



|                |              |                 |             |           |
|----------------|--------------|-----------------|-------------|-----------|
| Döküman No     | Yayın Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa No  |
| KYS.POL.GM.005 | 26.04.2021   |                 |             | Sayfa 1/1 |

## ENTEĞRE SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM POLİTİKASI

Konaklama Sektöründe yerli ve yabancı misafirlerinin; konaklama, dinlenme, yiyecek ve içecek, spor ve eğlence amaçlı tatil ihtiyaçlarına hizmet eden Barut Hemera Hotel olarak; çevre, çalışanlar ve topluma karşı olan sorumluluğunun bilincinde olan, sürekli gelişime inanan ve yürüttüğü faaliyetlerde Entegre Sürdürülebilir Turizm Politikası doğrultusunda;

- Mevcut Uluslararası ve Ulusal Yasal Mevzuata ve ISO 14001, İş Sağlığı ve Güvenliği, Gıda Güvenliği, Kalite Yönetim Standardı, Sürdürülebilir Kalkınma ve Sürdürülebilir Turizm Prensipleri doğrultusunda, İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi Temel Prensiplerine dayanan hizmet gerekliliklerini sağlamayı,
- Tesisimizin bulunduğu gerek sosyal gerekse doğa koşullarını destekleyen, doğaya ve çevreye kirlilik yaratabilecek her türlü etkeni kontrol altında tutarak, faaliyetlerimiz sonucu ortaya çıkabilecek olumsuz etkileri en az seviyeye indirmeyi ve bu seviyede tutmayı,
- Doğal kaynakların doğru kullanımını sağlamak adına teknolojik gelişmeleri takip etmek, satın alma işlemleri sırasında bu doğrultuda uygulamalar yapmayı,
- Misafirler, odak noktası kabul edilerek, sağlıklı bir çevrede tatil yapabilmeleri için, istek, beklenti ve ihtiyaçlarının araştırıp, uygun hizmetlerin planlanmasını ve verilmesini sağlamayı,
- Yaptığımız tüm çalışmalarını, çalışanlarımız, misafirlerimiz, tedarikçilerimiz ve toplum ile paylaşmayı,
- Çevre, insan hakları, çocuk hakları, kadın hakları ve kadınlarla çocukların güvenli yaşamaları ve büyüebilmeleri için, çalışan ve misafir güvenliği bilincinin yaşamın bir parçası olduğunu ve bu duyarlılıkların arttırılması için ihtiyaca göre gelişen eğitimleri vermeyi.
- Yaptıklarımızın Etkilerini ölçülebilir hale getirmeyi, sonuçlar arasında bağlantı kurup, verilen hizmetlerle ilgili sürekli iyileştirmenin sağlanması için hedefler belirlemeyi, çalışanlarla yönetimin birlikteliğini sağlamayı,
- Biyoçeşitliliğin ve insan yaşamının korunması ilkesi konusunda gerekli araştırma, projelendirme ve uygulamaları yapmayı,
- Satın alma işlemlerinde en doğru kalite, en doğru fiyat, en az çevre yükü, en yüksek misafir memnuniyeti ilkelerine uymayı, satın alma işlemlerimiz sırasında, misafirlerimizin ve çalışanlarımızın sağlığını ön planda tutarak kaliteli ürünleri ve eğer beklenen kalite seviyesinde olmaları durumunda yerel ürün gruplarını tercih etmeyi

Taahhüt ederiz.

|            |              |           |   |
|------------|--------------|-----------|---|
| Hazırlayan | Kontrol Eden | Onaylayan | <input type="checkbox"/> Kontrollü Kopya          |
|            |              |           | <input type="checkbox"/> Kontrolsüz Kopya         |
|            |              |           | <input type="checkbox"/> İptal .... / .... / .... |



|                |              |                 |             |           |
|----------------|--------------|-----------------|-------------|-----------|
| Döküman No     | Yayın Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa No  |
| KYS.POL.GM.001 | 18.04.2021   |                 |             | Sayfa 1/1 |

## KALİTE POLİTİKASI

Konaklama Sektöründe yerli ve yabancı misafirlerinin; konaklama, dinlenme, yiyecek ve içecek, spor ve eğlence amaçlı tatil ihtiyaçlarına hizmet eden Barut Hemera Hotel olarak;

- İşletmemizin hizmete açıldığı tarihten bu yana artan hizmet kalitemizin ivmesini kaybetmeden devamının sağlanacağını,
- Turizm Sektöründe gerek yurtdışı gerek yurtiçinde adından söz ettiren bir marka olmak için yurtdışı ve yurtiçindeki her noktaya ulaşabilme aracının misafirlerimiz olduğu bilincini koruyarak hareket edeceğimizi,
- Verdiğimiz her hizmet ve ürettiğimiz her üründe misafir odaklı hedeflerimizi sürekli yükselterek, sürdürülebilir rekabetçi avantajın elde edilmesini sağlayacağımızı,
- İşletme olarak sahip olduğumuz ve hizmet için kullandığımız tüm kaynaklarımızı en verimli şekilde kullanacağımızı,
- Konaklama sektörünün gerektirdiği gerek ulusal gerek uluslararası tüm yasal gereklilikleri uygulamadaki başarımızı sürdüreceğimizi,
- Hizmet ve ürün sunumundaki en önemli destekçilerimizin çalışanlarımız olduğunun bilinci ile çalışanlarımızın mesleki gelişimlerini sağlamak adına gereken eğitim ihtiyaçlarını ve bu ihtiyaçları gidererek sürekli kılmak için iyileştirme ortamını sürekli kılacağımızı,
- Yaratılan ekip ruhunun korunması için tüm ilgili tarafların memnuniyetlerini arttırmaya yönelik tüm faaliyetler için üst düzeyde çaba göstereceğimizi,
- İşletmemizde sunduğumuz tüm hizmet ve ürün süreçlerinde sürekli iyileştirme faaliyetlerine aralıksız devam ederek, gereken durumlarda düzeltme ve düzeltici faaliyet çalışmalarını eksiksiz yürüteceğimizi,

Taahhüt ederiz.

|            |              |           |   |
|------------|--------------|-----------|---|
| Hazırlayan | Kontrol Eden | Onaylayan | <input type="checkbox"/> Kontrollü Kopya      |
|            |              |           | <input type="checkbox"/> Kontrolsüz Kopya     |
|            |              |           | <input type="checkbox"/> İptal ..../..../.... |



| Döküman No      | Yayın Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa No  |
|-----------------|--------------|-----------------|-------------|-----------|
| GGYS.POL.GM.001 | 06.09.2021   |                 |             | Sayfa 1/1 |

## GIDA GÜVENLİĞİ POLİTİKASI

Barut Hemera, ISO 22000 Standardına uygun bir gıda güvenliği yönetim sistemi geliştirmeyi ve uygulamayı taahhüt eder. Taahhüdümüzün temel amacı, Ulusal ve Uluslararası Gıda Mevzuatları ve Gıda Yönetim Sistemi doğrultusunda tesisimize alınan, işlenen ve sunulan gıda ürünlerinin güvenliğini sağlayarak, çalışan ve müşteri memnuniyetini ve ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlamaktır. Bu doğrultuda, tesisimizin temel prensipleri;

- Müşteriye hizmet verene kadar gıda tedarik, üretim ve sunum süreçlerinin tüm zinciri boyunca gıda güvenliğiyle ilgili tüm tehlikeleri belirlemek, değerlendirmek ve kontrol ederek,
- Ulusal ve Uluslararası Gıda Güvenliği Mevzuatlarına uyararak,
- Gıda Güvenliği konusunda iç ve dış iletişimi düzenleyerek,
- İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini değerlendirerek verdiğimiz hizmeti bu yönde şekillendirerek,
- Gıda Güvenliği konusunda çalışanlarımızda farkındalık yaratacak eğitim programlarını düzenleyerek,

Gıda Güvenliği Yönetim Sistemimizi sürekli iyileştirecek faaliyetleri gerçekleştirmektir.

Tesisimiz Üst Yönetimi, gıda güvenliği yönetim sisteminin uygulanmasının mümkün olması için gerekli kaynakları sağlamayı,

Tesis çalışanlarımız, Gıda Güvenliği Politikasını bilmek, anlamak ve tesis hedeflerini desteklemekle yükümlüdür. Ayrıca tesis içinde yer alan süreçlerin tüm farklı aşamalarında gerekli tüm gıda güvenliği prosedürlerini ve talimatlarını takip etmek ve uygulamakla yükümlüdür. Tesis Yönetimi tüm çalışanların gıda güvenliği dokümanlarına ulaşmasını sağlamayı,

Hedeflerimizin karşılandığından emin olmak için tesisimiz, ürün güvenliği, müşteri memnuniyeti ve tedarikçilerin doğrulanması gibi tanımlanmış operasyonel kriterlerini kullanarak performans seviyelerini ölçmekte ve analiz etmeyi,

Gıda Güvenliği Politikamız, hedeflerimizi, gıda güvenliğinin sürekliliğini sağlamak için yılda bir kez yönetimin sisteminin gereklilikleri doğrultusunda gözden geçirmeyi,

Taahhüt ederiz.

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Onaylayan | <input type="checkbox"/> Kontrollü Kopya          |
|------------|--------------|-----------|---|
|            |              |           | <input type="checkbox"/> Kontrolsüz Kopya         |
|            |              |           | <input type="checkbox"/> İptal .... / .... / .... |



|                |              |                 |             |           |
|----------------|--------------|-----------------|-------------|-----------|
| Döküman No     | Yayın Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa No  |
| KYS.POL.GM.004 | 06.09.2021   |                 |             | Sayfa 1/1 |

## MÜSTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Barut Hemera olarak, misafir odaklı bir yaklaşımla gerçekleştirdiğimiz konaklama hizmeti faaliyetinde misafirlerimizin beklentilerini, şikayetlerini, öneri ve memnuniyetlerini kolaylıkla iletebileceği iletişim imkanları sunarak, herhangi bir ekonomik beklenti olmaksızın misafirlerimizi dikkatle dinleriz.

Turizm Mevzuatı başta olmak üzere tüm uluslararası ve ulusal yasal şartları en önemlisi insan odaklı ahlak kurallarını ve tesisimizin kurumsal ilkelerini ve hafızasını dikkate alarak maksimum seviyede misafir memnuniyetini sağlamak için gerekli tüm yöntemlerini uygular, misafirimize ait geri bildirimleri değerlendirir ve zamanında çözüm üretiriz.

Faaliyetimiz ile ilgili misafir şikayetlerini en doğru şekilde algılama, tanımlama, analiz etme, yönlendirme, çözümler üretme ve misafirlerimize sonuçları bildirme süreçlerini;

- Şeffaf,
- Erişilebilir,
- Objektif,
- Misafir gizliliğine önem vererek
- Hesap verebilirlik

prensipleri doğrultusunda değerlendirerek yönetir ve bu bilgi ve deneyimlerimizi sürekli iyileştirme sağlamak yönünde kullanmayı,

Hem iç hem de dış misafirlerimizin beklentileri ve gereksinimlerini, sunduğumuz ürün ve hizmetlerimizi daha da geliştirmek için misafirlerimiz, çalışanlarımız başta olmak üzere tüm paydaşlarımızdan aldığımız geri bildirimleri kullanarak ve gereken tüm kaynakları sağlayarak süreçlerimizi sürekli iyileştirmeyi,

Taahhüt ederiz.

|            |              |           |   |
|------------|--------------|-----------|---|
| Hazırlayan | Kontrol Eden | Onaylayan | <input type="checkbox"/> Kontrollü Kopya      |
|            |              |           | <input type="checkbox"/> Kontrolsüz Kopya     |
|            |              |           | <input type="checkbox"/> İptal ..../..../.... |



|                |              |                 |             |           |
|----------------|--------------|-----------------|-------------|-----------|
| Döküman No     | Yayın Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa No  |
| ÇYS.POL.GM.003 | 18.04.2021   |                 |             | Sayfa 1/1 |

## ÇEVRE POLİTİKASI

Konaklama Sektöründe yerli ve yabancı misafirlerinin; konaklama, dinlenme, yiyecek ve içecek, spor ve eğlence amaçlı tatil ihtiyaçlarına hizmet eden Barut Hemera Hotel olarak; çevre ve topluma karşı olan sorumluluğunun bilincinde olan, sürekli gelişime inanan ve yürüttüğü faaliyetlerde;

- Mevcut Uluslararası ve Ulusal Yasal Mevzuata ve ISO 14001 Standardı gerekliliklerine uymayı,
- Doğaya ve Çevreye kirlilik yaratabilecek her türlü etkeni kontrol altında tutarak, faaliyetlerimiz sonucu ortaya çıkabilecek kirliliği en az seviyeye indirmeyi ve bu seviyede tutmayı,
- Doğal kaynakların doğru kullanımını sağlamak adına teknolojik gelişmeleri takip etmek ve uygulamayı,
- Misafirler, odak noktası kabul edilerek, sağlıklı bir çevrede tatil yapabilmeleri için, istek, beklenti ve ihtiyaçlarının araştırıp, uygun hizmetlerin planlanmasını ve verilmesini sağlamayı,
- Çevre koruma adına yürüttüğümüz faaliyetleri, çalışanlarımız, misafirlerimiz, tedarikçilerimiz ve toplum ile paylaşmayı, çevre bilincinin yaşamın bir parçası olduğunu ve çevresel duyarlılığın artırılması için ihtiyaca göre gelişen eğitimleri vermeyi,
- Atık Yönetimi prensiplerini belirleyerek ve bu prensipler doğrultusunda bilinçli tüketiciler olarak, çalışanlarımızı, misafirlerimizi, tedarikçilerimizi ve çevre işletmeleri daha bilinçli tüketme ve tüketim sonucu ortaya çıkan atıkları azaltma ve doğru değerlendirme konularında yönlendirmeyi,
- Çevre Etkilerini ölçülebilir hale getirmeyi, sonuçlar arasında bağlantı kurup, verilen hizmetlerle ilgili sürekli iyileştirmenin sağlanması için hedefler belirlemeyi, çalışanlarla yönetimin birlikteliğini sağlamayı,
- Biyçeşitliliğin korunması ilkesi konusunda gerekli araştırma, projelendirme ve uygulamaları yapmayı

Taahhüt ederiz.

|            |              |           |   |
|------------|--------------|-----------|---|
| Hazırlayan | Kontrol Eden | Onaylayan | <input type="checkbox"/> Kontrollü Kopya      |
|            |              |           | <input type="checkbox"/> Kontrolsüz Kopya     |
|            |              |           | <input type="checkbox"/> İptal ..../..../.... |



|                |              |                 |             |           |
|----------------|--------------|-----------------|-------------|-----------|
| Döküman No     | Yayın Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon No | Sayfa No  |
| KYS.POL.GM.005 | 26.04.2021   |                 |             | Sayfa 1/1 |

## ENTEĞRE SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM POLİTİKASI

Konaklama Sektöründe yerli ve yabancı misafirlerinin; konaklama, dinlenme, yiyecek ve içecek, spor ve eğlence amaçlı tatil ihtiyaçlarına hizmet eden Barut Hemera Hotel olarak; çevre, çalışanlar ve topluma karşı olan sorumluluğunun bilincinde olan, sürekli gelişime inanan ve yürüttüğü faaliyetlerde Entegre Sürdürülebilir Turizm Politikası doğrultusunda;

- Mevcut Uluslararası ve Ulusal Yasal Mevzuata ve ISO 14001, İş Sağlığı ve Güvenliği, Gıda Güvenliği, Kalite Yönetim Standardı, Sürdürülebilir Kalkınma ve Sürdürülebilir Turizm Prensipleri doğrultusunda, İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi Temel Prensiplerine dayanan hizmet gerekliliklerini sağlamayı,
- Tesisimizin bulunduğu gerek sosyal gerekse doğa koşullarını destekleyen, doğaya ve çevreye kirlilik yaratabilecek her türlü etkeni kontrol altında tutarak, faaliyetlerimiz sonucu ortaya çıkabilecek olumsuz etkileri en az seviyeye indirmeyi ve bu seviyede tutmayı,
- Doğal kaynakların doğru kullanımını sağlamak adına teknolojik gelişmeleri takip etmek, satın alma işlemleri sırasında bu doğrultuda uygulamalar yapmayı,
- Misafirler, odak noktası kabul edilerek, sağlıklı bir çevrede tatil yapabilmeleri için, istek, beklenti ve ihtiyaçlarının araştırıp, uygun hizmetlerin planlanmasını ve verilmesini sağlamayı,
- Yaptığımız tüm çalışmaları, çalışanlarımız, misafirlerimiz, tedarikçilerimiz ve toplum ile paylaşmayı,
- Çevre, insan hakları, çocuk hakları, kadın hakları ve kadınlarla çocukların güvenli yaşamaları ve büyüyebilmeleri için, çalışan ve misafir güvenliği bilincinin yaşamın bir parçası olduğunu ve bu duyarlılıkların artırılması için ihtiyaca göre gelişen eğitimleri vermeyi.
- Yaptıklarımızın Etkilerini ölçülebilir hale getirmeyi, sonuçlar arasında bağlantı kurup, verilen hizmetlerle ilgili sürekli iyileştirmenin sağlanması için hedefler belirlemeyi, çalışanlarla yönetimin birlikteliğini sağlamayı,
- Biyçeşitliliğin ve insan yaşamının korunması ilkesi konusunda gerekli araştırma, projelendirme ve uygulamaları yapmayı,
- Satın alma işlemlerinde en doğru kalite, en doğru fiyat, en az çevre yükü, en yüksek misafir memnuniyeti ilkelerine uymayı, satın alma işlemlerimiz sırasında, misafirlerimizin ve çalışanlarımızın sağlığını ön planda tutarak kaliteli ürünleri ve eğer beklenen kalite seviyesinde olmaları durumunda yerel ürün gruplarını tercih etmeyi

Taahhüt ederiz.

|            |              |           |   |
|------------|--------------|-----------|---|
| Hazırlayan | Kontrol Eden | Onaylayan | <input type="checkbox"/> Kontrollü Kopya          |
|            |              |           | <input type="checkbox"/> Kontrolsüz Kopya         |
|            |              |           | <input type="checkbox"/> İptal .... / .... / .... |