

CRYSTAL SNOW HOTEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU-2023

Hakkımızda



İstiklal Mah.Hançerli Düzü Mevkii No.30 Sarıkamış-Kars'ta bulunan Crystal Snow Hotel, 22 odalı kendi bünyesinde restoran olarak faaliyet veren 150 kişilik kış bahçesi, Spa Merkezi, Çocuk Oyun Alanı, Gençlik Oyun Alanı, Kayak Evi gibi ek hizmetleri de barındıran kayak konseptli 2021 yılından bu yana hizmet sunan bir oteldir. İşletmemiz, Tarımsal ve Kırsal Kalkınmayı Destekleme Kurumu (TKDK) destekleriyle kurulmuştur.

Sürdürülebilirlik Raporumuz Hakkında



Crystal Snow Hotel olarak sürdürülebilir turizm konusunda sorumluluklarımızın bilincinde ve bu konuda üzerimize düşeni yapmaya hazır bir ekibiz.

Kurumsal vizyonumuz, etik anlayışımızın tamamı sürdürülebilir yönetim planımız çerçevesinde birbirleriyle uyum göstermektedir.

Vizyonumuz;

Misafirlerimize unutulmaz bir konaklama deneyimi sunarak bölgemizde kayak turizmi konusunda ilk sırada tercih edilen bir konaklama tesisi olmayı hedeflemekteyiz.

Misafir memnuniyetini ilk sıraya koyan bir hizmet anlayışıyla, konforlu, temiz ve unutulmaz anılarınıza eşlik eden bir konaklama deneyimi sunmayı amaçlamaktayız.

Misafir beklentilerini dikkate alarak, her yeni sezonda işletmesinin fiziki koşullarını ve hizmet kalitesini daha da geliştiren bir konaklama tesisi olma anlayışını benimsemekteyiz.

22 adet odalarımızın tamamı kayak severlerin beklentilerine ve ihtiyaçlarına uygun şekilde tasarlanmış,150 kişilik kış bahçesi içerisinde yer alan restoranımız Türk ve yöresel mutfakların yanı sıra yabancı misafirlerimizin de rahatlıkla aradıkları lezzetleri bulabileceği uluslar arası tadları da sunmaktadır.

Havuz, buhar odası, tuz odası, sauna, hamam gibi kayak sonrası yorgunluğun atılacağı aynı zamanda alanında uzman masaj ekibi ile misafirlerimizin konforuna konfor katmayı amaçlamaktadır.

1.sınıf kalite kayak ekipmanlarının tamamının yer aldığı kayak evimizde ayrıca alanında uzman lisanslı kayak eğitmenlerimiz de misafirlerimize kayak sporunu en keyifli şekilde öğretmeyi amaçlamaktadır.

Lobi barımız, dinlenme, çalışma ya da ücretsiz 5 çayınızı (tüm ikramlıklarımız günlük taze olarak kendi restoran şeflerimiz tarafından hazırlanmaktadır) yudumlanmanız için misafirlerimize ayrılmış farklı bir alan olarak hizmet sunmaktadır.

Yemek sonrası şömine karşısındaki rahat koltuklarımızda dostlarınızla sohbet edip, keyifle içeceğinizi yudumlayabilir o arada çocuklarınızı da hemen yanı başınızdaki Gençler için Oyun Bölümü ya da Çocuk Oyun Alanlarımızdan birine emanet edebilirsiniz.

Shuttle hizmetimiz misafirlerimizin mutluluğu için saat sınırlaması olmadan faaliyet göstermektedir. Yani istediğiniz zaman kayak pistine çıkabilir, canınız sıkıldığında hemen shuttle hizmetini arayarak anında otelinize dönüşünüzü sağlayabilirsiniz.

Kültür turları yapmak isterseniz resepsiyonumuzla görüşerek planlamanızı yapabilirsiniz. Üstelik kendinize araç kiralayarak şehri kendi başınızı da keşfedebilirsiniz.

Sizin ya da sevdiklerinizin doğum günlerinizde, resepsiyonumuza bilgi vererek dilediğiniz pastayı ücretsiz olarak Pasta Şefimize yaptırabilirsiniz.

Tüm bu hizmetleri sunarken çevresel sürdürülebilirliği ön planda tutmaktayız. İşletme yönetiminin de her aşamasında sürdürülebilirliği ilke olarak benimseriz. Yönetim politikamızı belirlerken, çevresel, kültürel, ekonomik, kaliteye ve insan haklarına yönelik sağlık ve güvenlik konularına dair çok geniş bir yelpazeden değerlendirmeler yaparız.

Sürdürülebilirlik politikalarımızı düzenli, anlaşılır ve erişimi kolay bir şekilde tüm paydaşlarımızla paylaşıyoruz.

Belirli ve düzenli periyotlar ile bu konudaki performansımızın ölçümüne dikkat eder, bunu yaparken paydaşlarımızın görüşlerini de dikkate alarak gelişim/aksiyon planlarımıza dahil ederiz.

Personellerimizi de sürdürülebilirlik kapsamında düzenli eğitimlere dahil ederek, çevreye duyarlı sürdürülebilirlik farkındalıkları yüksek bir ekip oluşturmayı amaçlarız.

Misyonumuz;

Misafir memnuniyetini arttırmak, onlara unutulmaz ve konforlu bir konaklama tecrübesi yaşatmak, tekrar eden misafir ve yeni misafir sayısını arttırmak, ilimizi ve bölgemizi kayak turizminde ilk akla gelen turizm destinasyonu haline getirmektir.

Sürdürülebilirlik Politikamız;

Crystal Snow Hotel sürdürülebilirlik politikasını ilke olarak benimsemiş bir işletme olup, Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı ve Kapadokya Üniversitesi tarafından 2022 yılında Küresel Sürdürülebilirlik Turizm Konseyi (GSTC) ile işbirliği halinde geliştirilen ve GSTC tarafından tanınan, Türkiye Sürdürülebilir Turizm Programı içeriği esas alınarak hazırlanmış olup aşağıdakileri içermektedir;

- İşletmemizin büyüklüğüne ve kapsamına uygun, çevresel, sosyal, kültürel, ekonomik, kalite, insan hakları, sağlık, güvenlik, risk ve kriz yönetimi konularını ele alan ve sürekli iyileştirmeyi yönlendiren uzun vadeli bir sürdürülebilirlik yönetim sistemini uygulamaktadır.
- İşletmemizde, Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi anlaşılır bir ifade kullanılarak yazılı bir hale getirilmiş olup, tüm paydaşlarımızın rahatlıkla erişebileceği bir ortamda sunulmuştur.
- Çevresel, kültürel, ekonomik, kaliteye ve insan haklarına yönelik, sağlık ve güvenlik konularını içeren Sürdürülebilirlik Yönetim sistemimiz, periyodik olarak risk değerlendirme çalışmalarını yapmaktadır.
- Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemimiz, performans ve uygulamaya dayalı olup, içeriğinde politika ve prosedürler, hedef ve göstergeler, performans raporları ve personel eğitimlerine dair kanıtları da içermektedir.
- Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemimiz oluşturulmadan evvel risk analizimiz yapılmış ve risk yönetim planlarımız belirlenmiştir. Bu anlamda aşağıdaki başlıkları verilen tablolarımız detaylı bir şekilde periyodik olarak güncellenmekte ve paydaşlarımızla da paylaşılmaktadır. Bu yolla aldığımız geri bildirim ve yorumlarla Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemimiz sürekli iyileştirilmektedir.
 - Risk Analiz Tablosu
 - Hedefler Tablosu
 - Uygunluk Yükümlülükleri Listesi
 - Sürdürülebilirlik Raporlaması
 - Misafir Anketi
 - Sürdürülebilirlik Görev Ekibi Listesi
 - Tedarikçi Değerlendirme Formu

- Onaylı Tedarikçi Listesi
- Tek Kullanımlık Plastik ve Ambalajlı Ürünlerin Sarfiyatı İzleme Tablosu
- Elektrik Tüketim Tablosu
- Su Sarfiyatı Takip Tablosu
- Atık Takip Tablosu
- Enerji-Doğalgaz-Yakıt Sarfiyatı
- İşletmemiz, Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi ile planla-uygula-kontrol et ve önlem al (PUKÖ) döngüsünü uygulamaktadır.
- İşletmemiz, sektörümüze ait tüm yasal gereksinimlerin güncel bir listesini Resepsiyonumuzda bulunan ana bilgisayarımızda tutmaktadır ve bu yasa ve düzenlemeler uygun şekilde yönetilmektedir.
- Çalışanlarımız, yasal uyum ve diğer sorumluluklar hakkında hizmet içi eğitime tabi tutulmaktadır.
- İşletmemiz sektörümüzün yasal gereksinimlerine ait aşağıdaki güncel belgeleri otelimizin resepsiyonundaki ana bilgisayarımızda muhafaza etmektedir;
 - Sertifikalar
 - Ruhsat ve İzinler
 - Lisanslar
 - Eğitim ve Seminer Katılım Belgeleri
 - İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatına Uyuma Dair Belgeler
 - Çalışanlarımıza ilişkin son aya ait SGK Bilgileri
 - İşyeri Açma ve Çalıştırma Ruhsatı,
 - Turizm İşletme Belgesi veya Basit Konaklama Turizm İşletmesi Belgesi
 - Alkol Satış İzni
 - Yangın, gıda, sağlık, ulaşım, katı atık, arıtma, yer altı suları
 - Vergi Levhası
 - Malzeme Güvenlik Bilgi Formları (MSDS)
 - Hijyen Standartlarına Uyum
 - Doğalgaz Tesisatının Uygunluk Belgesi
 - İşyeri Hekimi Bulundurma
 - İlk Yardım Sertifikası
- İşletmemiz, Sürdürülebilirlik politikalarını yıllık dönemlerde değerlendirerek bunu yazılı rapor haline getirerek bu raporu tüm paydaşlarımızın rahatlıkla erişebileceği bir ortamda sunmaktadır.
- Personellerimiz işletmemizin sürdürülebilirlik politikasının oluşturulma, yürütme ve güncelleme süreçlerinde katkı ve katılım sağlamakta ve ayrıca bu konuda çeşitli bilgilendirme ve eğitim çalışmalarına katılım sağlamaktadırlar.
- Hijyen eğitimi alınmış olup, bu eğitimimize dair ilgili doküman resepsiyonumuzdaki ana bilgisayarımızda mevcuttur.
- İşletmemiz, yıllık eğitim planlarını periyodik olarak hazırlamaktadır.
- Müşteri memnuniyetimiz, sürdürülebilirlik unsurları da dahil olmak üzere Web/Mobil Tabanlı sistemler, Anketler, Yorumlar, Tur Operatörleri vb gibi paydaşlarımızdan gelen geri bildirimler gibi kanallar kullanılarak düzenli olarak takip edilmekte ve akabinde tedbir ve düzeltici eylemlerle kayıt edilip iyileştirilmektedir.

- İşletmemiz, Frankfurter Tabelle, Kütahya Çizelgesi gibi ulusal ve uluslar arası tüketici haklarını korumaya yönelik geliştirilmiş uygulamaları kabul ettiğini beyan etmiş olup, bu husus sosyal medya hesaplarımızda da paylaşılmıştır.
- İşletmemiz, gerektiğinde özel ihtiyaçları olan kişilere erişim ve bilgi sağlayabilmektedir. Engelsiz erişime uygun olan işletmemiz, dışarıda engelli rampası, resepsiyon katında kolayca erişime uygun geniş, ferah odaları, asansörü, Braille Alfabeli Menüsü ile tüm özel ihtiyaca sahip misafirlere hizmet sunmayı amaçlamakta olup personellerimizin birkaçının önümüzdeki sezon için işaret alfabeti eğitimi alması da planlanan eğitimlerimiz arasındadır. Bu durum web sitemizde de yayınlanmıştır.
- İşletmemiz, bölgesel kalkınmaya destek olmak adına mal ve hizmetlerini satın alırken yeterli kalitede yerel/bölgesel tedarikçilerle çalışmayı tercih etmektedir. Bu hususta tüm satın alma belgelerini düzenli bir şekilde kayıt altına almaktadır. Onaylı tedarikçi listemiz ve satın alma prosedürlerimiz yazılı formatta hazırlanmıştır.
- Bölgemizdeki işsizlik sorununa engel olmak adına işletmemiz, personel istihdamında yöre halkına pozitif ayrımcılık yapmaktadır.
- İşletmemiz, bölgemizin gastronomik turizmine katkı sağlamak, yöre halkının ürettiği ürünler ya da yetiştirdiği mahsullerden gelir elde etmesine destek olmak adına tüm mutfak ve kahvaltılık ürünlerini Coğrafi İşaretli ürünler de dahil yöre üreticileri ya da esnaflarından satın almaktadır.
- İşletmemiz, yöre kültürünün tanıtılması için yöresel danslarla (Sarıkamış ve Kars Yerel Dans Gösterileri, Kafkas Dansları Gösterileri) ilgili olarak haftada 3 gün sunumlar yapmaktadır.
- İşletmemiz, yalnızca Sarıkamış ilçemizde bulunan 'obsidyen taşı' nın tanıtımı için bir stant hazırlamıştır.
- Restoranımızın mutfağında kullandığımız ürünlerin hiçbirinde katkı malzemesi olmadığına dair bilgilendirme afişlerimiz mevcuttur.
- İşletmemizde, mal ve hizmetlerin satın alma sürecinde kullanılan yazılı formlarımız aşağıdadır;
 - Onaylı (kritik) tedarikçi listesi
 - Tedarikçi seçim ve değerlendirme kriterleri
 - Mal kabul tesellüm tutanakları
 - Fatura, fiş, sözleşme, irsaliye vs.
- İşletmemizde sunulan coğrafi ürünler misafirlerimizin göreceği şekilde işaretlendirilmiştir.
- İşletmemiz yerel festival ya da anma etkinliklerine destek vermektedir. Özellikle her yıl ilçemizde düzenlenen Sarıkamış Şehitlerini Anma Etkinliklerinde yerel yönetimlerle konaklama planlaması hususunda işbirliği yaparak destek olmaktadır.
- İşletmemiz, Kars ilinde mevcut yaşayan kültürel miraslar müzelerini zaman zaman yapmış olduğu bağışlarla desteklemektedir.
- İşletmemiz, satın alma yaparken ekolojik/çevreci ürünleri tercih etmeye özen göstermektedir. Bu durum, satın alma politikalarımızda özellikle belirtilmiş olup, işletme yöneticilerimiz tarafından da onaylanmıştır. Ofis ihtiyaçlarımız için kullandığımız A4 kağıtlarımızın tamamı ekolojiktir.
- İşletmemiz, tehlikeli olabilecek kimyasallarla ilgili MSDS (Material Safety Data Sheet) belgelerinin tedarikçilerden talep edilmesine dair ibareyi Satın alma Politika Belgesine eklemiştir.

- İşletmemiz, atıkları en aza indirmek için gıda dahil sarf ve tek kullanımlık malların satın alınmasını dikkatle yönetir. Bunu yaparken yeniden kullanılabilir, iade edilebilir ve geri dönüştürülmüş malları tercih eder. Bu durum, işletmenin Satın alma Politika Belgesinde de açıkça belirtilmiştir.
- İşletmemiz, gıda atıklarının da önüne geçmeyi hedeflerken bu atıkları ayrıştırarak ilçemizdeki hayvan barınaklarına teslim eder. Bu hususta işbirliği yapmak üzere ilçemiz Sarıkamış Belediyesine talep yazımız gönderilmiş olup ayrıca misafirlerimin farkındalıklarının arttırılması için porselen tabaklar özel olarak yapılarak masalara yerleştirilmiştir.
- İşletmemiz, plastik ambalaj ve tek kullanımlık ürünlerden kaçınmak için odalarda, cafe ve restoranda cam, porselen, metal tabak, bardak, çatal, kaşık ürünlerini kullanmakta olup, şampuan, duş jeli, saç kremi gibi sarf malzemeler için de doldurulabilir tanklara kademeli olarak geçiş yapmıştır (mevcut stok bittiğinde tam olarak geçiş yapılacaktır).
- İşletmemiz, yine çevreci ve atık yönetim politikasına uygun olarak tüm deterjan ve kimyevi satın alımlarında sezonluk ve olabildiğince daha büyük ambalajlarda satın alarak oluşacak plastik atık miktarını azaltmayı hedeflemektedir.
- İşletmemizin verimli satın almaya yönelik hazırladığı hedeflerin tamamının yer aldığı Satın Alma Politikası ve tüm Sürdürülebilirlik Politikası QR Kod kullanılarak işletmemizin ortak alanlarında tüm paydaşlarımızın rahatlıkla erişebileceği alanlara yerleştirilmiştir.
- İşletmemiz, verimli satın alma ile bir önceki denetime göre atık oranında düşüşün gerçekleştiğini düzenli bir şekilde raporlamaktadır.
- İşletme personellerimiz düzenli olarak Sıfır Atık Yönetmeliğine uyum konusunda bilgilendirilmekte ve eğitimlere katılmaktadır.
- İşletmemiz, kullandığı enerjiyi düzenli olarak elektrik, doğalgaz, benzin, motorin şeklinde ayrı ayrı olarak takip eder, ölçer ve kayıt eder. Enerji tüketimini azaltmak için hedefler belirler ve bu hedeflere uyumu takip ederek raporlar. Gerekli durumlarda tavsiyeler ve eylem planları hazırlar.
- İşletmemiz, yenilenebilir enerji kaynaklarına dair ilimiz için verilen bölgesel teşvik konularını da Serka, TKDK gibi kurumlar üzerinden düzenli olarak takip etmekte olup, sektörel bir teşvik oluşması halinde faydalanmayı planlamaktadır.
- İşletmemiz, içinde bulunduğu binanın her türlü izolasyon, yalıtım vb uygulamalarını eksiksiz olarak yerine getirmiş olup, bu yolla da olası enerji kayıplarının önüne geçmeyi planlamaktadır.
- İşletmemiz, yöneticilerini, personellerini ve hatta misafirlerini de enerji tasarrufu konusunda bilgilendirerek tüm paydaşlarından bu konuda destek almayı amaçlamaktadır. Misafirlerimiz, online/web tabanlı iletişim kanalları, otel içerisinde bulunan yazılı ve görsel bilgilendirme materyalleri ile bu anlamda tüm süreç boyunca bilgilendirilmektedir.
- İşletmemiz verimli enerji kullanımı konusunda göstermiş olduğu hassasiyeti su tasarrufu konusunda da göstermektedir. Bu anlamda su tüketimi düzenli şekilde ölçülmekte, su riski değerlendirilmesi yapılmaktadır.
- İşletmemiz, otelimizin 2 alanına Su Arıtma Cihazı kurarak misafirlerimizi daha az plastik pet şişe kullanımına yönlendirmeyi amaçlamaktadır.
- İşletmemiz, bazı alanlarda fotoselli batarya kullanarak gereksiz su sarfiyatını önlemeyi amaçlamaktadır.
- İşletmemiz, personellerine gereksiz su sarfiyatını önlemek adına periyodik bilgilendirme toplantıları düzenlemektedir.

- İşletmemiz, atıklarını izler, kayıt eder, düzeltici eylem planlarını oluşturur ve tarihlere göre hedeflerini belirler. Bu hususları içeren detaylı bir Katı Atık Yönetim Planımız mevcuttur.
- İşletmemiz, misafirlere yönelik atık üretimini azaltıcı önlem ve tavsiyelerde bulunmaktadır.