

OTEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ

GSTC Uyumluluğu için Uygulama Kılavuzu

Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi (GSTC), seyahat ve turizmde sürdürülebilirlik için küresel temel standartlar (GSTC Kriterleri) geliştirmek için BM kuruluşları, önde gelen uluslararası koruma STK'ları ve önde gelen konukseverlik ve turizm şirketleri tarafından ortaklaşa oluşturuldu. Kriterler Turizmde sürdürülebilirlik konusunda dünya çapında ortak bir dil geliştirme çabasının sonucu olarak eğitim ve bilinçlendirme, işletmeler, devlet kurumları ve diğer organizasyon türleri için politika oluşturma, ölçme, değerlendirme ve sertifikalar için bir temel olarak kullanılmaktadır. Her iki kriter seti dört temel başlık halinde düzenlenmiştir: (A) Sürdürülebilir yönetim; (B) Sosyo-ekonomik etkiler; (C) Kültürel etkiler; ve (D) Çevresel etkiler (kaynakların tüketimi, kirliliğin azaltılması, biyolojik çeşitliliğin ve peyzajın korunması dahil). Turizm destinasyonlarının her birinin kendi kültürü, ortamı, gelenekleri ve yasaları olduğundan, Kriterler yerel koşullara uyarlanacak, belirli konum ve faaliyet için ek kriterlerle desteklenecek şekilde tasarlanmıştır.

Bu Kılavuz, otellerin Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi (GSTC) Sektör Kriterlerinin Bölüm-A , Etkili Sürdürülebilir Yönetimi Gösterme faaliyetini yerine getirmeye başlamasına yardımcı olmayı amaçlamaktadır.

Birçok otel şirketi ile on yılı aşkın deneyime sahip lider bir sürdürülebilirlik danışmanlığı ve araştırma şirketi olan Greenview, GSTC'nin Oteller için Sektör Kriterleri ile uyumu desteklemek için bir Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi (SMS)'nin geliştirilmesi ve uygulanmasında otelleri desteklemek için bu rehber belgeyi hazırlamıştır.

Bu Kılavuz, bir SMS'nin bir otel işletmesinde nasıl uygulanması gerektiğine ilişkin bir genel bakış sağlamak için tasarlanmıştır; bu, bir otel portföyünü kapsayacak şekilde uyarlanabilir ve geliştirilebilir.

Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi (SMS), otelin Genel Müdürü'nü, departman başkanlarını, amirlerini ve her düzeyindeki personeli içermektedir. İyi geliştirilmiş bir SMS'de, neredeyse tüm personel bir şekilde dahil edilir ve birçok personel, konuların kapsanmasını sağlamak için görevler ve sorumluluklar belirlemiştir.

Bu Rehberi kimler kullanmalıdır?

Bu kılavuz, Genel Müdür / GM Yardımcısı, Otel Müdürü, belirlenen sürdürülebilirlik koordinatörü, sürdürülebilirlik grubu üyeleri ve Mühendislik Direktörü dahil olmak üzere sürdürülebilirlik yönetim sisteminin hazırlanmasında ve uygulanmasında yer alan kilit taraflara yöneliktir. Sistemin birçok işlevler arası bileşeni koordine etmek ve izlemekten sorumlu olan atanmış sürdürülebilirlik koordinatörü, tüm temel SMS kurulum bilgilerini buradan edinebilir. Planlamadan fiili uygulamaya kadar, SMS'de gerekli olan unsurlar tek tek kısaca tartışılmaktadır. Kullanıcıların pratikte nasıl uygulanacağını anlamalarını kolaylaştırmak için örnekler verilmiştir.

Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi (SMS) nedir?

- Genel olarak, bir SMS, riskleri belirlemek, ilgili yönetimi özetlemek ve çevresel, sosyal, kültürel, ekonomik, kalite, insan hakları, sağlık ve güvenlik konularına ilişkin performansı izlemek ve belgelemek için kullanılır.
- GSTC'nin Oteller için Sektör Kriterleri durumunda, SMS, konaklama yerinin operatörüyle ve bazı durumlarda, belirlenen risklerin ve ilgili krizlerin yönetilmesini ve kontrol edilmesini içerdiği durumlarda işletme sahibi ile ilgilidir. Düzenli izleme yoluyla SMS, sürdürülebilirlik performansında sürekli iyileştirme için bir platform oluşturur. En önemlisi, SMS ve ilgili tüm bilgilerin açıkça belgelendirilmesi gerekir (ve yalnızca GSTC sertifikasyonu için üçüncü taraf denetimi için değil, devam eden SMS sürecinin bir parçası olarak).
- SMS bir yazılım değildir: sürekli olarak daha iyisini yapma sürecidir. Bir kısmı için Standart İşletim Prosedürleri (SİP'ler), eğitim, şablonlar ve yazılım (Greenview Portalı gibi) içerebilir, ancak genel olarak devam eden sürecin ve iyi yönetimin bir parçası olmalıdır. En önemlisi bir SMS, sürdürülebilir kalkınmayla ilgili konular değişmeye devam ettikçe zaman içinde iyileştirilmesi gerekecektir.

Bir otelde SMS nasıl uygulanır ?

- İyi uygulamada, SMS, bir otelin sürdürülebilirlik performansı ile ilgili farklı yönleri yönetmek için **uygun maliyetli** ve **organize** bir yaklaşımdır ve misafirlerinden, çalışanlarından ve yerel topluluklardan beklentileri karşılamalıdır.
- Bu kılavuz, SMS'yi, her boyut, tür veya sektördeki herhangi bir kuruluşa uygulanabilen, iyi geliştirilmiş ISO 14001 çevre yönetim sistemi (ÇYS) için ortak olan *Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al* yaklaşımını kullanarak yapılandırır. GSTC'nin SMS gereksinimleri, yalnızca çevresel yönlerden sosyal ve ekonomik yönler de dahil olmak üzere tüm sürdürülebilirlik yönlerine kadar kapsanan konuların bir genişlemesi olarak görülebilir ve kural olarak bir otelin gerçeklerine göre uyarlanabilmelidir.
- Oteller, SMS'lerini GSTC Kriterleri ile uyumlu hale getirmek için *Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al*ı adım adım takip edebilir.

PLAN

Plan adımı, otelin hangi sorunları yöneteceği, bunları nasıl yöneteceği ve kimin sorumlu olacağıyla ilgili yapıyı kurduğu yordur.

1

Sürdürülebilirlik grubunu, komitesini veya "yeşil ekibi" kurun. Bu resmi ve ilgili bir grup olabilir veya toplu olarak grubu oluşturan SMS'de kapsanan her alandan sorumlu olanlardan oluşan bir grup olabilir. Eylemleri, rolleri ve sorumlulukları ana hatlarıyla belirtilmelidir. İdeal olarak, bu grup oteldeki tüm işlevsel departmanlardan temsil edilmeli ve üst düzey departman başkanları, amirler / koordinatörler ve hatta hat düzeyindeki personelden oluşmalı ve belirli iş fonksiyonlarına ve organizasyon şemasına bağlı olmalıdır. Devir veya personelin pozisyon değiştirmesi durumunda sürekliliği sağlamak. Ekibi yönetmek veya yönetmek için, sürdürülebilirlik grubundaki bir kişi, sistemi belgelemek ve genellikle **Sürdürülebilirlik Şampiyonu** olarak adlandırılan çeşitli çabalara liderlik etmek için Tek Sorumluluk Noktası (SPA) olarak belirtilmelidir. Bu kişi özel bir pozisyon veya mevcut bir pozisyonun kısmi rolü veya konu hakkında tutkulu ve sisteme adanmış bir kişi için gerekli zaman ve kaynaklarla güçlendirilmiş bir gönüllü olabilir. Sürdürülebilirlik Şampiyonu, SMS'nin ilerlemesini İcra Komitesi toplantıları veya diğer durumlarda Üst Yönetime bildirmekten de sorumlu olacaktır. SMS grubu üyelerinin, özellikle Sürdürülebilirlik Şampiyonunun rolleri ve sorumlulukları, kuruluş içinde notlar, e-postalar, haber bültenleri, intranet ve toplantılar gibi iç iletişim kanalları aracılığıyla duyurulmalıdır.

2

Ekip kurulduktan sonraki adım, yönetilmesi gereken konuları tanımlamaktır. Bu sorunlar, GSTC Kriterlerine göre sertifikasyon için gereken aşağıdaki kategorilerden ve alanlardan birine girecektir:






- Çevresel (ör. Enerji verimliliği)
- Sosyal (ör. Toplum bağlantıları)
- Kültürel (ör. Kültürel mirası desteklemek)
- Ekonomik (ör. Yerel işletmeleri desteklemek)
- Kalite (ör. Müşteri memnuniyeti)

Yukarıdakiler, GSTC için temel başlıklardır, ancak her birinin nüansları ve uygulanabilirliği otelin türüne, konumuna ve müşteri segmentasyonuna bağlı olacaktır. Belirli sorunları daha ayrıntılı olarak tanımlamak ve bunların otelle ilişkisini ve önemini anlamak için aşağıdakiler dahil belirli eylemler gerçekleştirilebilir:

- Düzenleyici riskler, su riski, iklim riski, sosyoekonomik risk, biyoçeşitlilik, politik risk, sektördeki en iyi uygulama karşılaştırması ve performans kıyaslaması dahil olmak üzere ele alınacak önemli sürdürülebilirlik konularını belirlemek için farklı sorunların olasılığına ve ciddiyetine dayalı bir risk değerlendirmesi yapın. . Örneğin, Çin'in Şangay kentindeki otellerin, müşteriler istemedikçe, yetkililer tarafından tek kullanımlık tuvalet malzemeleri sunmayı bırakmaları istenmektedir; bu nedenle, tek kullanımlık plastik tuvalet malzemelerinin sunulması, yönetilmesi gereken yüksek riskli bir sorun olacaktır.
- Geçerli tüm yerel, ulusal ve uluslararası mevzuat ve düzenlemelere uygunluğu kontrol edin - yasal kayıt açısından tüm geçerli yasal gerekliliklerin güncel bir listesini oluşturmak, düzenli olarak gözden geçirmek ve güncel tutmak için uygun kişi / ekip belirleyin. Uyum durumunun farkında olun.
- Yerel varış noktanızın otel birliklerine ve girişimlerine bakın. Başlıca sürdürülebilirlik konularına ilişkin rehberin yanı sıra otelleri veya misafirleri etkileyen önemli konulardaki herhangi bir işbirliği veya forum da ele alınmalıdır.
- Enerji verimliliği, iş sağlığı ve güvenliği endişeleri, tek kullanımlık plastik pipetleri ortadan kaldırma gibi otellerin sürdürülebilirlik performansına ilişkin beklentilerini anlamak için çalışanlardan ve misafirlerden girdi isteyin. Geri bildirimleri, sürdürülebilirlik grubu üyeleri ve müşteri anketleri aracılığıyla toplanabilir.

Otelin konumuna ve türüne bağlı olarak, bazı konular diğerlerinden daha önemli olacaktır. Su kıtlığının ciddi bir sorun olduğu bölgelerde, su yönetilmesi gereken önemli bir konu olacaktır. Bir şehir merkezindeki bir şehir oteli için, yerli hakları, arazi hakları, suya erişim ve yasa dışı yaban hayatı ve eser ticareti gibi konular ilgili olmayabilir, ancak yerel ekonomiler ve enerji verimliliği özellikle önemli olabilir.

Temel olarak, aşağıdaki alanların muhtemelen bir otelde yönetilmesi ve incelenmesi gerekecektir:

Kategori	Konular/ Unsurlar
 Çevresel	İklim değişikliği riskleri Çevresel satın alma Verimli bina ve altyapı Enerji tasarrufu Su tasarrufu Sera gazı emisyonları Daha temiz ulaşım Atık su Katı atık Zararlı maddeler (ör. Böcek ilaçları, boyalar, temizlik malzemeleri) Biyoçeşitliliğin korunması ve muhafazası İstilacı türlerden kaçınma Yaban hayatı etkileşimi, hasat ve ticareti Hayvan refahı Kirlilik izleme ve en aza indirme
 Sosyal	Sağlık ve güvenlik Eşit fırsat Taciz ve sömürü önleme Düzgün iş Çalışan ödemesi Çalışan memnuniyeti ve geri bildirim Personel eğitimi ve kariyer gelişimi Ulaşılabilirlik Topluluk desteği (hem aynı hem de nakit) Yerel topluluklar üzerindeki etkisi Destinasyon katılımı (ör. Yerel topluluklar, STK'lar ve diğer kuruluşlarla ortaklık)
 Kültürel	Kültürel alanlara ve yerli topluluklara turist ziyaretleri Kültürel mirasın korunması Kültürel mirasın sunulması Eserlerin kullanımı
 Ekonomik	Toprak, su ve mülkiyet hakları Yerel istihdam Yerel satın alma, yerel tedarik Yerel girişimcilere destek
 Kalite	Yasal uyum Müşteri memnuniyeti Ziyaretçi güvenliği Düzenli sürdürülebilirlik performans raporlaması ve iletişimi Doğru tanıtım

Hala nasıl yapılacağından emin değil misiniz? Greenview tarafından sağlanan [Sürdürülebilirlik Kıyaslaması, Risk ve Fırsatlar Değerlendirmesi](#) gibi risk değerlendirme hizmetleri sunan danışmanlık firmaları vardır.

Bir sonraki adım, bu sorunları yönetmek için sürdürülebilirlik politikalarını, eylemlerini ve prosedürlerini oluşturmak ve ilgili tüm destekleyici belgelerin dosyalanmış ve güncelleme için hazır olmasını sağlamaktır.

- GSTC'nin Oteller için Endüstri Kriterleri'nde öngörülen **ortak politikalar** arasında genel bir sürdürülebilirlik politikası, çevresel satın alma politikası ve taciz ve sömürü önleme konularını kapsayan insan hakları politikası bulunmaktadır. Politikalar, Genel Müdür tarafından tanımlanmalı ve onaylanmalıdır. Sürdürülebilirlik politikalarında rehberlik referansı Greenview Portal'da bulunabilir.
 - o Sürdürülebilirlik politikası: Çevresel ve sosyal açıdan sorumlu operasyonları teşvik etmek için tasarlanmış uygulamalara ve standartlara olan bağlılığınızı ana hatlarıyla belirtin. SMS'nin temelidir (kriter A3).
 - o Çevresel satın alma politikası: Satın alma sırasında çevresel hususları dahil etme stratejinizi ve taahhüdünüzü ana hatlarıyla belirtin (kriter D1.1).
 - o İnsan hakları politikası: insan haklarının farklı yönlerine saygı gösterme konusundaki kurumsal bağlılığınızı ana hatlarıyla belirtin, özellikle sömürü ve tacize karşı taahhüt. İnsan Kaynakları Departmanı kapsamındaki politikalardan biri olmalıdır (kriter B5).
- **Ortak prosedürler**, sürdürülebilirlik süreçlerini kontrol etmek ve ilerlemeyi izlemek için adım adım talimatlardır; sürdürülebilir satın alma prosedürleri, temizlik ve yiyecek-içecek departmanlarında atık bertaraf prosedürleri, kamu hizmeti bakım prosedürü, tedarikçi değerlendirme prosedürü, yeşil ofis prosedürü, iç denetim prosedürü, izleme, ve kayıt prosedürü. Prosedürler taslak haline getirilmeli ve standart çalışma prosedürlerinin bir parçasını oluşturmalı, böylece açık adımlar, personel hesap verebilirliği ve kendi aralıkları dahilinde gerçekleştirildiğini belgelemek için mekanizmalara sahip olmaları sağlanmalıdır.

Greenview Portalı, GSTC Tarafından Tanınan bir Sistem olarak, uygulama aşamasında çeşitli prosedürlerin uygulanması için adım adım bir prosedürü özetleyerek planlama aşamasını destekler, bu, Greenview Portalı içinde yapılabilir. Bunlar şunları içerir:

- o enerji, su, atık ve karbon emisyonlarının sürekli izlenmesi;
- o kamu hizmeti tüketimini azaltan projelerin sürekli izlenmesi ve günlüğe kaydedilmesi;
- o topluluğun ve hayırseverlik faaliyetlerinin sürekli olarak izlenmesi ve kaydedilmesi;
- o verimliliği ve toplum yararını artırmaya yönelik eylemler hakkında rehberlik;
- o risk değerlendirmesi ve kriz yönetimi prosedürü hakkında rehberlik;
- o sorumlu tedarik süreçleri hakkında rehberlik;
- o yerel kaynak bulma süreçleri hakkında rehberlik; ve
- o yeşil temizlik ürünleri ve entegre zararlı yönetimi prosedürleri hakkında rehberlik.

En önemlisi, otelin harici bir denetim firmasından sertifika almak için SMS'nin GSTC'ye uygun olarak hazır ve çalışır durumda olduğunu göstermesi gerekecektir. Bu, komite toplantılarının, risk değerlendirme kontrol listelerinin, politikaların ve prosedürlerin gözden geçirilmesi ve onaylarının yürütüldüğü ve diğer kanıtların bu sistemin bir parçası olarak en azından yıllık olarak toplanması ve dosyalanması gerektiği anlamına gelir.

SMS'nin otelde nasıl oluşturulduğunu ve uygulandığını net bir şekilde özetlemek için, "ana belge" olarak bir SMS El Kitabı oluşturulmalıdır. Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem AI yaklaşımı ve yapısının ardından, SMS El Kitabı sürdürülebilirlik konularının otel tarafından nasıl yönetildiğini açıklamak için tasarlanmıştır. Farklı iş fonksiyonlarının rolleri, yetkileri ve sorumlulukları, sürdürülebilirlik politikaları, farklı uygulama prosedürleri ve talimatlarının uygulanması ve kullanılması, hepsinin kapsanması gerekir.

Genel olarak, bu Plan adımı, *Yap adımını* gerçekleştirmek için yapıyı, prosedürleri ve ekip rollerini belirler.

YAP

Yapma adımı, otelin Plan adımında yapması gerektiğini söylediği şeyleri gerçekleştirdiği ve buna göre belgelediği, böylece bir sonraki adımda "yapmanın" gözden geçirilebileceği yerdir.

1

GM / AGM için ilk adım, SMS'nin uygulanması için yeterli kaynakların mevcut olmasını sağlamaktır. Böylelikle, SMS ile ilgili eylemleri gerçekleştirmekle görevli personele, bunu yapmak için patronları tarafından zaman verilir; ve herhangi bir maliyet söz konusu ise, bunlar da uygun şekilde bütçelendirilir.

2

Planlama aşamasında belirlenen temel sürdürülebilirlik konularına dayanarak, bu sorunları yönetmek ve etkileri azaltmak için sürdürülebilirlik uygulamalarını mevcut marka standartlarına, SOP'lara ve talimatlara entegre edin. Dahili katılımı artırmak için uygulama öncesinde ilgili departmanlarla ileri düzeyde istişare ve iletişim yapılmalıdır. Örneğin, mutfakta Standart Çalışma Prosedürünün bir parçası olarak atık ayırma koymak, atık toplama ve ayırma akışını değiştirecektir; bu, fazladan kutu satın almayı veya çöp kutularının yerleştirilmesini içerebilecek; veya Personel El Kitabına tacizle mücadele politikasının eklenmesi, İK ve hatta Hukuk Departmanının girdisine ve onayına ihtiyaç duyacaktır; veya kağıt satın alınımının normal kağıttan Orman Yönetim Konseyi'ne (FSC) dönüştürülmesi - Sertifikalı kağıt, tüm otel / otel şirketini etkileyecek marka standardının değiştirilmesini içerecektir.

3

Sürdürülebilirlik yönetim sisteminin etkinliğine katkıları konusunda personelin farkındalığını artırmak için sürdürülebilirlikle ilgili eğitimler düzenleyin / uygulayın. Örneğin, otelin SMS'sinin genel tanıtımı, personel oryantasyonunun bir parçası olmalıdır.

4

Sürdürülebilirlik girişimlerini çeşitli platformlar aracılığıyla misafirler, iş ortakları, topluluk, mal sahipleri dahil olmak üzere harici ilgili taraflara bildirmek ve iletmek için şeffaf olun. Örneğin, otel web sayfası, oda içi medya, işaretler vb. Bunun da GSTC Kriterlerinin (kriter A3: Raporlama ve İletişim) bir kriter gerekliliği olduğunu unutmayın.

5

Konukları ve iş ortaklarını otelin sürdürülebilirlik çabalarına katılmaları için motive etmenin yollarını belirleyin. Örneğin, Tedarikçinin Davranış Kuralları sözleşme şartlarının bir parçası haline gelir ve konuklar su tasarrufu için çarşafı ve havluları yeniden kullanmaya davet edilir.

6

Çevresel, sosyal, insan hakları, sağlık ve güvenlik performansı dahil olmak üzere sürdürülebilirlik performans göstergelerini SOP'larda ve talimatlarda açıkça tanımlanan personel tarafından tanımlanan aralıklara göre izleyin, ölçün ve kaydedin.

- Tüm bir otel mülkünde ve bir portföy için Greenview Portalı aracılığıyla gerçek zamanlı olarak izlenebilen ortak çevresel göstergeler:
 - o Enerji tüketimi toplamı ve yoğunluğu
 - o Kaplanan oda başına kullanılan su tüketimi toplamı ve yoğunluğu
 - o Sera gazı emisyonlarının toplamı ve yoğunluğu
 - o Toplam ve yoğunluk olarak üretilen, bertaraf edilen ve yönlendirilen katı atık miktarı
 - o Verimlilik için yatırımlar ve elde edilen maliyet ve tüketimde tasarruf
- Çoğu Greenview Portalı aracılığıyla doğrudan veya dolaylı olarak izlenebilen ortak operasyonel ve sosyal göstergeler şunları içerir:
 - o Sarf ve tek kullanımlık malların satın alınması ve kullanılması
 - o Yerel topluluktaki istihdamın yüzdesi
 - o Topluma bağışlar (aynı ve nakit dahil)

KONTROL

Kontrol adımı, otelin SMS'nin uygulanmasının etkililiğini izlediği, değerlendirdiği adımdır. İç performansla sınırlı değildir, aynı zamanda dış taraflardan gelen geri bildirimleri de içerir.

Kontrol adımının temel yönleri şunları içerir:

- 1** İç izleme ve denetim - SMS altında tanımlanan prosedürler ve talimatlara uygunluğun kontrol edilmesi için izlenecek unsurların listelenmesi. Oteller, mevcut iç denetim ekibi üyelerinin departmanlar arası denetimlerin yapılmasına yardımcı olabilmesi için, öge listesini mevcut kalite güvence denetim kontrol listelerine entegre etmeyi düşünebilir. Diğer bir seçenek, SMS gerekliliklerine uygunluğu kontrol etmek için SMS Komitesi üyeleri tarafından düzenli iç denetimler gerçekleştirmektir. Denetimde kimin ne yapacağı, SMS belgelerinde de tanımlanmalıdır. Örnek sorular:
 - Enerji, su ve atık performansı üç ayda bir izlendi ve gözden geçirildi mi? Kayıt var mı?
 - Ön saflardaki çalışanlar günlük işleri yerine getirirken tanımlanmış prosedürleri takip ediyor mu? Örneğin, temizlik görevlileri sahada atık ayrımı yapmak için prosedürleri izlediler mi?
 - Enerji tasarruflu ekipman değiştirme için Mühendislik Departmanından temin ediliyor mu?
 - Çevre izinleri güncel ve geçerli mi, yani sona erme tarihi içinde mi?
 - Personel eğitimleri yapıldı mı? Katılım listeleri mevcut mu?
 - Çalışanlara yerel yargı yetkisi gerekliliklerine göre en az bir geçim ücreti ödeniyor mu?
 - Hayır kurumuna / topluluğa yapılan aynı ve nakdi bağışlar kaydedildi mi?
 - Geçerli yasal gerekliliklerin listesi dosyalanmış ve güncellenmiş mi?
 - Sürdürülebilirlik Komitesi toplantı tutanakları mevcut mu?
- 2** **Yönetim Değerlendirmesi** - Üst yönetim (yani GM / AGM ve / veya İcra Komitesi) sürdürülebilirlik hedeflerine yönelik ilerlemeyi gözden geçirir ve SMS'yi denetlemek için belirlenen grup aracılığıyla eylem planlarının etkinliğini değerlendirir. Sürekli iyileştirmeyi teşvik etmek için daha fazla sürdürülebilirlik eylem planları da daha sonra uygulanmak üzere tanımlanmalıdır. Toplantı tutanakları ve eylem planları belgelenmelidir.
- 3** **Geri Bildirim Toplama** - Müşteri memnuniyeti, şikayet, İhbar Politikası vb. Dahil olmak üzere otelin paydaşlar üzerindeki etkilerinin etkin bir şekilde izlenmesi ve değerlendirilmesi için dahili ve harici bir geri bildirim toplama sisteminin sürdürülmesi. Ortak geri bildirim toplama platformları:
 - Müşteri Memnuniyeti Anketi
 - Çalışan anketi
 - Şikayet bildirim
 - Bilgi uçurma-ihbarTüm geri bildirimler ve yanıtlar da belgelenmelidir.

ÖNLEM AL

Önem al adımı, otelin Kontrol aşamasında tespit edilen bulgulara ve sorunlara tepki verdiği yerdir.

Herhangi bir uygunsuzluk meydana gelirse,

- Hemen kontrol etmek ve düzeltmek için harekete geçin.
- "Bu neden oldu? Ne yanlış gitti? Prosedürdeki eksiklik mi yoksa insan faktörü yüzünden mi? Uygunsuzluğun nedenlerini ortadan kaldırmak için süreci nasıl iyileştirebiliriz?"

Kontrol adımı sırasında, yeni fırsatlar veya fikirler veya belirlenen operasyonlarda, risklerde veya kriterlerde veya mevzuatta değişiklikler varsa, SMS prosedürlerinin gerçek iş operasyonu ile eşleşmesini sağlamak için SMS'nin karşılık gelen bir güncellemesi gereklidir. SMS'yi iyileştirmek için bu proaktif eylemleri gerçekleştirmek, planla-uygula-kontrol et-harekete geç döngüsünü kolaylaştırır, böylece Eylemden sonra tekrar Plan gelir.

Tesiste SMS Uygulaması

SMS'yi kurmak için, otelin üst yönetimi programa (ve GSTC'ye) göre liderlik ve bağlılık göstermelidir. Üst yönetim, otelin Genel Müdürü (GM), Otel Müdürü (OM) ve İcra Kurulu üyelerini ifade eder ve ayrı bir tarafa aitse, potansiyel olarak mal sahibinin varlık yöneticisini dahil edebilir. SMS'nin sağlam bir şekilde uygulanması için otel şunları yapmalıdır:

1

SMS yönetim yapısını kurun, ilk olarak SMS'nin uygulanmasının gözden geçirilmesinden ve izlenmesinden sorumlu olacak sürdürülebilirlik grubunu kurun.

2

GM'yi bir sürdürülebilirlik grubu üyesi olarak dahil edin veya alternatif olarak GM'nin her yıl çoğu sürdürülebilirlik grubu toplantısına katılmasını sağlayın.

3

Otelin sürdürülebilirlik yönetim sistemini koordine etmek ve yönetmekle sorumlu olacak **bir Sürdürülebilirlik Şampiyonu atayın**. Üst Yönetim, Sürdürülebilirlik Şampiyonu olmak için ilgi çekici bir kişisel karaktere sahip, sürdürülebilirlik konusunda tutkulu bir orta düzey yönetici kadrosu belirleyebilir.

4

SMS sürdürülebilirlik grubu üyelerinin ve atanan rollerin toplu olarak aşağıdakilerden sorumlu olduğundan emin olun:

- Mülkün sürdürülebilirlik çabalarını şirketinizin politikaları ve hedefleriyle uyumlu bir şekilde yönetmek.
- Sürdürülebilirlik eğilimleri ve çevresel, sosyal ve kurumsal yönetimle ilgili tüm geçerli mevzuat hakkında farkındalık geliştirmek.
- Personeli ve konukları tesisin sürdürülebilirlik çabalarına katılmaya motive etmek.
- Kardeş mülklerle en iyi uygulamaların değişimi.
- Sürdürülebilirlik raporlaması ve diğer sürdürülebilirlik iletişim çabaları amacıyla sürdürülebilirlikle ilgili verilerin doğru kayıtlarının tutulması.
- Personel ve misafirlerin katılımı için çevre, toplum ve programlar dahil olmak üzere anlamlı ve etkili sürdürülebilirlik girişimlerinin belirlenmesi.
- Mülkün katılımı için anlamlı ve etkili sürdürülebilirlikle ilgili ortaklıkların belirlenmesi.
- Devir ve mülk ekiplerinin değiştirilmesi durumunda ek veya yeni SMS grubu üyelerini işe alma.

5

Sürdürülebilirlik hedeflerine ve amaçlarına yönelik ilerlemeyi gözden geçirmek için sürdürülebilirlik grubuyla, örneğin üç ayda bir / iki yılda bir olmak üzere **düzenli toplantılar yapın** ve ayrıca ekibi motive etmenin ve ilerlemeyi tanımanın yollarını arayın.

Dokümantasyon

Otel, uygun, yeterli ve sağlam bir SMS'nin mevcut olmasını sağlamak için yeterli bir şekilde dokümante edilmiş bilgi oluşturmalı ve muhafaza etmelidir.

- SMS ile ilgili tüm belgelerin adını, kullanımını ve durumunu listeleyen bir **ana envanter** geliştirilmelidir.
- Sağlam yönetim kolaylığı için **merkezi bir dokümantasyon depolama konumu** ayarlanmalıdır. Bu, bir mülkte veya kurumsal sunucuda olabilir ve insanların fiziksel belgelere ihtiyaç duyduğu (ancak yazdırmadan önce düşünün!) Devam eden otel operasyonları gerçeğinde yararlı olduğu yerlerde fiziksel belgelerle birlikte elektronik olmalıdır. Depo daha sonra envanteri takip etmelidir, örneğin dizin içindeki klasörleri numaralandırma ve adlandırma, böylece ekip ve denetçiler referans verilen belgeleri kolayca bulabilir ve ilgili dosyaların oraya rutin olarak doğru bir şekilde yerleştirilmesini sağlayabilir.
- Belgeler, otelin yasal uyum durumunu destekleyebilecek **sürdürülebilirlik politikalarını, sürdürülebilirlik prosedürlerini, talimatları, lisansları, izinleri ve ilgili kayıtları** içerir. Kullanıcılar tarafından erişim ve kullanım için yalnızca en son sürüm mevcut olmalıdır. Eski versiyonlar elde edilmelidir. Örnekler:
 - o Sürdürülebilirlik politikaları: Sürdürülebilirlik Politikası, Çevresel Satın Alma Politikası vb.
 - o Sürdürülebilirlik prosedürleri: Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü, Atık Ayırma ve Bertaraf Prosedürleri, Konuk Odası Prosedürü vb.
 - o Talimatlar: Temizlik Deterjanı Kullanım Talimatı, Zirai İlaç Uygulama Talimatı, vb.
 - o Lisanslar ve İzinler: İnşaat Ruhsatı, Atıksu Deşarj İzni, Gıda Üretim İzni, Otel İşletme Ruhsatı, vb.
 - o Kayıtlar: Su faturaları, elektrik faturaları, atık su izleme kayıtları vb.

BİR SONRAKİ SEVİYEYE HAZIR MISINIZ?

GSTC Kriterleri için sertifikasyon yolculuğunuza başlarken, SMS bel kemiğiniz olacaktır. SMS kurulumuna baktıktan ve daha fazla kaynak ve araç aradıktan sonra, herkesin bu yolculuğu daha kolay takip etmesini sağlamak için **Greenview Portal**'ı bir yazılım olarak inceleyebilirsiniz.

GREENVIEW HAKKINDA

Greenview, konaklama ve turizm sektörü için dünyanın önde gelen sürdürülebilirlik programları ve veri yönetimi sağlayıcısıdır. Şirketleri, kârlılığını artırmak, verileri düzenlemek, trendlerin önüne geçmek ve paydaşlar için etkili iletişim sağlamak için kurumsal sorumluluklarını ve sürdürülebilirlik platformlarını tasarlama, uygulama ve izleme konusunda destekliyoruz. Merkezi Singapur'da bulunan ve 8 ülkede bulunan küresel bir uzman ekibiyle, konaklama sektörünün en büyük işbirliğine dayalı sürdürülebilirlik girişimlerini yönetiyor ve müşterilerimize üç faaliyet sütununda değer katmak için bu ağına gücünden yararlanıyoruz:



1 Kurumsal danışmanlık



2 Greenview portal yazılımı



3 İşbirliğine dayalı girişimler

GREENVIEW DANIŞMANLIK & DANIŞMA HİZMETLERİ

Sürdürülebilirliğin tüm yelpazesinde ihtiyaçlarınızı desteklemek için Fortune 200'den butik otel şirketlerine kadar her büyüklükteki şirketle çalışıyoruz. Otelcilik ve turizm sektöründe uzmanız ve ilgili tavsiyeler ve etkili programlar sunuyoruz.



Strateji ve Program Geliştirme

Bir kurumsal sorumluluk programını oluşturmak veya yükseltmekle görevlendirildiniz. Sizi tüm Çevresel, Sosyal ve Yönetişim (ESG) alanlarındaki eğilimler ve en iyi uygulamalar konusunda yönlendiriyoruz ve paydaşları dahil etmek, konulara yaklaşmak, dahili komitenizi oluşturmak ve programlar geliştirmek için bir strateji geliştirmenize yardımcı oluyoruz.



Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporlaması

Yaklaşımınızı, programlarınızı ve performansınızı tüm çevresel, sosyal ve yönetim boyutlarında güvenilir bir şekilde iletmeniz gerekir. Raporlama, taslak oluşturma ve Küresel Raporlama Girişimleri (GRI) raporlarınızı Küresel Gayrimenkul Sürdürülebilirlik Karşılaştırması (GRESB) ve Karbon Saydamlık Projesi (CDP) yanıtları dahil olmak üzere tüm süreci, beraberindeki tüm hesaplamalar ve dokümantasyonla karşılıyoruz.



Şirket Programları

Otel şirketlerinin yeşil toplantılar, tek kullanımlık plastik azaltma, gıda atığı yönetimi, modern kölelik eğitimi, sorumlu kaynak kullanımı ve daha fazlasını içeren programlar geliştirmesine ve yaygınlaştırmasına yardımcı oluyoruz. Ayrıca, önemli programların çevresel etkileri ile ilgili Maliyet-Fayda Analizi (CBA) ve Yaşam Döngüsü Değerlendirmesi (LCA) gibi hizmetler de sunuyoruz.



Hesaplamalar ve Veri Yönetimi

Çeşitli BM Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri ile ilgili karbon hesaplama, sera gazı envanterleri, izleme ve hedeflerin analizi her zaman verilerle çalışmayı gerektirir. Veri analizini kolaylaştırarak ve her türden sürdürülebilirlik verilerini ve içeriğini izlemek, ölçmek ve raporlamak için araçlar sağlayarak size zaman ve para kazandırabiliriz.



Hedef Belirleme

İyi kurumsal sorumluluğun ölçütü, "hedefler belirlediniz mi?" Sorusuyla başlar. Bunlar karbon emisyonlarının azaltılması, enerji ve su azaltımı ve sosyal odaklı hedefleri içerebilir. Bilime Dayalı Hedefler de dahil olmak üzere ilgili hedeflere ve hedeflere göre ilerlemenizi belirlemenize ve izlemenize yardımcı olmak için danışmanlık altyapısı, analitik adımlar ve veri yönetimi sağlıyoruz.



Kıyaslama

Şirketiniz, kurumsal platformunuz, mülkünüz, mekanınız veya portföyünüz emsalleriniz ve rakiplerinizle nasıl karşılaştırılır? Ortak uygulamalarda gecikiyor musunuz? En iyi uygulamalarla eşit düzeyde mi? Yenilikle liderlik mi ediyorsunuz? Güçlü yönlerinizi ve boşluklarınızı anlamak için sizi standartlara, meslektaşlarınıza veya başkalarına göre değerlendirmek için özelleştirilmiş çalışmalar yürütebiliriz.



Kıyaslama Riski ve Fırsat Değerlendirmesi

İklim değişikliği ve kaynaklarla ilgili fiziksel ve düzenleyici riskler, risk yönetimi tartışmalarının ve durum tespitinin büyük bir parçasıdır. Çeşitli ESG konularını kapsayan su, biyolojik çeşitlilik ve yeşil politikalarla ilgili alanlar için portföy çapında ve bireysel risk değerlendirmeleri sağlıyoruz.



Sıralamalar

DJSI yapmak veya ISS, MSCI, Sustain Analytics, Bloomberg ESG, JUST Capital veya birçok sıralama kuruluşunda puanlarınızı yükseltmek istiyorsunuz. Puanları artırmak ve süreci kolaylaştırmak için tam olarak ne yapılması gerektiğini biliyoruz.



Yatırımcı Talepleri ve Yıllık Başvurular

Yatırımcılarınızdan biri veya varlık yöneticileri tarafından bir anketi doldurmanız ve ESG sorunlarına nasıl yaklaştığınıza yanıt vermeniz için bir talep aldınız. Bu taleplere etkili bir şekilde yanıt vermenize yardımcı oluyoruz.

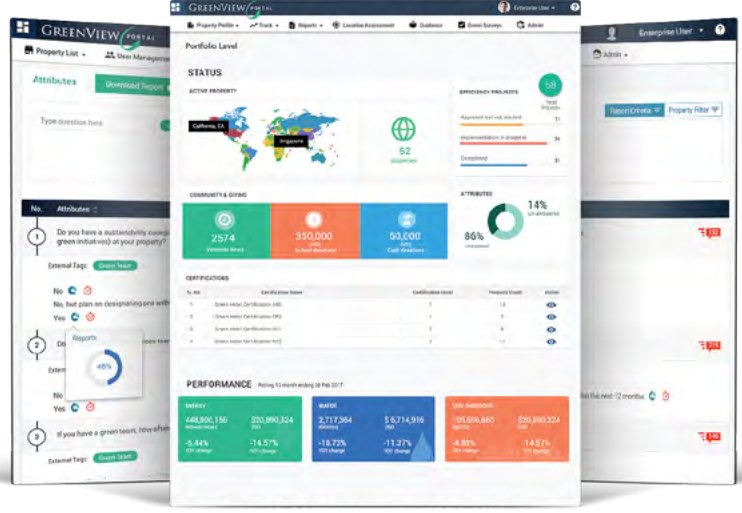
GREENVIEW PORTALI HAKKINDA

Greenview Portal, yeşil şampiyonunuz ve ekibiniz için kapsamlı ancak kullanıcı dostu bir sistem sağlayan, mülkler için özel olarak tasarlanmış, GSTC Tarafından Tanınmış, sağlam bir sürdürülebilirlik yönetimi yazılımıdır. Portal, GSTC sertifikası almaya yönelik tek bir mülk veya mülk portföyünün tamamı için kolay izleme ve raporlama yetenekleri sunarak zamandan tasarruf sağlar ve ilerlemeyi hızlandırır.

Bireysel Mülk Kontrol Paneli



Şirket Gösterge Kontrol Paneli



Tüm sürdürülebilirlik verilerinizi toplamak için tek bir yer

Enerji, su, atık, karbon, sürdürülebilir uygulamalar, verimlilik programları ve topluluk ve bağış dahil olmak üzere tüm sürdürülebilirlik verilerinizi depolayın.



Sürdürülebilir uygulamaların gerçek zamanlı karşılaştırması

Oyunda bir adım önde olmak için rakiplerinize karşı kıyaslama yapın. Trend verileri şehir genelinde, ülke çapında ve dünya çapında büyüyen bir veri kümesiyle mevcuttur.



Eylem odaklı kontrol paneli

Kontrol paneli, sizi güncel tutmak için ilerlemenizin, performansınızın, yapılacak işlerinizin, eksik verilerinizin ve en son trend verilerinizin anlık görüntüsünü sağlar.



Anahtar ölçümlerin otomatik hesaplanması

Mülklerin karbon ayak izi otomatik olarak hesaplanır ve işgal edilen oda başına ve konuk kalışları gibi sektöre özgü temel ölçümler portal aracılığıyla kullanılabilir.



80'den fazla özellik konusunda rehberlik (ve büyüyen)

Sürdürülebilir uygulamalarda herkesin yetkin olmadığını anlıyoruz. Portal, düşük zorluk seviyesinden yüksek zorluk seviyelerine kadar çeşitli sürdürülebilir uygulamalarda bir kaynak kütüphanesi olarak kullanılabilir.



Rahatlıkla takip edin

Verimlilik projelerinizi ve topluluğunuzu ve mülk için hayırseverlik faaliyetlerini ve tüm Sürdürülebilirlik Kalkınma Hedefleri genelinde, birimler ve para birimine göre uyumlu hale getirilmiş bir portföyün tamamını izleyin.



Aynı mülk veya portföy altında sınırsız sayıda kullanıcı

Bir mülkte sürdürülebilir uygulamanın tüm işlevsel alanları kapsadığını anlıyoruz. Bu nedenle, bir mülk, ek ücret ödmeden ön büro, temizlik ve mühendislikten kullanıcılar alabilir.



Karbon raporlama yeteneği

Müşteriye hazır Otel Karbon Ölçüm Girişimi (HCMI) formatında birkaç saniye içinde alınabilen bir çevresel ayak izi raporu talep etmek müşterilerin yaygın bir uygulaması haline geliyor. HCMI, otel konaklamaları ve toplantılarının karbon ayak izinin tutarlı ve şeffaf bir şekilde standartlaştırılmış bir hesaplaması ve iletişimidir.