



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

RAPORU

2024- 2025

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



1. GİRİŞ

Otelimiz bünyesinde kurduğumuz sürdürülebilir turizm yönetim sistemi ile misafirlerimizin konforundan ödün vermeden, sadelik içinde konforu, kent odaklarına yakın, sesizlik ve huzuru sağlamayı; çevresel, sosyal, kültürel, ekonomik, kalite, insan hakları, sağlık ve güvenlik konularını çevresel, kültürel ve sosyal faaliyetlere odaklanarak daha iyi bir dünya için hizmet vermeyi amaçlamaktayız.

2. TESİS BİLGİLERİ

Otel Fiori, Urla'nın merkezinde eski bir mahallenin içinde, *Sanat Sokağı* ve *Malgaca Pazarına* beş dakika yürüme mesafesinde, Urla'nın birbirinden güzel *plaj* ve *koylarına* ulaşan yoların kavşağında, *Urla Bağ Rotası* üzerinde yer almaktadır.

Otel Fiori, *Urla'nın çiçekleri, ağaçları ve otlarıyla* adlandırdığımız, güvenlik, ekoloji ve konfor için tasarlanmış, üstün ısı ve ses yalıtımlı, iki katlı, üç ayrı *çelik* karkas yapıda, iki konaklama biriminde 10 oda, arada kalan yapıda da bir lobi-kafe, profesyonel mutfak, kahvaltı terası ve büyük bir bahçeden oluşan bir küçük oteldir.

3. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ İYİLEŞTİRMELERİ

Sürdürülebilirlik Yönetim sistemimizde öngörülen değişik formlar etkin veri derlemesi ve değerlendirilerek kullanılabilmesi için elektronik veri tabanı olarak (MS Excel listeleri ve Özet Raporları) olarak düzenlenmektedir. Birbiriyle ilintili olan verilerin listeleri birlikte değerlendirebilmeleri için birleştirilmiştir (SYS19 ve 20).

4. PAYDAŞLARLA İLETİŞİM

Otelimizin yapım aşamasında seçilen tüm donanım ve tesisat malzemelerinin güncel teknolojiye uyumlu, en verimli olanlarından seçilmesi nedeniyle tasarruf ancak işletmenin ve konuklarımızın çevre duyarlılığı ve bilinçli kullanımıyla mümkün olabilir.

Sürdürülebilirlik ile ilgili çabalarımız konuklarımızla her odada Türkçe ve İngilizce olarak bulunan *Oda Kullanım Bilgi Bültenleri*yle paylaşılmıştır. Tüm su kullanım noktalarında *suyun yaşamsal önemini*, çöp kutularının üzerinde *atıkların çöp olmadığını* vurgulayan etiketlerle hatırlatmalar yapılmaktadır.

5. ÇALIŞANLARIN KATILIMI

Sürdürülebilirlik programıyla ilgili çalışanlarımıza günlük olarak iş içinde bilgilendirme ve eğitim çalışmalarına ek olarak toplantılarla işleyiş gözden geçirmeleri yapılmıştır.

Çalışanlarımız eğitimleri için üyesi olduğumuz Urla Otelciler Derneği üyeleriyle işbirliği yapılmaktadır.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



6. KONUK DENEYİMİ

Otelimizde 2024 Eylül - 2025 Eylül aylarında toplam 622 konuğumuz, 1.522 gece konaklamıştır. Ekonomik koşulların elverişsizliğine karşın doluluk oranlarımız geçen yılın aynı dönemine göre %9,57 oranında artmıştır.

Sürdürülebilirlik Programımızın içinde *Misafir Memnuniyet ve Şikayet Anketleri* web sitemizde yayınlanmakta olsa da sosyal medya ve otel rezervasyon kanallarının konuklar tarafından etkin olarak kullanımı bu formlara gereksinimi azaltmaktadır. Bu nedenle kendiliğinden geri bildirim yapmakta olan konuk çoğunluğumuza da form doldurtma yapay ısrarcılığından uzak durmaktayız.

Otelimiz duyuru ve/veya rezervasyon olanaklarının bulunduğu çevrimiçi kanallardan: **Google 4,9*/5** (132 yorum), **Expedia 9.8/10** (103 yorum), **ETS Tur - OtelPuan 9.9/10** (19 yorum), **TripAdvisor 5*/5** (14 yorum) memnuniyet puanları almış bulunmaktadır. Konuklarımızın geri bildirimleri dikkatle izlenmekte şikayet ve önerileri incelenerek olumlu katkısı olan konularda düzeltici önlemler alınarak en kısa zamanda yanıtlanmaktadır.

Google üzerinden bir adet çok düşük puan alınmış, ancak yorum tesiste kalmayan kişilerin bahçemizi izinsiz kullanmalarına karşı çıkmamıza tepki olarak kötü niyetle yapıldığı için düzeltici bir önlem alınmasına gerek görülmemiştir.

7. HERKES İÇİN ERİŞİM

Otelimizin bahçe ve terasları engelli erişimine uyumludur. Ancak odalarımız mimari kısıtlar nedeniyle engellilere uygun değildir. Olanaklar dahilinde yaşlı konuklarımız için giriş katı odalarımız ayrılmaktadır. Merdivenlerimiz 150 cm genişlikte rahat rıht yüksekliklerindedir. Gerekli görülen yerlerde tutamaklar yapılmaktadır.

8. YEREL/BÖLGESEL, ÇEVREYE DUYARLI VE VERİMLİ SATIN ALMA

2024-2025 dönemi satınalma yaptığımız tüm satıcılarımızı teker teker değerlendirerek (SYS-17) toplam satınalmamızın %85,95 tanıdığımız yerel üretici ve satıcılardan yapıldığını, %85,49 çevre duyarlı, %92,94 adil ticaret oranlarında olduğu kestirimini yapıyoruz (SYS-18). Ayrıca aldığımız ürünleri atık azaltma ve artan değerlendirme politikalarımızla %98,94 verimlilikle kullanmakta olduğumuzu da memnuniyetle not etmekteyiz.

9. KÜLTÜR VE MİRASIN SUNUMU

Mahallemizin geçmişini araştırırken burada yaşamış olan *Fiori ailesinin* İtalyanca çiçekler anlamına gelen ve hayalimizdeki mekanlara çok uyan soyadını Urla'nın renkli, zengin yaşamışlıklarına bir selam olarak otelimize verdik.

Urla'ya gelen konuklarımıza Urla Merkez, İskele ve çevre köylerle ilgili gezilecek görülecek yerler, plajlar, müzeler, etkinlikler konusunda ayrıntılı bilgi veriyor ve öneriler yapıyoruz (SYS-29).

Etkinliklerin paylaşılması konusunda üyesi olduğumuz Urla Otelciler Derneği ile işbirliği

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



içinde #HerMevsimUrla başlığı altında paylaşımlar da yapmakta ve ortak tanıtım etkinliklerine katılım sağlamaktayız.

10. ENERJİ VE SU TASARRUFU

Artan doluluk oranlarıyla genel işletme; küresel ısınmayla yükselen sıcaklıkların getirdiği konuk konfor gereksinimleriyle de elektrik enerji ve su kullarımlarında görece artışlarla:

- Elektrik Tüketiminde: 2024 Eylül - 2025 Eylül döneminde 32,64 kWh/kişi-gece tüketim ile 2023-2024 aynı dönemi 25,16 kWh/kişi-gece tüketimine göre %29,63 artış olmuştur. Arızalar dışında bu artışın nedeni artan doluluk oranı ve yükselen mevsim sıcaklıkları ile ilgili olduğunu düşünüyoruz.
- Su kullanımında: 2024 Eylül - 2025 Eylül döneminde 325,16 litre/kişi-gece olan su tüketimi ise arızalanan su yumuşatma tesisat elemanlarının etkisiyle 2023-2024 aynı dönemine göre %25,62 artış göstermiştir. Arızalanan tesisat elemanları daha güvenilir yeni modellerle değiştirilerek kaçaklar kontrol altına alınmıştır. Son üç ayın tüketim değerleri 244 litre/kişi-gece seviyesine inmiş, aylık olarak izlemeye devam edilmektedir.

Karbon ve su ayakizlerimizi küçültebilmek ve deterjan tüketimini azaltabilmek için Haziran - Ekim dönemlerinde en kısa 2 gece konaklama kabul edilerek, yıllık ortalama konaklama süreleri 2,37 gece/konuk olmuştur. Zorunlu durumlar dışında oda tekstilleri kalış sürelerine göre 2 ila 3 günde bir değiştirilmiştir.

Ayrıca konuk odaları elektrik tesisatlarında yüksek güç gerektiren cihazlar çalışmamakta, havalandırma ısıtma ve soğutma sistemlerinde tasarrufa yönelik sıcaklık sınırlama ayarları yapılmaktadır.

Peyzaj programımız az su isteyen yerel iklime uyumlu bitkilerden seçilmiş olup, damla sulama sistemi ile sakınlı olarak sulanmaktadır. Zeytin ağaçlarımızla ve mutfak kullanımına yönelik baharatlık bitki bahçemizle tüketimimize uygun ürünler yetiştirilmektedir.

Altyapısı hazır olan gri su sistemi ekonomik koşullar nedeniyle; güneş panelleriyle elektrik üretimi, çatılarımızın güney alanlarının küçük ve doğu ve batı yüzeylerine iki katı yatırım gerektirmesinden dolayı ekonomikliği düşük olduğundan yatırım planlamamıza alınamamıştır.

11. KATI ATIKLAR

Sıfır Atık Programına dahil olan otelimizde tüm geri-dönüştürülebilir atıklar ayrı ayrı toplanıp torbalanarak geri dönüşüm konteynerinde toplanmakta ve hizmetlerdeki türlü aksaklıklara karşın atık toplama kuruluşlarına ve/veya Urla Belediye Temizlik İşlerine belge kaşılığında teslim edilmektedir.

Konuklarımızın odalarında geri-dönüştürülebilir ve geri-dönüştürülemez atıklar için iki ayrı çöp kutusu ve geri-dönüşüm kutularının üzerlerinde bilgilendirici etiketler vardır.