

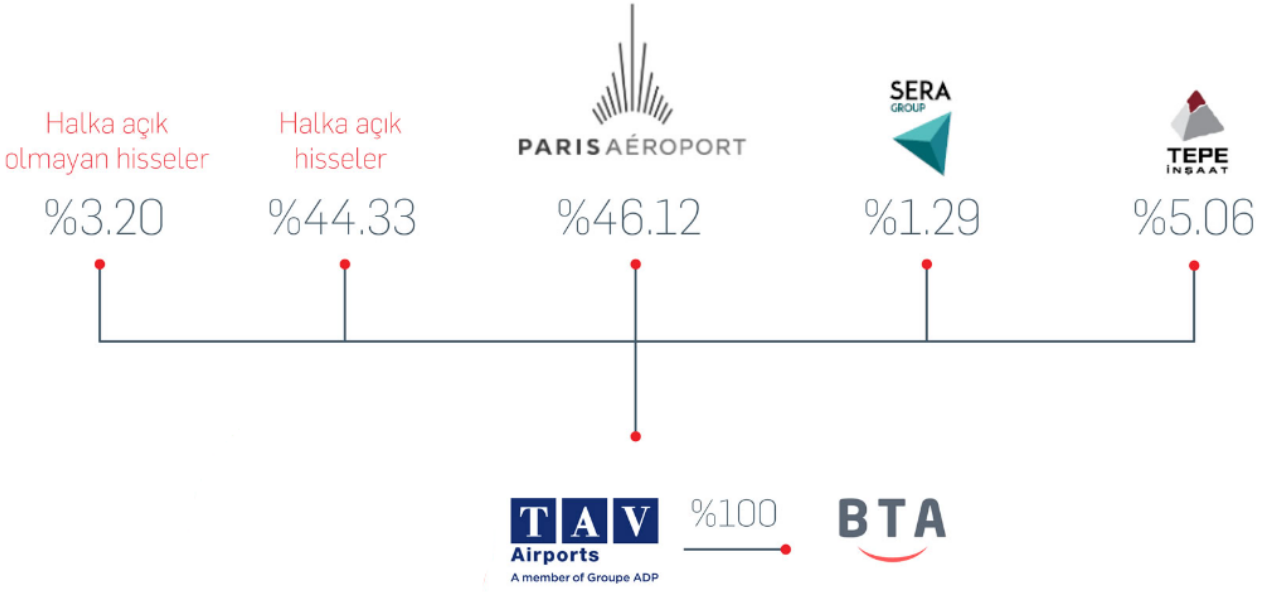
**2023**  
**SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK**  
**RAPORU**

**TAV** AIRPORT HOTEL  
İZMİR

## 1. OTEL BİLGİLERİ

%100 TAV Havalimanları Holding iştiraki olan BTA Havalimanları Yiyecek ve İçecek Hizmetleri A.Ş. 7 ülkede 14 havalimanında, uçak içi ikram dahil olmak üzere çok çeşitli yiyecek ve içecek hizmetleri sunmaktadır. Cakes&Bakes üretim tesisi, 100'e yakın marka için endüstriyel ölçekte butik üretim yapmaktadır. Aynı zamanda, TAV Airport Hotel İzmir'in de işletmeciliğini yapmaktadır.

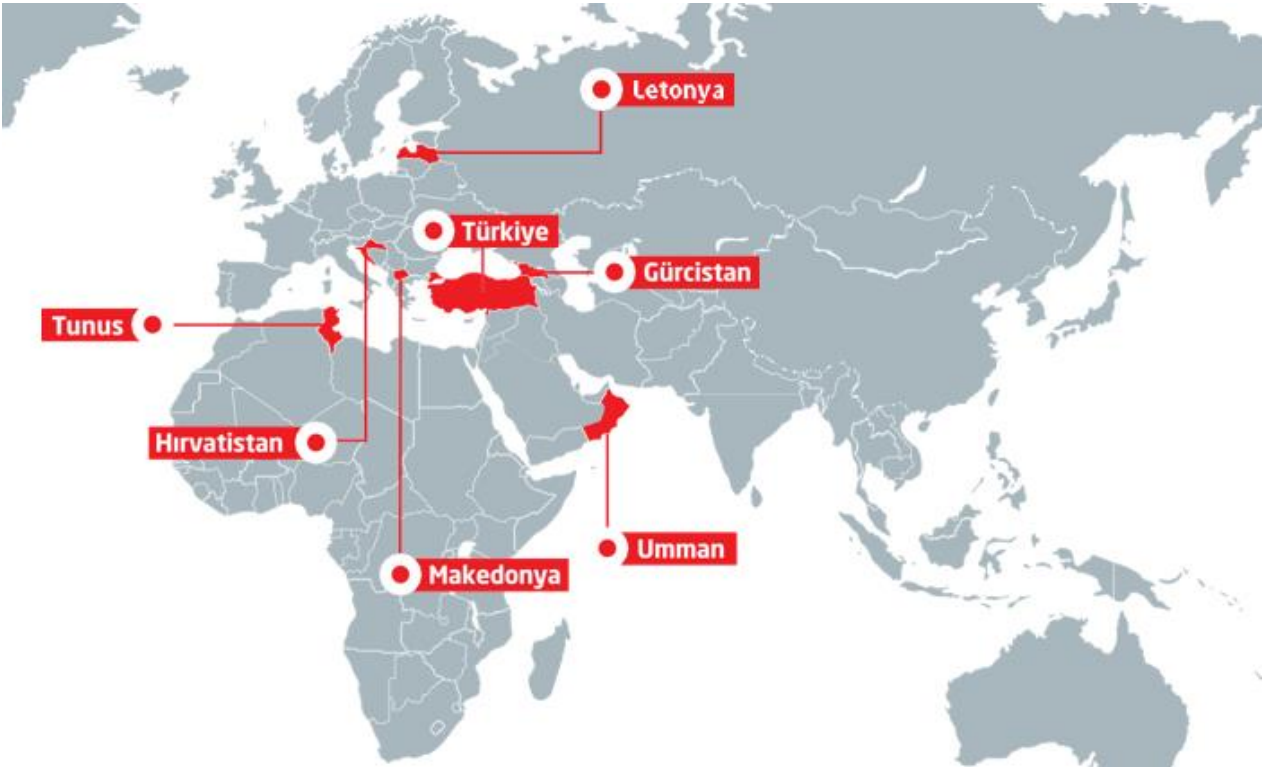
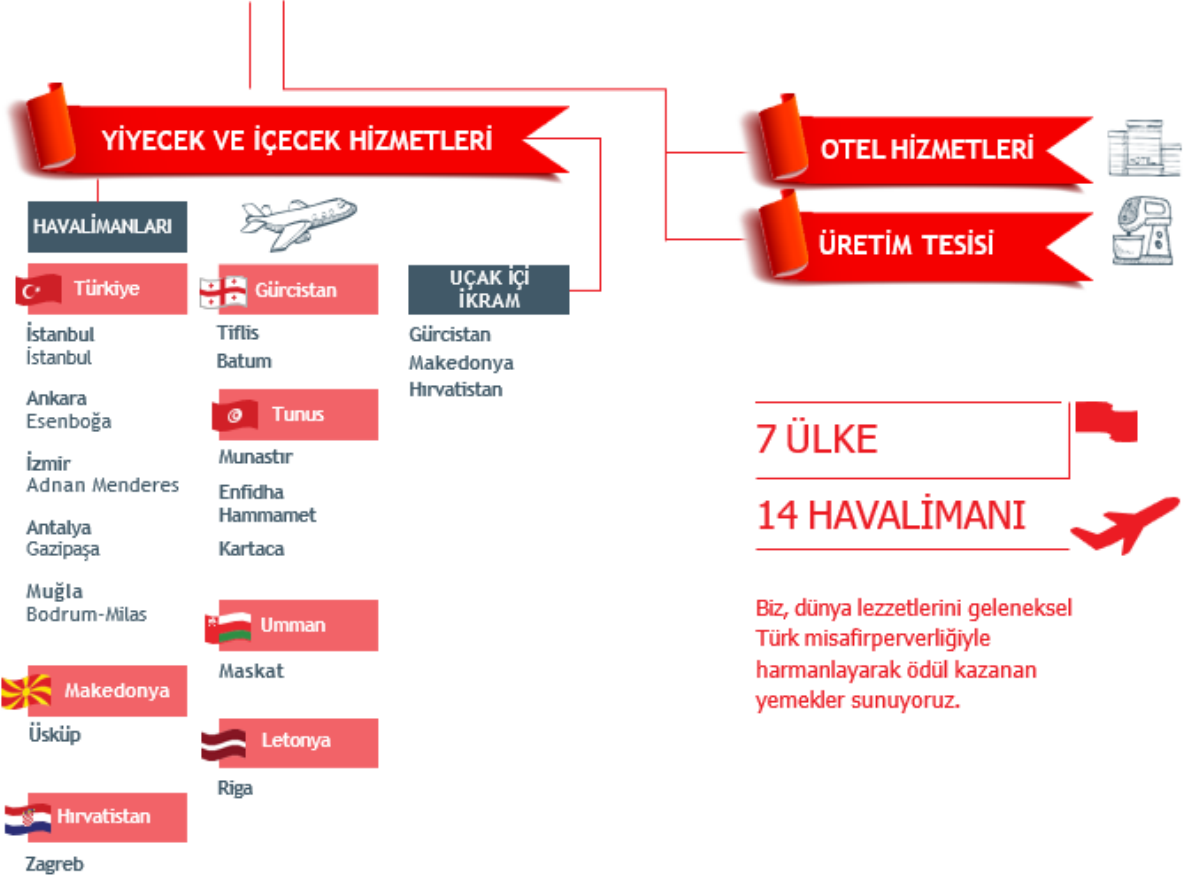
## BTA Havalimanları Yiyecek ve İçecek Hizmetleri Ortaklık yapısı



## TAV Havalimanları Holding Grup Şirketleri ortaklık yapısı



## BTA'YA GENEL BAKIŞ



İzmir Adnan Menderes Havalimanı'nda bulunan otelimiz, 81 lüks odası ile 2015 yılında hizmet vermeye başladı. Yolculara maksimum konfor sunmak amacıyla tasarlanan TAV Airport Hotel İzmir, 2015 yılında Dünya Turizm Forumu - Dünya Turizm Ödüllerinde En İyi Havalimanı Oteli ödülünün de sahibi oldu.

Türkiye'nin ilk havalimanı otelini (TAV Airport Hotel İstanbul - 2004) açma gururunu taşıyarak, kalite ve hizmet anlayışında da öncü bir rol üstlendik. ISO 9001 belgeli otel olma özelliğiyle bu anlayışın bir kanıtı olduk.

Geleceğe değer katma hedefiyle misafirlerimize ve toplumumuza karşı duyduğumuz sorumlulukla yürüdüğümüz bu yolda her gün biraz daha ileriye gitmeyi amaçlıyoruz.

TAV Airport Hotel İzmir'i 2015 yılında 81 oda kapasitesi ile faaliyete geçirdik.

Yıllık geceleme oranlarımızı, 2021'den 2022'ye %94,47, 2022'den 2023'e %13,16 olarak kaydettik. Son üç yılda toplam 69.275 misafirimizi ağırladık.

	2023	2022	2021
Geceleme	20.026	17.697	9.100
Konaklayan kişi sayısı	29.948	25.851	13.476

## 2. KURUMSAL YÖNETİM YAKLAŞIMI

### 2.1. Etik ve Uyum

BTA ve TAV Havalimanları faaliyet gösterdiği coğrafyanın insanına, yerel kültür öğelerine ve kurallarına saygı göstermeyi ilke olarak benimsemektedir.

“Etik İlkeler ve Uyum” kavramı, TAV Havalimanları ve paydaşları için bir güven etmeni olarak ifade edilmektedir.

Tüm çalışanlar, süreç içinde aktif birer katılımcı olarak paydaşlar ile kurulan ilişkilerde Etik İlkeler ve Uyum kültürünün aktarılmasında elçilik görevini üstlenmektedir ve bu kültür dâhili kuralların ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir.

Groupe ADP ve TAV Havalimanları iş birliği ile etik ilkelere ve yasalara uyumu benimsemek amacıyla Grup bünyesinde “Etik ve Uyum Departmanı” oluşturulmuştur.

Birim tarafından yürütülen Etik ve Uyum Programı çerçevesinde aşağıdaki konular ile ilgili çalışmalar gerçekleştirilmiştir:

- Davranış Kuralları Politikası
  - Hediye & Ağırlama Politikası
  - Çıkar Çatışması Politikası
  - Etik ve Uyum Komitesi Politikası
  - Üçüncü Taraf Değerlendirme Politikası
- Etik Hattı
- Etik ve Uyum Komitesi
- Yıllık Etik Anketi
- Çıkar Çatışmalarının Önlenmesi

### ***Doğru Davranış Kuralları***

Groupe ADP'nin yayımladığı, TAV Havalimanları ve Grup Şirketleri tarafından kabul edilen Davranış Kuralları Politikası, tüm çalışanların ve kamuoyunun erişimine açıktır ve Etik ve Uyum Programı'nın odak noktasını oluşturmaktadır. Bu politika, çalışanların unvan, yaptığı iş ve konumuna bakılmaksızın uyması gereken ilkeleri içermektedir.

[Etik davranış kurallarına erişmek için buraya tıklayın](#)

### ***Bildirim Sistemi***

Bildirim sistemi, Etik ve Uyum programının ana temellerinden biridir. Bu sistem çalışanların ve paydaşların etik ve uyum konusundaki ihlalleri iletmeleri ve sorularını paylaşmaları için ek bir yöntem sunar. Bildirim sistemi, doğru davranış kültürünün yerleşmesini destekler.

Haftanın 7 günü, 24 saat erişilebilir olup, 4 taahhüt üzerine kurulmuştur:

- İyi niyetle yapılan bildirimlerde, bildirim yapanın korunması;
- Bildirimin kapsamında yer alanların masumiyet karinesi;
- Uyarının raporlanması ve işlenmesinde yer alan tarafların uygun şekilde davranması;
- Gizliliğe saygı, özellikle bildirenin kimliği konusunda.

[Bildirim sistemine erişmek için tıklayın.](#)

Ayrıca [ethicscompliance@bta.com.tr](mailto:ethicscompliance@bta.com.tr) ve [ethicscompliance@tav.aero](mailto:ethicscompliance@tav.aero) mail adreslerine bildirim yapılabilir.

## 2.2. Yönetim Sistemleri ve Sertifikalar

BTA, restoran ve otel işletmeciliğinde yüksek kalitede hizmet sunmak ve paydaşların memnuniyetini sağlamak için tüm faaliyetlerini ulusal ve uluslararası rehberler, standartlar ve uygulamalar çerçevesinde yürütmektedir. Tüm bu faaliyetler sürdürülürken, iş süreçlerinde standardizasyonun sağlanması için kurum içi uygulamaların yanı sıra uluslararası kalite ve yönetim sistemi rehberleri, standartları ve uygulamaları da ayrıca takip edilmektedir. Takip edilen, uygulanmakta olan standart ve sertifikasyon süreçleri sayesinde tüm çalışma alanlarında etkili ve kapsamlı bir izleme sağlanabilmektedir. Bu sayede, ulusal ve uluslararası rehberlere, standartlara ve yönetmeliklere uyum sağlamakla birlikte paydaşların talep ve ihtiyaçları doğrultusunda belirlenen global kalite standartlarına uygun hizmet ve ürünler sunulmaktadır.

BTA ve TAV Airport Hotel; yönetim sistemleri yapısı ile aşağıda belirtilen ve uluslararası alanda geçerliliği bulunan sertifikasyon süreçlerine dahil olarak kurumsal yönetim yapısını güçlendirmektedir.

# ISO 9001

## Kalite Yönetim Sistemi

- ◇ Ankara Esenboğa Havalimanı
- ◇ İstanbul Havalimanı
- ◇ İzmir Adnan Menderes Havalimanı
- ◇ Milas-Bodrum Havalimanı
- ◇ Enfidha-Hammamet Havalimanı
- ◇ Maskat Havalimanı
- ◇ Riga Havalimanı
- ◇ Tiflis Havalimanı
- ◇ Üsküp Havalimanı
- ◇ Zagreb Havalimanı

# ISO 10002

## Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi

- ◇ Ankara Esenboğa Havalimanı
- ◇ İstanbul Havalimanı
- ◇ İzmir Adnan Menderes Havalimanı
- ◇ Milas-Bodrum Havalimanı
- ◇ Enfidha-Hammamet Havalimanı
- ◇ Maskat Havalimanı
- ◇ Riga Havalimanı
- ◇ Tiflis Havalimanı
- ◇ Üsküp Havalimanı
- ◇ Zagreb Havalimanı

# ISO 22000

## Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi

- ◇ Ankara Esenboğa Havalimanı
- ◇ İstanbul Havalimanı
- ◇ İzmir Adnan Menderes Havalimanı
- ◇ Milas-Bodrum Havalimanı
- ◇ Üsküp Havalimanı

## 2.3. Sürdürülebilirlik Yönetişim Yapısı

TAV Havalimanları 2022-2025 Stratejik Planı'nda öngörülen sürdürülebilirlik faaliyetlerini gerçekleştirmek için verilen hedefler doğrultusunda BTA Sürdürülebilirlik ve İnovasyon Komitesi kurulmuştur. Ayda bir defa toplanan komite şirketin sürdürülebilirlik alanındaki ilerlemesi için mevzuatlar kapsamındaki güncellemeleri paylaşmak, bilgi toplamak, deneyim paylaşmak ve ortak temalar üzerine projeler geliştirmek üzere çalışmaktadır. Ayrıca BTA, TAV Havalimanları DEI (Çeşitlilik, Eşitlik, Kapsayıcılık) komitesinde de yer almaktadır.

GSTC Sürdürülebilir Turizm Programı-Türkiye Sürdürülebilir Turizm Endüstri Kriterleri'nin ve gerekliliklerinin yerine getirilmesi sürecinden sorumlu olarak TAV Airport Hotel Sürdürülebilirlik Ekibi kurulmuştur. Ekibin üyeleri ve sorumlulukları GSTC Otel Sürdürülebilirlik Ekibi Görev Listesinde belirtilmiştir.

GSTC Otel Sürdürülebilirlik Ekibi, otel faaliyetleri özelinde ve GSTC Otel programının gerekliliklerini karşılayacak şekilde sürdürülebilirlik faaliyetlerinin benimsenmesini ve yerine getirilmesini sağlar. Ayrıca iyileştirme ve hedeflerin sürekli olarak takibinden sorumludur.

## 2.4. Politikalar

TAV Havalimanları Holding ve grup şirketleri olarak, TAV Holding politikalarını benimsemekte ve stratejisini bu doğrultuda şekillendirmektedir. BTA ayrıca kendi politikalarını da geliştirmektedir.

- Biyoçeşitlilik Politikası
- Çevre Politikası
- Enerji ve İklim Değişikliği Politikası
- Etik ve Uyum Politikası
- İnsan Hakları Politikası
- İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası
- Kalite Politikası
- Kurumsal Sosyal Sorumluluk Politikası
- Tedarik Zinciri Politikası
- Su Politikası
- Sürdürülebilirlik Politikası

<https://tavhavalimanlari.com.tr/surdurulebilirlik/politikalar>

Ayrıca TAV Airport Hotel olarak Sürdürülebilirlik Politikamız oluşturulmuştur ve web sitemizde yayınlanmaktadır.

<https://www.tavairporthotels.com.tr/tr-TR/surdurulebilirlik-politikasi>

### 3. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ İYİLEŞTİRMELERİ

TAV Airport Hotel olarak ISO 9001 standartlarında Kalite Yönetim Sistemi belgesine sahip olmanın gururunu yaşıyoruz. Ayrıca, T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı "Çevreye Duyarlı Tesis" ve GSTC belgesi olarak kalite ve sürdürülebilirlik alanındaki taahhütlerimizi pekiştiriyoruz.

2023 yılı enerji kullanımı ve su tüketimi istatistikleri tutulmuştur.

2024 yıl sonu Enerji kullanımında;

Oda Geceleme Başı Enerji Kullanımını 15,68 (kWh) seviyesinde tutmak, 2025 yıl sonu ise %5 oranında düşürme,

Oda Geceleme Başı Su Tüketimini 0,27 (m3) seviyesini aşmaması, 2025 yıl sonu ise %5 oranında azaltma hedeflerini koymuş bulunuyoruz.

2023 Yılı Enerji Kullanımı ve Su Tüketimi

Aylık Tüketimler	2023 TOPLAM YILLIK	
Aylık Konaklayan Misafir*Geceleme Sayısı	20026	
	Miktar	Misafir*Gece Tüketim
ELEKTRİK (KWH)	314194	15,6893039
SU (M3)	5495	0,274393289

Havalimanı lokasyonumuzdaki enerji tüketimimizi, anlık dalgalanmalar ve aylık faturaların yanı sıra, manüel olarak belirli aralıklarla izliyoruz. Elektrikli cihazların bakımı, elektrik panolarının periyodik kontrolleri, kullanılmayan alan aydınlatmaları ve havalandırmalarının kapatılması sürekli takip ediliyor.

Sürdürülebilirlik önceliklerimiz arasında su tüketiminin önemli bir yere sahip olduğunun farkındayız ve bu alanda önemli adımlar atıyoruz. Sınırlı kaynaklarımızdan biri olan suyu verimli bir şekilde kullanarak, su tasarrufunu teşvik etmeyi hedefliyoruz. Bu doğrultuda, suyun verimli kullanımını sağlamak için çeşitli önlemler alıyoruz. Örneğin, temas sensörlü musluk sistemleri, su tasarruflu perlatör kullanımı, su tasarruflu duş başlığı kullanımı gibi su tasarruflu teknolojiler kullanarak su tüketimini azaltıyoruz. Aynı zamanda, personellerimize verdiğimiz eğitimlerle suyun etkin kullanımını teşvik etmekte ve bu konuda farkındalık oluşturmaktayız.

*Misafirlerimize yerel içme suyu kalitesi hakkında detaylı bilgi sağlamayı ve bu bilinçlendirme süreciyle şişelenmiş su kullanımını azaltarak, çeşme suyunun (Tap Water) alternatif olarak kullanılmasını teşvik etmeyi hedefliyoruz. Bu yaklaşım, plastik atık miktarını azaltacak ve sürdürülebilir su kaynaklarının kullanımını destekleyecektir. Ayrıca, havalimanı otoritesi TAV Mekanik Tesisat ile görüşüyoruz. Otele sağlanan musluk suyunun içme kalitesi değerlerinde olması için yapılacak yatırım ve teknik altyapının detaylarını planlıyoruz.*

Tedarik zincirimizde biyoçeşitlilik korumasına önem veren, sürdürülebilirlik ilkelerine uyan ve çevresel etkileri en aza indiren tedarikçilerle iş birliği yapıyoruz. 2024 yılı Ağustos ayı itibariyle, kabuklu yumurta ürünlerinin tamamını kafes dışı kaynaklardan temin etmeye başladık. Operasyonumuz, yüksek biyoçeşitlilik alanlarına ve IUCN Kırmızı Liste'ye dâhil olan yaşam alanlarına olumsuz etkide bulunmamaktadır.



#### 4. PAYDAŞLARLA İLETİŞİM

TAV Airport Hotel, sürdürülebilir değer yaratırken paydaşları ile etkili bir iletişim kurmaya önem vermekte ve farklı iletişim kanalları aracılığıyla düzenli olarak görüş toplamaktadır. Geniş ve kapsayıcı paydaş ağı aracılığıyla topladığı geri bildirimler sayesinde sürekli olarak gelişmekte ve çağın gerekliliklerine ayak uyduracak şekilde dönüşmektedir.

Paydaşlarımızla etkin iletişim kurmak için çeşitlendirilmiş platformlar ve teknikler kullanıyor, bu sayede sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşımı artırıyoruz.

Paydaş Grupları	İletişim Yöntemi	Paydaşların Ulaşma Kanalları	İletişim Amacı	Sıklık
<b>Çalışanlar</b>	Çalışan memnuniyet anketi, sosyal etkinlikler, birebir görüşmeler, iç paydaş elektronik posta grupları	Posta, ethicscompliance@bta.com.tr, şirket içi dijital kanallar, birebir görüşme, geri bildirim kutuları, sosyal medya	İç iletişim, İç bilgilendirme, Kurum içi bağlılık	Sürekli
<b>Müşteri</b>	Web sitesi, sosyal medya hesapları, misafir memnuniyet anketi, basılı yayınlar	Posta, izmir@tavairporthotels.com.tr, telefon, QR kod uygulaması, birebir görüşme, sosyal medya	Marka bilinirliği, kampanya bilgilendirmesi, etkileşim	Sürekli
<b>Tedarikçiler</b>	Tedarikçi ziyaretleri, şirket içi dijital kanallar, basılı yayınlar	Posta, izmir@tavairporthotels.com.tr, cr@bta.com.tr, telefon, birebir görüşme, sosyal medya	Bilgilendirme, Sipariş, Takip, Stratejik karar	Sürekli
<b>Devlet Kamu Kuruluşları - Düzenleyici Otoriteler</b>	Telefon, elektronik posta, posta	Posta, telefon, elektronik posta,	Bilgilendirme, takip	Sürekli
<b>Medya</b>	Dijital mecralar, basılı yayınlar, outdoor-radyo-TV, lansmanlar, basın bültenleri, röportajlar, kurumsal web sitesi	cr@bta.com.tr, izmir@tavairporthotels.com.tr	Marka bilinirliği, Kampanya bilgilendirmesi, Etkileşim	Sürekli
<b>Yerel Toplum</b>	Basın bültenleri, dijital mecralar, sosyal projeler	Posta, telefon, yüzyüze görüşme,	Marka bilinirliği, Kampanya bilgilendirmesi,	Sürekli
<b>Okullar</b>	Okul gezileri, kariyer günleri ile bir araya gelme	Posta, telefon	Marka bilinirliği, istihdam, Etkileşim	Yılda en az 1 kez
<b>Hissedar - Yönetim Kurulu</b>	Telefon, e-posta, yüz yüze görüşme, şirket içi dijital kanallar,	Telefon, elektronik posta, yüz yüze görüşme,	Bilgilendirme, stratejik karar, takip	Sürekli

## 5. PERSONEL KATILIMI

Sürdürülebilirlik yaklaşımının ayrılmaz bir parçası olarak değerlendirilen personellerin bilinçlendirilmesi, sürece dahil olabilmeleri için fırsatlar verilmesi ve gelişim fırsatlarına katkıda bulunabilmeleri oldukça değerlidir.

Bu bağlamda yıllık eğitim planlarımızda ve oryantasyonlarımızda; sosyal haklar, yerel istihdamın desteklenmesi, doğal yaşamın korunması, vahşi yaşamı destekleme, yakın çevrenin tarihi turistik yerleri, kültürel zenginliği, ekolojik çeşitliliği, enerji ve su tasarrufu, çevre faaliyetleri-geri dönüşüm sistemimiz, yerel kaynaklara yönelim gibi eğitim konularımız yer almakta, işletme içerisinde sürdürülebilirlik felsefesinin yaygınlaştırılması için çalışılmaktadır.

Tüm bunların yanı sıra gerek oryantasyon eğitimi gerek ise yıllık eğitim ihtiyaçlarına göre belirlenen profesyonel düzeyde eğitimler ile farkındalıkların her anlamda artırılması hedeflenmektedir.

BTA, Great Place to Work Türkiye tarafından gerçekleştirilen ve çalışanların kurum kültürü hakkında deneyimlerinin değerlendirildiği programda, yüksek güven kültürüne sahip iş yeri kriterlerini sağlayarak "Great Place to Work" sertifikasına sahip olmuştur.

Çalışanların kurum kültürü hakkında deneyimlerinin değerlendirildiği ve yüksek güven kültürüne sahip iş yerlerinin belirlendiği Great Place to Work Türkiye sertifikası, işverenlerin olağanüstü bir çalışan deneyimi yarattığını tanıır. Sertifikasyon süreci, çalışanların anketle değerlendirilmesi ve iş gücü hakkında kısa bir anketin tamamlanmasını içerir. Bu sertifika, gerçekten harika bir şirket kültürü sunan şirketleri tanımlamaya yardımcı olur ve küresel olarak tanınan ve araştırma destekli bir doğrulama sağlar.



## 6. MİSAFİR DENEYİMİ

TAV Airport Hotel, BTA Misafir Memnuniyeti Politikası temel prensipleri arasında yer alan şeffaflık, erişilebilirlik, cevap verebilirlik, objektiflik, gizlilik, hesap verebilirlik, sürekli iyileştirme ve müşteri odaklılık unsurları gereğince misafirleriyle doğrudan iletişime önem vermekte ve tüm misafirlerine eşit iletişim imkânı sağlamaktadır.

Ele alınan her geri bildirimde karşı objektif, adil, dikkatli ve gizlilik esaslarına sadık bir biçimde yaklaşmakta ve müşterilere çözümler sunulmaktadır. TAV Airport Hotel, tarafına ulaşan uygunsuzluklarının tekrarının oluşumunun önlenmesine ilişkin gerekli düzeltici faaliyetler üzerinde çalışmakta, bunları hayata geçirmekte ve iş süreçlerini misafirlerin beklentilerini karşılayacak şekilde geliştirmektedir.

Hizmet seviyelerinin doğru ölçülmesi, geliştirilmesi ve denetlenmesi, BTA'nın sahip olduğu ISO 10002 Müşteri Memnuniyet Yönetimi Sertifikaları gereğince sağlanmaktadır.

TAV Airport Hotel İzmir olarak, misafir ilişkilerimizi ve sürekli iyileştirme çabalarımızı, misafir geri bildirimlerine dayandırarak yönetiyoruz. 2021' den 2023'e kadar geceleme sayımız her yıl artarak 46.935'e ulaştı, online rezervasyonların geceleme payı %54,50'ye yükseldi. Özellikle online kanal kullanıcısı arttıkça misafir iletişim merkezimize ulaşan şikâyet ve öneri sayısında da artış yaşandığını gözlemledik.

TAV Airport Hotel İzmir olarak, misafir memnuniyetini artırma ve hizmet kalitemizi sürekli geliştirme, önceliklerimizi oluşturuyor. Misafir odaklılığı dijital izleme altyapımızla entegre edip hızlıca çözüme kavuşturmak için 2024 yılı ortasında Cloud4Feed QR kod misafir memnuniyeti anketi uygulamasına geçmiş bulunuyoruz. Bu uygulamayı geliştirip, online kanalların misafir değerlendirme sayfaları ile entegre ederek misafir şikâyet ve geri bildirimlerini daha etkin kullanmayı hedefledik. Altyapı ve yazılım çalışmalarına başladık.

	2023	2022
Toplam Geceleme Sayısı	20.026	17.967
Online Kanal Geceleme	10.981	7.866
İletilen Şikâyet Sayısı (tüm kanallar)	912	1.369
Çözümlenen Şikâyet Sayısı	830	1.204

2023 yılında online platformlardaki misafir memnuniyet oranımız 8,8 iken, 2024 yılında bu oranı 9'a çıkarmış bulunuyoruz.



### Tav Airport Hotel Izmir

Gaziemir

9.0 Wonderful  
1,000 reviews

Bu istatistikler, hizmetlerimizin kalitesini ve misafir memnuniyetini sürekli olarak geliştirdiğimizi göstermektedir. Misafir İlişkileri birimimiz (BTA Genel Merkez) elde ettiğimiz sonuçlar doğrultusunda misafir memnuniyetini en üst düzeye çıkarmak için stratejiler geliştirmeye devam ediyor.

Misafir bilgi gizliliği konusunda TAV Airport Hotel İzmir olarak, Kişisel Verilerin Korunması ve Uyum Politikasına sıkı sıkıya bağlı kalıyoruz. Misafir bilgi gizliliği ihlali ve veri kayıpları konusunda "sıfır" şikâyet oranıyla misafirlerimizin güvenini koruyoruz.

## ***BTA MİSAFİR MEMNUNİYET POLİTİKASI***

BTA Havalimanları Yiyecek ve İçecek Hizmetleri A.Ş. olarak 7 ülkede toplam 14 havalimanında yiyecek ve içecek hizmetleri vermekte, dünya lezzetlerini Türk misafirperverliğiyle harmanlayıp ödüllü lezzetler yaratmaktadır. Her şey dahil bir hizmet anlayışı ile BTA uçak içi ikram hizmetleri Gürcistan, Hırvatistan ve Makedonya'da çeşitli havayolları için sunulmaktadır. BTA tarafından işletilen TAV Airport Hotel, Türkiye'nin havalimanında kurulan ilk oteli olarak İzmir Adnan Menderes Havalimanında hizmet vermektedir.

BTA Yiyecek & İçecek Hizmetleri A.Ş. olarak fark yaratabilmenin en önemli unsurunun yüksek kalitede hizmetler sunarak, misafir memnuniyetini sağlamak olduğunun bilinciyle, misafirlerimizin görüş, öneri, talep ve şikayetlerini objektif, adil, dikkatli, gizlilik ve sürdürülebilirlik ilkesine uygun bir şekilde değerlendirerek, değişen ihtiyaç, gereksinim ve koşullar doğrultusunda ürün ve hizmetlerimizi sürekli olarak geliştiriyor, misafirlerimize mümkün olan en üst seviyede hizmet veriyoruz.

Misafir ihtiyaç ve beklentilerini, kalite yönetim sistemi, sağlık, emniyet, güvenlik ve çevre standartlarına uygun bir şekilde aşağıdaki prensipler doğrultusunda yönetmekteyiz.

Şeffaflık ilkesi doğrultusunda misafirlerimizin tüm şikayet, öneri, talep ve memnuniyetlerini almak için erişim kanallarımız açık ve net şekilde misafirlerimizin hizmetine sunulmuştur ve belirlenen hedef süreler içerisinde misafirlerimize geri dönüş sağlanır.

Misafirlerimizden herhangi bir ücret talebinde bulunmadan, misafir odaklı bir şekilde, adil, tarafsız, önyargısız ve kişisel bilgileri gizli tutarak bildirimlerini değerlendiririz.

Misafirlerimizden gelen tüm geri bildirimler sürekli olarak analiz edilir, gözden geçirilir ve raporlanır. Şikayetleri ele alma sürecimizin etkinliğinin ve verimliliğinin artırılması hedefimizdir. Bu doğrultuda tüm personelimizin sürekli gelişimini teşvik ediyoruz. Eğitim ve bilgi paylaşımıyla çalışanlarımızın becerilerini güçlendiriyor, motivasyonlarını artırıyor ve misafirlerimizin memnuniyeti için çalışıyoruz.

Misafirlerimizin memnuniyetlerini belirli periyotlarda ölçümleyerek, misafir memnuniyetimizin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesini hedeflemekteyiz.

BTA Havalimanları Yiyecek ve İçecek Hizmetleri A.Ş. olarak, Misafir Memnuniyeti ve Şikayet Yönetimi süreçlerimizde politikamıza, kalite standartlarımıza ve yasal şartlara bağlı kalarak mümkün olan en iyi çözümü sunarız.

## 7. HERKES İÇİN ERİŞİM

- Otel odalarımız, resepsiyon, ortak kullanım alanları gibi alanlarda engelli bireylerin gereken ihtiyaçları göz önüne alınarak yerleşim yapılmıştır.
- Engelli odamız yasal standartlara göre hazırlanmıştır.
- Asansörlerde Braille alfabesi kullanımı, katlarda duruşun sesli uyarı sistemi mevcuttur.
- Odanızdan ulaşmanız gerektiği durumda oda telefonundan "0" tuşlamanız yeterlidir.
- Otelimizde mevzuatlara uygun şekilde düzenlenmiş 1 adet engelli odamız mevcuttur.
- Merdiven ile ulaşım gerektiren tüm alanlarda asansör bulunmaktadır.
- Asansörlerde Braille Alfabesi ve sesli uyarı sistemi mevcuttur.
- Otelimizde yürüyüş yolları tekerlekli sandalye uygun olup eğimli rampalar mevcuttur.
- Önbüro personeli, engelli bireylerin konaklamaları sırasında her türlü yardımı sağlamak, ihtiyaçlarını karşılamak için özel hizmet sunmaya hazırdır.

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

BTA Satın Alma Direktörlüğü şirkete bağlı tüm birimlerin ortak satın alma ihtiyaçlarını direkt malzeme, endirekt malzeme-hizmet ve yatırım kategorilerinde merkezî olarak temin ediyor. Ortak satın alma kapsamında yer almayan ihtiyaçlar, ilgili birimlerin satın alma ekipleri tarafından tedarik ediliyor.

Satın alma politikamız, BTA değerlerine uygun olarak belirlenmiş tedarikçilerden, mevcut iş etiği ve çevre mevzuatlarına azami derecede uygun koşullarda üretilmiş mal ve hizmetlerin, rekabet gücümüzü ve kârlılığımızı artıracak fiyat, kalite ve performans seviyesinde tedarikini sağlamaktır.

Uzun vadeli merkezî satın alma sözleşmelerimiz ile maliyet avantajı ve kalitede sürekliliği hedefliyor, tutarlı bir kalite sunmayı amaçlıyoruz.

Satın alma ekibimiz, tedarikçi firmalar hakkında derinlemesine araştırmalar yapıyor ve bu bilgileri Tedarikçi Mülakat ve Değerlendirme Formuna işliyor.

Tedarikçi tekliflerinin analizi ve ilgili departmanların onayı sonrası, tedarikçi firma iş birliğimize dâhil oluyor. Bu sistematik yaklaşım, BTA tedarik zinciri verimliliğini artırıyor, stok takibini optimize ediyor ve ürün dağıtımını kolaylaştırıyor.

\*\* TAV Airport Hotel İzmir

Kategori	2024	2023
Toplam tedarikçi sayısı	17	9
Toplam yerel tedarikçi sayısı	11	4
Yeni tedarikçi sayısı	8	

## 9. KÜLTÜR VE MİRASIN SUNUMU

Yerel kültür ve değerlerin korunması konusunda üzerimize düşen görevin farkındayız. Bu bağlamda;

- Kültürel Tanıtım
- Bölgenin Ticari Hacmine Katkı Sağlanması
- Doğal ve Tarihi Zenginliklerin Tanıtılması
- Yerli Halkın İstihdamı konularında çalışmaların yapılması ve faaliyetlere dahil olunmasındaki hassasiyetimiz üst seviyededir.

### Doğal ve Kültürel Mirasları Ziyaret Ederken Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

- Ziyaret saatlerinin dikkate alınması
- Camiye giderken uygun kılık kıyafet seçilmesi
- Camiye girerken ziyaretçiler için temin edilen galoşların giyilmesi ve çıkarken temin edilen çöp konteynırlarına bırakılması
- Fotoğraf çekilmesine izin verilmeyen alanlarda duyarlı davranılması
- Ören yerlerinde restore çalışması olan alanlara girmemeye özen gösterilmesi
- Kutsal alanlarda eşarp kullanılması gereken durumlarda ziyaretçiler için temin edilen malzemelerin kullanıldıktan sonra yerlerine bırakılması
- Çocukların fiziksel ve ruhsal bütünlüğünü korumak amacıyla çocuklarla etkileşimden kaçınılmalıdır.
- Çevreye karşı duyarlı olunması
- Doğal koruma alanlarına çöp ve benzeri atılmaması
- Hayvanlara ve doğal yaşam ortamlarında zarar veren faaliyetlerde bulunmamanızı tavsiye ederiz.
- Ormanlık alanlarda ateş ve benzeri maddeler kullanırken dikkatli davranılması.
- Tarihi ve dini yerleri gezerken davranış kurallarına uyulması, tarihi eserlere dokunulmaması, tarihi yapıya zarar verilmemesi.
- Müze Kart temini ile T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'na ve Milli Saraylar'a bağlı 300'den fazla müze ve ören yerini bir yıl boyunca sınırsız ziyaret edebilir, tarihte keyifli bir yolculuğa çıkabilirsiniz.



## Kültürel Miraslar



### Çeşme Kalesi

Çeşme Kalesi, bir Osmanlı kalesidir. II. Bayezid tarafından 1508-1509 yılları arasında yaptırılmıştır. Kale, dikdörtgen planlı, altı kuleli ve üç yanı hendekli bir yapıdır. Kale, Çeşme Deniz Savaşı (1770) ve Cezayirli Gazi Hasan Paşa gibi tarihi olaylara ve kişilere tanıklık etmiştir. Kalede, bu olaylarla ilgili bir müze bulunmaktadır.



### Efes Antik Kenti

Efes, tarih öncesi dönemden başlayarak Helenistik, Roma, Doğu Roma, Beylikler ve Osmanlı dönemleri boyunca yaklaşık 9000 yıl kesintisiz yerleşim görmüş ve tarihinin tüm aşamalarında çok önemli bir liman kenti ve kültürel ve ticari merkez olmuştur. Efes Antik Kenti, Dünya Miras Listesi'ne alınmıştır. 1. Efes Antik Kenti'nde Celsus Kütüphanesi, Artemis Tapınağı, Büyük Tiyatro, Hadrian Tapınağı gibi birçok tarihi yapı bulunmaktadır.



### Agora Antik Kenti

İzmir'in Konak ilçesinde bulunan Smyrna Agora Antik Kenti, İzmir'de görülmesi gereken yerlerden biridir. Agora, Helenistik ve Roma dönemlerinde idari, sosyal, kültürel ve dini işlevlere sahip kent merkezi olarak kullanılmıştır. Agora Örenyeri, üç katlı olarak yapılmış dünyanın en büyük agoralarından biri olarak bilinir. İçerisinde birçok anıt, heykel ve mezar taşı bulunmaktadır. Agoranın batısında bulunan kapı kemerinde İmparator Marcus Aurelius'un karısı Faustina'nın kabartma portresini görebilirsiniz. Agoranın en iyi manzarası ise, hemen arka tarafından bulunan Kadifekale'dir. İzmir gezisinde mutlaka görülmesi gereken yerler arasındadır.



### Yel Değirmenleri

Alaçatı, İzmir'in Çeşme ilçesinde yer alan bir tatil beldesidir. Bölge, rüzgarı bol olmasıyla ünlüdür ve bu nedenle birçok su sporu faaliyetine ev sahipliği yapar. Alaçatı'nın en ünlü simgelerinden biri, 150 yıllık köklü geçmişiyle Alaçatı'nın sembolü haline gelmiş olan Alaçatı Yel Değirmenleridir. Bu değirmenler, 1850'li yıllardan kalma taş yapılar olarak hemen göze çarpar. Büyüklükleri birbirinden farklı dört adet küçük bir tepenin üzerinde kurulmuştur. Günümüzde restoran ve kafe olarak hizmet veren değirmenler, özellikle gün batımını izlemek ve fotoğraf çekmek için oldukça ideal bir yerdir.



## Zanaat



### Cam Sanatı

İzmir'in cam sanatı, hem geleneksel hem de modern teknikleri kullanarak farklı formlar ve renkler yaratmaktadır. Camcılar, cam üfleme, cam füzyon, cam boncuk, vitray, mozaik gibi yöntemlerle kadeh, şişe, kavanoz, sürahi, kase, tabak, vazo, mumluk, abajur, ayna, takı ve süs eşyası gibi ürünler yapmaktadır. Cam, hem ışığı hem de hayal gücünü yansıtan bir zanaattır.



### Oyuk Yapımı

Çeşme Bölgesinde korkuluğa Oyuk denmektedir. Bostan korkuluğu veya kısaca korkulukta denebilir. kuşları ürkütüp ekili ürün yetiştirebilmek için ve mahsule yaklaştırmamak amacıyla bağa, bahçeye ve tarlaya dikilen insana benzeyen kuklalaradır.



### Taş İşlemeciliği

Taş işlemeciliği, taş, maden, ağaç gibi malzemelerin yüzeylerinin özel araçlarla oyularak veya delinerek önceden tasarlanan şekil, motif ve cisimleri işleme sanatıdır.

## Pazar Alanları



### Alaçatı Pazarı

Alaçatı'nın hem gıda hem de tekstil, ev aksesuarı gibi çeşitli ürünler sunan en güzel pazarlarından biridir. Şehir merkezindeki pazarlara göre daha farklı olan bu pazarda, yöresel otlar da satılmaktadır.

Haftasonu Cumartesi Günleri



### Çiftlikköy Pazarı

Çeşme'nin hem damak tadına hem de göze hitap eden ürünler bulabileceğiniz en güzel pazarlarından biridir. Şehir içindeki pazarlardan ayrılan bu pazarda, taze meyve ve sebzelerin yanı sıra, sağlığa faydalı otlar da bulunmaktadır.

Cuma Günleri



### Dalyan Pazarı

Dalyan pazarında, hem gıda hem de ev eşyası, süs eşyası ve giyim eşyası gibi çeşitli ürünler bulabilirsiniz.

Salı Günleri



### Urla İskele Pazarı

Urla iskele pazarında, organik ürünlerin ağırlıkta olduğu tezgahlar göze çarpmaktadır. Bu pazarda, bölgenin özgü olan yüzlerce çeşit organik şifalı ot da satılmaktadır.

Her Cumartesi ve Pazar Günleri

## 10. ENERJİ VE SU TASARRUFU

2023 Yılı Elektrik tüketim toplamda 314.194 kWh, oda başı elektrik tüketimi ise 15,68 kWh, 2023 Yılı Su tüketimi toplamda 5495 m<sup>3</sup>, oda başı su tüketimi ise 0,27 m<sup>3</sup> olarak gerçekleşmiştir.

Sınırlı kaynaklarımızdan biri olan suyu verimli bir şekilde kullanarak, su tasarrufunu teşvik etmeyi hedefliyoruz. Bu doğrultuda, suyun verimli kullanımını sağlamak için çeşitli önlemler alıyoruz. Örneğin, düzenli olarak musluk perlatörleri bakımı/değişimi, duş başlıklarının su tasarruflu olan ürünlerle değişimi, bakımı, wc rezervuarlarının çift kademeli ve daha az su kapasiteli aynı zamanda tazyikli olan modellerle değişimini yapıyoruz. 2025 yılı ilk çeyrek sonuna kadar bu değişimleri bitirmeyi planlıyoruz. WC rezervuarlarında gri su kullanımı yapıyoruz. Elektrik, su ve kimyasal tüketimini azaltmak için misafirlerimizin talepleri doğrultusunda nevresim ve havlu değişimi yapılmakta, odalarda bilgilendirici broşürler bulunmaktadır. 2024 yılında, Dünya Kaynakları Enstitüsü (World Resources Institute - WRI) Aqueduct Su Risk Atlası kullanılarak su riski değerlendirmemizi güncelleyeceğiz.

Bölgemizin Su Stresi riski bakımında "Son derece yüksek", Su Tükenmesi riski bakımından "Yüksek" risk kategorisinde olduğunu biliyor ve bu doğrultuda adımlar atmaya hedefliyoruz.



Otelimizin enerji tüketimini düzenli olarak kaydediyoruz. Konaklayan oda başı, konaklayan kişi başı enerji tüketimi takip ediliyor. Tüketimin sezon dağılımı gözlemleniyor.

2024 yılı, regresyon analizi yapılabilmesi için aynı kararlılıkta takip yapılacak ve yıl sonu rapor olarak sunulacaktır. Çıkacak olan rapor neticesinde 2025 yılı için enerji tasarruf yöntemleri belirlenecek, enerji verimliliğini artırmak için düşük ve yüksek maliyetli potansiyel projelerin özet listesi oluşturulacak. Belirlenen projelerin tahmini enerji tasarrufu ve geri dönüşüm analizlerini yapacağız.

Otelimiz lokasyon olarak Adnan Menderes Havalimanı binası içerisinde ve binanın ayrılmaz bir parçası olması sebebiyle enerji, atık yönetimi ve karbon salınımı uygulamalarında TAV Havalimanları Holding, İzmir Adnan Menderes Havalimanı TAV Terminal İşletmeciliği 'ne bağlıdır. TAV Holding Sürdürülebilirlik raporlarına [www.gelecekicinhalimanlari.org](http://www.gelecekicinhalimanlari.org) adresinden ulaşılabilir.

## Enerji Yönetimi

"Tüm operasyonlarında enerji yönetimi sorumluluğunun bilincinde olan TAV Havalimanları, sahip olduğu Enerji Politikası ışığında ve "2022-2025 Karbonsuzlaşma Yol Haritası" doğrultusunda gerçekleştirdiği projeler (güneş enerjisi kullanımı, LED aydınlatma dönüşümü, akü ile çalışan araçlar, bina yönetim sistemi ile enerji tasarrufu, yenilenebilir enerji temini vb.), iyileştirme çalışmaları ve ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi uygulamaları sayesinde hedeflerine ulaşmayı planlamaktadır.

İzmir Adnan Menderes Havalimanı'nda, üretilen ve tüketilen enerji, enerji yönetim sistemi kapsamında Scada Sistemi ile sürekli takip edilmektedir. Güneş enerjisi sistemi ve trijenerasyon tesisi ile doğal gazdan enerji üretimi sağlanmaktadır. Trijenerasyon tesisinde elektrik enerjisi üretilirken oluşan atık ısı yaz döneminde soğutma, kış döneminde ısıtma amacı ile kullanılmaktadır. 2024 yılı içerisinde güneş enerjisi sistemi kapasitesinin artırılması planlanmaktadır. Proje devreye alındığında 5 mWh yenilenebilir enerji üretimi sağlanarak yenilenebilir enerji oranının %10'a çıkarılması hedeflenmektedir."

*Kaynak: <https://gelecekicinhalimanlari.org/pdf/2022-sustainability-tr.pdf>*

## Su Yönetimi

"Faaliyetlerini kısıtlı su kaynaklarına sahip olduğumuzun farkındalığıyla yürütülen İzmir Adnan Menderes Havalimanında, tüketim noktalarına konulan sayaçların uzaktan okuma yoluyla günlük su tüketimlerinin takibi yapılmakta ve tespit edilen olağan dışı tüketimlerde anında müdahale edilmektedir.

Soğutma kulelerinde kullanılan proses suyunun doğru şartlandırılması ile blöf suyu miktarının azaltılması sağlanmakta ve gri su sistemi ile lavabolarda kullanılan su filtrasyon işleminden sonra rezervuarlara verilmektedir. Ayrıca, İzmir Su ve Kanalizasyon İdaresi ile atık su arıtma tesisi çıkış suyunun geri kazanımı projesi için görüşmeler gerçekleştirilmektedir. Bu projenin onaylanması durumunda mevcut su tüketiminin %25'inin geri kazanılması planlanmaktadır."

*Kaynak: <https://gelecekicinhalimanlari.org/pdf/2022-sustainability-tr.pdf>*

## 11.KATI ATIKLAR

Atık Yönetimi Sistemimizde öncelikli amacımız atık miktarını azaltmak, oluşan atıklarımızı iyi yöneterek çevreye en az zarar ile bertarafını sağlamak ve geri kazanılabilir olanları tekrar kazanmaktır. Atık üretimimizi kaynağında azaltmak için çeşitli çalışmalar yapıyor, misafirlerimizi ve çalışanlarımızı geri dönüşüm programına katılmayı teşvik ediyoruz. Sıfır atık projesi kapsamında renk kodlarına göre atık ayrışımını yapmaktayız. Personellerimize atık ayrışımı hakkında eğitimler verilmektedir.

- Geçici tehlikesiz atık depolama alanımızda plastik, kâğıt- karton, metal, cam, organik atıklar ayrı ayrı istiflenerek atıklarımız, daha sonra geri dönüşümünün sağlanması amacıyla bertarafı için TAV Terminal İşlemeye teslim edilir.
- Mümkün olduğu kadar tek kullanımlık ürünler yerine büyük ambalajlı kutu ve kova ürünler satın alınarak ambalaj atığı azaltılmıştır.
- Personel alanlarında su sebili kullanılarak tek kullanımlık su tüketimi azaltılmaktadır.
- Mümkün olduğu kadar tek kullanımlık kahvaltılık ürünler yerine büyük ambalajlı kutu ve kova ürünler satın alınarak ambalaj atığı engellenmektedir.
- Genel alan tuvaletlerinde, personel el yıkama lavabo ve tuvaletlerde tekrar doldurulabilir sabunluklar kullanılmaktadır.
- Kâğıt tüketimimizi azaltmak için mümkün olduğunca yazışmalarımızı ve duyurularımızı mail ortamında yapıyoruz.
- Talimatlar, prosedürler, memorandumlar, iç yazışmalar ve yapılan güncellemeler e-mail olarak departmanlara duyurulmaktadır.
- Elektronik ortamda takibi yapılması mümkün olan kayıtlar baskıya alınmayarak, personel bilinci için gerek iç gerek dış eğitimler vermeye devam edecektir.
- Otel genel alanlarımızda atıkların kaynağında ayrılabilmesi amacıyla "Atık Ayrışım Kumbaralarımız" mevcuttur.

Otelimiz lokasyon olarak Adnan Menderes Havalimanı binası içerisinde ve binanın ayrılmaz bir parçası olması sebebiyle enerji, atık yönetimi ve karbon salınımı uygulamalarında TAV Havalimanları Holding, İzmir Adnan Menderes Havalimanı TAV Terminal İşletmeciliği 'ne bağlıdır. TAV Holding Sürdürülebilirlik raporlarına [www.gelecekicinhalimanlari.org](http://www.gelecekicinhalimanlari.org) adresinden ulaşılabilir.

### Atık Yönetimi

"İzmir Adnan Menderes Havalimanı, ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi kapsamında bulunan Atık Yönetimi Prosedürü ile atık yönetimi hiyerarşisine göre atıkları kaynağında azaltmayı, tekrar kullanmayı, geri dönüştürmeyi ve geri kazanmayı sağlayarak döngüsel ekonomiye katkı sağlamayı sürdürmektedir. İzmir Adnan Menderes Havalimanı 2022 yılında 395 ton geri dönüşüm sağlamıştır. Atıkların evsel ve ambalaj atıkları olarak kaynağında ayrı toplanması ile ilgili tüm havalimanı paydaşları ile düzenli bilinçlendirme toplantıları yapılmaktadır. Atık Yönetimi kapsamında oluşan tehlikeli atıklar, ilgili atık lisansına sahip firmalar ile bertaraf/enerji geri kazanımı sağlanmaktadır."

Kaynak: <https://gelecekicinhalimanlari.org/pdf/2022-sustainability-tr.pdf>

Kaynak: <https://gelecekicinhalimanlari.org/esg-dashboard/>





# TAV AIRPORT HOTEL

IZMIR

**BTA**

WHERE FOOD & SERVICES  
MEET EXCELLENCE