



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

2023-2025

SERENITY QUEEN HOTEL



Serenity Queen Otel, misafirlerine huzurun ve lüksün bir arada sunulduğu eşsiz bir tatil deneyimi vaad ediyor. Doğayla iç içe, modern tasarım ve sıcak atmosferiyle konforlu bir konaklama imkanı sağlıyoruz. Misafirlerimizin her ihtiyacına hitap edecek şekilde tasarlanmış odalarımız, zengin olanaklarımız ve özenle seçilmiş hizmetlerimizle, her anınızı özel kılmak için çalışıyoruz.

Otelimiz, sadece bir konaklama yeri değil, aynı zamanda unutulmaz anlar biriktirebileceğiniz bir yaşam alanıdır. İster dinlendirici bir tatil, ister iş toplantıları ya da özel etkinlikler için geleneksel konforu arayanlar için her türlü imkanla donatılmıştır. Spa ve wellness alanlarımız, gurme mutfaklarımız ve çeşitli eğlence olanaklarımızla, misafirlerimizin her anını keyifli hale getirmek için buradayız.

Serenity Queen Otel, her zaman sizin için en iyisini sunmak adına kendini sürekli yenileyen ve gelişen bir vizyonla misafirlerini ağırlamaktadır. Bizimle geçirdiğiniz her anın, size sadece huzur değil, aynı zamanda unutulmaz anılar da bırakmasını amaçlıyoruz

Antalya'nın Konaklı bölgesi, tipik Akdeniz iklimiyle yıl boyu sıcak ve güneşli günler sunar. Yazları yüksek sıcaklıklar, kışları ise ılıman ve yumuşak hava ile geçer. Masmavi deniz ve temiz hava, doğa ile iç içe bir tatil deneyimi arayanlar için mükemmel bir ortam sağlar.

Antalya Alanya Konaklı bölgesinde, Alanya şehir merkezine 15 km, Antalya Uluslararası Havalimanı'na 120 km ve Alanya Gazipaşa Havalimanı'na 60 km mesafede bulunmaktadır. En yakın dolmuş durağı tesise 80 m mesafededir.

Konum Bilgisi:

Konaklı Mahallesi Nergiz Sokak No 1. 07410-Alanya -Antalya/ TÜRKİYE

Vizyon;

Yenilikçi ve kaliteli anlayışımızla,
dünya standartlarında
misafirperverlik sunarak,
misafirlerimizin her zaman geri
dönmek isteyeceği unutulmaz bir
deneyim yaşatmak.

Misyon;

Tüm misafirlerimize eşit, kaliteli
ve dürüst hizmet sunarak sektöre
örnek teşkil edebilecek tesisler
oluşturmayı, istihdam sağlamayı
ve çalışanlarımıza güven dolu bir
çalışma ortamında sürekli gelişim
fırsatları sunmayı amaçlıyoruz.

Serenity Queen Hotel olarak Öncelikli konuları olarak ele aldığı çevresel ve toplumsal alanlardaki faaliyetlerini içeren sürdürülebilirlik raporunu sunmaktan mutluluk duyarız.

- Doğayı daha fazla koruma, kültürel mirasımıza sahip çıkma, kaynakları daha tasarruflu kullanma, insani değerlere paylaşma ve yardımlaşmaya yönelme, çalışanlarımızdaki aidiyet duygusunu artırma, hep birlikte ve öğrenerek gelişme, adil ve eşitlikçi bir bakış açısı ile en kıymetli varlıklarımız olan çocuklarımızı, kadınlarımızı koruma, bulunduğumuz yöre ve yöre halkı ile daha fazla iletişimde olma, bulunduğumuz bölgeyi kalkındırma fırsatlarını yakalamaya çalışıyoruz.
- İş süreçlerimizi bu doğrultuda planlıyor, sonuçları analiz ediyor ve mevcut durumumuzu her geçen gün iyileştirmeyi hedefliyoruz.

POLİTİKALARIMIZ

ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI

Serenity Hotels çatısı altındaki tüm turizm işletmelerimiz ile Turizm Sektörüne yön verenler arasında Markamız adını üst sıralara yazdırmayı amaç bilerek çıkmış olduğumuz bu yolda, kaliteli hizmeti bir hayal olarak değil; sürdürülebilir misafir memnuniyetinin, sektörde kalıcılığın, ve öncüsü olacağımız uygulamaların bir standardı olarak görüyoruz.

Markamız dinamikleri; yenilikçi ve lider bakış açılarına sahip personel kaynaklarımız, sektörün ihtiyaç ve eksiklerini iyi analiz edebilen yönetim kadromuz, hizmette ve uygulamada, rakiplerimize örnek teşkil eden standartlarımızı belirleyen yönetim sistemlerimiz, büyük titizlik ile seçtiğimiz paydaş ve tedarikçilerimiz, güven duygularının boşa çıkmayacağına garanti verdiğimiz misafir portföyümüzden oluşmaktadır.

Şeffaf yönetim sistemimiz sayesinde markamız dahilinde görev alan tüm personelimizin; yönetim sistemlerimize katkıda bulunmasına ve kurumsal kimliğimizin tüm çalışanlarımız tarafından anlaşılabilir olmasına önem vererek çalışanlarımız tarafından tercih edilen bir marka yaratıp, çalışmada verimlilik ve devamlılığı sağlamayı amaçlarız.

Misafir memnuniyetini bir sonuç olarak değil, markamız gerekliliği olarak görmekteyiz. Bu sebeple almış olduğumuz geri bildirimlere titizlik ile yaklaşır, ölçme, analiz ve iyileştirmeler ile mükemmeliyetçi memnuniyet yaklaşımımızı tüm misafirlerimize aktarız.

İyi üretim uygulamaları, kusursuz ölçme, analiz ve kontrol yöntemleri ile topraktan tabağa kadar geçen tüm süreçlerde sunduğumuz tüm gıda ürünlerinin denetimini gerçekleştirir, bu anlamda insan sağlığını her şeyin önünde tutan anlayışımızı da bizi tercih eden misafirlerimize sunduğumuz hizmetin başlangıç noktası olarak görürüz.

Ekolojik sorunların en büyük problemi oluşturduğu günümüz dünyasında markamızın bünyesinde bulunan hiçbir kuruluşumuzda çevreye zarar veren yaklaşımlar içinde olmaz, aksine çevreye olabilecek muhtemel zararlarımızın önceden tespiti ve bertaraf edilmesi için gerekli takip ve kontrol mekanizmalarını devreye sokarak, güvenilir, sürdürülebilir çevre yönetim politikamızı diğer rakiplerimize de örnek teşkil edecek şekilde yaymaya özen gösteririz.

Ayrıca resmi kurumlar, yerel yönetimler, tedarikçi firmalar ve sivil toplum kuruluşları ile iş birliği yaparak çevre koruma ve sosyal sorumluluk projelerinin üretilmesine ve uygulanmasına katkıda bulunuruz.

KALİTE POLİTİKASI

Temel değerlerinden ödün vermeden, misafir ve kalite odaklı hizmet anlayışı ile;

- Misafir çalışan ve diğer taraflardan gelebilecek tüm öneri, istek ve şikâyetleri değerlendirerek tüm çalışanlarımıza duyurup en üst düzeyde memnuniyet sağlamayı,
- Yasal, düzenleyici gerekliliklere göre güvenilir gıda üretmeyi,
- Misafirlerimizin sağlıklı bir şekilde beslenmeleri için tüm besin maddelerini dengeli ve yeter miktarda bulunduran fiziksel, kimyasal ve mikrobiyolojik açıdan temiz gıdalar ile hijyen standartlarını sürekli olarak yükselterek misafirlerimize en iyi hizmeti sunmayı,
- İşletmemizde gıdaların hammadde alımı, depolanması, hazırlanması ve sunum aşamalarında gıda güvenliği ve hijyen standartları çalışan tüm personel tarafından bilinçli olarak uygulayarak ürün ve hizmet tedarikinde sürdürülebilirlik çerçevesinde yerel ürün ve hizmetlere öncelik vererek bölge halkına sosyal ve ekonomik fayda sağlamayı ve halka olan olumsuz etkileri en aza indirmeyi,
- İş sağlığı ve güvenliği konusunda sıfır kaza ilkesiyle çalışarak, yaralanmaların ve sağlık bozulmalarının önlenmesi için güvenli ve sağlıklı çalışma koşullarının sağlanmasını,
- Sorumlu olduğumuz tüm yasal ve düzenleyici gereklilikler ile uygulanabilir, karşılıklı onaylanan ilgili taraflarımızın şartlarına uymayı, yükümlülüklerimizi yerine getirmeyi, bu uyum ve gereklilikler hakkında çalışanlarımızın ve tüm ilgili taraflarımızın farkındalığını artırmayı,
- Eğitim çalışmalarımızla; Gıda Güvenliği, İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma Faaliyetleri, Misafir ve Kalite odaklı hizmet anlayışını kurumsal kültürümüzün bir parçası haline getirmeyi,
- Misafirlerimiz, tüm çalışan ve çalışan temsilcilerimizin danışma ve katılımları için gerekli şartları sağlayarak tüm ilgili taraflarımızla kurduğumuz etkin iletişim yöntemleri ile hizmet ve süreçlerimizi, yönetim sistemlerimizi sürekli iyileştirilmeyi,
- Turizm sektöründe büyüme hedeflerimiz için yürüttüğümüz tüm faaliyetlerde sürekli iyileştirmeyi, çevresel, sosyal ve kültürel etkileri dikkate alarak etkili ve sürdürülebilir bir hizmet vermeyi taahhüt ediyoruz.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKASI

- Otel çevresel değerlerin, yaşam şartlarının korunması ve iyileştirilmesi için, doğal kaynaklardan yararlanmakta olan turizm sektörünün üzerine düşeni yapması gerektiğine inanmaktayız. Bu doğrultuda otelin çevre politikası ile almış olduğu çevre koruma kararlarına paralel olarak çevre koruma çalışmaları yapmaktadır. Tanımlanmış olan çevre boyutlarından yola çıkarak çevre performansı hedefleri takip edilmekte ve sürekli iyileştirme raporlanmaktadır.
- Konumlandığımız yerleşim biriminde kalkınmayı desteklemek için otelde tüketilen ürünler ve kullanılan malzemelerin Alanya bölgesinden seçimine özen göstermekle beraber, aynı amaçla, istihdam ettiğimiz personelin de bu bölgeden olmasıyla eğitimli personelimizin sürekliliğini sağlıyor ve hizmet kalitemizi koruyarak misafirlerimiz tarafından tekrar tercih edilirliliğimizi artırıyoruz. Böylelikle geleneksel yaşamın içinde olma şansı buluyoruz ve geleneksel yapıyı destekliyoruz. İyi hizmetin memnun personelden geldiği bilinciyle personelimizle iştişare yapmak ve onların görüşlerini alarak sürekli iyileştirmeye katkılarını sağlıyoruz. İstihdam, ilerleme, ödüllendirme sürecinde ayırım yapılmaksızın yönetim pozisyonları dâhil olmak üzere performans analizi yaparak tüm çalışanlarımıza eşit fırsatlar sunuyoruz. Aynı zamanda çalışanlarımızın çalışma haklarına saygı duyuyor, yasal mevzuat hükümleri çerçevesinde takip ediyoruz.
- Binalarımızı ve konseptimizi tasarlariken, özel ihtiyacı olan misafir ve çalışanlarımızın ihtiyaçlarını düşünüyor, herkes için erişilebilir hizmet anlayışını benimsiyoruz.
- Tarihi, arkeolojik, kültürel ve manevi öneme sahip yerel/bölgesel mülklerin, alanların ve geleneklerin korunmasına ve gelişmesine katkı sağlıyoruz.
- Ürün/hizmet alımlarında niteliği ve kalitesini kullanıcılarla değerlendiriyor ve analiz ediyoruz. Tedarikçi seçiminde adil, dürüst ve tarafsız davranıyoruz.
- İnsan haklarına saygı duyuyor; dil, din, ırk, cinsiyet vb. her türlü ayrımcılığı reddediyoruz. Özel korumalı gruplar ve diğer savunmasız gruplara yönelik, ticari, cinsel veya başka herhangi bir istismar veya tacize karşıyız. Aile içi şiddet ve çocuk istismarına karşı alınacak tedbirleri destekliyoruz.
- Çocuk işçiliğin kaldırılmasını destekliyoruz.
- Tüm süreçlerimizi temel değerlerimize bağlı kalarak, uymakla yükümlü olduğumuz yasal ve diğer şartlara uyum anlayışı ile sürekli geliştiriyoruz.
- Bilgi güvenliği ile ilgili mevzuata uygun hareket ediyor, süreçlerimizi geliştiriyoruz.
- Sürdürülebilir kalkınma doğrultusunda, Turizm sektöründe öncü, uzun vadeli değer yaratmayı hedefliyoruz.

ÇEVRE POLİTİKASI

- İçinde yaşadığımız çevreyi korumak ve devamlılığını sağlamak için faaliyetlerimizin yürütülmesi esnasında çevreye olumsuz etkilerimizi tespit eder ve her türlü kirliliğe sebep olabilecek olası tehlikeleri önlemeye çalışırız.
- Doğal kaynakların kontrollü kullanılması, enerji tüketiminin, hava, su ve toprak kirlenmesini en aza indirgenmesi için yürürlükte olan çevre kanun, yönetmelik, mevzuat ve düzenlemelere uyarız bu hassasiyetimizi çalışanlarımız, misafirlerimiz, tedarikçilerimiz ile paylaşıyoruz.
- Çevre bilincinin, sadece çalışanlarımızca değil, konuklarımız tarafından da benimsenmesi için etkinlikler düzenler, yerel yönetimlerle işbirliği yaparak doğada ve çevrede artı değerler yaratırız.
- Yasal düzenlemeler çerçevesinde çevreye verdiğimiz zararın etkisini değerlendirir ve azaltacak yöntemler geliştiririz.
- Atıklarımızı kaynağında, gruplarına ve tehlike sınıflarına göre en etkin şekilde ayırmaya özen gösteririz ve bu yaklaşımla daha fazla atığın geri dönüşüm şansına sahip olacağını, doğaya zarar vermeden yok edilebileceğini biliriz, atık miktarını azaltmayı hedefleriz.
- Çevre yönetimi konusundaki performansımızı ölçer ve bu verileri hedefler ile izler, performansımızı geliştirmeye çalışırız.
- Çalışanlarımızı çevre konusunda eğitmeyi ve duyarlılıklarını artırmayı amaçlarız.
- Misafirlerimizin ve çalışanlarımızın çevre koruma politikamıza katılımını sağlamak için çalışmalar yapar bu felsefenin bir yaşam kültürü haline gelmesi için çalışırız.

ÇEVRESEL SATINALMA POLİTİKASI

- Yiyecek ve içecek alımlarındaki ambalaj malzemelerinin geri dönüşümlü olmasına önem verilmektedir.
- Tedarikçilerimizle işbirliği yaparak en çok tükettiğimiz malların sosyal ve çevresel risklerini değerlendirir, satın alma karar sürecimizde sosyal ve çevresel kriterleri de göz önünde bulundururuz.
- Satın alımlarda, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi belgesine veya uluslararası platformda kabul görmüş bir çevre sertifikasına sahip tedarikçilere öncelik verilmektedir.
- Satın almalarda mümkün olan her yerde büyük ambalajlı ürün tedarikinin önceliğimiz olarak kabul etmekte, böylece fazla ambalaj atığı oluşumunu engellemeye çalışılmaktadır.
- İşletmemizde elektrikli cihaz alımlarında elektrik kullanım tipinin A - C sınıfı olmasına dikkat etmekteyiz.
- Alınacak ürünün çevreye duyarlı ve tasarruflu ürünler olmasına dikkat etmeyi, alımı yapılan bütün ürünlerin kalite standartlarına uygun olmasına dikkat etmekteyiz.
- İşletmemize alınacak iklimlendirme cihazlarında çevreye duyarlı gaz kullanan A sınıfı elektrik tasarrufu sağlayan cihazları tercih etmeyi ve Sürdürülebilir şekilde üretilmiş/sürdürülebilir kaynaklardan sağlanmış, çevre açısından sürdürülebilir ürünleri tercih etmeyi taahhüt ederiz.

YÖRESEL FARKINDALIK, KÜLTÜREL, DOĞAL VE TARİHİ YERLER POLİTİKASI

- ❖ Otel olarak bulunduğumuz bölgeyi ve yerel toplumu iyi tanır, tarihi değerler ve geleneklerine saygı gösterir, ekonomik, sosyal, kültürel gelişimine katkı koymayı hedefleriz. Bunun için; yerel kaynakların ve imkânların korunması, bunlara ulaşılabilirliğin sağlanmasına destek oluruz.
- ❖ Yerel kültür ve geleneklere sahip çıkılmasını sağlar, görüş, etnik köken, inanç, vb. ayrımcılığına izin vermeyiz.
- ❖ Alınacak kararlarda yerel özelliklerin, hassasiyetlerin ve yöre halkının ihtiyaçlarının dikkate alınması için görüşmeler yaparız.
- ❖ Tarihi ve arkeolojik eserlerin korunmasına destek verimiz.
- ❖ Yöre halkı ile birlikte yardımlaşma, tarihi ve kültürel varlıkları koruma adına çalışmalar yapar, doğal dokunun bozulmasının önlenmesi için çalışırız.
- ❖ Yerel istihdam ve tedarik sağlayarak bölge ekonomisine katkı koyulmasını sağlarız,
- ❖ Misafirlere bölgenin yemek, aktivite, kültür, geleneklerinin tanıtılmasına destek verir, (dini mekânlar, kültürel mekânlar, doğal zenginlikler v.b) bunun için öncelikle çalışanların bu konuda eğitilmesini sağlarız.
- ❖ Varlığımızın, ev sahibi ülkelerin kültürel kimliği üzerinde olumsuz bir etkisi bulunmaması çok önemlidir.
- ❖ Kendimizde güçlü bir kültürel farkındalık ve saygı sağlamaya çalışıyoruz.
- ❖ Tesis olarak güçlü bir kültürel farkındalık ve saygı sağlamayı, Yerel Tarihi, arkeolojik, kültürel ve ruhsal açıdan önemli alanların korunmasına katkıda bulunmayı ve yöre halkı ile birlikte yardımlaşarak doğal dokunun bozulmasını önlemeyi,
- ❖ Misafirlerimize ülkemizin öz değerlerini deneyebilmeleri için kültürel, doğal ve tarihi yerleri tanıtmayı,
- ❖ Yerel tarihsel, arkeolojik, kültürel ve ruhsal açıdan önemli yerleri ziyaretleri esnasında kurallara uyulmasını sağlamayı (çöp bidonlarını kullanmayı, sigara içmemeyi, yüksek sesle konuşmamayı, sarhoş olmanız durumunda gitmemeyi, kılık kıyafet kurallarına uymayı vb.),
- ❖ Tarihsel / arkeolojik eserlerin korunmasını hukuk tarafından izin verilmedikçe satılmamasını, ticaretin yapılmamasını ya da sergilenmemesini,
- ❖ Yerel tarihsel, kültürel ve tarihi bakımdan önemli yerlere yapılan ziyaretlerin yerel topluluk ile birlikte etkileşimimizde bu değerlerin korunması ile ilgili ortak amaçlar etrafında programlarımıza dahil etmeyi taahhüt ederiz.

ÇOCUK KORUMA POLİTİKASI

Çocuklarımız BİZE GELECEĞİN EMANETİDİR.

- Onları Bir Birey Olarak Tanımak, Haklarına Saygı Duymak, Her Türlü Psikolojik, Fiziksel, Ticari Vb. Sömürüye Karşı Gözetmek Ve Korumak Öncelikli Sorumluluğumuzdur. Bu sorumluluk kapsamında çocuk refahının ve çocukların her çeşit zarardan korunmasının son derece önemli olduğunu ve alakalı olduğumuz tüm çocukların fiziki ve zihinsel tacizden korunmasının temel görevimiz olduğunu biliyoruz. Bu ilkeler ışığında tüm otellerimizde,
- Tesis içerisinde çocukların gelişimine katkıda bulunacak, düşünce ve isteklerini, duygularını rahatça ifade edebilecekleri, kendilerini özgür ve rahat hissedebilecekleri ortamlar /İMKÂNLAR sunarız,
- Her fırsatta onların küçük başarılarını kutlar, cesaretlendirir, diğer çocuklar ile olan iletişimlerinde birbirlerinin hislerini-düşüncelerini anlamalarını sağlayacak yönlendirmelerde bulunuruz.
- Tüm ekibimize, çocuk istismar türlerini (fiziksel, cinsel, duygusal istismar ve ihmal) öğretir, çocuk istismarı ihbar etme uygulamaları ve bu kapsamdaki toplumsal yükümlülüklerimizi içeren eğitimler veririz.
- Anne-babaların çocuklarına karşı tutum ve davranışlarının, fiziksel-sözlü-psikolojik şiddet veya ihmal belirtilerinin farkında olmaya, bu tür vakalar karşısında uyanık olmaya çalışırız.
- Çocuk misafirlerimizin katıldıkları aktivitelerde yetişkin gözetimi altında olduklarından emin oluruz.
- Çocuk misafirlerimizi emanet aldığımız ortamlarda (mini kulüp vb.) ebeveynlerine veya güvenilir başka bir yetişkine nasıl ulaşacağımız konusunda emin oluruz.
- Çocuk haklarının korunması konusunda farkındalık yaratmak için eğitimler düzenler ve ilgili projelere destek veririz.
- Çocuklar ile ilgili şüpheli eylemlere şahit olduğumuzda öncelikle otel yönetimine bilgi verir, gerekli görülen durumlarda Sosyal Destek Hattından yardım isteriz.
- Çalışanlarımıza, Alt işverenlerimize ve taşeronlarımıza aldığımız önlemler hakkında bilgilendirmeler yaparız.
- Çocuk İstismarı tespiti sırasında misafirlerimiz resepsiyona (0) DÂHİLİ hatta çalışma arkadaşlarımız ilgili departman müdürlerine bilgi verecektir.

SAVUNMASIZ GRUPLAR VE ÇOCUK HAKLARI POLİTİKASI

- Otel olarak turizmde bölgedeki öncü kuruluşlardan biri olmamızın verdiği bilinç ve sorumlulukla çocuklar ve savunmasız gruplar da dâhil olmak üzere tüm misafirlerimizi eşit kabul ederek insan hakları ve çocuk haklarının tüm şartlarını eksiksiz yerine getirmeyi hedeflemekteyiz.
- Kadın, çocuk, yaşlı, engelli ve özel ihtiyaç sahibi her bireyi korumak ve saygı duyulması gereken gruplar olduğunun farkındalığı ile buna uygun olarak hareket etmek,
- Her çocuğu bir birey olarak tanımak, yaşama, gelişme ve korunma haklarına saygı duymak, her türlü psikolojik, fiziksel, ticari vb. sömürüye karşı gözetmek ve korumak,
- Savunmasız gruplar ve çocukların fizyolojik, psikolojik olarak olumsuz etki görecekları her türlü yaklaşım ve istismardan uzak tutulması gerektiğinin ve iletişimde hassasiyet gösterilmesi gerektiğinin farkında olarak hareket etmek,
- Tesis içerisinde çocukların gelişimine katkıda bulunan, düşünce ve isteklerini, duygularını rahatça ifade edebilecekleri, kendilerini özgür ve rahat hissedebilecekleri ortamlar ve imkânlar sunmak,
- Tüm personelimize savunmasız grupların korunması ve çocuk hakları konularında bilgi sahibi olmasını sağlamak için düzenli eğitimler vermek ve sürekli gelişimlerini sağlamak amaçlarımızdandır.
- Birleşmiş Milletler Çocuk Hakları Sözleşmesi ile Anayasamızda yer alan Sosyal Devlet anlayışı çerçevesinde gerekli yasal ve idari önlemleri almak, gerekli tüm koşulları iyileştirmek ve çocukları hayata daha etkin ve mutlu katılımlarının sağlanmasına destek olmaktayız.
- Çocukların katıldıkları aktivitelerde yetişkin gözetimi altında olduklarından emin olarak çocuklar ile ilgili şüpheli eylemlere şahit olduğumuzda öncelikle otel yönetimine bilgi vermek ve gerekli görüldüğü durumlarda kolluk kuvvetlerini bilgilendirmektediriz.

VAHŞİ YAŞAM DOĞAL HAYATIN KORUNMASI POLİTİKASI

Doğal hayatın korunması kapsamında nesli tükenmekte olan hayvanların ve doğal yaşam ortamlarında yaşaması gereken hayvan dostlarımızın korunması kapsamında;

- *Hayvan satın almayın onun yerine sokak hayvanlarını sahiplenin.*
- *Bakamayacağınız hayvanı sahiplenmeyin*
- *Bütün hayvanlara aynı şefkati gösterin*
- *Sokak hayvanlarıyla ilgilenin*
- *Çevre temizliğine özen gösterin*
- *Kürlü ve vahşi hayvan derisi ürünlerden kaçının*
- *Vahşi hayvan beslemeyin*
- *Hayvanların yaşam alanlarını koruyun*
- *Doğasında bulunması gereken hayvanları tutsak edilen aktivitelere katılmamanızı öneririz.*

ÇALIŞAN VE İNSAN HAKLARI POLİTİKASI

İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'ni benimseyip,

Ekip üyelerimizi gerekli eğitim, tecrübe ve yetkinliklere sahip, kurum kültürümüze, değerlerimize ve hedeflerimize uyumlu kişilerden seçmeyi,

Ekip üyelerimize yatırım yapmayı, gelişimlerini ve terfilerini sağlayacak eğitimler düzenlemeyi, çalışma alanlarının ve koşullarının sağlık ve güvenlik şartlarını iyileştirmeyi,

Sürdürülebilir unsurlarıyla ilgili çalışan farkındalığı yaratmak amaçlı bilgilendirme ve duyurma çalışmaları yapmayı,

Ekip üyelerimiz arasında dürüst, şeffaf, adil, saygın ve güvene dayalı ilişkiler kurulmasını sağlayacak sistemler uygulamayı,

Cinsiyet, cinsel tercih, yaş, dil, din, ırk, maluliyet durumu ayrımı yapmadan birbirimizin haklarına ve fikirlerine saygı duyarak, bir bütün olduğumuz anlayışını benimseyerek,

Eşit, saygın ve güvenli şartlarda çalışma imkanı sunmayı,

Ekip üyelerimizden geribildirimleri alıp iyileştirme ve geliştirmeler yapmayı, Performanslarını izlemeyi ve kariyerler planlama imkanı sunmayı, Kadınların iş gücüne katılımını ve terfi imkanını tüm departmanlarımızda desteklemeyi

Ekip üyelerimizin kişisel bilgilerini korumayı,

Ücret dağılımını adaletli yapmayı ve yasal şartlara uygun şekilde ödemeyi,

Planladığımız sosyal haklar, yan haklar ve ödüllerden tüm ekip üyelerimizi yararlandırmayı taahhüt ediyoruz.

FAALİYETLERİMİZ

SIFIR ATIK

Çevre dostu bir otel olarak atıklarımız konusunda hassasiyet gösteriyoruz. Otel içerisinde ve çevresindeki atıkların toplanma, depolanma ve bertarafında yönetmeliğe uygun hareket etmekteyiz.



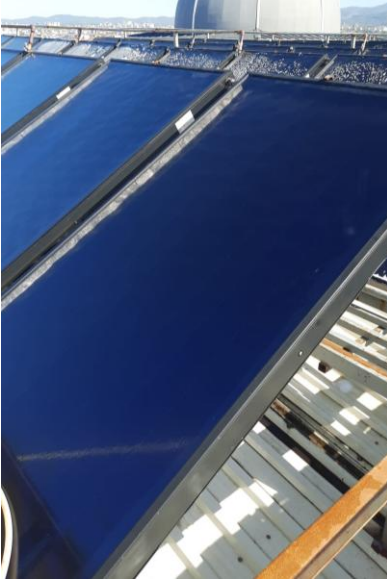
BARDAKLAR

Tesisimiz sahil ve havuz barlarda tekrar kullanıma uygun polikarbon bardaklar kullanılmaktadır.



GÜNEŞ PANELLERİ

Otelimizde 160 tane güneş paneli bulunmakta. Sıcak su üretiminde enerji tasarrufu sağlamaktayız.



PARATONER

Otelimizde paratoner bulundurarak tesisimizi korumaktayız.



AKÜLÜ ARAÇLAR

Otelimizde misafirlerin ulaşımını kolaylaştırmak için 1 adet buggy, departmanlara ait 3 adet akülü araç bulunmaktadır.



PERSONEL TAŞIMA

Otelimizde personellerin ulaşımı için servis hizmeti bulunmaktadır. Bu sayede personellerimizi toplu taşıma kullanmaya ve karbon ayak izini azaltmaya teşvik etmekteyiz.



ISITMALI HAVUZ

Isı pompası sistemi ile Aqua havuzunun ısınmasını sağlıyoruz.



KİMYASALLAR

Otel havuzlarında kullanılan klor ve genel temizlikte kullanılan kimyasallar için dozajlama sistemi kullanılıp fazla kimyasal kullanımını azaltmaktayız.

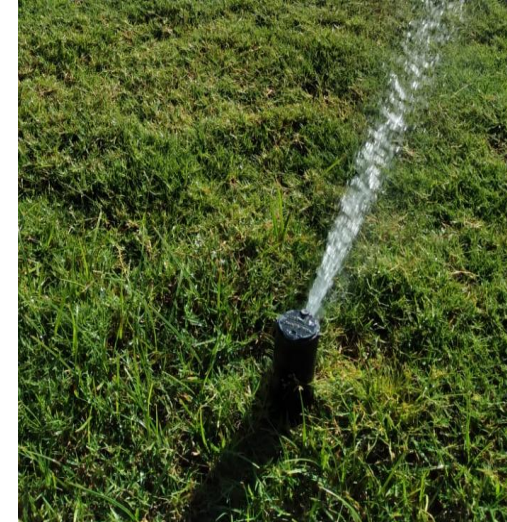


SU SİSTEMLERİ VE SU TÜKETİMLERİ

Otelimizde bulunan tüm el yıkama apliklerinde musluk kısıtlayıcı bulunmakta ve duş başlıkları tasarruflu olanlardan seçilmektedir.



Bahçe sulamasında otomasyon sistemi kullanılarak belirlenmiş saat ve aralıklarda yapılarak su tüketimini aynı zamanda sulama verimliliğini arttırarak takibini sağlamaktayız.

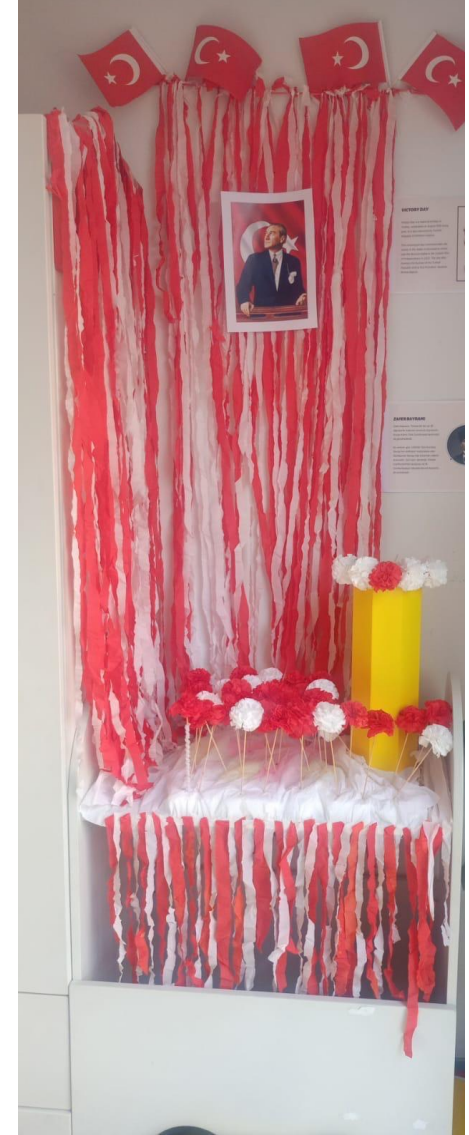
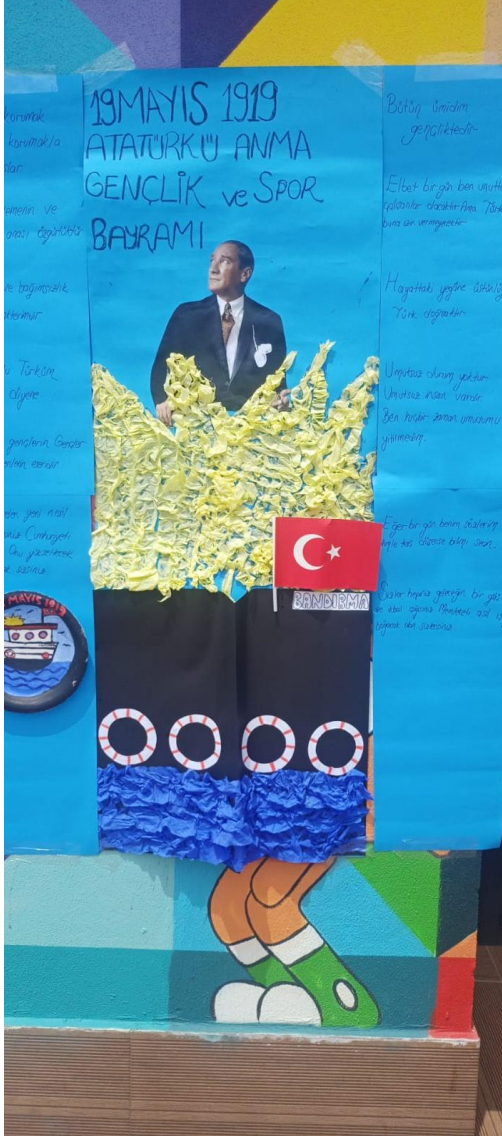


SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ETKİNLİKLERİMİZ



MİNİCLUB ETKİNLİKLERİ

Mini club olarak tüm bayram ve geleneksel günlerde güne özgü etkinlikler yapılmakta ve çocuklara farkındalık yaratmak için mıntika temizliği etkinliği yapılmaktadır.



ALANYA TANITIM

Otelimizde 'Alanya yerel, kültürel ve doğal yaşamın tanıtımı' ve 'misafir bilgilendirmeler' için 4 dilde kitapçıklar bulunmaktadır.



Alanya'nın en güzel görüntülerinin olduğu tabloların misafirlerimize sunumu ve satışı yapılmaktadır.



BAYRAMLAR

Misafirlerimiz için bayram ve özel günlerde etkinliklerimiz bulunmaktadır.



ÇEVRE ETKİNLİĞİ

Her sene çalışanlarımız ile birlikte ören yerler ve tesis içerisinde mıntıka temizlikleri yaparak çevre etkinliği düzenlemekteyiz.



Sahilde bulunan sigara izmaritleri, plastik atıkları ve iri taşları toplamak için her sene kum eleme ve mıntıka temizliği çalışmaları yapmaktayız.



PEYZAJ

Tesis sınırları içerisinde farklı alanlarda yetiştirmek üzere bir çok çeşit bitkilerimiz bulunmaktadır. Bu bitkilerin çoğunluğu Akdeniz bölgesine özgü yetiştirmekte olup her sene bitki çeşitliliğimizi arttırmaktayız.



BİLGİLENDİRME

Barlarımızda plastik kullanımını azaltmaya yönelik yazımız ile beraber Sürdürülebilir Turizm sertifikamızı ve QR kodumuzu bulundurmaktayız.



SOSYAL SORUMLULUK

Sosyal sorumluluk bilincimizle
düzenli bağışlar yapmakta ve
desteklemekteyiz.



DESTİNASYON

Bölgemizdeki STK ve
dernekler ile işbirliği
içinde çalışmaktayız.



EĞİTİM

CITYLINE firması olarak eğitime önem vermekteyiz. Okullara destek ve öğrencilere burs imkanı sağlamaktayız.



SPOR

CITYLINE firması olarak spora önem vermekte ve her daim desteklemekteyiz.



KÜLTÜREL

Otelimizde her Perşembe akşamı Türk gecesi düzenlenmektedir. Türk yemekleri ile birlikte sıra gecesi düzenlenmektedir.

Bayram ve özel günlerde büfemizi kültürel öğelerle sergilemekteyiz.



KÜLTÜREL

Tesisimizde yöresel vitrinler düzenleyerek tanıtım yapmaktayız.



Otelimizde açık büfede yöremize özgü bakır sunumluklar kullanmaktayız.



ÖZEL MİSAFİRLERİMİZ

Dört engelsiz odamız, geniş alanlar, engelli WC'leri ve rahat hareket edebilme imkanı sağlayan tasarımlarla tüm detaylar, misafirlerimizin ihtiyaçları göz önünde bulundurularak titizlikle düşünülmüştür.

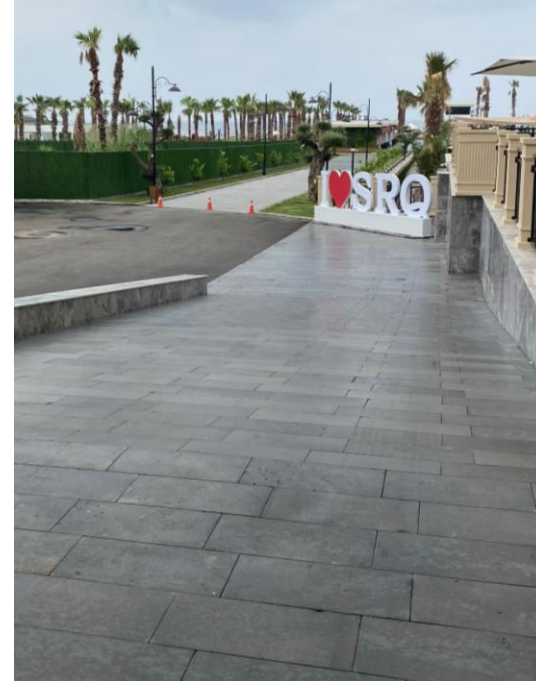


ÖZEL MİSAFİRLERİMİZ

Sahilde 2 adet engelli şezlongu ve havuzlarda kullanılan taşınabilir havuz asansörü bulunmaktadır.



Genel alanlarda rampalarımız mevcuttur. Otelde sahil, havuz başı, lobby ve restoranda engelli wc'leri bulunmaktadır.



PERSONELLERİMİZ

PERSONEL YAN HAKLAR

Stajyer personellerimiz için
dönem sonu karne partisi
düzenlenmektedir.



Her ay ayın personeli ile birlikte
ayın doğum günü partisi
düzenlenmektedir.



PERSONEL YAN HAKLAR

Kadınlar gününde tüm kadın çalışanlarımıza özel armağanlar verilmektedir.



Ramazan ayında tüm çalışanlarımızın katılabileceği iftar yemeği düzenlenmektedir.



DÜZENLENEN EĞİTİMLER

- Oryantasyon Eğitimleri
- Çevre-Atık Yönetimi, Sıfır Atık Eğitimi
 - Kimyasal Kullanımı Eğitimi
 - Yangın Eğitimi
- Yüksekte Çalışma Eğitimi



DÜZENLENEN EĞİTİMLER

- İlk Yardım eğitimi
- Tehlikeli Madde
- Enerji verimliliği ve Tasarruf Eğitimleri
- İstismar ve Taciz Farkındalık Eğitimi
- Dezavantajlı Grup Eğitimi
- Mesleki Eğitimler



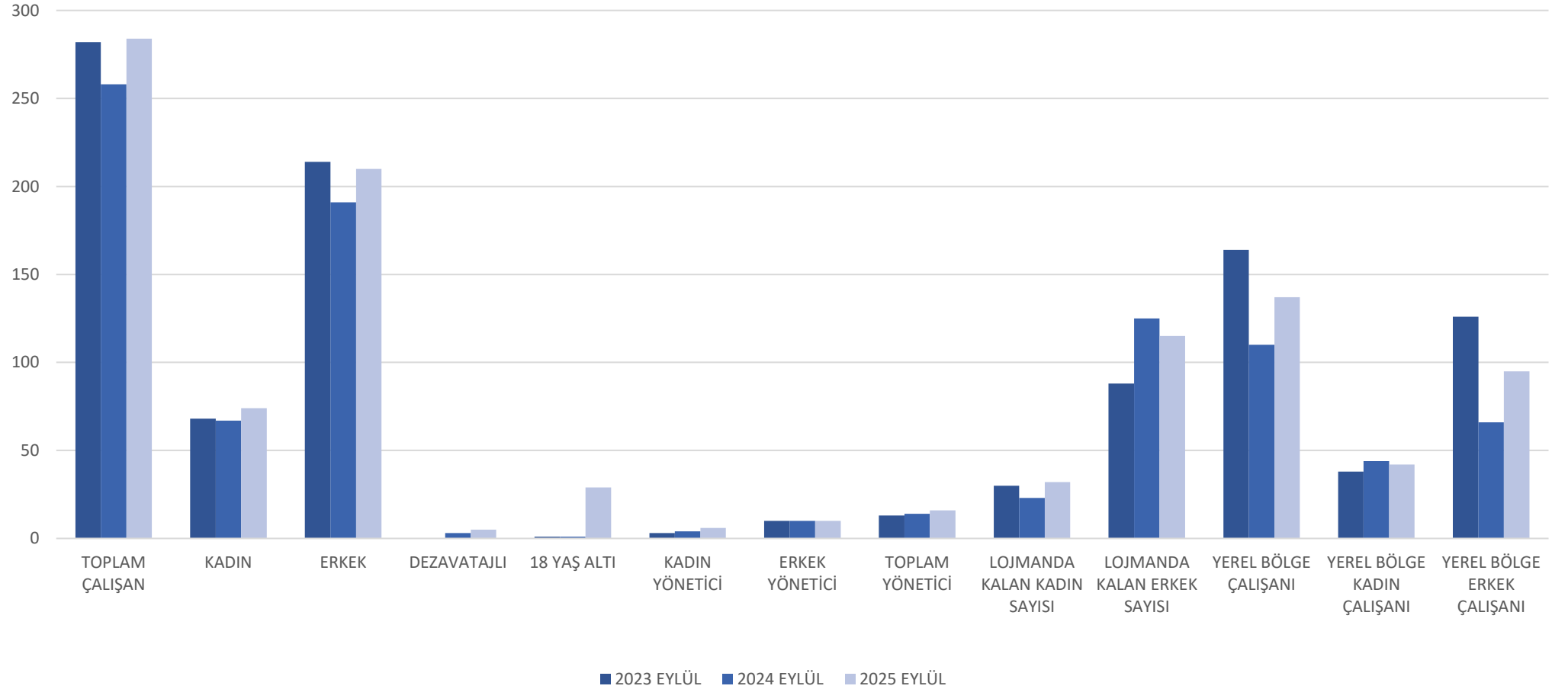
DÜZENLENEN TATBİKATLAR

- Acil Durum Tatbikatı
 - Yangın Tatbikatı
- Kimyasal Sızıntı Tatbikatı
 - Boğulma Tatbikatı



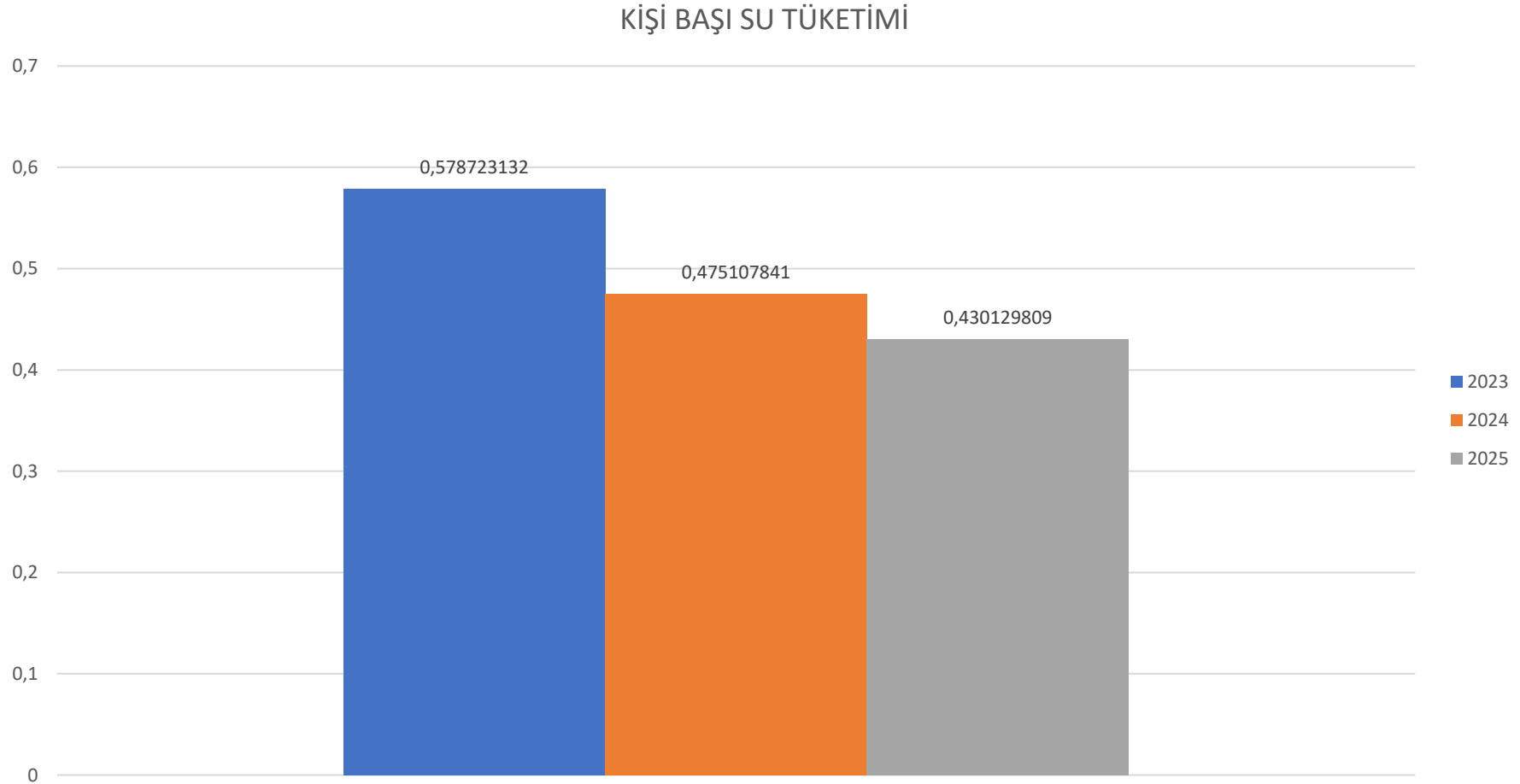
İSTİHDAM ORANLARIMIZ

2023-2024-2025
ÇALIŞAN SAYILARI

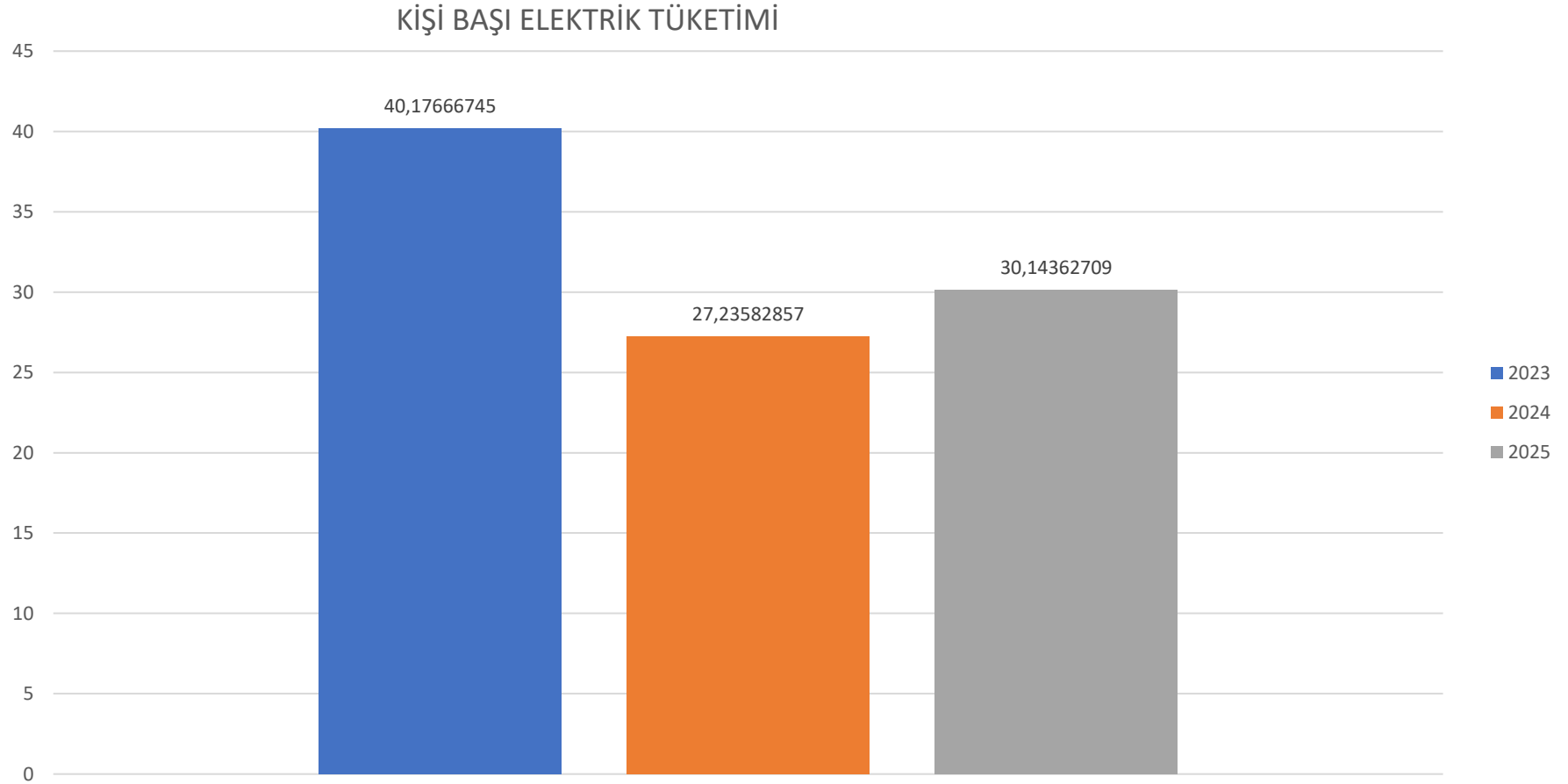


TÜKETİM RAPORU

SU TÜKETİMLERİ



ELEKTRİK TÜKETİMLERİ



GAZ TÜKETİMLERİ



SERTİFİKALARIMIZ 2023



Uluslararası Çevre Eğitim Vakfı
Foundation for Environmental Education



MAVİ BAYRAK
2023



Serenity Queen

Burada bulunan plaj, deniz suyunun temizliği, donanım ve hizmetler, çevre yönetimi ve çevre eğitimi konularında Mavi Bayrak Kriterleri'ne göstermiş olduğu uygunluktan dolayı 2023 yılı için ULUSLARARASI MAVİ BAYRAK ÖDÜLÜ'nü almaya hak kazanmıştır.

The beach has been awarded a Blue Flag for the year 2023. To attain THE BLUE FLAG, the beach operator fulfilled a number of criteria covering water and coast quality, environmental information and education, safety, service and facilities.

Murat YİĞİTÖL
Türkiye Çevre Eğitim Vakfı
Genel Müdürü



Shaping a World of Trust

GSTC Sertifikasyon Kodu : HABVTR230294

Sürdürülebilir Turizm SERTİFİKASI

Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı tarafından önerilen bu sertifika **Bureau Veritas Certification Hong Kong Limited** tarafından düzenlenmiştir.

Bureau Veritas Certification Hong Kong Limited GSTC tarafından akredite edilmiş olup, akreditasyon kapsamı www.gstcouncil.org adresinde yayınlanmaktadır.

SERENITY QUEEN OTEL

GSTC tarafından tanınan Türkiye Sürdürülebilir Turizm Standardı, Versiyon 1.0, 19 Mayıs 2022'de belirtilen gerekliliklere göre yapılan denetime ve imzalanan sözleşmeye istinaden **Bureau Veritas Certification Hong Kong Limited** işbu belge ile yukarıda listelenen tesisin Türkiye Sürdürülebilir Turizm Standardı, Versiyon, 1.0 19 Mayıs 2022 ile uyumlu olduğunu onaylar. Bu belge, Sürdürülebilir Turizm kriterlerindeki turizm hizmetlerinin karşılandığını garanti eder.

Sertifika Numarası	BVGH-ST-HI-0202
İlk Sertifika Tarihi	31 / 10 / 2023
Düzenleme Tarihi	31 / 10 / 2023
Geçerlilik Tarihi	30 / 10 / 2024

İmza

İBRAHİM TAGAY
Certification Manager

Kuruluş Türü
Konaklama İşletmesi



* Sürdürülebilir Turizm Programı, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı öncülüğünde geliştirilmiştir.



Shaping a World of Trust

GSTC Certification Code : HABVTR230294

Sustainable Tourism CERTIFICATION

This certification recommended by Türkiye Tourism Promotion and Development Agency is issued by **Bureau Veritas Certification Hong Kong Limited**

Bureau Veritas Certification Hong Kong Limited is accredited by GSTC and its accreditation coverage is published at www.gstcouncil.org

SERENITY QUEEN OTEL

Based on an audit according to the requirements stated in the Türkiye Sustainable Tourism Standard, Version 1.0, 19 May 2022; which is Recognized by GSTC and a signed contract, **Bureau Veritas Certification Hong Kong Limited** herewith certifies that the facility listed above is found to be in compliance with Türkiye Sustainable Tourism Standard, Version, 1.0 19 May 2022. This guarantees that the criteria for managing Sustainable Tourism certified tourism services have been met.

Certification Number	BVGH-ST-HI-0202
Date of First Certification	31 / 10 / 2023
Issued On	31 / 10 / 2023
Date of Expiry	30 / 10 / 2024

Signature

İBRAHİM TAGAY
Certification Manager

Facility Type
Accommodation Facility



* The Sustainable Tourism Program was developed under the leadership of the Republic of Türkiye Ministry of Culture and Tourism.



TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ÇEVRE, ŞEHİRCİLİK VE
İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ BAKANLIĞI



T.C. ANTALYA VALİLİĞİ ÇEVRE,ŞEHİRCİLİK VE İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ İL MÜDÜRLÜĞÜ

SIFIR ATIK BELGESİ

(Temel Seviye)

Belge No: TS/7/B2/9/637

Tarih: 08/11/2023

Adı: CITY LINE İNŞAAT EMLAK TURİZM TİCARET VE SANAYİ LİMİTED ŞİRKETİ (SERENITY QUEEN HOTEL)

Adresi: KONAKLI Mahallesi, KONAKLI NERGİZ SOKAK, No: 1 /1-, ALANYA, ANTALYA, Türkiye

Vergi No:2110700922

Türü: Bina/Yerleşke

12/07/2019 tarihli ve 30829 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Sıfır Atık Yönetmeliği'nce Sıfır Atık Yönetim Sistemi'ni kurarak **Sıfır Atık Belgesi**'ni almaya hak kazanmıştır.

Tevfik ALTINAY

Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürü

Belge Son Geçerlilik Tarihi:

08/11/2028



E-İMZALIDIR

SERTİFİKALARIMIZ 2024



Uluslararası Çevre Eğitim Vakfı
Foundation for Environmental Education



MAVİ BAYRAK
2024



Serenity Queen

Burada bulunan plaj, deniz suyunun temizliği, donanım ve hizmetler, çevre yönetimi ve çevre eğitimi konularında Mavi Bayrak Kriterleri'ne göstermiş olduğu uygunluktan dolayı 2024* yılı için ULUSLARARASI MAVİ BAYRAK ÖDÜLÜ'nü almaya hak kazanmıştır.

The beach has been awarded a Blue Flag for the year 2024*. To attain THE BLUE FLAG, the beach operator fulfilled a number of criteria covering water and coast quality, environmental information and education, safety, services and facilities.

Almıla Kından Cebbari

Türkiye Çevre Eğitim Vakfı
Genel Müdürü

*Bu sertifika, kriterler yerine getirildiği sürece, 2025 Mayıs ayına kadar geçerlidir.

*This certificate is valid until 2025 May, as long as the criteria are fulfilled.



GSTC Sertifikasyon Kodu : HABVTR230294

Sürdürülebilir Turizm SERTİFİKASI

Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı tarafından önerilen bu sertifika **Bureau Veritas Certification Hong Kong Limited** tarafından düzenlenmiştir.

Bureau Veritas Certification Hong Kong Limited GSTC tarafından akredite edilmiş olup, akreditasyon kapsamı www.gstcouncil.org adresinde yayınlanmaktadır.

SERENITY QUEEN HOTEL

GSTC tarafından tanınan Türkiye Sürdürülebilir Turizm Standardı, Versiyon 1.0, 19 Mayıs 2022'de belirtilen gerekliliklere göre yapılan denetime ve imzalanan sözleşmeye istinaden **Bureau Veritas Certification Hong Kong Limited** işbu belge ile yukarıda listelenen tesisin Türkiye Sürdürülebilir Turizm Standardı, Versiyon, 1.0 19 Mayıs 2022 ile uyumlu olduğunu onaylar. Bu belge, Sürdürülebilir Turizm kriterlerindeki turizm hizmetlerinin karşılandığını garanti eder.

Sertifika Numarası	BVGH-ST-HI-0463
İlk Sertifika Tarihi	31 / 10 / 2023
Düzenleme Tarihi	31 / 10 / 2024
Geçerlilik Tarihi	30 / 10 / 2025

Kuruluş Türü
Konaklama İşletmesi



İmza

İBRAHİM TAGAY
Belgelendirme
Müdürü



* Sürdürülebilir Turizm Programı, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı öncülüğünde geliştirilmiştir.



GSTC Certification Code : HABVTR230294

Sustainable Tourism CERTIFICATION

This certification recommended by Türkiye Tourism Promotion and Development Agency is issued by **Bureau Veritas Certification Hong Kong Limited**

Bureau Veritas Certification Hong Kong Limited is accredited by GSTC and its accreditation coverage is published at www.gstcouncil.org

SERENITY QUEEN HOTEL

Based on an audit according to the requirements stated in the Türkiye Sustainable Tourism Standard, Version 1.0, 19 May 2022; which is Recognized by GSTC and a signed contract, **Bureau Veritas Certification Hong Kong Limited** herewith certifies that the facility listed above is found to be in compliance with Türkiye Sustainable Tourism Standard, Version, 1.0 19 May 2022. This guarantees that the criteria for managing Sustainable Tourism certified tourism services have been met.

Certification Number	BVGH-ST-HI-0463
Date of First Certification	31 / 10 / 2023
Issued On	31 / 10 / 2024
Date of Expiry	30 / 10 / 2025

Facility Type
Accommodation Facility



Signature

İBRAHİM TAGAY
Belgelendirme
Müdürü



* The Sustainable Tourism Program was developed under the leadership of the Republic of Türkiye Ministry of Culture and Tourism.

WEITEREMPFOHLEN AUF
HolidayCheck '24


Serenity Queen Hotel

 4.9 / 6.0

Diese Unterkunft gehört zu den bestbewerteten weltweit.

April 2024



Christoph Ludmann
CEO
HolidayCheck AG

SERTİFİKALARIMIZ 2025



Uluslararası Çevre Eğitim Vakfı
Foundation for Environmental Education



MAVİ BAYRAK
2025



Serenity Queen Hotel

Burada bulunan plaj, deniz suyunun temizliği, donanım ve hizmetler, çevre yönetimi ve çevre eğitimi konularında Mavi Bayrak Kriterleri'ne göstermiş olduğu uygunluktan dolayı 2025* yılı için ULUSLARARASI MAVİ BAYRAK ÖDÜLÜ'nü almaya hak kazanmıştır.

The beach has been awarded a Blue Flag for the year 2025*. To attain THE BLUE FLAG, the beach operator fulfilled a number of criteria covering water and coast quality, environmental information and education, safety, services and facilities.

Almıla Kindan Cebbari

Türkiye Çevre Eğitim Vakfı

Genel Müdürü

*Bu sertifika, kriterler yerine getirildiği sürece, 2026 Mayıs ayına kadar geçerlidir.

*This certificate is valid until 2026 May, as long as the criteria are fulfilled.

SOSYAL MEDYA PUANLARIMIZ

2023 Yılı Toplam			2024 Yılı Toplam		
Web Sayfaları	Yorum Sayısı	Puan	Web Sayfaları	Yorum Sayısı	Puan
BOOKİNG	82	9	BOOKİNG	232	9,2
GOOGLE	282	4,4	GOOGLE	910	4,6
HOLIDAYCHECK	16 / % 70	4,5	HOLIDAYCHECK	62 / 90	5,3
TRİPADVİSOR	310	5	TRİPADVİSOR	901	4,5

2025 MART			2025 NİSAN		
Web Sayfaları	Yorum Sayısı	Puan	Web Sayfaları	Yorum Sayısı	Puan
BOOKİNG	235	9,1	BOOKİNG	249	9
GOOGLE	914	4,5	GOOGLE	914	4,5
HOLIDAYCHECK	62	92	HOLIDAYCHECK	67	91
TRİPADVİSOR	930	4,7	TRİPADVİSOR	910	4,7

2025 MAYIS			2025 HAZİRAN		
Web Sayfaları	Yorum Sayısı	Puan	Web Sayfaları	Yorum Sayısı	Puan
BOOKİNG	262	8,9	BOOKİNG	271	8,8
GOOGLE	1003	90	GOOGLE	1131	90
HOLIDAYCHECK	75	93,5	HOLIDAYCHECK	75	93,5
TRİPADVİSOR	980	94	TRİPADVİSOR	1050	94

2025 TEMMUZ			2025 AĞUSTOS		
Web Sayfaları	Yorum Sayısı	Puan	Web Sayfaları	Yorum Sayısı	Puan
BOOKİNG	282	8,8	BOOKİNG	297	87
GOOGLE	1264	90	GOOGLE	1336	90
HOLIDAYCHECK	79	94	HOLIDAYCHECK	83	92
TRİPADVİSOR	1050	92	TRİPADVİSOR	1168	92

HEDEFLERİMİZ

GERÇEKLEŞEN HEDEFLERİMİZ

- Sıfır atık belgesi alınmıştır.
- 2023-2024-2025 sezonunda Mavi Bayrak ödülü alınmıştır.
- Kadın istihdam oranını arttırılmıştır.
- Yerel bölge kadın istihdam oranının arttırılmıştır.
- Misafir memnuniyeti için düzenli anket yapıp raporlanmaktadır.
- Bahçe bitkileri çeşitlendirilerek arttırılmıştır.
- Her ay düzenli personel etkinlikleri yapılarak memnuniyet arttırılmıştır.
- Çevre bilinçlendirme çalışması olarak bukletler tek kullanımdan 500 ml olarak arttırılmıştır.
- Barlara ve genel alanlara bilgilendirme yazıları koyularak çevre bilinçlendirme çalışmaları yapılmıştır.

GELECEKTEKİ HEDEFLERİMİZ

- PERSONEL EL KİTAPLARININ QR KODA GEÇİRİLMESİ.
- ASAT BKK RUHSATININ ALINMASI
- EN AZ 2 ÇEVRE ETKİNLİĞİ YAPILMASI
- PERSONEL İÇİN YILDA EN AZ 4 AKTİVİTE YAPMAK
- EĞİTİMLERİN DEVAMLILIĞININ SAĞLANMASI
- KADIN İSTİHDAM ORANIN %1 ARTTIRILMASI (%25)
- KİŞİ BAŞI SU KULLANIMINI 0.47 M³ DEN 0.45 M³ E DÜŞÜRMEK
- STAJYER SAYISINI ARTTIRARAK EĞİTİME DESTEĞİN SAĞLANMASI
- YEREL TEDARİKÇİ SAYISININ %82 DEN %85 E ÇIKARILMASI
- ELEKTRİK TÜKETİMİNİ KİŞİ BAŞI 27.25 KW'DAN 25 KW'A DÜŞÜRMEK
- ODALARDAKİ ŞAMPUAN DUŞ JELİ SAÇ KREMİ BUKLET MALZEMELERİNİN 500 ML'LİK HALE GETİRİLMESİ.
- PEYZAJIN DÜZENLENİP YENİ BİTKİLERİN EKİLMESİ
- ÇEVREYE DUYARLI ÜRÜNLER SATINALMAK %10 ARTTIRMAK
- KARBON AYAKİZİNİ %1 AZALTMAK
- AMBALAJ ATIK MİKTARININ %1 AZALTILMASI

