



KAYA PRESTIGE OTELİ

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORLAMASI

2024

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 2024 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 Otel olarak Kültürel mirasımızı, “Geçmişimiz için bir gelecek” anlayışı ile taşıdığı sanatsal veya bilimsel değerin yanı sıra, “insanlığın ortak mirası” olarak görüyor ve koruma için gereken çabayı sarf ediyoruz. 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.

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 Otel 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 paylaşımda 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 asayışı ve disiplini sağlamak üzere kurallar doğrultusunda çalışmalarda bulunmaktadır.
- ✓ Çalışanların genel ve mesleki bilgisinin arttırılmasına, 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.

Toplam Anket Sayısı: 52

Anket Sorularına Katılım Oranı: % 96.47

Genel Sorular	Cok İyi Sayı	%	İyi Sayı	%	Orta Sayı	%	Kötü Sayı	%	Cok Kötü Sayı	%	Cevapsız Sayı	%	Hedef	Puan	Fark	Anket Sayısı
Genel olarak düşündüğünüzde, KAYA PRESTIGE OTEL' de çalışmaktan ne derecede memnunsunuz?	31	% 60	17	% 33	4	% 8.00	0	% 0.00	0	% 0.00	0	% 0.00	80	87.98	7.98	52
Bugüne kadarki deneyimlerinize dayanarak KAYA PRESTIGE OTEL' de çalışmayı arkadaşlarınıza tavsiye eder misiniz?	28	% 54	15	% 29	6	% 12.00	3	% 6.00	0	% 0.00	0	% 0.00	80	82.69	2.69	52
"Kendimi KAYA PRESTIGE OTEL ailesinin bir ferdi olarak görüyorum" ifadesine ne ölçüde katılıyorsunuz?	39	% 75	7	% 13	6	% 12.00	0	% 0.00	0	% 0.00	0	% 0.00	80	90.87	10.87	52
Çalıştığınız bölümdeki motivasyonu nasıl değerlendiriyorsunuz?	35	% 67	12	% 23	4	% 8.00	1	% 2.00	0	% 0.00	0	% 0.00	80	88.94	8.94	52
Genel Sorular Toplam	133	%64	51	%24.5	20	%10	4	%2	0	%0	0	%0	80.00	87.62	7.62	208
Genel Sorular Ortalama	33.25	%64	12.75	%24.5	5.00	%10	1.00	%2	0.00	%0	0.00	%0	80.00	87.62	7.62	52.00
İnsiyatif Kullanma / Katılım / Fırsat Eşitliği	Cok İyi Sayı	%	İyi Sayı	%	Orta Sayı	%	Kötü Sayı	%	Cok Kötü Sayı	%	Cevapsız Sayı	%	Hedef	Puan	Fark	Anket Sayısı
Yaptığım işle ilgili bireysel karar verebilmem için yeterli imkan sağlanması.	30	% 59	12	% 24	8	% 16.00	0	% 0.00	1	% 2.00	1	% 2.00	80	84.31	4.31	52
Çalışanlar arasında fırsat eşitliğinin olması.	28	% 54	10	% 19	12	% 23.00	0	% 0.00	2	% 4.00	0	% 0.00	80	79.81	-0.19	52
İnsiyatif Kullanma / Katılım / Fırsat Eşitliği Toplam	58	%56.5	22	%21.5	20	%19.5	0	%0	3	%3	1	%1	80.00	82.06	2.06	104
İnsiyatif Kullanma / Katılım / Fırsat Eşitliği Ortalama	29.00	%56.5	11.00	%21.5	10.00	%19.5	0.00	%0	1.50	%3	0.50	%1	80.00	82.06	2.06	52.00
İletişim	Cok İyi Sayı	%	İyi Sayı	%	Orta Sayı	%	Kötü Sayı	%	Cok Kötü Sayı	%	Cevapsız Sayı	%	Hedef	Puan	Fark	Anket Sayısı
Kaya Prestige Otel yönetiminin çalışanlarıyla şeffaf, güvene dayalı ve açık ilişkiler kurması.	31	% 61	17	% 33	1	% 2.00	1	% 2.00	1	% 2.00	1	% 2.00	80	87.25	7.25	52
Kaya Prestige Otel içi iletişimin (web sitesi, dergi, e-mail, e-posta v.s.) etkin olması.	33	% 66	11	% 22	4	% 8.00	1	% 2.00	1	% 2.00	2	% 4.00	80	87	7	52
Yönetimin Kaya Prestige Otel' in işleyişine ilişkin konularda çalışanları bilgilendirmesi.	36	% 71	11	% 22	2	% 4.00	1	% 2.00	1	% 2.00	1	% 2.00	80	89.22	9.22	52
İletişim Toplam	100	%66	39	%25	7	%4	3	%2	3	%2	4	%2	80.00	87.82	7.82	156
İletişim Ortalama	33.33	%66	13.00	%25	2.33	%4	1.00	%2	1.00	%2	1.33	%2	80.00	87.82	7.82	52.00

Anket Analizi

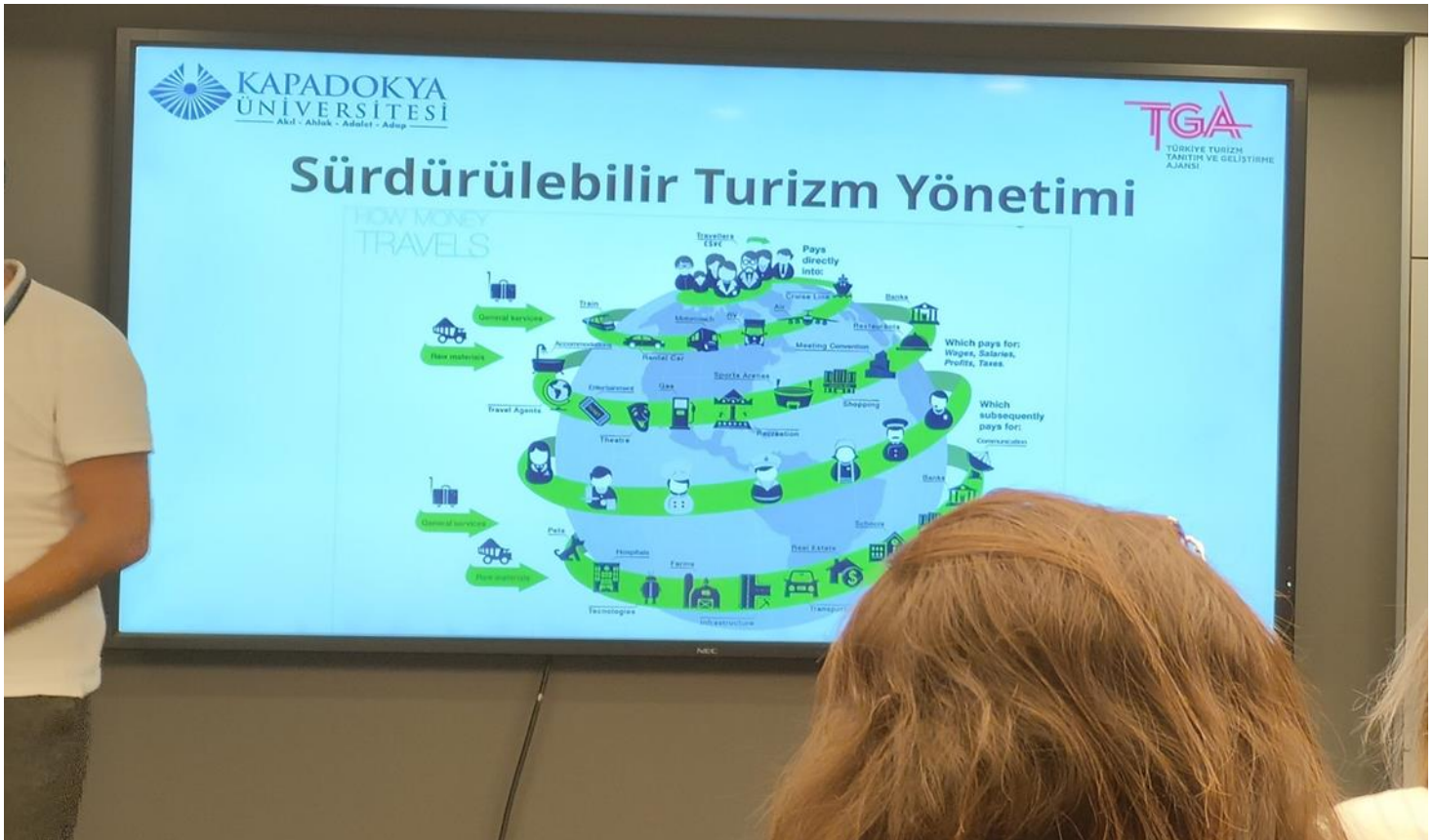
173

Liderlik / Tanıma	Cok İyi Sayı	%	İyi Sayı	%	Orta Sayı	%	Kötü Sayı	%	Cok Kötü Sayı	%	Cevapsız Sayı	%	Hedef	Puan	Fark	Anket Sayısı
En yakın yöneticimin iyi yaptığım işi takdir etmesi.	35	% 69	8	% 16	7	% 14.00	1	% 2.00	0	% 0.00	1	% 2.00	80	87.75	7.75	52
En yakın yöneticimin sorunlara yapıcı yaklaşması.	36	% 69	11	% 21	5	% 10.00	0	% 0.00	0	% 0.00	0	% 0.00	80	88.9	9.9	52
En yakın yöneticimin açık fikirli ve dürüst olması.	39	% 76	8	% 16	4	% 8.00	0	% 0.00	0	% 0.00	1	% 2.00	80	92.16	12.16	52
En yakın yöneticime güven duymam.	37	% 74	7	% 14	4	% 8.00	1	% 2.00	1	% 2.00	2	% 4.00	80	89	9	52
En yakın yöneticimin lider olarak bana örnek olması.	39	% 76	7	% 14	4	% 8.00	1	% 2.00	0	% 0.00	1	% 2.00	80	91.18	11.18	52
Liderlik / Tanıma Toplam	186	%72.8	41	%16.2	24	%9.6	3	%1.2	1	%0.4	5	%2	80.00	90.00	10.00	260
Liderlik / Tanıma Ortalama	37.20	%72.8	8.20	%16.2	4.80	%9.6	0.60	%1.2	0.20	%0.4	1.00	%2	80.00	90.00	10.00	52.00
Kariyer Geliştirme / Öğrenme ve Başarma Fırsatı / Eğitim ve Geliştirme	Cok İyi Sayı	%	İyi Sayı	%	Orta Sayı	%	Kötü Sayı	%	Cok Kötü Sayı	%	Cevapsız Sayı	%	Hedef	Puan	Fark	Anket Sayısı
Yetenek ve becerilerimi geliştirmem için eğitim imkanları sağlanması.	27	% 55	9	% 18	11	% 22.00	2	% 4.00	0	% 0.00	3	% 6.00	80	81.12	1.12	52
Yaratıcı ve yenilikçiliğin destek görmesi.	29	% 57	19	% 37	3	% 6.00	0	% 0.00	0	% 0.00	1	% 2.00	80	87.75	7.75	52
Çalışanların mesleki yetenekleri artırıcı yönde eğitim imkanı sağlanması.	27	% 55	7	% 14	13	% 27.00	2	% 4.00	0	% 0.00	3	% 6.00	80	80.1	0.1	52
Kariyer Geliştirme / Öğrenme ve Başarma Toplam	83	%55	35	%23	27	%18	4	%2	0	%0	7	%4	80.00	82.99	2.99	156
Kariyer Geliştirme / Öğrenme ve Başarma Ortalama	27.67	%55	11.67	%23	9.00	%18	1.33	%2	0.00	%0	2.33	%4	80.00	82.99	2.99	52.00
Hedef Belirleme ve Performans Değerlendirilmesi	Cok İyi Sayı	%	İyi Sayı	%	Orta Sayı	%	Kötü Sayı	%	Cok Kötü Sayı	%	Cevapsız Sayı	%	Hedef	Puan	Fark	Anket Sayısı
En yakın yöneticimin performansımı arttırmak için beni yönlendirmesi, destek vermesi.	35	% 69	8	% 16	7	% 14.00	1	% 2.00	0	% 0.00	1	% 2.00	80	87.75	7.75	52
Yöneticilerimin, bölüm ve çalışanların performansı ile ilgili olarak bilgi vermesi.	28	% 55	11	% 22	12	% 24.00	0	% 0.00	0	% 0.00	1	% 2.00	80	82.84	2.84	52
Hedef Belirleme ve Performans Toplam	63	%62	19	%19	19	%19	1	%1	0	%0	2	%2	80.00	85.30	5.29	104
Hedef Belirleme ve Performans Ortalama	31.50	%62	9.50	%19	9.50	%19	0.50	%1	0.00	%0	1.00	%2	80.00	85.30	5.29	52.00
KAYA PRESTIGE OTEL' in Değerleri / Misyon / Vizyon / Politika ve Stratejisi	Cok İyi Sayı	%	İyi Sayı	%	Orta Sayı	%	Kötü Sayı	%	Cok Kötü Sayı	%	Cevapsız Sayı	%	Hedef	Puan	Fark	Anket Sayısı
Kaya Prestige Otel' in açık olarak tanımlanmış strateji ve hedeflerinin olması.	30	% 59	15	% 29	4	% 8.00	2	% 4.00	0	% 0.00	1	% 2.00	80	85.78	5.78	52
Kaya Prestige Otel' in vizyon, misyon ve değerlerinin çalışanlar tarafından bilinmesi.	27	% 54	18	% 36	3	% 6.00	2	% 4.00	0	% 0.00	2	% 4.00	80	85	5	52
KAYA PRESTIGE OTEL' in Değerleri / Toplam	57	%56.5	33	%32.5	7	%7	4	%4	0	%0	3	%3	80.00	85.39	5.39	104
KAYA PRESTIGE OTEL' in Değerleri / Ortalama	28.50	%56.5	16.50	%32.5	3.50	%7	2.00	%4	0.00	%0	1.50	%3	80.00	85.39	5.39	52.00
KAYA PRESTIGE OTEL' in Yönetilmesi / Değişimin Yönetimi	Cok İyi Sayı	%	İyi Sayı	%	Orta Sayı	%	Kötü Sayı	%	Cok Kötü Sayı	%	Cevapsız Sayı	%	Hedef	Puan	Fark	Anket Sayısı
Kalite bilincine sahip otel olması.	33	% 66	12	% 24	4	% 8.00	1	% 2.00	0	% 0.00	2	% 4.00	80	88.5	8.5	52
Kaya Prestige Otel' in müşteri memnuniyetini esas alması.	42	% 82	7	% 14	1	% 2.00	1	% 2.00	0	% 0.00	1	% 2.00	80	94.12	14.12	52
Kaya Prestige Otel' in çalışan memnuniyetini esas alması.	26	% 51	14	% 27	7	% 14.00	4	% 8.00	0	% 0.00	1	% 2.00	80	80.39	0.39	52
Yönetimin yenilikçi ve değişime açık olması.	30	% 59	8	% 16	13	% 25.00	0	% 0.00	0	% 0.00	1	% 2.00	80	83.33	3.33	52
KAYA PRESTIGE OTEL' in Yönetilmesi / Toplam	131	%64.5	41	%20.25	25	%12.25	6	%3	0	%0	5	%2.5	80.00	86.58	6.58	208
KAYA PRESTIGE OTEL' in Yönetilmesi / Ortalama	32.75	%64.5	10.25	%20.25	6.25	%12.25	1.50	%3	0.00	%0	1.25	%2.5	80.00	86.58	6.58	52.00

Anket Analizi

273

Çalışanlara Sağlanan Tesis ve Hizmetler / Sağlık ve Güvenlik Koşulları	Çok İyi Sayı %	İyi Sayı %	Orta Sayı %	Kötü Sayı %	Çok Kötü Sayı %	Cevapsız Sayı %	Hedef	Puan	Fark	Anket Sayısı
Kafeterya / yemekhane hizmetlerinin kalitesi.	14 % 27	8 % 16	13 % 25.00	10 % 20.00	6 % 12.00	1 % 2.00	80	56.86	-23.14	52
Çalışanlara verilen ulaşım hizmetlerinin kalitesi.	32 % 63	10 % 20	8 % 16.00	1 % 2.00	0 % 0.00	1 % 2.00	80	85.78	5.78	52
İş yerindeki sağlık ve iş güvenliğine önem verilmesi.	37 % 73	12 % 24	1 % 2.00	1 % 2.00	0 % 0.00	1 % 2.00	80	91.67	11.67	52
Çalışanlara sağlanan sosyal imkanlar.	17 % 34	16 % 32	8 % 16.00	6 % 12.00	3 % 6.00	2 % 4.00	80	69	-11	52
Çalışanlara Sağlanan Tesis ve Hizmetler / Toplam	100 % 49.25	46 % 23	30 % 14.75	18 % 9	9 % 4.5	5 % 2.5	80.00	75.83	-4.17	208
Çalışanlara Sağlanan Tesis ve Hizmetler / Ortalama	25.00 % 49.25	11.50 % 23	7.50 % 14.75	4.50 % 9	2.25 % 4.5	1.25 % 2.5	80.00	75.83	-4.17	52.00
Çalışma Arkadaşları ile İlişkiler / Çalışma Ortamı	Çok İyi Sayı %	İyi Sayı %	Orta Sayı %	Kötü Sayı %	Çok Kötü Sayı %	Cevapsız Sayı %	Hedef	Puan	Fark	Anket Sayısı
Tüm çalışanların birbirine açık fikirli davranması.	25 % 49	9 % 18	15 % 29.00	1 % 2.00	1 % 2.00	1 % 2.00	80	77.45	-2.55	52
Bölüm içindeki çalışanlar arasında iş birliğinin olması.	33 % 65	8 % 16	6 % 12.00	2 % 4.00	2 % 4.00	1 % 2.00	80	83.33	3.33	52
Farklı birimler ve bölümler arasında iş birliğinin olması.	23 % 45	12 % 24	10 % 20.00	6 % 12.00	0 % 0.00	1 % 2.00	80	75.49	-4.51	52
Çalışma ortamının temiz olması.	33 % 66	12 % 24	3 % 6.00	2 % 4.00	0 % 0.00	2 % 4.00	80	88	8	52
Çalışma Arkadaşları ile İlişkiler / Çalışma Ortamı Toplam	114 % 56.25	41 % 20.5	34 % 16.75	11 % 5.5	3 % 1.5	5 % 2.5	80.00	81.07	1.07	208
Çalışma Arkadaşları ile İlişkiler / Çalışma Ortalama	28.50 % 56.25	10.25 % 20.5	8.50 % 16.75	2.75 % 5.5	0.75 % 1.5	1.25 % 2.5	80.00	81.07	1.07	52.00
Yerel ve Çevre Üzerinde Etkisi / Yerel ve Toplum	Çok İyi Sayı %	İyi Sayı %	Orta Sayı %	Kötü Sayı %	Çok Kötü Sayı %	Cevapsız Sayı %	Hedef	Puan	Fark	Anket Sayısı
Kaya Prestige Otel' in çevreye karşı duyarlı olması.	40 % 78	8 % 16	1 % 2.00	2 % 4.00	0 % 0.00	1 % 2.00	80	92.16	12.16	52
Kaya Prestige Otel' in toplum ihtiyaçlarına (kültür / sanat) karşı duyarlı olması.	30 % 59	11 % 22	8 % 16.00	2 % 4.00	0 % 0.00	1 % 2.00	80	83.82	3.82	52
KAYA PRESTIGE OTEL' in Çevre Politikası Toplam	70 % 68.5	19 % 19	9 % 9	4 % 4	0 % 0	2 % 2	80.00	87.99	7.99	104
KAYA PRESTIGE OTEL' in Çevre Politikası Ortalama	35.00 % 68.5	9.50 % 19	4.50 % 9	2.00 % 4	0.00 % 0	1.00 % 2	80.00	87.99	7.99	52.00
İsteğe Bağlı Sorular	Çok İyi Sayı %	İyi Sayı %	Orta Sayı %	Kötü Sayı %	Çok Kötü Sayı %	Cevapsız Sayı %	Hedef	Puan	Fark	Anket Sayısı
Bu anket değerlendirilmesinde yer almayan ancak sizce dikkate alınmasını uygun gördüğünüz başka unsur var mı lütfen yazarsanız?	0 % 0	0 % 0	0 % 0.00	0 % 0.00	0 % 0.00	52 % 100.00	0	0	0	52
Sizce öncelikle iyileştirilmesi veya değiştirilmesi istediğiniz, üç konuyu önem sırasına göre yazarsanız?	0 % 0	0 % 0	0 % 0.00	0 % 0.00	0 % 0.00	52 % 100.00	0	0	0	52
İsteğe Bağlı Sorular Toplam	0 % 0	0 % 0	0 % 0	0 % 0	0 % 0	104 % 100	0.00	0.00	0.00	104
İsteğe Bağlı Sorular Ortalama	0.00 % 0	0.00 % 0	0.00 % 0	0.00 % 0	0.00 % 0	52.00 % 100	0.00	0.00	0.00	52.00







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.

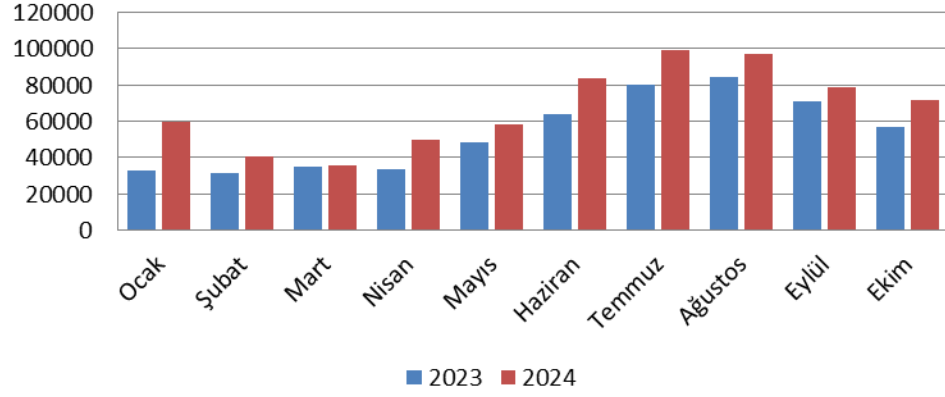
6.1 Elektrik Tüketimi

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

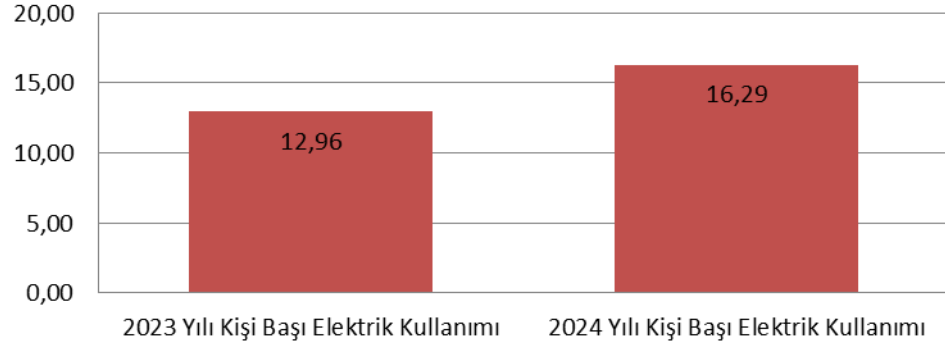
- ✓ Otelimizde tüm oda ve genel alanlarda enerji tasarrufu sağlamak ve tehlikeli atık miktarının azaltılmasına yönelik LED aydınlatmalar kullanılmaktadır.
- ✓ Otel geneli bina ısıtma kombi ve soğutma sistemi hava soğutmalı sistem ile yapılmakta ve kontrolleri sağlanmaktadır.
- ✓ Uygulanabilir ortak alanlarında 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.

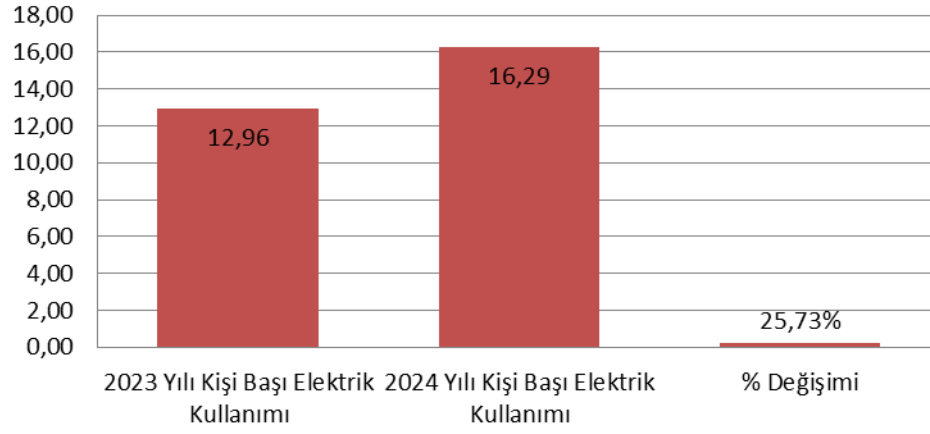
KAYA PRESTIGE 2023 - 2024 Elektrik Aylık Tüketim (kW/h)



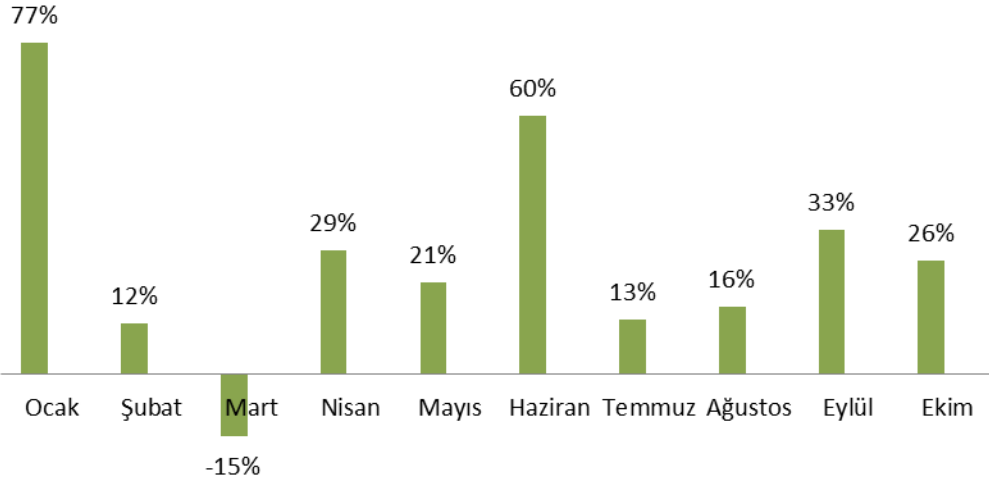
KAYA PRESTIGE 2023-2024 Kişi Başı Elektrik Tüketimi (Kw/h)



KAYA PRESTIGE 2023 - 2024 Kişi Başı Elektrik Tüketimi (Kw/h) ve Değişimi (%)



2023 - 2024 Aylık Kişi Başı Elektrik Kullanımı Karşılaştırma Grafiği (%)

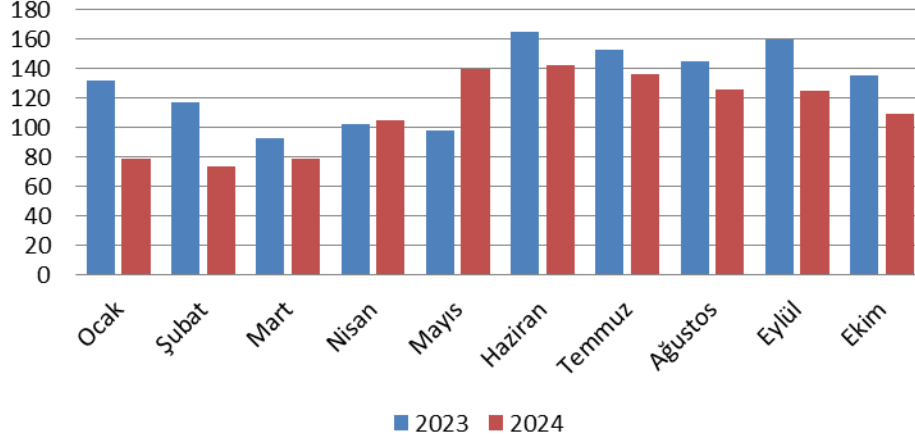


6.1 Su Tüketimi

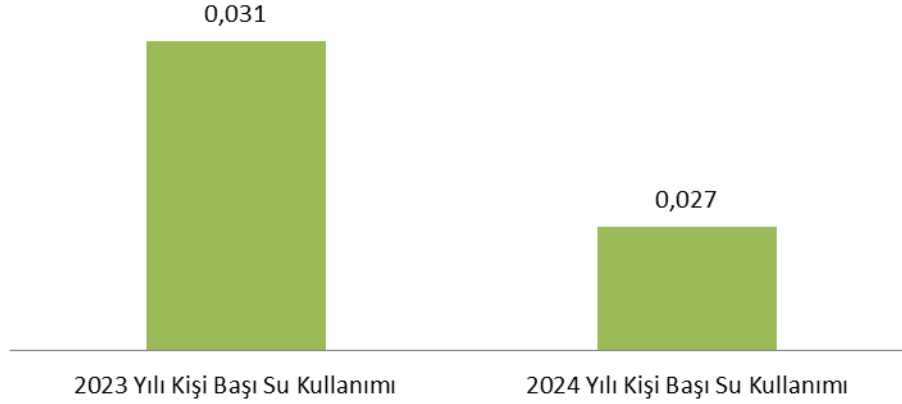
Sağlık, hijyen ve misafir memnuniyeti konularından ödün vermeden genel su tüketimini azaltmak amacıyla su tasarrufu sağlayan donanımlar kullanmakta; misafirleri bilgilendirmekte ve çalışanlarımızı bu konuda eğitmekteyiz. Otelimizde su tasarrufu ile ilgili aşağıdaki çalışmalar yapılmakta ve sürekliliği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

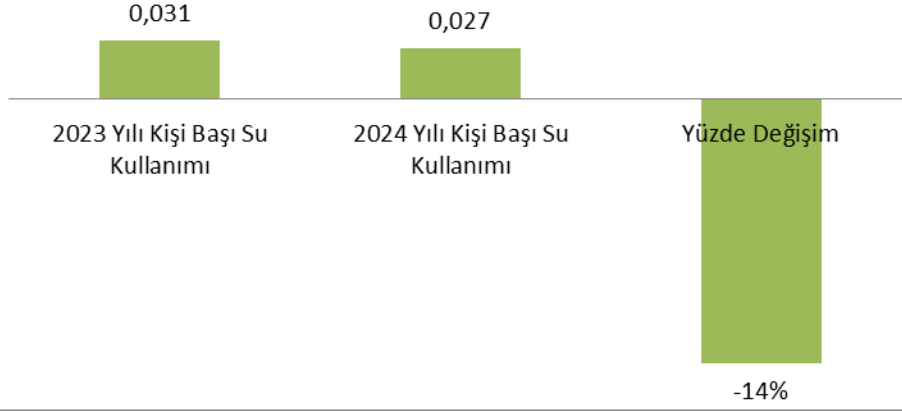
2023 - 2024 Kaya Prestige Aylık Su Tüketimi (m3)



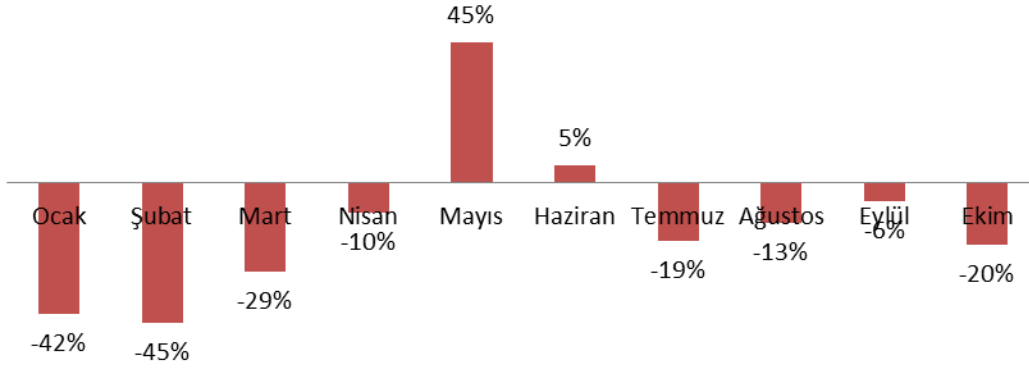
2023 - 2024 Kaya Prestige Kişi Başı Su Tüketimi (m3)



2023-2024 Yılı Kişi Başı Su Kullanımı (m3) ve Değşim Oranı (%)



2023-2024 Kişi Başı Su kullanımı Karşılaştırması (%)



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 karakılıık buğdayından üretilmiş ekmekleri ayrıca bölgemize özel olan boyoz, gevrek, açma, İzmir tulumu gibi ürünlere kahvaltı bfemizde yer vermekteyiz.
- Bölgemizin simge mutfak unsurlarını yemek menülerinde misafirlerimize sunuyoruz. Zeytinyağlı ildir 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 yapılabilir.
- Otelimizin lobisinde tv ekranında İzmir' in tarihi ve kültürel mirası hakkında tanıtım yapılmaktadır.





İzmir'deki Dünya Miras Alanları

1



Bergama

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

2



Efes

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





8. Sosyal Sorumluluk Projelerimiz

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

Yaptığımız sosyal çalışmalar;

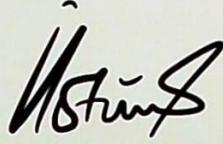
- Otelimizin toplantı salonunu sivil toplum kuruluşlarına müsaitlik durumunda ücretsiz tahsis ediyoruz.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından ilimizde gerçekleştirilen İzmir Kültür Yolu Festivaline konaklama desteği verdik.
- Ege orman vakfı için düzenli olarak düğün, cenaze veya kutlamalarında canlı çiçek yerine ege orman vakfından bilinçlendirme çelenkleri göndererek bağış da bulunuyoruz, ayrıca fidan dikimi karşılığı bağış yapmaktayız .
- Lösev vakfına destek olmak için otelimizde bağış karşılığı ücretsiz konaklama ve salon sağlamaktayız. Ayrıca çocuklarımızın ve yetişkin hastalarımızın hayatlarına büyük dokunuşlar sağlayan projelerinin devamlılığına destek için görsel ve pleksilerini lobide konumlandırıdık.
- Sahne Tozu Tiyatrosuna 2024 yılı boyunca misafirlerinin ağırlanmasında destek olduk ve Bedia Muvahhit Ödül Töreninde iş birliğinde bulunduk.
- İl Kültür ve Turizm Müdürlüğüne Sabancı Kültür Merkezinde düzenlenen hizmet içi eğitim programına katkıda bulunduk.
- Ege Turistik İşletmeler ve Konaklamalar Birliği (ETİK)' in Gözlem Gazetesi Yayın Kurulu Toplantısına ev sahipliği yaptık.
- İzmir Kent Değerlerini Koruma ve Geliştirme Derneğine bağışta bulunduk.
- Doğal Hayatı Koruma Vakfı (WWF)' na bağışta bulunduk.



Teşekkür Sertifikası

Çocuklarımızı hayata bağlarken
vermiş olduğumuz bu zorlu mücadeleye
destek olduğunuz ve büyük
LÖSEV ailesinin çok değerli bir üyesi
olmayı tercih ettiğiniz için on binlerce
çocuğumuz, hastamız ve aileleri adına
size gönülden teşekkür ederiz.

Sizler iyi ki varsınız.



Pediyatrik Hematolog-Onkolog
Dr. Üstün EZER
LÖSEV Yönetim Kurulu Başkanı





SAYIN ÜYEMİZ

Ege Turistik İşletmeler ve Konaklamalar Birliği (ETİK)'nin 14 Mayıs 2024 tarihinde yapılan

22. Genel Kuruluna katılarak birlik ve beraberliğimize güç verdiniz.

66 yıllık şerefli mazisi, bilgi ve birikimiyle, üyelerine ve Türk Turizmine, yeni ve kalıcı değerler katmaya devam eden ETİK'in yeni yönetim, denetim ve danışma kurullarını belirleyerek, gelecek üç yılını birlikte şekillendirdik.

Dünya turizm sektöründe hedeflediğimiz zirvelere ulaşmak için birlikte, ahenk içinde çalışmaya devam edeceğimiz inancıyla; katılımınız ve katkılarınız için teşekkür eder, saygılar sunarım.

Mehmet İşler
Etik Yönetim Kurulu Başkanı
Türofed Başkan Yardımcısı



TÜROFED
Türkiye Otelciler Federasyonu
TURKISH HOTELS FEDERATION



Sayın **ERGİN VURGUN**

*Kaya Prestige Otel'e
Ege Turistik İşletmeler Ve Konaklamalar Birliği
(ETİK)'in*

*Gözlem Gazetesi Yayın Kurulu
toplantısına evsahipliği için teşekkür ederiz.*

*Sektörümüzdeki işbirliklerinizin
her daim devam etmesi dileğiyle
en içten sevgi ve saygılarımızı sunarız.*



*Mehmet İşler
Etik Yönetim Kurulu Başkanı
Türfed Başkan Yardımcısı*



T.C.
İZMİR VALİLİĞİ
İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü
Strateji Geliştirme Şube Müdürlüğü



Sayı : E-72764700-774.99-4513919

11.12.2023

Konu : Teşekkür

KAYA PRESTIGE OTEL GENEL MÜDÜRLÜĞÜNE
İsmet Kaptan, 1371. Sk. No:7, 35210 Konak/İzmir

Kültür ve Turizm Bakanlığı İzmir İli teşkilatı çalışanlarına yönelik 04-06 Aralık 2023 tarihleri arasında D.E.Ü. Sabancı Kültür Merkezinde düzenlenen hizmet içi eğitim programına sağladığınız katkı ve işbirliğinden dolayı teşekkür eder, çalışmalarınızda başarılar dilerim.

Murat KARAÇANTA
İl Kültür ve Turizm Müdürü



Bu evrakın 5070 sayılı
Kanun gereğince
E-imza ile imzalandığı
tasdik olunur. 11.12.2023
Volkan ADIGÜZEL
Hizmetli (S)
VA

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.
Doğrulama Kodu: 051F8F5E-5F1B-4496-8744-92E92461791B
Akdeniz Mahallesi, 1344 Sokak, No: 2, 35210 Pasaport/İZMİR
Tel: (0232) 280 98 00 (Sant.) Fax : 280 98 60
Web : www.izmir.ktb.gov.tr e-posta : iktm35@ktb.gov.tr :
izmirkulturturizm@hs01.kep.tr
KEP Adresi : izmirkulturturizm@hs01.kep.tr

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/ktb-ebys>

Bilgi için: Niler KÖPRÜLÜ
TARMAN
Turizm Araştırmacısı
Telefon No: (232) 280 98 35





T.C.
İZMİR VALİLİĞİ
İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü
Tanıtma Şube Müdürlüğü



Sayı : E-49563282-400-5918930

08.11.2024

Konu : Teşekkür

KAYA PRESTİJ HOTEL GENEL MÜDÜRLÜĞÜ'NE

26 Ekim- 03 Kasım 2024 tarihleri arasında Bakanlığımızca İlimizde gerçekleştirilen İzmir Kültür Yolu Festivali süresince vermiş olduğunuz destek ve işbirliğiniz için teşekkür eder, çalışmalarınızda başarılar dileriz.

Dr. Sadık DOĞRUER
İl Kültür ve Turizm Müdürü

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.
Doğrulama Kodu: 341BE4CE-8AB2-4376-840A-BC5D20566CE6

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/ktb-ebys>

Adres : Akdeniz Mahallesi, 1344 Sokak, No: 2, 35210 Pasaport/İZMİR

Tel. : (0232) 280 98 00 (Sant.) Fax : 280 98 60

Web : www.izmir.ktb.gov.tr e-posta : iktm35@ktb.gov.tr Kep :

izmirkulturturizm@hs01.kep.tr

KEP Adresi : izmirkulturturizm@hs01.kep.tr

Bilgi için: Elif Bilge CETİN
Kültür ve Turizm Uzmanı



Türkiye

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
01.01.2024 - 08.11.2024

Toplam Anket Sayısı: 81

Anket Sorularına Katılım Oranı: % 93.49

Resepsiyon / Reception	Cok İyi		Iyi		Orta		Kotu		Cok Kotu		Cevapsiz		Hedef	Puan	Fark	Anket Sayısı
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%				
Personelin ilgisi ve nezaketi. / The courtesy and friendliness of the staff.	70	% 89	4	% 5	4	% 5.00	0	% 0.00	1	% 1.00	2	% 2.00	80	94.94	14.94	81
Karşılama ve bilgilendirme. / Greeting and information.	69	% 91	3	% 4	3	% 4.00	0	% 0.00	1	% 1.00	5	% 6.00	80	95.72	15.72	81
Telefon ve mesaj servisi. / Telephone and message service.	56	% 90	2	% 3	2	% 3.00	0	% 0.00	2	% 3.00	19	% 23.00	80	94.35	14.35	81
Check-out ve bagaj hizmetleri. / Check-out and luggage services.	56	% 88	4	% 6	2	% 3.00	0	% 0.00	2	% 3.00	17	% 21.00	80	93.75	13.75	81
Resepsiyon / Reception Toplam	251	%89.5	13	%4.5	11	%3.75	0	%0	6	%2	43	%13	80.00	94.69	14.69	324
Resepsiyon / Reception Ortalama	62.75	%89.5	3.25	%4.5	2.75	%3.75	0.00	%0	1.50	%2	10.75	%13	80.00	94.69	14.69	81.00
Oda & Kat Hizmetleri / Rooms & Housekeeping	Cok İyi		Iyi		Orta		Kotu		Cok Kotu		Cevapsiz		Hedef	Puan	Fark	Anket Sayısı
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%				
Personelin ilgisi ve nezaketi. / The courtesy and friendliness of the staff.	73	% 96	2	% 3	1	% 1.00	0	% 0.00	0	% 0.00	5	% 6.00	80	98.68	18.68	81
Odanın temizliği. / Cleanliness of the room.	74	% 95	4	% 5	0	% 0.00	0	% 0.00	0	% 0.00	3	% 4.00	80	98.72	18.72	81
Oda ile ilgili teknik bakım ve onarım hizmetleri. / Technical maintenance and repair services related to the room.	52	% 83	0	% 0	5	% 8.00	1	% 2.00	5	% 8.00	18	% 22.00	80	86.9	6.9	81
Odanın genel görüntüsü ve konforu. / General appearance and comfort of the room.	69	% 91	3	% 4	2	% 3.00	0	% 0.00	2	% 3.00	5	% 6.00	80	95.07	15.07	81
Oda & Kat Hizmetleri / Rooms & Toplam	268	%91.25	9	%3	8	%3	1	%0.5	7	%2.75	31	%9.5	80.00	94.84	14.84	324
Oda & Kat Hizmetleri / Rooms & Ortalama	67.00	%91.25	2.25	%3	2.00	%3	0.25	%0.5	1.75	%2.75	7.75	%9.5	80.00	94.84	14.84	81.00
Restaurant	Cok İyi		Iyi		Orta		Kotu		Cok Kotu		Cevapsiz		Hedef	Puan	Fark	Anket Sayısı
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%				
Yemek çeşit ve kalitesi. / Variety and quality of the food.	52	% 79	4	% 6	5	% 8.00	4	% 6.00	1	% 2.00	15	% 19.00	80	88.84	8.84	81
İçeceklerin çeşit ve kalitesi. / Variety and quality of the beverages.	50	% 81	5	% 8	3	% 5.00	3	% 5.00	1	% 2.00	19	% 23.00	80	90.32	10.32	81
Personelinin nezaketi ve kalitesi. / The courtesy and quality of the staff.	65	% 93	4	% 6	1	% 1.00	0	% 0.00	0	% 0.00	11	% 14.00	80	97.86	17.86	81
Restaurant Toplam	167	%84	13	%6	9	%4	7	%3	2	%1	45	%18	80.00	92.27	12.27	243
Restaurant Ortalama	55.67	%84	4.33	%6	3.00	%4	2.33	%3	0.67	%1	15.00	%18	80.00	92.27	12.27	81.00

Anket Analizi

172

Genel Hizmetler / General Services	Cok İyi		Iyi		Orta		Kotu		Cok Kotu		Cevapsiz		Hedef	Puan	Fark	Anket Sayısı
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%				
Personelin ilgisi ve nezaketi. / The courtesy and friendliness of the staff.	62	% 90	4	% 6	3	% 4.00	0	% 0.00	0	% 0.00	12	% 15.00	80	96.38	16.38	81
Genel temizlik. / General cleanliness.	68	% 94	2	% 3	1	% 1.00	1	% 1.00	0	% 0.00	9	% 11.00	80	97.57	17.57	81
Wi-Fi	31	% 97	1	% 3	0	% 0.00	0	% 0.00	0	% 0.00	49	% 60.00	80	99.22	19.22	81
Sauna ve fitness Center	24	% 89	2	% 7	0	% 0.00	0	% 0.00	1	% 4.00	54	% 67.00	80	94.44	14.44	81
Düşünceler / Öneriler / Comments / Suggestions	*	% 91	*	% 0	*	% 0.00	*	% 0.00	*	% 9.00	46	% 57.00	0	0	0	81
Kaya Prestige Otel'i dostlarınıza tavsiye eder misiniz? / Would you recommend Kaya Prestige Hotel to your friends?	59	% 91	0	% 0	0	% 0.00	0	% 0.00	6	% 9.00	16	% 20.00	0	0	0	81
Beklentilerinizi artırıp, konaklamanızı daha keyifli bir hale getiren personeliniz oldu mu? / Did any employee exceed your expectations by making your stay more enjoyable?	28	% 82	0	% 0	0	% 0.00	0	% 0.00	6	% 18.00	47	% 58.00	0	0	0	81
Genel Hizmetler / General Services Toplam	304	%90	9	%2	4	%0	1	%0	16	%5	233	%41	80.00	96.90	9.66	567
Genel Hizmetler / General Services Ortalama	43.43	%90	1.29	%2	0.57	%0	0.14	%0	2.29	%5	33.29	%41	80.00	96.90	9.66	81.00
Sürdürülebilirlik / Sustainability	Cok İyi		Iyi		Orta		Kotu		Cok Kotu		Cevapsiz		Hedef	Puan	Fark	Anket Sayısı
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%				
Konaklamanız sürecinde sürdürülebilirlik yolculuğumuza sağladığınız katkıyı nasıl puanlırsınız? (Havlu ve çarşaf değişimi, buket malzeme kullanımı, enerji tasarrufu vb.) / How would you rate your contribution to our sustainability journey during your stay (towel and bed linen change, use of boucle material, energy saving, etc.)?	2	% 67	0	% 0	1	% 33.00	0	% 0.00	0	% 0.00	78	% 96.00	80	83.33	3.33	81
Sürdürülebilirlik Politikamızı incelediniz mi? / Have you reviewed our Sustainability Policy? www.kayaprestige.com.tr	2	% 67	0	% 0	1	% 33.00	0	% 0.00	0	% 0.00	78	% 96.00	80	83.33	3.33	81
İşletmemizin sürdürülebilirlik uygulamalarından memnun kaldınız mı? / Are you satisfied with the sustainability practices of our company?	2	% 67	0	% 0	1	% 33.00	0	% 0.00	0	% 0.00	78	% 96.00	80	83.33	3.33	81
İşletmemizin sürdürülebilirliğine yönelik önerileriniz nelerdir? Bizimle paylaşmanızdan memnuniyet duyarız. / What are your suggestions for the sustainability of our company? We would be pleased to share them with us.	*	% 67	*	% 0	*	% 0.00	*	% 0.00	*	% 33.00	78	% 96.00	0	0	0	81
Sürdürülebilirlik / Sustainability Toplam	8	%67	0	%0	3	%24.75	0	%0	1	%8.25	312	%96	80.00	83.33	2.50	324
Sürdürülebilirlik / Sustainability Ortalama	2.00	%67	0.00	%0	0.75	%24.75	0.00	%0	0.25	%8.25	78.00	%96	80.00	83.33	2.50	81.00

Anket Analizi

272

10. Doğayı Koruma

Ege orman vakfı için düzenli olarak düğün, cenaze veya kutlamalarında canlı   ek yerine ege orman vakfından bilinçlendirme çelenkleri göndererek bağış da bulunuyoruz.





EGE ORMAN VAKFI

Doğa Dostu Sertifikası

10

KAYA PRESTİGE CATERİNG

*Ülkemizde yeşil örtüsünün devamlı yenilenmesi,
yeni orman alanlarının kazanılmasını amaçlayan vakfımız,
yapılan bağış ile adınıza 2 fidan dikilmesini gerçekleştirdi.*

GELECEK KUŞAKLAR ORMAN YOK DEMESİN.

EGE ORMAN VAKFI - Şair Eşref Blv. Huzur İğhane No: 27/2 Kat: 1 Çankaya - İzmir
www.egorman.org.tr e-mail: egorman@egorman.org.tr Tel: 0 232 464 51 60 - 463 80 80 Faks: 0 232 464 50 73