

RAMADA[®]
BY WYNDHAM
KARACABEY

2025 Yılı

1. Rapor Hakkında

Yerinde ayrıştırmanın önemini , geri dönüşümün otel içerisindeki önemini vermiş olduğumuz eğitimlerde personelimizi 26/10/2025 tarihinde geri dönüşüm ve sürdürülebilir konularında bilgilendirdik. Çevre – Sosyal – Denetim anlamında globalde çevreye duyarlılığımızı arttıracak , insan odaklı bir yönetim sistemi olmakla beraber yaşadığımız dünyaya saygı duyan bu bağlamda farkındalığımızı en üst seviyeye çıkaracak yaptırımları olan bir yönetim sistemidir. RAMADA BY WYNDHAM KARACABEY olarak yönetimimiz , çalışanlarımız, konuklarımız, tedarikçilerimiz ve diğer tüm partnerlerimiz ile paylaşmayı ve böylece bu noktada yaratacağımız farkındalığı arttırarak, ortak hedef ve başarılarla dönüştürebilmeyi amaçlamaktayız. Bu hazırlanan sürdürülebilirlik raporu 2025 yılının on iki (12) ayındaki verileri içermektedir.

MİSYONUMUZ

- Biz, yüksek seviyede misafir memnuniyeti ilkemizden asla vazgeçmeden, çevreye duyarlı ve güler yüzlü hizmetimizle devamlı tavsiye edilen ve yeniden tercih edilen bir tesis olmaktan gurur duyuyoruz.
- İş ve hizmet süreçlerinde standartlaşmayı sağlamak için tüm çalışanlar olarak bu süreçlerin sürekli iyileştirilmesine ve geliştirilmesine katkıda bulunmayı taahhüt ederiz.
- İşletme içerisinde yeni ve yaratıcı fikirlere her zaman önem verir ve bu doğrultuda bunu çalışanlar arasında iletmeye çalışırız.
- En iyi ekip üyelerini istihdam etmeye , geliştirmeye ve system içinde sürekli olarak eğitime odaklanılır.
- Sektörün nitelikle istihdam gücünün çalışmayı çok isteyeceği çalışma ortamı yaratmaya çalışmaktayız.
- Misafir ve çalışan odaklı yönetim anlayışı ile iş verimliliğini arttırmayı hedefleriz.

VİZYONUMUZ

Bir dünya markası olarak, üstün hizmet kalitesi ve çevreye duyarlılığı ile konukların her zaman tercih ettiği örnek bir tesis olmaktır. Lüks otel işletmeciliğini oluşturmak için ;

- Misafir ve tedarikçilerden yoğun ilgi ve talep almak, yüksek imaj ve bilinirlik ile yüksek memnuniyet sağlamak.
- Yenilikçi olmak – sektöre yön vermek ve öncülük etmek.
- Ülkemizin gastronomisine ve Bursa'nın tarihi güzelliklerine özen göstermek , konseptinde ağırlıklı olarak bu unsurlara yer vermek.
- Alanında dünya markası olan hizmet markaları ile stratejik uzun vadeli işbirlikleri kurmak.

DEĞERLERİMİZ

Her zaman gülümseyen, dış ve iç misafir memnuniyetine inanan, çevreye karşı duyarlı ve gereken önlemleri alan, sürekli eğitimle kendini geliştiren, yasaların gerektirdiği şartları uygulayan, mevcut yönetim sistemlerinin verimliliğine inanan etkin şekilde kullanan bir tesisiz.

KALİTE POLİTİKAMIZ

Günümüzde sanayi ve teknolojide olduğu gibi, ekonomi ve sosyal alanlar da da değişim ve gelişim hızla artmaktadır. Bu gelişim ve değişim, alınan ve verilen tüm hizmetlerde "Kalite " anlayışını da beraberinde getirmektedir. Artık misafirler en iyiyi ve kullanışlıyı, en hızlı ve iyi servisi ve hizmeti tercih etmektedir. Misafirlerin memnuniyetini artırmak,

beklentilerini yerine getirmek ve daha iyi bir hizmet sunabilmek için kalite felsefesini benimsemek gerektiğinin bilincindeyiz.

KALİTE VE ÇEVRE POLİTİKAMIZ

Değerlerimizin ışığında;

- Hizmet kalitesini sürekli ölçen ve iyileştiren,
- Misafir memnuniyeti odaklı hizmet veren
- Faaliyetlerinde çevreye etki edecek olumsuzlukları ve tehlikeleri sürekli izleyen, minimize eden ve gerekli önlemleri alan,
- Atık üretimini azaltıp doğal kaynakları etkili bir şekilde kullanmak,
- Tüm personele kalite ve çevre bilincini yayan, eğitimlerle bilgi ve becerilerini artıran,
- Takım çalışması prensibini benimseyen ve böylece sürekli gelişme faaliyetlerine katkıda bulunmalarını sağlayan bir konaklama tesisiyiz.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKAMIZ

RAMADA BY WYNDHAM KARACABEY olarak sahip olduğumuz Kalite, Gıda Güvenliği ve Çevre Yönetim sistemleri gerekliliklerini etkin olarak uygulayan, sürdürülebilirlik uygulamaları ve sürekli iyileştirme yaklaşımını benimseyen, yasal şartları temel alarak sektörde fark yaratan bir kuruluş olmayı amaçlamaktayız.

Tesisimiz kurulduğu günden bu yana çevreye duyarlı bir tesis olmuştur. Bu duyarlılığı devam ettirebilmek için yürürlükte bulunan çevre ile ilgili tüm yasal mevzuat ve idari düzenlemelere uyarız. Atıklarımızın çevresel etkilerini kontrol altında tutarız. Atık ayrıştırma ve geri dönüşüme önem veririz. Katı atıkları ve tehlikeli atıkları çeşitlerine göre yerinde ayrıştırır yasal mevzuatların yönergelerine göre anlaşmalı olduğumuz bertaraf firmalarına teslim ederiz. Böylelikle yeniden değerlendirilerek enerji tasarrufu sağlanmasına ve çevre için tehlike oluşturmalarına engel oluruz. Enerji, yakıt ve su tüketimini azaltmak amacı ile tasarruflu cihazlar kullanır ve kaçakları önlemek için periyodik bakımlar yaptırırız. Çalışanlarımızın çevre konularında bilinçlenmesine ve yerel yönetimlerle işbirliği yaparak çevre koruma projelerine katkıda bulunmaya önem gösteririz. Personelimize ayrımcılık yapmaksızın eşit haklar sağlamaya, motivasyonu arttırmak için aktiviteler düzenlemeye, istek ve şikayetlerini bildirmeleri için imkan sağlamaya, kalite, çevre bilinci ve iş deneyimlerini artırmak için düzenli eğitimler vermeye, yerel ekonominin büyümesine katkıda bulunmak amacı ile iş gücümüzü bölge halkından oluşturmaya önem veririz.

Satın alma politikamız doğrultusunda mümkün oldukça bölgemiz tedarikçilerinden ürün ve hizmet satın almayı, sektörümüzle ilgili yasal mevzuat ve gerekliliklere uymayı, hayır kurumları ve sivil toplum kuruluşlarını desteklemeyi, misafirlerimize yerel kültürümüzden örnekler sunarak ve yöremizdeki tarihi yerler konusunda bilgilendirerek bölge turizminin sürdürülebilirliğine katkıda bulunmayı amaçlarız.

Sivil toplum kuruluşları ve yerel yönetimler ile işbirliği içerisinde olarak bölgemizin tanıtımına katkıda bulunmayı ve bölgemizin sorunlarında çözüm ortağı olmayı, misafirlerimize yerel kültürümüzden örnekler sunarak ve yöremizdeki tarihi yerler konusunda bilgilendirerek bölge turizminin sürdürülebilirliğine katkıda bulunmayı amaçlarız.

Misafirlerimize daha kaliteli hizmet sunabilmek için, istek, beklenti ve ihtiyaçlarını bize bildirmelerini sağlarız. Kaliteyi ölçebilir hale getirerek, verilen hizmetlerle ilgili sürekli iyileştirmenin sağlanması için hedefler belirleyerek kalitenin sürdürülebilirliğini sağlamayı amaçlarız.

Çalışanlarımız, misafirlerimiz, tedarikçilerimiz, ziyaretçilerimiz ve meslek/beceri eğitimi gören öğrencilerimizin sağlık ve güvenliğini korumak için, ilgili tüm yasal mevzuatlara uyarız. İş kazalarını önlemek için eğitim programları ile çalışanlarımızın bilgi ve farkındalıklarının artırılması için çaba gösteririz.

Çocukların her türlü istismara ve zararlı maddelere karşı korunması için çaba gösteririz. Personelimize konu ile ilgili bilinçlendirme eğitimi verir, İnsan Kaynakları Birimimiz tarafından şüpheli durumların yerel yönetimlere bildirilmesini ve olası istismarın önlenmesini sağlarız.

MİSAFİR MEMNUNİYETİ

Sürekli tavsiye edilen ve tekrar tercih edilen bir tesis olmak ancak misafir memnuniyetinde sürdürülebilirliği sağlamakla mümkündür. Bunun için Misafir İlişkileri departmanımız misafirlerimizin tesise ulaştığı andan ayrılıncaya kadar otelin her alanında aktif ve birebir ilişki içinde olmaktadır. Güzel bir konaklama geçirebilmeleri için sorunlarını hızla gidermek ve konakladıkları süre boyunca memnuniyetlerini sağlamak için çaba göstermektedir.

Kazanımlarımız

- Müşteri değil misafir yaklaşımını sadece sözde değil hizmet anlayışımızda benimsememiz ve misafirlerimizi evimizde ağırlar gibi Türk misafirperverliğini hissettirerek ağırlamak en önemli kazanımımızdır.
- Gün boyu devam eden Türk ve Uluslar arası yemeklerle, özel tema geceleri ve alakart mutfaklarımızda sunulan özel yemeklerle misafirlerimizin memnuniyetini en üst seviyede tutmaya gayret ediyoruz.

Misafir Memnuniyeti İzleme ve Ölçme

Günlük olarak girilen misafir istek ve bildirimlerini, Misafir Memnuniyet Anketleri sonuçlarını ve misafir yorumlarını Aylık İyileştirme Toplantılarımızda değerlendiriyoruz ve böylelikle misafirlerimize daha iyi bir hizmet sunabilmeyi amaçlıyoruz.

Misafir memnuniyeti sonuçları Aralık 2025 kadar aşağıdaki gibidir.

Google:	4,8	(5 üzerinden)
ETS	9,5	(10 üzerinden)
Booking:	8	(10 üzerinden)
Tripadvisor	5	(5 üzerinden)

İNSAN KAYNAKLARI

Sürdürülebilir Yönetimin en önemli halkalarından biri olan çalışanlarımız çalışma hayatı, İnsan Kaynakları Müdürlüğümüz öncülüğünde yürütülür. İş etiğimizi çalışma önceliği olarak gören, görev sorumluluklarını yerine

getirirken misafir memnuniyeti odaklı çalışmayı benimseyen, topluma ve çevreye duyarlı genç ve dinamik bir insan kaynakları profili oluşturmak hedeflerimiz arasındadır. İnsan Kaynakları konusunda gerçekleştirdiğimiz sürdürülebilir uygulamalar ile işletmemizi potansiyel çalışanlarımız için cazip hale getirmeye gayret eder hem de mevcut çalışanlarımızın bağlılığını güçlendirecek adımlar atarız. Sunduğumuz eğitim ve gelişim olanakları ve performans değerlendirmelerle çalışanlarımızın mesleki ve bireysel gelişimlerine yardımcı oluruz. Tüm insan kaynakları süreçlerimizde din, dil, cinsiyet, etnik köken ayrımcılığı gözetilmemesini garanti altına alırız. Süreçlerimizde açık pozisyonlara uygun nitelikteki kişilerin görevlendirilmesini bu ayrımcılığı önleyici ilkeler doğrultusunda gerçekleştiririz.

Otelimiz için çalışan bayan- erkek sayımız Tablo 18 - Tesis Personel Bilgileri de mevcuttur.

İçinde bulunduğumuz turizm sektöründe 24 saat hizmet verme zorunluluğundan dolayı çalışma saatleri vardiya sistemine göre belirlenmektedir. Çalışanlarımız işin yoğunluğu ve niteliği nedeni ile fazla çalışma yapabilir. Yapılan fazla çalışmaların ücret ödemesi yasal çerçevede yapılmaktadır. Ücret tespiti ya da değişikliği, pozisyon sınıfı, kişinin deneyimi, eğitimi, yabancı dil bilgisi, piyasanın ücret düzeyi gibi kriterler göz önünde bulundurularak gerçekleştirilir. Her yıl yapılan ücret zamları bölge ortalaması göz önünde tutularak ortalamanın üzerinde belirlenir.

Çalışanlarımız işe başladığından itibaren görev tanımları kendilerine bildirilir. Çalışanlarımız Turizm sektörüne özgü yasal haklar doğrultusunda ücretsiz yemek, servis, konaklama, üniforma ve sağlık hizmeti haklarına sahiptir. Ücretli, ücretsiz, mazeret, doğum, ölüm, süt ve yıllık izin hakları ve kıdem tazminatı hakları kullanılmaktadır.

Personelimiz İnsan Kaynakları departmanımız da 'Çalışan Memnuniyet Anketi' doldurarak görüşlerini özgürce ifade edebilmektedir. (23 personele yapıldı.) Ayrıca istek ve önerilerini yazılı olarak da iletebilirler. Bu anket ve öneri formları İyileştirme Toplantılarında değerlendirmeye alınarak personel sorunlarına, istek ve önerilerine çözümler aranır.

İş Sağlığı ve Güvenliği

Çalışanlarımızın sağlık ve güvenliğini sağlamak için işletmemizin her alanında riskleri belirlemek ve gerekli önlemleri almak için risk analizi yaptırıyoruz. Belirlenen risklere göre genel veya departman içi eğitimler vererek personelimizi risklere karşı bilgilendiririz. Anlaşılmalı olduğumuz İş Sağlığı ve güvenliği firması tarafından her ay yapılan denetimler ve bu denetimler sonucunda hazırlana raporlarla eksiklerimizi tespit ettirir olası iş kazalarını önceden önlemeyi hedefleriz ve gerekli tüm önlemleri alırız. Her departmanın çalışma şartlarına göre belirlenen risklere göre kişisel koruyucu ekipmanları temin eder ve personelimize ücretsiz olarak dağıtırız. Koruyucu ekipmanların kullanımı ve yenilenmesinin takibi departman sorumluları tarafından yapılır.

Eğitim

Şirketimizde misafir memnuniyeti ve hizmette kaliteyi sağlayabilmek için önce eğitim anlayışı vardır. Bünyemize yeni katılan çalışanlarımıza en geç bir hafta içinde işe uyum ve iş başı eğitimleri vererek şirket süreçlerinin tanıtılmasını, pozisyonlarının gerektirdiği mesleki bilgi, tecrübe ve kurum kültürüyle tanışmalarını ve şirket süreçlerine adapte olmalarını sağlarız. Oryantasyon eğitimi, İş sağlığı ve güvenliği eğitimi, Yönetim Sistemleri Eğitimi, Çevre ve Atık yönetimi eğitimi, Mesleki eğitimler, Gıda güvenliği eğitimleri ve Hijyen eğitimleri, Departman içi eğitimler gerçekleştirilmektedir.

2. Tesis Tanıtımı ve Tesis Özellikleri

Türkiye'nin kalbi Bursa Karacabey'de bulunan Bursa-Balıkesir-İstanbul bağlantı yolunda bir tesistir.

RAMADA BY WYNDHAM KARACABEY, misafirlerine kusursuz hizmet sunma anlayışıyla, konforun estetik ile buluştuğu noktada, lüks 82 odasıyla hizmet vermektedir.

3. Sürdürülebilirlik Ekibi

Otel içerisinde Sürdürülebilirlik Ekibi Listesi oluşturulmuştur. Ekip 6 ayda bir olmak üzere toplanır ve bu toplantıda otelde yapılan uygulamalar üzerinden konuşulur. Otel içerisinde yapmış olduğumuz uygulamalar takip edilir. Yeni gelen yönetmelikler hakkında bilgi verilir. Merkez ofisimizden gelen yeni standartlar hakkında fikir paylaşımında bulunulur.

Tablo 6 - Sürdürülebilirlik Ekibi Görev Listesi

ÇEVRESEL ETKİLERİN AZALTILMASI

4.1 ÇEVRE YÖNETİMİ

RAMADA BY WYNDHAM KARACABEY olarak çevre ve çevresel etkileri azaltmak adına çalışmaktayız.

4.2 ATIK YÖNETİMİ

Atık yönetim politikamız ve sürdürülebilirlik ilkelerimiz doğrultusunda atıklarımızın bertarafını sağlarız. Katı atıkları ve tehlikeli atıkları çeşitlerine göre yerinde ayrıştırır yasal mevzuatların yönergelerine göre anlaşmalı olduğumuz bertaraf firmalarına teslim ederiz.

Otelimizde ilk Ocak 2025 – Aralık 2025 ayları arasında çıkan atık miktarı ve Atık Türleri Tablo-13 de belirtilmiştir. Ektedir.

4.3 ENERJİ YÖNETİMİ

Otel enerji yönetimi portalını kullanarak misafirin geceleme başına tüketmiş olduğu enerji formlarını hesaplayıp bir önceki yıla göre karşılaştırabiliyoruz. Otelde gerçekleştirmiş olduğumuz enerji tasarrufu uygulamalarımız ile hedeflerimiz arasında bulunan enerji tüketimimizi en az yüzde 2 oranında azaltmayı hedeflemekteyiz.

Otelimizde ilk Ocak 2025 – Aralık 2025 ayları arasında çıkan enerji miktarı Tablo-10-11-12' de belirtilmiştir.

Tablo – 10-11-12' de : Ocak 2025 – Aralık 2025 ayları arasındaki otel enerji tüketim miktarı

3.4 KAT HİZMETLERİ TEK KULLANIMLIK ÜRÜN KULLANIMI

Kat hizmetleri faaliyetlerinde plastik yerine geri dönüşüm mümkün olabilen malzemeden yapılmış ürünler kullanılmasına dikkat edilmektedir. Ortak alanların temizliği konusunda kat hizmetleri departmanımız sertifikalı ürünler kullanarak çevreye verilen zararı minimum düzeye indirmeyi hedefliyoruz.

Otelimizde ilk Ocak 2025 – Aralık 2025 ayları arasında çıkan Tek Kullanımlık Ürünler Tablo-9' da belirtilmiştir.

4. Yapılan Sosyal Çalışmalar

Deprem bölgesini desteklemek adına otelimiz içerisinde konaklama hizmeti verdik ve yardımlar topladık.

5. Kültürel Çalışmalar

Tesisimiz Bursa Karacabey de bulunmaktadır. Tesisimizde Bursa kültürünü anlatan Bursa Keşif Rehberi bulunmaktadır. Ürünlerimiz yerli tedarikçilerimizden sağlanmaktadır.

6. Yeniden kullanım planlaması

1.Otelimizde ki uygulamalar zaman içinde aşağıdaki gibi planlanmaktadır.

Havlü çeşitleri: Diskarta ayrılan havlular belirli ölçülerde kesilip kenarları ovalak yaptırılıp oda banyo zemin temizliğinde kullanımı planlanıyor.

Linen çeşitleri:Diskarta ayrılan linen değerlendirilip yastık kılıfı olarak diktirilip kullanılması ve linen belirli ölçüde kesilip kenarları ovalak yaptırılıp odaların temizliğinde kullanılması planlanıyor.

Yorgan ve yastık: Karacabey belediyesi ile iletişime geçilip kullanılmayan yastık ve yorganlar hayvan barınağına yönlendirilmesi planlanıyor.

2.Otel bünyesinde bozulan, arızalı olan ve iptal edilen cihaz ve teçhizatlarımızda geri dönüşün ve başka alanlarda kullanma açısından size örneklendirmeler vereceğiz.

Odalarımızda bulunan data prizlerimizde hat kopukluğu, yer değişikliği ve iptal durumunda çalışan prizimizi yerinden alıp oradaki alana kapak montajı gerçekleştirip mevcuttaki prizi sistem odasında veya herhangi bir başka odamızda aktif kullanabiliriz.

Bozulan led lambalarımızın iki parçası vardır biri led ampülü diğeri ise adaptörüdür. Birinden biri bozulduğunda lambamız çalışmaz sağlam parçasını sökeriz (adaptör ile lamba bağlantısı) başka bir alanda arıza durumunda iki arızalı üründen bir sağlam ürün gerçekleştiriyoruz.

7. Personel Performans Ödülleri,

Ramada Markasında Count On Me servis kültürü mevcut buna göre personeller misafirlerimize Saygılı,duyarlı davranarak iyi bir deneyim sunduklarında ailecek yemek, bmkart ve maaşa ek ücret verilmektedir. Üyelik sisteminde de yapmış oldukları üyelere puan kazanıyorlar.