

Belge No: POL-19
Doküman Adı: Savunmasız Grupların Korunmasına İlişkin Politika
Yayın Tarihi: 01.06.2025
Revizyon No: 00
Revizyon Tarihi:



Kapsam: Yaşlılar, engelliler, mülteciler, düşük gelirli gruplar

Amaç: Eşit davranış, güvenlik, erişilebilirlik, destek sağlamak

Taahhütler: İhtiyaç temelli hizmet sunumu, personel farkındalığı eğitimi

Sorumluluklar: Operasyon ve insan kaynakları

İzleme: Geri bildirim anketleri, erişilebilirlik denetimleri, personel memnuniyeti.

Genel Politikalar:

Sırçalı Otel | Herkes İçin Güvenli, Erişilebilir ve Onurlu Hizmet Ortamı

Amaç:

Sırçalı Otel, yaşlılar, engelli bireyler, hamileler, çocuklar, mülteciler, düşük gelirli bireyler, dil bariyeri olanlar ve diğer sosyal açıdan savunmasız grupların haklarını ve onurunu koruyarak güvenli, eşit ve erişilebilir bir ortam sağlamayı taahhüt eder. Bu politika, tüm paydaşlara kapsayıcı bir hizmet sunulmasını güvence altına alır.

Taahhütlerimiz:

- Erişilebilirlik ve Fiziksel Uyum:
 - Otel bünyesindeki fiziksel alanlar (giriş-çıkışlar, odalar, restoran, lavabolar vb.) mümkün olduğunca erişilebilir şekilde tasarlanır veya bu hedef doğrultusunda tadilat planlamalarına dahil edilir.
 - Rampa, düz zemin, geniş geçiş alanları gibi unsurlar özellikle yaşlı ve engelli bireyler için dikkate alınır.
- Ayrımcılığa Karşı Sıfır Tolerans:
 - Hiçbir misafir veya çalışan; yaş, cinsiyet, engel durumu, dil, etnik kimlik, göçmenlik statüsü, sosyal durum veya başka bir nedenden ötürü ayrımcılığa uğramaz.
 - Her bireyin onurlu, saygılı ve adil şekilde hizmet alma ve çalışma hakkı gözetilir.
- Kişisel Mahremiyet ve Saygı:
 - Savunmasız grupların özel ihtiyaçları (yardım isteme, yalnız kalma arzusu, özel iletişim biçimi vb.) gözetilir ve saygıyla karşılanır.
 - Gizli bilgi paylaşımı, sağlık durumu veya geçmişe dair bilgiler hiçbir zaman üçüncü kişilerle paylaşılmaz.

Hazırlayan	Sürdürülebilirlik Sorumlusu	Onaylayan (Otel Müdürü)
Adı, Soyadı:	Adı, Soyadı:	Adı, Soyadı:
Unvan:	Unvan: Sürdürülebilirlik Yetkilisi	Unvan: Otel Müdürü
İmza: _____	İmza: _____	İmza: _____

Belge No: POL-19

Doküman Adı: Savunmasız Grupların Korunmasına İlişkin Politika

Yayın Tarihi: 01.06.2025

Revizyon No: 00

Revizyon Tarihi:



4. Personel Eğitimi:

- Tüm personel yılda en az bir kez “savunmasız gruplarla empatik iletişim”, “erişilebilir hizmet sunumu” ve “duyarlı davranış kuralları” konularında eğitilir.
- Ön büro, restoran ve kat hizmetleri çalışanları özel ihtiyaçları olan bireyleri destekleme konusunda bilgilendirilir.

5. İletişim Desteği ve Dil Bariyerlerinin Aşılması:

- Yabancı dil bilgisi sınırlı olan misafirler için sadeleştirilmiş yazılı materyaller ve çok dilli iletişim desteği sunulur.
- Görme veya işitme engelli bireyler için alternatif iletişim yöntemleri geliştirilir.

6. İnsan Onuruna Uygun Hizmet:

- Savunmasız gruplara yönelik hiçbir küçültücü, alaycı ya da dışlayıcı dil veya davranışa izin verilmez.
- Tüm misafirler bağımsız hareket edebilecekleri kadar desteklenir, yardım istemedikleri sürece müdahaleden kaçınılır.

Uygulama ve İzleme:

- Politikanın uygulanmasından Sürdürülebilirlik Sorumlusu ve İnsan Kaynakları birimi sorumludur.
- Savunmasız gruplarla ilgili geri bildirimler özel olarak toplanır ve izlenir.
- Hizmet kalitesi ölçümlerinde bu gruplara dair veriler analiz edilir.

Revizyon:

Politika, insan hakları standartları, mevzuat değişiklikleri ve uluslararası erişilebilirlik kriterleri doğrultusunda yılda en az bir kez güncellenir.

Hazırlayan	Sürdürülebilirlik Sorumlusu	Onaylayan (Otel Müdürü)
Adı, Soyadı:	Adı, Soyadı:	Adı, Soyadı:
Unvan:	Unvan: Sürdürülebilirlik Yetkilisi	Unvan: Otel Müdürü
İmza: _____	İmza: _____	İmza: _____