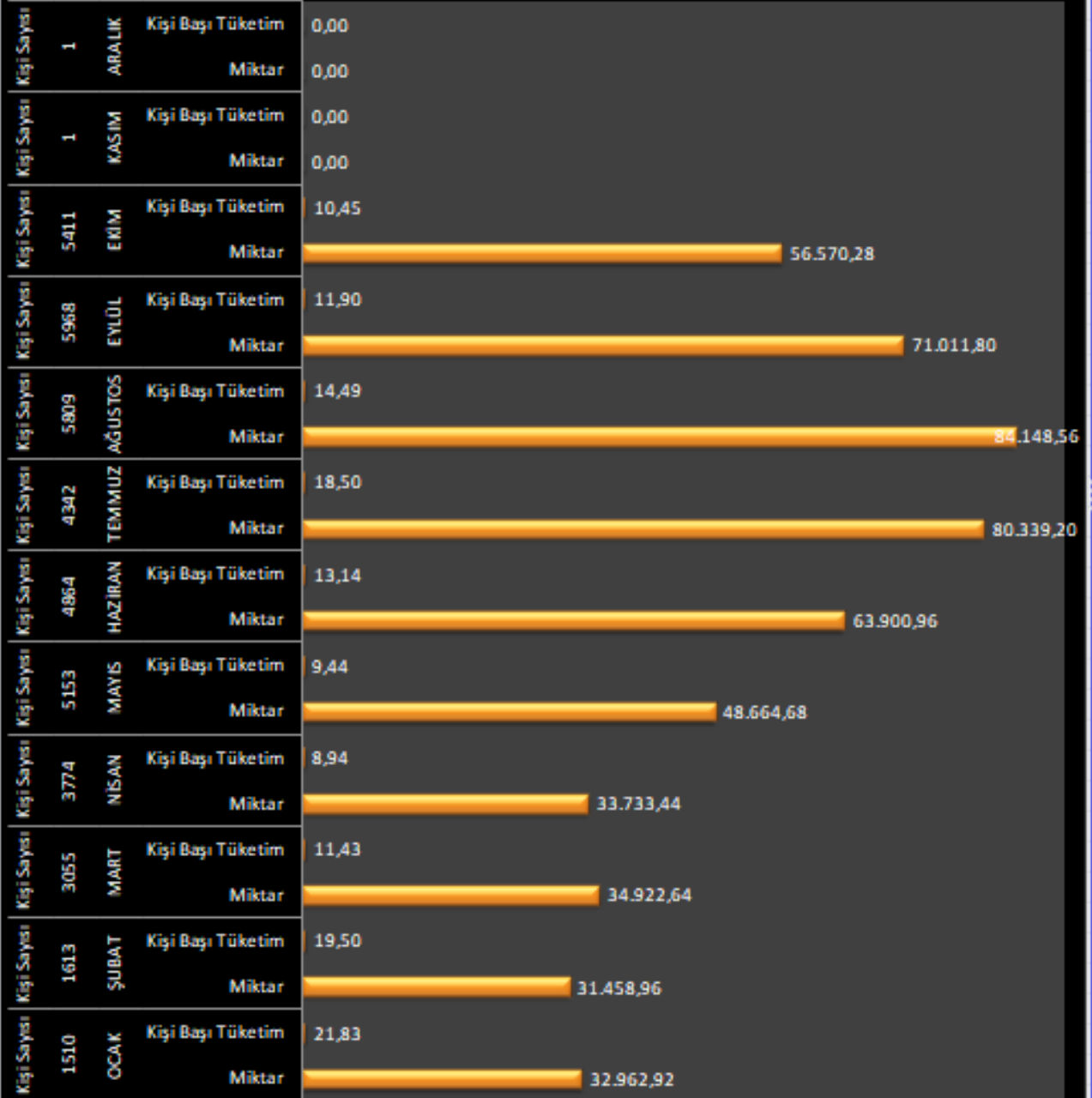
6.1 Elektrik Tüketimi

Otelimizde enerji tasarrufu ile ilgili aşağıdaki çalışmalar yapılmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır.

- ✓ Otelimizde tüm oda ve genel alanlarda enerji tasarrufu sağlamak ve tehlikeli atık miktarının azaltılmasına yönelik LED aydınlatmalar kullanılmaktadır.
- ✓ Otel geneli bina ısıtma kombi ve soğutma sistemi hava soğutmalı sistem ile yapılmakta ve kontrolleri sağlanmaktadır.
- ✓ Uygulanabilir ortak alanlarında harekete duyarlı sensörlü aydınlatmalar kullanılmaktadır.
- ✓ Tesis içerisinde birçok alan gün ışığından faydalanarak enerji tüketimini azaltacak şekilde tasarlanmıştır.
- ✓ Misafir odalarında Enerji Kesici kart sistemi (Energy Saver) mevcuttur.
- ✓ Misafirlerin Oda kartlarını yanına alıp, odadan ayrılmasının ardından, ışıklar otomatik olarak sönmektedir.
- ✓ Tüm elektrikli cihazların yıllık planlanarak periyodik bakım ve temizlikleri yapılarak oluşabilecek enerji kayıpları minimize edilmektedir.
- ✓ Mümkün olan noktalarda fotoselli kendiliğinden açılır – kapanır kapılar kullanılmakta ve ısıtma / soğutma kaybı ile gerçekleşecek olan enerji tüketimi azaltılmaktadır.
- ✓ Uygun olan kapılarda hava perdesi kullanımı ile ve ısıtma / soğutma kaybı ile gerçekleşecek olan enerji tüketimi azaltılmaktadır.
- ✓ Isıtma ve soğutma cihazlarının yerleşimi enerji verimliliğini azaltmayacak şekilde planlanmaktadır.
- ✓ Talep etmeyen misafirlerimizin odalarındaki linen malzemeleri gün aşırı değiştirerek yıkama / kurutma / transfer kaynaklı elektrik tüketimini düşürmekteyiz.

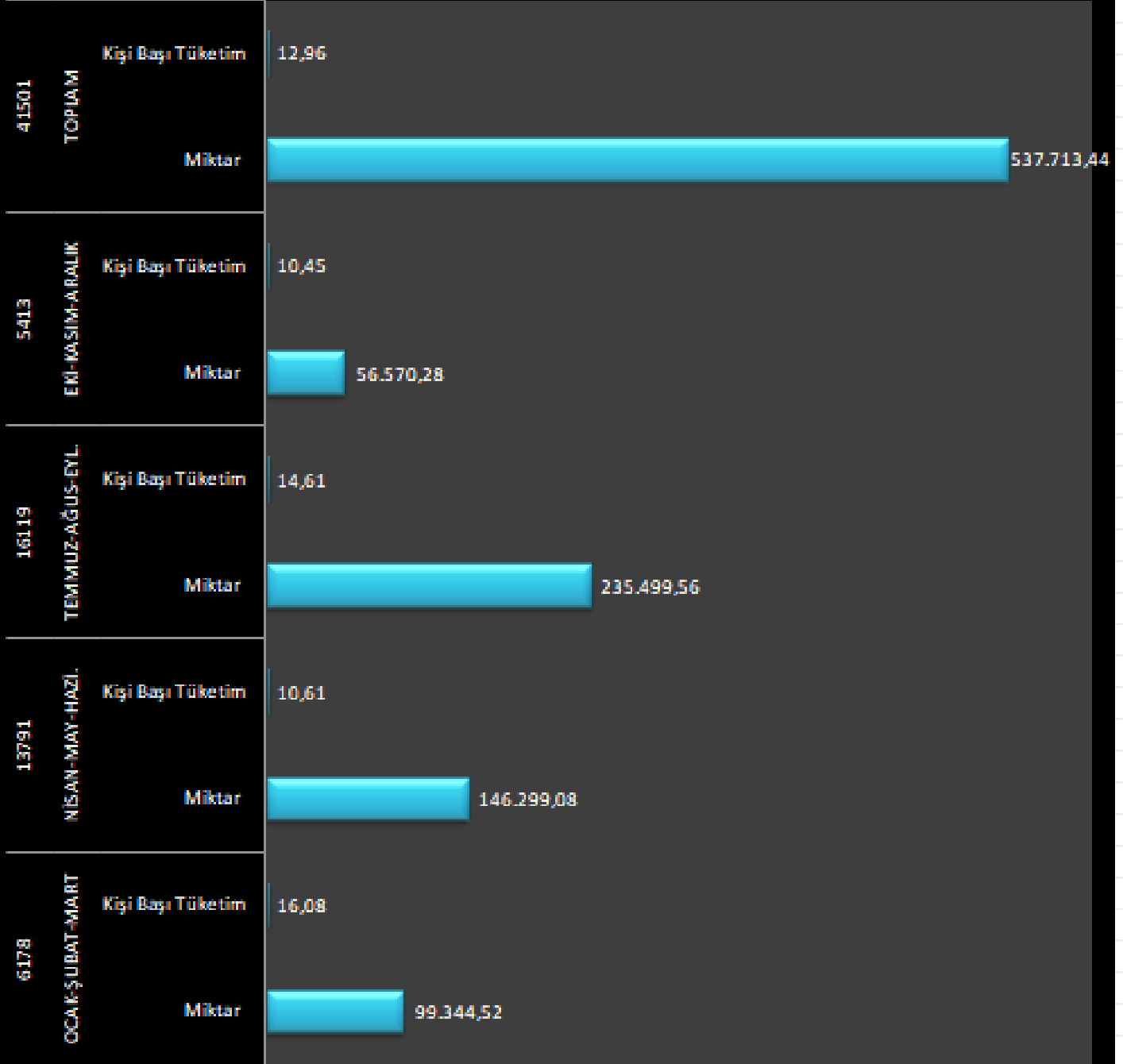
AYLIK ELEKTRİK KULLANIMI - kWh

■ ELEKTRİK kWh



ELEKTRİK kWh

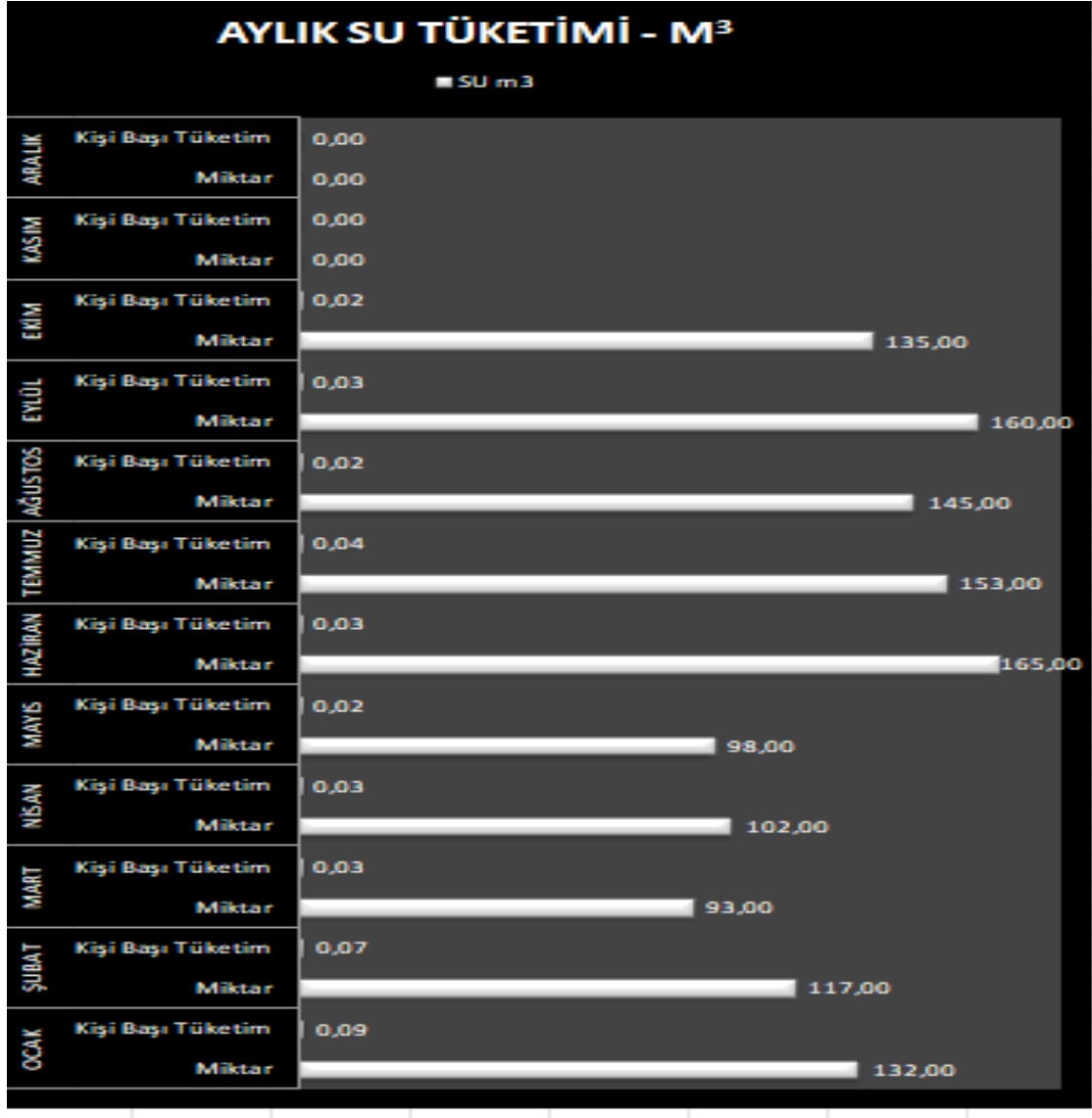
■ ELEKTRİK kWh

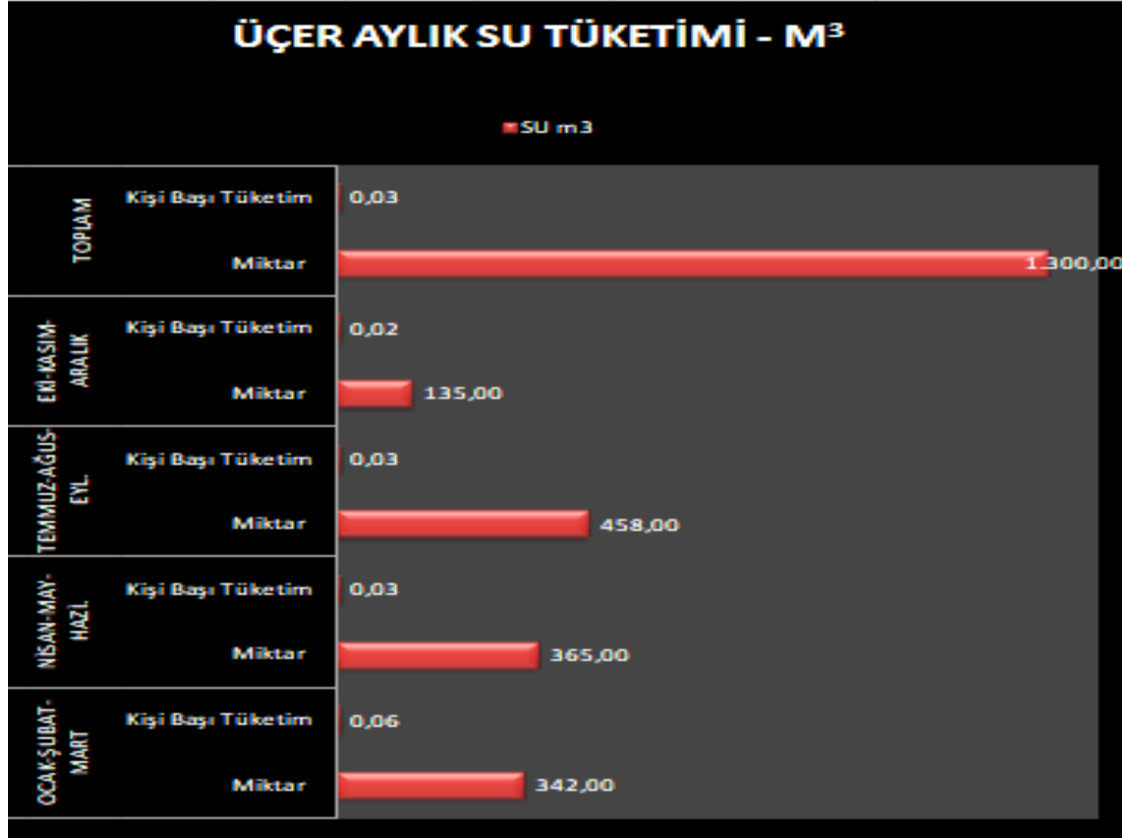


6.1 Su Tüketimi

Sağlık, hijyen ve misafir memnuniyeti konularından ödün vermeden genel su tüketimini azaltmak amacıyla su tasarrufu sağlayan donanımlar kullanmakta; misafirleri bilgilendirmekte ve çalışanlarımızı bu konuda eğitmekteyiz. Otelimizde su tasarrufu ile ilgili aşağıdaki çalışmalar yapılmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır:

- ✓ Düşük debili özel musluklar ve duş başlıklarının yanı sıra, fotoselli veya zaman ayarlı pisuarlar kullanarak, gereksiz su kullanımının önüne geçmekteyiz.
- ✓ Düşük hacimli rezervuarlar aracılığıyla sifon suyu kullanımını azaltmaktayız.
- ✓ Oda tuvaletlerinden gerçekleşen su sızıntılarının fark edilmesi ve önlenmesi için personelimizi eğitiyor, konuklarımızdan bu sızıntıları bize bildirmelerini bekliyoruz.
- ✓ Odalarda havlu ve çarşaf değişimleri misafir talepleri doğrultusunda gerçekleştirilmekte ve bu konuda misafirlere bilgi verilmektedir. Misafirin talebi olmaması halinde her iki günde bir değişim yapılmaktadır.





7. Kültür ve Mirasın Sunumu

İşletmemizin için de yaşadığı bölgenin ve çevrenin kültürel değerlerini kendi içinde yaşatmasına önem vermektedir.

Bunun için şehrimizin simgesel ve tanıtımına yol açan değerleri otelimizin farklı köşelerinde sergileyerek yaşatmaya çalışıyoruz.

- Şehrimizin tarihi fotoğraflarını Otelimizin kat koridorları ve genel alanlarında sergiliyoruz.
- Şehrimizin simgesi saat kulesi nin objesini otelimizde sergiliyoruz.
- Bölgemizin yerel tohumu olan karakılçık buğdayından üretilmiş ekmekleri ayrıca bölgemize özel olan boyoz, gevrek, açma, İzmir tulumu gibi ürünlere kahvaltı büfemizde yer vermekteyiz.
- Bölgemizin simge mutfak unsurlarını yemek menülerinde misafirlerimize sunuyoruz. Zeytinyağlı İldır enginarı, İzmir Köfte, bölgemiz denizinin popüler balık çeşitlerini mutlak suretle misafirlerimize verdiğimiz yemekler.
- İzmir' li ressam ve heykeltıraş sanatçısı Bihrat Mavitan' a ait resimleri otelimizin genel alanlarında sergiliyoruz.
- Otelimizin Divan restoranında talep olması halinde yerel piyano sanatçıları tarafından piyano dinletisi yapılabilmektedir.
- Otelimizin lobisinde tv ekranında İzmir' in tarihi ve kültürel mirası hakkında tanıtım yapılmaktadır.



2023.11.23 17:03



2023.11.23 16:55



İzmir'deki Dünya Miras Alanları

1



Bergama

Bir zamanlar antik dünyanın en önemli şehirlerinden biri olan Bergama, tarihi yapıları ve kültürel mirasıyla önlüdür.

2



Efes

Roma İmparatorluğu'nun en önemli şehirlerinden biri olan Efes, tarihi kalıntıları ve etkileyici manzaralarıyla önlüdür.





8. Sosyal Sorumluluk Projelerimiz

Süreçlerimizde sosyal çalışmalarımıza önem verdik. Fakat yaptıklarımızın bizim için yeterli olmadığını farkındayız bunun için her yıl sosyal çalışmalarımızın artması için bütçemizin ve imkanlarımızın pay oranlarını artırıyoruz.

Yaptığımız sosyal çalışmalar;

- Otelimizin toplantı salonunu sivil toplum kuruluşlarına müsaitlik durumunda ücretsiz tahsis ediyoruz.
- İzmir Valiliği İl Emniyet Müdürlüğü "En İyi Narkotik Polisi: Anne" eğitimine ev sahipliği yaptık. Ayrıca eğitime Kaya Prestige Oteli ekibi ve eşleri ile eş, dost akrabaları bizzat katılım sağlamıştır.
- Ege orman vakfı için düzenli olarak düğün, cenaze veya kutlamalarında canlı çiçek yerine ege orman vakfından bilinçlendirme çelenkleri göndererek bağış da bulunuyoruz.
- Lösev vakfına destek olmak için otelimizde bağış karşılığı ücretsiz konaklama sağlamaktayız.
- Engelli derneğine destek olmak için düzenlenen tiyatrolar için destek biletleri satın alıyoruz.
- Mehmetçik Vakfına düzenli olarak bağış yapmaktayız.



Lösemili Çocuklar Vakfı
LÖSEV Yaşam Sertifikası

KAYA PRESTIGE CATERING,

LÖSEV Lösemili Çocuklar Vakfı olarak,
çocuklarımızı hayata bağlarken verdiğimiz mücadelede
bizleri yalnız bırakmadığınız,
yüzlerindeki gülümsemeye ortak olduğunuz için
teşekkürlerimizi sunarız.

Saygılarımızla,

Dr. Üstün EZER
LÖSEV Yönetim Kurulu Başkanı


LÖSEV
Lösemili Çocuklar Vakfı





27. ULUSLARARASI
İZMİR FESTİVALİ

İzmir Kùltür Sanat ve Eğitimi Vakfı
27. Uluslararası İzmir Festivali'ne katkıları için
Kaya Prestij Catering'e
Teşekkür Eder.





FE-KA TURİSTİK İŞLETMELERİ A.Ş.'ne
(OTEL KAYA PRESTİGE)
MEHMETÇİK'İN ŞÜKRANLARIYLA...
02 KASIM 2011
TSK MEHMETÇİK VAKFI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



Kaya Prestige Otel

*Turizm Eğitime Vermiş Olduğunuz
Katkılardan Dolayı Teşekkür Ederiz.*

M. Rağip ÜYE
İzmir İl Millî Eğitim Müdürü



İZMİR ŞUBE BAŞKANLIĞI
Sahil Yolu No 3/1 35210 Alayunt - İzmir
Tel: 0332 421 47 90 / 88 Faks: 0332 421 47 88
www.kizilay-izmir.de.org.tr

Sayı : ...SDBP
İlgili : Teşekkür

Tarih: 03.06.2009

Sayın Ercan KABA
Kaya Prestige Otel

1959 yılında kurulan Kızılay İzmir Şubesi, kurulduğu günden bugüne dek İzmir halkı için hizmet vermektedir. Her geçen gün hizmet kalitesini artırmak için yeni projeler, yeni hizmetler üreten, profesyonel kadro ile çalışan Kızılay İzmir Şubesi, geçtiğimiz günlerde bir ilk'i daha hayata gerçekleştirmiştir.

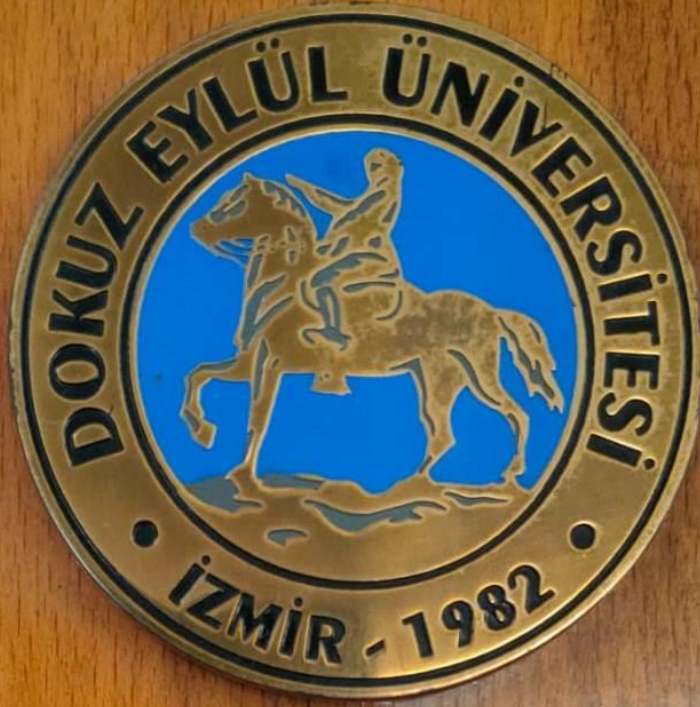
İzmir Valiliği'nin arazi tahsisi ile Buca'da Eski Köy Hizmetleri'ne ait arazide Batı Akdeniz Afet Müdahale ve Lojistik Merkezi'ni 26 Mayıs 2009 Salı günü protokolün katıldığı törenle hizmete açmış bulunmaktayız.

Bir açılış töreninin "olmazsa olmazı" ikram ve süslemedir. Törenimizin catering hizmeti ve sandalye-masa süslemeleri konusunda geçmişte yapmış olduğumuz çalışmalarındaki memnuniyetimiz sebebiyle organizasyonumuz için sizinle işbirliği gerçekleştirdik.

Törenimiz esnasında **aksamayan, tam zamanlı ve kaliteli** hizmetiniz, bize vermiş olduğunuz kararın "**doğru**"luğunu bir kez daha gösterdi.

Törenimizde görev alan ekip şefiniz Sayın Tayfun BİRCAN başta olmak üzere emeği geçen tüm çalışanlarınıza, Kaya Prestige Ailesi'ne şahsınızla teşekkür eder, işbirliğimizin devamını dileriz.

Saygularınızla
Prof. Dr. ASA ÖZER
Kızılay İzmir Şubesi
Yönetim Kurulu Başkanı



**Sayın,
Kaya Prestige Otel**

Radyo Dokuz Eylül'ün organizasyonu ile gerçekleştirilen
Dokuz Eylül Üniversitesi Senfoni Orkestrası Açılış
konserine değerli katkılarınız için teşekkür ederim.

Prof.Dr. Emin ALICI
Dokuz Eylül Üniversitesi Rektörü



İZMİR KÜLTÜR SANAT VE EĞİTİM VAKFI 09.10.2012
İZMİR FOUNDATION FOR CULTURE ARTS AND EDUCATION

Sayın
Seda Kaya
Otel Kaya Prestige
Yönetim Kurulu Üyesi
İZMİR

Izmir Kültür Sanat ve Eğitim Vakfı (İKSEV), 26. Uluslararası İzmir Festivali'ni 4 Haziran -28 Eylül 2012 tarihleri arasında başarıyla gerçekleştirmiştir, Festivale katılan sanatçı ve toplulukların ağırlanmasında gösterdiğiniz ilgi ve sağladığınız destek için teşekkür ederiz.

26. Uluslararası İzmir Festivali'ne 647 sanatçı katılmış, aralarında, biri dijital ortamda, dünyanın en iyi üç orkestrasının da bulunduğu on beş etkinlik, dördü sanatsal etkinlikler için ilk kez kullanılan on iki farklı mekânda yapılmıştır. Efes Antik Tiyatro dört yıl aradan sonra özel izimle "Festival Özel Konseri" için açılmıştır.

Olumlu sonuçlar doğuran işbirliğimizin sürmesini diler, siz ve şahsanızda tüm çabınıza arkadaşlarınıza teşekkürlerimizi sunarız.

Saygılarımızla,

Filiz Eczacıbaşı Sarper
Yönetim Kurulu Başkanı



9. Misafir Şikayet ve Talep Yönetimi

En yüksek misafir memnuniyeti hedefiyle ihtiyaçlarının ve beklentilerinin karşılanması için tüm gayretimizle çalışıyoruz.

Misafir şikâyet ve talep yönetimi uygulamalarımız sertifikasına sahip olduğumuz ISO 9001-2015 Yönetim Sistemi standartları doğrultusunda yürütülmektedir.

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. Bu geri bildirimler ilgili bölüm yöneticileri tarafından takip edilmekte, toplantılarımızda değerlendirilmekte ve iyileştirici faaliyetler belirlenmektedir.



Anket Analizi

01.01.2023 - 27.11.2023

Toplam Anket Sayısı: 41

Anket Sorularına Katılım Oranı: % 94.97

Resepsiyon / Reception	Çok İyi		İyi		Orta		Kötü		Çok Kötü		Cevapsız		Hedef	Puan	Fark	Anket Sayısı
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%				
Ön büro personelinin ilgisi ve nezaketi.	31	% 78	6	% 15	2	% 5.00	1	% 2.00	0	% 0.00	1	% 2.00	80	91.88	11.88	41
Karşılama ve bilgilendirme.	30	% 77	6	% 15	0	% 0.00	2	% 5.00	1	% 3.00	2	% 5.00	80	89.74	9.74	41
Telefon ve mesaj servisi.	18	% 69	5	% 19	0	% 0.00	0	% 0.00	3	% 12.00	15	% 37.00	80	83.65	3.65	41
Check-out ve bagaj hizmetleri.	22	% 81	1	% 4	2	% 7.00	1	% 4.00	1	% 4.00	14	% 34.00	80	88.89	8.89	41
Resepsiyon / Reception Toplam	101	%76.25	18	%13.25	4	%3	4	%2.75	5	%4.75	32	%19.5	80.00	88.54	8.54	164
Resepsiyon / Reception Ortalama	25.25	%76.25	4.50	%13.25	1.00	%3	1.00	%2.75	1.25	%4.75	8.00	%19.5	80.00	88.54	8.54	41.00
Oda & Kat Hizmetleri / Rooms & Housekeeping	Çok İyi		İyi		Orta		Kötü		Çok Kötü		Cevapsız		Hedef	Puan	Fark	Anket Sayısı
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%				
Kat hizmetleri personelinin ilgisi ve nezaketi.	36	% 90	2	% 5	1	% 2.00	0	% 0.00	1	% 2.00	1	% 2.00	80	95	15	41
Odanın temizliği.	39	% 95	1	% 2	1	% 2.00	0	% 0.00	0	% 0.00	0	% 0.00	80	98.17	18.17	41
Oda ile ilgili teknik bakım ve onarım hizmetleri.	22	% 85	2	% 8	0	% 0.00	0	% 0.00	2	% 8.00	15	% 37.00	80	90.38	10.38	41
Odanın genel görüntüsü ve konforu.	25	% 66	9	% 24	2	% 5.00	0	% 0.00	2	% 5.00	3	% 7.00	80	86.18	6.18	41
Oda & Kat Hizmetleri / Rooms & Housekeeping Toplam	122	%84	14	%9.75	4	%2.25	0	%0	5	%3.75	19	%11.5	80.00	92.43	12.43	164
Oda & Kat Hizmetleri / Rooms & Housekeeping Ortalama	30.50	%84	3.50	%9.75	1.00	%2.25	0.00	%0	1.25	%3.75	4.75	%11.5	80.00	92.43	12.43	41.00
Restaurant	Çok İyi		İyi		Orta		Kötü		Çok Kötü		Cevapsız		Hedef	Puan	Fark	Anket Sayısı
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%				
Yemek çeşit ve kalitesi.	23	% 70	4	% 12	2	% 6.00	1	% 3.00	3	% 9.00	8	% 20.00	80	82.58	2.58	41
İçeceklerin çeşit ve kalitesi.	18	% 62	4	% 14	2	% 7.00	2	% 7.00	3	% 10.00	12	% 29.00	80	77.59	-2.41	41
Restaurant personelinin nezaketi ve kalitesi.	26	% 79	4	% 12	2	% 6.00	0	% 0.00	1	% 3.00	8	% 20.00	80	90.91	10.91	41
Restaurant Toplam	67	%70	12	%12	6	%6	3	%3	7	%7	28	%23	80.00	83.69	3.69	123
Restaurant Ortalama	22.33	%70	4.00	%12	2.00	%6	1.00	%3	2.33	%7	9.33	%23	80.00	83.69	3.69	41.00
Genel Hizmetler	Çok İyi		İyi		Orta		Kötü		Çok Kötü		Cevapsız		Hedef	Puan	Fark	Anket Sayısı
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%				
Genel otel personelinin ilgisi ve nezaketi.	27	% 77	6	% 17	2	% 6.00	0	% 0.00	0	% 0.00	6	% 15.00	80	92.86	12.86	41
Genel temizlik.	27	% 75	7	% 19	1	% 3.00	0	% 0.00	1	% 3.00	5	% 12.00	80	90.97	10.97	41
Wi-Fi	3	% 60	0	% 0	0	% 0.00	0	% 0.00	2	% 40.00	34	% 87.00	80	60	-20	39
Sauna ve fitness Center	6	% 86	0	% 0	1	% 14.00	0	% 0.00	0	% 0.00	34	% 83.00	80	92.86	12.86	41
Düğünceler / Öneriler	*	% 83	*	% 0	*	% 0.00	*	% 0.00	*	% 17.00	35	% 85.00	0	0	0	41
Kaya Prestige Otel'i dostlarınıza tavsiye eder misiniz?	30	% 97	0	% 0	0	% 0.00	0	% 0.00	1	% 3.00	10	% 24.00	0	0	0	41
Beklentilerinizi arttırıp, konaklamanızı daha keyifli bir hale getiren personelimiz oldu mu?	20	% 87	0	% 0	0	% 0.00	0	% 0.00	3	% 13.00	18	% 44.00	0	0	0	41
Genel Hizmetler Toplam	118	%80	13	%5	4	%3	0	%0	8	%10	142	%50	80.00	84.17	2.38	285
Genel Hizmetler Ortalama	16.86	%80	1.86	%5	0.57	%3	0.00	%0	1.14	%10	20.29	%50	80.00	84.17	2.38	40.71

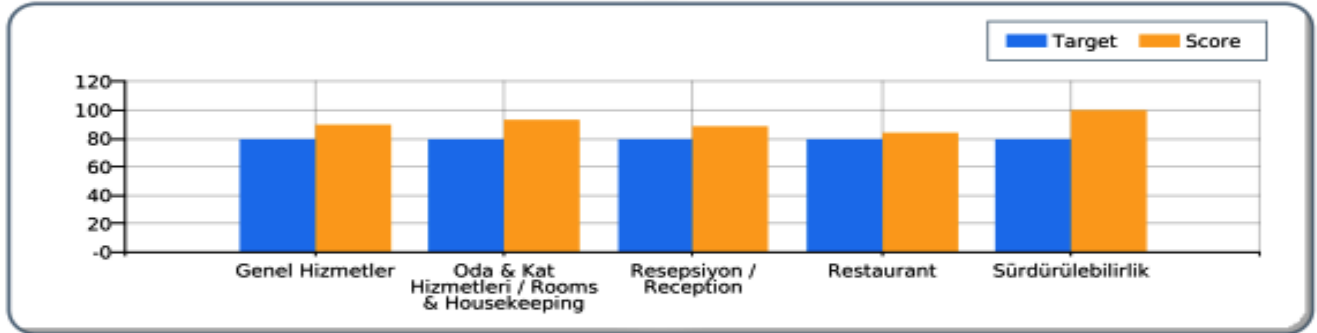
Sürdürülebilirlik	Çok İyi		İyi		Orta		Kötü		Çok Kötü		Cevapsız		Hedef	Puan	Fark	Anket Sayısı
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%				
Konaklamamız sürecinde sürdürülebilirlik yolculuğumuza sağladığınız katkıyı nasıl puanlıyorsunuz? (Havlu ve çarşaf değişimi, buket malzeme kullanımı, enerji tasarrufu vb.)	1	%100	0	%0	0	%0.00	0	%0.00	0	%0.00	4	%80.00	80	100	20	5
Sürdürülebilirlik Politikamızı incelediniz mi? www.kayaprestige.com.tr	1	%100	0	%0	0	%0.00	0	%0.00	0	%0.00	4	%80.00	80	100	20	5
İşletmemizin sürdürülebilirlik uygulamalarından memnun kaldınız mı?	1	%100	0	%0	0	%0.00	0	%0.00	0	%0.00	4	%80.00	80	100	20	5
İşletmemizin sürdürülebilirliğine yönelik önerileriniz nelerdir? Bizimle paylaşmanızdan memnuniyet duyarız.	*	%0	*	%0	*	%0.00	*	%0.00	*	%100.00	4	%80.00	0	0	0	5
Sürdürülebilirlik Toplam	3	%75	0	%0	0	%0	0	%0	1	%25	16	%80	80.00	100.00	15.00	20
Sürdürülebilirlik Ortalama	0.75	%75	0.00	%0	0.00	%0	0.00	%0	0.25	%25	4.00	%80	80.00	100.00	15.00	5.00
Genel Toplam	411	%78	57	%7	18	%2	7	%0	26	%10	237	%39	80.00	89.54	7.80	756
Genel Ortalama	18.68	%78	2.59	%7	0.82	%2	0.32	%0	1.18	%10	10.77	%39	80.00	89.54	7.80	34.36



Kaya Prestige

Anket Analizi

2023-01-01 - 2023-11-27



Departman	Hedef	Gerçekleşen
Sürdürülebilirlik	80	100
Oda & Kat Hizmetleri / Rooms & Housekeeping	80	93
Genel Hizmetler	80	90
Resepsiyon / Reception	80	89
Restaurant	80	84
	91	91

10. Doğayı Koruma

Ege orman vakfı için dzenli olarak dđđn, cenaze veya kutlamalarında canlı çiçek yerine ege orman vakfından bilinçlendirme çelenkleri göndererek bağış da bulunuyoruz.

