

*Her paydaşa saygılıyız,
geleceğe hazırız...*



İçindekiler

Sürdürülebilirlik Penceremizden	4
- Murat Tomruk - Genel Müdür	5
- Özgür Şahin - Genel Müdür Yardımcısı (İnsan Kaynakları)	8
- Geçmişten İlhamla, Geleceğe Yön Veren Hikâyemiz	11
- 2023 Yılı Bir Bakışta Dönem Performansımız	12
- Bir Bakışta Divan	14
67 Yaşındayız: Geçmişten Bugüne Yolculuğumuz	15
Divan Grubu Organizasyon Yapısı ve İş Akışı	19
- Portföyümüz	21
- Emre Altunal - Genel Müdür Yardımcısı (Oteller ve Ziyafet Birimleri)	23
- Zeynep Çalık - Genel Müdür Yardımcısı (Yiyecek- İçecek- Perakende)	26
- Üyelikler, Ödüller ve Başarılar	30
Sürdürülebilirlik	35
- Nur Çelik - Çevre ve Sürdürülebilirlik Müdürü	36
- Sürdürülebilirlik Yapıtaşları	39
- Sürdürülebilirlik Yönetimi	42
- Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz	43
- Önceliklendirme Analizi	55

Öncü Divan	57
- Ali Kemal Bak - Genel Müdür Yardımcısı (Mali İşler-İş Geliştirme)	58
- Ekonomik Göstergeler	60
- Yönetim Sistemleri ve Politikalar	62
- Etik Uyum ve Risklerin Yönetimi	64
- Çeşitlilik, Fırsat Eşitliği ve Kapsayıcılık	66
- Tedarik Zinciri Yönetimi ve Küresel Uygulamalar	67
- Kalite, İnovasyon, Ür-Ge Çalışmaları	70
- Misafir Odaklı Yaklaşım	78
- Paydaş İletişimi	80
- Dijital Pazarlama	83
- Dijital Dönüşüm	85
Duyarlı Divan	101
- Çevre Yönetimimiz	103
- Çevre Çalışmalarımız	104
- İklim Eylemi ve Düşük Karbon Ekonomisine Geçiş	105
- Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi	106
- Enerji Verimliliği ve Emisyon Azaltımı	108
- Su Yönetimi	110
- Biyoçeşitlilik	111
Saygılı Divan	112
- İş Gücü Dağılımı ve Genel Görünüm	114
- Ücret ve Yan Haklar	117
- Çalışan Çeşitliliği ve Kapsayıcılık	118
- Çalışan Refahı ve Destek Politikaları	119
- Organizasyonel Gelişim ve Stratejik İnisiyatifler	120
- Divan'ın Stratejik Dönüşüm Süreçleri ve Geleceğe Hazırlık Faaliyetleri	121
- İş Sağlığı ve Güvenliği	122
Paydaş Divan	138
- Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS)	139
- Projelerimiz	141
Ekler	144



işinde bilgili

Risk ve fırsat analizlerini doğru şekilde yapmayı, kaliteli ve etik bir yönetim anlayışına sahip olmayı hedefliyoruz.

Öncü

Duyarlı

gezegene sorumlu

Üretim faaliyetlerini iklim ve çevre dostu bir yaklaşımla yürütüyor, gezegenimize karşı duyarlı bir tutum sergiliyoruz.

divan

insana saygılı

Eşitlik, kapsayıcılık ve her bireyin sağlığına önem veren iş ortamları yaratmayı amaçlıyoruz.

Saygılı

Paydaş

yarını paylaşan

Toplumsal gelişimi destekleyen ve değeri paylaşan bir anlayışla hareket ediyoruz.

Bu toprakların doğal ve kültürel zenginliklerini koruyan,
değerlerimizi birlikte gelecek kuşaklara aktaran, toplumsal gelişimi ve
ilerlemeyi destekleyen her zaman kaliteli hizmet anlayışı ile.



Sürdürülebilirlik Penceremizden

Divan Otel İstanbul



Sürdürülebilirlik Penceremizden

Yerel ve küresel düzeylerdeki sorumluluklarımızı titizlikle yerine getirmek amacıyla 2022'de çıktığımız bu yolculukta, 'Her Paydaşa Saygı' prensibimiz bizlere rehberlik etti. Geçtiğimiz yıl, 31 Aralık 2022'ye kadar uzanan ve 66 yıllık zengin geçmişimizi, bugüne dek yürüttüğümüz çalışmaları ve geleceğe yönelik amaçlarımızı, ilk sürdürülebilirlik raporumuz aracılığıyla siz kıymetli paydaşlarımıza ulaştırmanın mutluluğunu yaşadık.

Divan Grubu olarak, 2023 yılında gerçekleştirdiğimiz faaliyetleri içeren ikinci Sürdürülebilirlik Raporumuzu sizlerle paylaşmanın heyecanı içindeyiz. Bu raporda, 1 Ocak 2023'ten 31 Aralık 2023'e kadar süren çalışmalarımızı kapsıyor ve iş kollarımızın (konaklama, yiyecek - içecek - perakende ve üretim tesislerimiz ile merkez ofisimiz) sürdürülebilirlik alanındaki kritik rollerini ayrıntılandırıyoruz.

2023 Sürdürülebilirlik Raporu'nda, Grubumuzun sürdürülebilirlik alanındaki etkilerini ve fırsatlarını, GRI Standartları'na uygun bir şekilde ve şeffaflıkla paydaşlarımıza sunmayı amaçlıyoruz. Bu raporda, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi ve Kadının Güçlenmesi Prensipleri'ne yönelik kaydettiğimiz ilerlemelerin yanı sıra, Dünya Ekonomik Forumunun Paydaş Kapitalizmi Göstergeleri'ne uyumlu gelişmelerimize de yer verdik. Ayrıntılı bilgilere raporun 'Ekler' bölümünden ulaşabilirsiniz.

Divan Grubu olarak, sürdürülebilirlik alanındaki taahhütlerimizi ve çalışmalarımızı açıkça paylaşılarak, paydaşlarımızın bizi daha yakından tanımasını ve desteklemesini hedefliyoruz. Sürdürülebilirlik yolculuğumuzda ilerlerken, gelecekteki raporlarımızda sizlere sunacağımız başarıları iple çekiyoruz.

Raporun hazırlanma sürecinde, ilgili verilerin toplanıp analiz edilmesi, Divan Sürdürülebilirlik Komitesi önderliğinde ve ilgili departmanların katkılarıyla gerçekleştirildi. Bu süreç boyunca SUCSR Kurumsal Sürdürülebilirlik Danışmanlığı'ndan destek aldık.

Raporumuz, Türkçe ve İngilizce olarak hazırlandı ve dış denetime tabi tutulmadı. İlerleyen yıllarda da paydaşlarımızın beklentileri doğrultusunda sürdürülebilirlik çalışmalarımızı yıllık bazda raporlamaya devam edeceğiz. Raporumuz hakkındaki sorularınız, görüşleriniz ve önerileriniz için gelecekicindivandayiz@divan.com.tr adresi üzerinden bizimle iletişime geçebilirsiniz.

Gelecek raporlarımızda tekrar bir araya gelme umuduyla, keyifli okumalar dileriz.

*Her paydaşa saygılıyız,
geleceğe hazırız...*

Divan Grubu Sürdürülebilirlik Komitesi



Değerli iş ortaklarımız,

Divan, geçmişten günümüze milyonlarca misafirinin sevgili dostu, en güzel yaşanmışlıkların parçası, birbirini çok iyi tanıyan ve güvene dayalı ilişkilere sahip uzun soluklu yol arkadaşıdır.

Zamana meydan okuyan, her kuşağın bağrına bastığı Divan, ülkemizin değerli bir parçası olarak dünün eşsiz anılarına ev sahipliği yaparken, geleceğe dair umutlar ve hayallerle dolu, yeri doldurulamayacak çok kıymetli bir paydaştır.

Bu yazıyı Divan'ın sürdürülebilirlik yolculuğundaki son gelişmeleri sizlerle paylaşmak ve bu süreçteki destekleriniz için derin minnettarlığımı ifade etmek amacıyla kaleme alıyorum. Sürdürülebilirlik Stratejimizi her alanda hayata geçirme konusundaki kararlı tutumumuz, gelecek nesillere daha yaşanabilir bir dünya bırakma hedefimize katkıda bulunmanın yanı sıra, paydaşlarımızla ilişkilerimizi de güçlendiriyor.

Geçtiğimiz yıl sizlerle, Divan'ın tarihini, bugüne nasıl ulaştığımızı ve insanlar için taşıdığı anlamı ayrıntılı bir şekilde ele alan ilk sürdürülebilirlik raporumuzu paylaşmanın gururunu yaşamıştık. Bu rapor, markamızın köklerine ve oluşturduğumuz değerler sistemine dair bir yolculukta ve Divan'ın ne ifade ettiğini derinlemesine anlatma fırsatı bulduk.

Bugün Divan olarak, Türkiye'nin ve dünyanın çeşitlilik temelli gıda ve konaklama kültürünü, çevresel varlıkları koruyan bir üretim yaklaşımı ile sunuyor; insan sağlığına ve onuruna saygı duyarak, nitelikli sosyal gelişim ve ekonomik büyüme ile toplumumuza değer katıyoruz.



Murat Tomruk

Divan Grubu Genel Müdürü



İlk raporumuzda ipuçlarına yer verdiğimiz sürdürülebilirlik projelerimiz, bu yıl sizlerle paylaştığımız raporumuzun ana temasını oluşturuyor. Geliştirdiğimiz stratejiler ve uygulamalar, belirlediğimiz hedefler doğrultusunda atılan adımların bir göstergesi olarak ön plana çıkıyor.

Üretirken ve hizmetlerimizi sunarken çevresel etkilerimize dikkat eden, başta çalışanlarımız olmak üzere tüm paydaşlarımız ile sevgi ve saygı temelli ilişki kuran, gelişiminin her unsurunu toplumu ile paylaşan bir yapı olarak, tüm değerlerimizin çağdaş iş anlayışının vazgeçilmez koşulları hâline gelmesinden büyük mutluluk duyuyoruz.

Yiyecek-içecek-perakende sektöründe %7, catering hizmetlerimizde %13, otellerimizde %8,3, otel yemeği ve içecek (Y&I) ünitelerimizde %11,3, topluluk dışı özel gün organizasyonlarında %6,2 ve online hizmetlerimizde ise %10,6'lık bir artış kaydederek, geniş bir misafir kitlesinin ihtiyaç ve beklentilerine başarıyla yanıt verdiğimiz ve sürdürülebilir büyüme eğilimimizi kanıtladık.

Toplam misafir sayımız %8'lik artışla **toplamda 4.772.403 kişiye** ulaştı. Bu durum hizmetlerimizin geniş bir kitle tarafından benimsendiğini ve sektördeki pozisyonumuzun güçlendiğini gösteriyor ve stratejik hedeflerimize ulaşmada kaydettiğimiz ilerlemenin bir yansıması olarak öne çıkıyor. Özellikle gurur duyduğum nokta, sadece büyümeye devam etmemiz değil, bunu sorumlu ve sürdürülebilir bir şekilde yapıyor olmamızdır.

Raporlama dönemimizde, Divan Taşdelen Üretim tesisimizde kurumsal müşteri sayımızda bir önceki yıla göre %18'lik bir artış yaşayarak, hizmetlerimizin ve ürünlerimizin kurumsal alanda giderek daha fazla tercih edildiğini memnuniyetle gözlemledik.

2023 yılında büyük yatırımlar yaparak işimizi büyüttük ve bunu sorumlu, sürdürülebilir bir şekilde gerçekleştirdik.

Bünyesinde bulunduğumuz Koç Topluluğunun **"Geleceğe. Birlikte"** mottosunu benimseyerek, topluluğun bir üyesi olarak, "Gelecek İçin Divan'dayız" diyerek, sürdürülebilir bir geleceğin inşasına liderlik etme sorumluluğumuzu gururla taşıyoruz.

"Her Paydaşa Saygı" ilkesiyle yürüttüğümüz çalışmalarımız, elde ettiğimiz kayda değer başarıların temelini oluşturdu. Bu ilke, insanlarımızı güçlendirme, kültürümüzü zenginleştirme, topluluklarımıza pozitif etkiler sağlama ve daha sürdürülebilir iş birimlerine sahip olmamızda olağanüstü bir etki yarattı.

Bu eylemlerin, işimizin büyümesi ve paydaşlarımızın beklentilerini karşılaması açısından kritik öneme sahip olduğunun farkındayız. Her adımda, paydaşlarımızın bize verdikleri destek ve önemle, sürdürülebilir başarı yolculuğumuzu birlikte şekillendiriyoruz.

Divan olarak, büyümenin doğru şeyi yapmakla içsel bir şekilde bağlantılı olduğuna inanıyoruz. Liderlik kadromuzda cinsiyet dengesini artırma, temsil edilmeyen grupları destekleme, kapsayıcılığı teşvik etme ve insan haklarına saygı gösterme çabalarımızla önemli ilerlemeler kaydediyoruz. Bu ilerlemelerin bir kanıtı olarak, Kincentric'in düzenlediği "Best Employers 2023" programı kapsamında sektörde "Türkiye'nin En İyi İş Yeri" seçildik. Ayrıca Happy Place To Work Danışmanlık Şirketi iş birliğiyle yapılan "Happy Place to Work - Türkiye'nin En Mutlu İşyerleri Araştırması" sonucunda, **konaklama sektöründe "Türkiye'nin En Mutlu İşyeri"** olmaya hak kazandık.

Değerlendirmelerde kazandığımız bu ödüller ve bunların sürekliliği bizlere büyük gurur veriyor. Dünya hızla değişirken, işletmeler olarak toplumsal ve çevresel etkimizi iyileştirme sorumluluğumuzun da farkındayız. Divan olarak kaydettiğimiz ilerlemelerden dolayı gurur duyuyor, operasyonlarımızı ve hedeflerimizi sürekli geliştiriyoruz.



Bu rapor, sürdürülebilirlik alanındaki taahhütlerimizi, hedeflerimize dair kaydettiğimiz ilerlemeyi ve ekiplerimizin adanmışlığını vurguluyor. Özellikle, **2050 yılında tüm değer zincirinde karbon nötr olma** hedefimize ulaşma yolunda attığımız adımları paylaşmaktan heyecan duyuyoruz.

Otellerimizdeki karbon ayak izi azaltma çabalarımız ve bu alanda misafirlerimize sağladığımız bilgilendirme hizmetleri, sürdürülebilirlik taahhütlerimizin somut bir yansımasını oluşturuyor.

Misafirlerimizin konaklamaları sırasında karbon ayak izlerini nasıl dengeleyebileceklerine dair sürecimiz, resepsiyon ekibimizin rehberliğinde başlıyor. Bu, taahhüdümüzü pratikte nasıl hayata geçirdiğimizin somut bir örneğini ortaya koyuyor. Sözünü ettiğimiz yaklaşım, misafirlerimize sadece konforlu bir konaklama sunmanın ötesinde, çevresel bilinç kazandırmayı ve sürdürülebilir bir gelecek için onları da sorumluluk almaya teşvik etmeyi amaçlıyor.

2050 yılında tüm değer
zincirinde karbon nötr olma

Sürdürülebilirlik çabalarımızın, sektörel sınırların ötesinde, uluslararası standartlarla da uyumlu olması, bizim için büyük bir önem taşıyor. Bu uyum, şirketimizin iç ve dış yapılarında hizalanmayı ve entegrasyonu teşvik ediyor.

Uluslararası standartlara uyum, iş pratiklerimizin global düzeyde kabul görmüş normlar ve yönergelerle senkronize olduğunu gösteriyor, bu da sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşmada bizi daha etkili kılıyor.

Yaklaşımımız, tüm paydaşlarımız arasında güven oluşturuyor ve sürdürülebilirlik taahhütlerimizin ciddiyetini ve kararlılığımızı pekiştiriyor. Sürdürülebilir bir gelecek için attığımız adımları sizlerle paylaşmak, Divan olarak bizim için büyük bir onurdur. “Her Paydaşa Saygı” taahhüdümüz ile 2030 yılına kadar kalıcı bir etki yaratmayı hedefliyoruz.

Dünyamıza olan sevgimizle onu koruyor, paydaşlarımızın sesine kulak verip onları anlıyor, içinde yaşadığımız toplumu seviyor ve onu geliştirmek için çabalıyoruz. Bilgi ve olgunlukla donanmış olarak, her gün aynı heyecanla kapılarımızı aralıyoruz.

Her bir paydaşımıza duyduğumuz derin saygı ile en iyi arama yolculuğumuz kesintisiz devam ediyor. Sizleri de bu özel Divan yolculuğuna katılmaya davet ediyorum ve en içten sevgi ve saygılarımla selamliyorum.



Değerli Ekip Arkadaşlarım ve Tüm Paydaşlarımız,

Türkiye'de benzersiz bir bütünleşmiş yapıya sahip bir Grup olarak, 2022 yılında konaklama, yeme-içme-perakende sektörlerinde çıkardığımız ilk raporla bir ilke imza attık. Raporumuz, Küresel Raporlama Standartları'na (GRI - Global Reporting Initiative) uygun ve Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (UNGC) ve Kadının Güçlenmesi Prensipleri'ne (WEPS) uyumlu şekilde hazırlandı. Raporumuzun, Dünya Ekonomik Forumunun (WEF) Uluslararası İş Konseyi (IBC) tarafından oluşturulan Paydaş Kapitalizmi Göstergeleri kapsamında yayımlanan ilk şirket raporu olduğunu belirtmek isterim.

Sürdürülebilirlik raporumuz, hedeflerimizin ötesinde, işimizin temel bir parçası haline geldi. Divan olarak, sürdürülebilirlik yolculuğumuzu hem ulusal hem de uluslararası arenada öncü bir perspektifle yönlendiriyoruz.

"Gelecek için Divan'dayız" sloganıyla, şirket olarak geleceğe dair taahhüdümüzü net bir şekilde ifade ediyoruz. Bu vizyon, sürdürülebilirlik ve toplumsal katkı anlayışımızın bir yansıması olarak, çalışanlarımızın, misafirlerimizin ve tüm paydaşlarımızın refahına yönelik sürdürülebilir ve kapsayıcı bir gelecek inşa etmeye yönelik adanmışlığımızı vurguluyor. Sektörümüzde öncü konumumuzu pekiştirmeyi ve sosyal sorumluluk bilinciyle topluma değer katmayı hedefliyoruz.

Şirketimizin sürdürülebilirlik alanındaki yolculuğu, bizim için sadece bir iş stratejisini değil, aynı zamanda bir tutkuyu tarif ediyor.

Geçmişten bugüne, sürdürülebilir bir geleceği şekillendirme çabalarımız, yalnızca Grubumuz için değil, tüm dünya için büyük bir önem taşıyor. Karbon ayak izimizi azaltma ve sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşma konusunda, her birimiz önemli bir rol oynuyoruz.

Bir hayalle başlayan yolculuğumuz, inanç ve birlikte çalışmanın verdiği güçle büyüyerek devam ediyor.



Özgür Şahin

Divan Grubu Genel Müdür Yardımcısı /
İnsan Kaynakları



Özellikle karbon nötr konaklama ve etkinlikler gibi alanlarda kaydettiğimiz ilerlemeler, gurur kaynağımızı meydana getiriyor. 2023'te başladığımız **Odalar Karbon Hesaplamaları Projesi**, çabalarımızın somut bir örneğini yansıtıyor.

Bu projenin doğal bir uzantısı olarak, misafirlerimizin de karbon ayak izlerini nötrlemelerine destek olmayı hedefliyoruz. 2023 yılında **Karbon Nötr Konaklama Programı**mızın temellerini atmaya başladık ve programı 2024 yılı içerisinde aktif hâle getirmeyi planlıyoruz.

Misafirlerimize yönelik hazırladığımız Karbon Nötr Konaklama Programı'yla, onların konaklamaları boyunca oluşturdukları karbon salımları ve bu salımları nasıl nötrleyebilecekleri konusunda ayrıntılı bilgilendirme sağlayacağız. Bu bilgilendirmeyi, resepsiyondan itibaren misafirlerimizle paylaşacak ve sürdürülebilirlik bilincini artırmayı ve çevresel etkilerini azaltmaları için etkili bir yol önermeyi amaçlayacağız. Program, misafirlerimize herhangi bir artı maliyet yüklemeyen, oluşturdukları karbon emisyonlarını dengelemelerine olanak tanıyan gönüllülük esaslı, uygulanabilir bir çözüm sunuyor.

2050 yılına kadar ulaşmayı amaçladığımız sürdürülebilirlik hedeflerimiz, su kullanımımızı etkin bir şekilde azaltmayı ve suyla ilgili riskleri kapsamlı bir şekilde yönetmeyi içeriyor. Bu doğrultuda, 2023 yılında başlattığımız su riskleri haritası belirleme çalışmamız, bu alandaki çabalarımızın en belirgin göstergelerinden birini oluşturuyor. Proje kapsamında, operasyonlarımızın suya olan etkisini ve su kaynakları üzerindeki potansiyel riskleri ayrıntılı bir şekilde analiz ediyoruz.

Analizler, su kullanımımızı daha da optimize etmemize ve su kaynaklarını koruma altına almamıza olanak sağlıyor, böylece su risklerini proaktif bir şekilde yönetebiliyoruz. Bu stratejik yaklaşım, sürdürülebilirlik vizyonumuzun her bir iş sürecine entegrasyonunu sağlıyor ve tüm ekip üyelerimizin bu önemli misyonu benimsemelerine yardımcı oluyor.

2023 yılında stratejik planlamamızda, çalışanlarımızın bağlılığı ve yetenek kazanımı daha da önemli hâle geldi. Türkiye genelindeki eğitim kurumları ve resmî organlarla iş birlikleri kurarak, özellikle yiyecek ve içecek sektörü için geleceğin profesyonellerini yetiştirmeye odaklandık. Bu iş birliklerinin amacı, sektörümüzdeki istihdam altyapısını güçlendirirken, genç yeteneklere de kariyer fırsatları sunmaktır.

Yıl boyunca, özellikle Avrupa Birliği projeleri dâhil olmak üzere hem mevcut çalışanlarımızın mesleki gelişimlerine hem de öğrenci ve stajyer yetiştirme programlarına özel bir önem verdik. Bu programlar açıcılık, satış, servis, kat hizmetleri gibi belirli alanlarda yetenekli bireylerin eğitim almasına önemli katkılarda bulundu.

Sözünü ettiğimiz çabalar, şirketimizin sektördeki istihdam ve verimlilik standartlarını yükseltme hedeflerini destekleyen temel unsurlar arasında yer alıyor.

MESEM (Mesleki Eğitim Merkezi) Projesi'ndeki başarılarımız ise, stratejik yönlendirmelerimizin ne kadar doğru olduğunu kanıtlar nitelikte. Projelerimizin sonu yok; biz sürekli gelişim ve iyileştirme anlayışıyla ilerliyoruz.

2021 Eylül'ünde başlayan **Future Fit Projesi**, pandemi sonrası zorluklara rağmen, Divan'ı geleceğe şimdiden hazırlamak amacıyla devreye alınan geniş kapsamlı ve çok önemli bir proje oldu. Bu projede, öncelikle organizasyonel yapımızı yeniden değerlendirerek, Oteller&Ziyafet Birimleri ve Yiyecek&İçecek&Perakende Birimleri olmak üzere iki ana iş grubunda operasyonlarımızı kurguladık. Destek fonksiyonlarımız da bu kurguya uygun, çevik organizasyonel yapılar hâlinde ve bu iş birimlerini destekleyecek şekilde yapılanmalara gittiler. Böylece organizasyonel yönden önemli verimlilikler ve sinerji sağladık.



Ayrıca, süreçlerimizin bugününü ve geleceğini de ayrıntılı bir şekilde çalıştık. Bu kapsamda **72 yeni dijital ve süreçsel inisiyatif** belirleyerek, operasyonel verimliliği artırma yönünde çok önemli adımlar attık. Projenin üçüncü fazı kapsamında gelecekte ihtiyaç duyulacak yetkinlikleri değerlendirdik. Çalışanlarımızın kişisel ve profesyonel gelişimini desteklemek için başlattığımız Reskill ve Upskill programları, Future Fit'in temel taşlarından biri oldu.

Stratejik girişimlerimiz, Divan'ın sektördeki öncü konumunu pekiştirirken, sürdürülebilir başarılar elde etmemiz için çalışanlarımızın bağlılığı ve refahı üzerine inşa edildi. Şirketimizin temelinde yatan bu değerleri desteklemek amacıyla, cinsiyet eşitliği ve kapsayıcılık ilkeleri doğrultusunda, çalışanlarımızın mental sağlığı ve genel refahını destekleyen çeşitli programlar ve inisiyatifler geliştirdik.

İnovatif istihdam çözümleri, örneğin part-time çalışma modelleri ile hem iş gücü verimliliğimizi artırdık hem de çalışanlarımıza daha esnek çalışma imkânları sunduk. Bu ciddi adımlara ek olarak 2030 yılında, yönetim ekibimizde çalışan kadın oranını % 50'ye çıkarmayı hedefliyoruz.

Önümüzdeki dönemde stratejimizin merkezinde çalışan bağlılığı yer almaya devam edecek. 'Happy Place to Work' tarafından yapılan araştırmalarda, üst üste **Türkiye'nin en mutlu iş yerleri arasında** olmamız, çalışanlarımıza yönelik gösterdiğimiz çabaların takdir edildiğine işaret ediyor. Bu başarılar, bizim için sadece bir onur kaynağını oluşturmuyor, aynı zamanda geleceğe yönelik motivasyonumuzu da artırıyor.

Geleceğe dair planlarımız, şirketimizin sürdürülebilir performansına devam etmek; çalışan bağlılığını daha da güçlendirmek, kapsayıcılığı ön plana çıkaran projeler üretmek ve yenilikçi çalışma modelleriyle sektörde örnek teşkil etmek üzerine şekilleniyor.

"Gelecek için Divan'dayız." sloganı altında, sürdürülebilir bir gelecek vizyonuyla, çalışanlarımızın, misafirlerimizin ve tüm paydaşlarımızın yanında yer alıyoruz.

Önümüzdeki dönemlerde, sürdürülebilir performansımızı kesintisiz devam ettirme, çalışan bağlılığını pekiştirme, kapsayıcılığı destekleyen projeleri gerçekleştirme ve yenilikçi çalışma modelleriyle sektöre liderlik etme yolunda kararlı adımlarla ilerleyeceğiz.

Divan olarak, daha iyi bir geleceği birlikte şekillendirme inancımızla, sürdürülebilir başarılarımızı ve toplumsal katkılarımızı ileriye taşıyacak azimle yenilikçi ve kapsayıcı bir gelecek inşa etmeye devam edeceğiz.

Bizler, sadece bugünü değil, yarını da düşünenler olarak, daha iyi bir dünya vizyonumuzu her geçen gün pekiştiriyoruz.

Bu güzel hikâyemizin devamını birlikte yazabilmek dileğiyle...

Gelecek için
Divan'dayız...



Geçmişten İlhamla, Geleceğe Yön Veren Hikâyemiz

Divan Grubu olarak yolculuğumuz, 1956'da Vehbi Koç'un öncülüğünde başladı ve Türk misafirperverliğini uluslararası standartlarda sunma vizyonu ile şekillendi. "Her Paydaşa Saygı" hedefiyle yola çıkan Grubumuz, İstanbul'un ilk otel ve pastanesinden, Erenköy, Bebek ve Ankara'daki gelişmelere kadar lezzet yolculuğunu geniş bir coğrafyaya yaydı.

Başlangıcımızdan itibaren, **Türk misafirperverliğini uluslararası kalite standartlarıyla buluşturma hayali**yle büyüdük. Her yeni açılış, bu büyük ailenin bir parçası hâline gelen misafirlere yeni bir hikâye, yeni bir deneyim sunmanın kapılarını araladı. Erenköy'den Bebek'e, Ankara'dan Bodrum'a uzanan bu lezzet yolculuğumuz, Divan'ı sadece bir marka olmaktan çıkarıp, bir hikâyenin kahramanı yaptı.

Divan olarak yalnızca bir otel ve pastane zinciri olmanın ötesine geçtik. Türkiye'nin ilk yerli otel zinciri olmanın gururunu taşıyarak, kalite ve hizmet anlayışında da öncü bir rol üstlendik. **ISO 9001 belgeli ilk otel ve otel zinciri** olma özelliğiyle bu anlayışın bir kanıtı olduk. Uluslararası standartlardaki üretim tesisimizle sektördeki başarımızı pekiştirdik, entegre marka yapımızla çeşitliliği ve yenilikçiliği benimsedik.

Çevreye duyarlılık, insanlara özverili yaklaşım gibi değerler, iş süreçlerimizin ve kararlarımızın temelini oluşturdu. Toplumsal katkı, çevreye saygı her adımımızda kendini gösterdi. Zaman içinde sadece fiziksel olarak değil, değerler ve ilkeler bağlamında da geliştik. Köklerimize bağlı kalarak, geleceğe değer katma hedefiyle misafirlerimize ve toplumumuza karşı duyduğumuz sorumlulukla yürüdüğümüz bu yolda her gün biraz daha ileriye gitmeyi amaçlıyoruz.

Hikâyemiz, geleneksel lezzetlerden uluslararası mutfak çeşitliliğine, yerel otelcilikten küresel standartlara uzanan bir lezzet yolculuğunun resmini çiziyor. Her bir adımımız misafirlerimize ve topluma olan bağlılığımızı, yenilikçi ruhumuzu ve sürdürülebilir geleceğe olan inancımızı yansıtıyor.

1956'dan günümüze
Türk misafirperverliği...





2023 Yılı Bir Bakışta Dönem Performansımız

Öncü
Divan

Kurumsal Müşteri Sayısı Artış Oranı	%17,8
Yiyecek - İçecek - Perakende Sektörü Misafir Sayısı Artış Oranı	%9,3
Catering Hizmetleri Misafir Sayısı Artış Oranı	%12,7
Otel Misafir Sayısı Artış Oranı	%8,4
Otel Yemeği ve İçecek (Y&I) Üniteleri Misafir Sayısı Artış Oranı	%11,3
Online Hizmetler Müşteri Sayısı Artış Oranı	%10,6

Yeni Ürün Sayımız	234
Kurumsal Müşteri Sayımız	639
Misafir Sayımız	4.772.403
İhracat Yapılan Ülke Sayımız	16
Yerel Tedarikçi Oranımız	%99
Tasarım ve Kutu Revizyonu Proje Sayımız	28
ÜR-GE Proje Sayımız	21
Yeni Dijital Pazarlama Proje Sayımız	5
IT ve Dijital Dönüşüm Projesi Sayımız	11

Duyarlı
Divan



Her kilogram üretim için gereken enerji miktarında **%4,7** oranında azaltım.



Her kilogram üretim için gereken enerji miktarını **3,47 kWh**'ye düşürdük.



GES kurulumu için **10MWe**'lik kapasite ile başvuru yaptık.



2025'e kadar kabuklu veya sıvı yumurta ürünlerinin tamamını **kafes dışı kaynaklar**-dan temin etmeyi hedefledik.



Raporlama döneminde bu taahhüdü yerine getirerek **Türk-Alman Üniversitesinden ödül** aldık.



Üretim aşamasında **%9,07**'lik tasarruf yaptık.



Stratejik iyileştirmeler ile **332.092 kWh ek tasarruf** elde ettik.



1 milyon 603 bin TL'lik çevre yatırımı yaptık.



TOPLAM (Lokasyon bazında) 2022 yılında 35.223 tCO₂e olan emisyonumuzu 2023 yılında **18.726tCO₂e** düşürdük.



518 kg kahve atığı topladık.



Tüm çalışanlarımızın kullandığı **tek kullanımlık plastikleri sonlandırdık**.



Oda başına su tüketimini **%2** azaltarak hedefimizi sağladık.



2023 Yılı Bir Bakışta Dönem Performansımız

Saygılı
Divan



Üst yönetimde en az
%30 kadın temsili
hedefimizde %28,5
oranına ulaştık.



Toplam çalışan
sayımız **%9** arttı.



Saha çalışanları
arasındaki kadın
çalışan sayısında
%47'lik artış sağladık.



3 dönüşüm projemizi
hayata geçirdik.



Kaza sıklık
oranimızda **%34**'lük
iyileşme sağladık.



İSG eğitim süremizi
%23 artırdık.



2021'den 2023'e
Worksafe kullanımında
yaklaşık **%1661**'lik bir
artış sağladık.



İSG yatırımlarımızı
3 katına çıkardık.



Çalışan
memnuniyeti ve
bağlılığı **%80**



**Happy Place to
Work** ödülümüzü
aldık.



Performans ve
kariyer gelişimi
değerlendirme:
1828 çalışan



Çalışanlarımıza
toplam **61.274**
saat eğitim verdik.



Divan Akademi'de
4 yeni projemizi
hayata geçirdik.



Divan Akademi
bültenimizi
çıkardık



72 yenilikçi dijital
ve süreçsel
girişimi hayata
geçirdik.

Paydaş
Divan



7 KSS projesi



20 milyon TL'yi aşan KSS projeleri gerçekleştirdik.



Bir Bakışta Divan



Faaliyette Bulunulan Sektör Sayısı: 3



Konaklama



Yiyecek - İçecek - Perakende Sektörü



Üretim



Çalışan Sayısı: 2.163



10 Türkiye 1 Yurt Dışı Otel, 2331 Oda

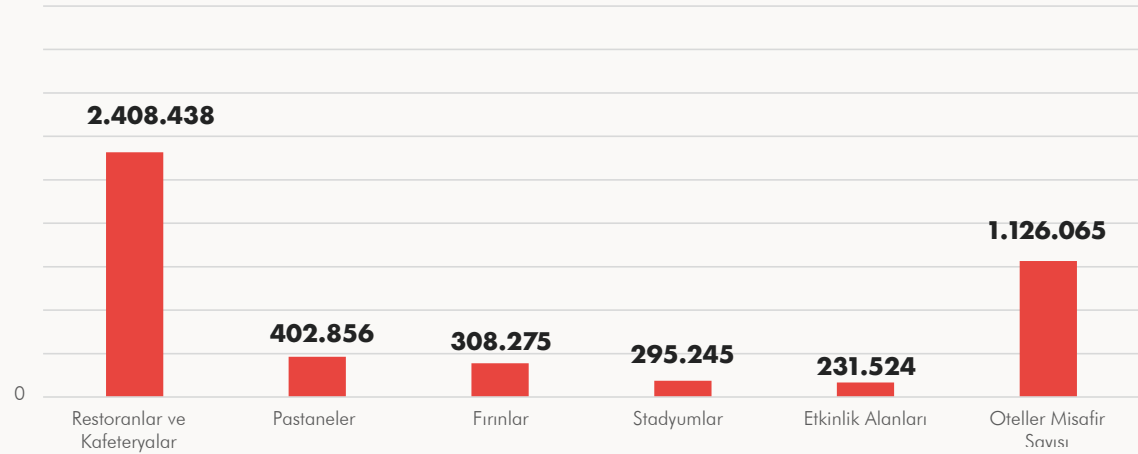
- 4 Ziyafet Birimi
- 23 Pastane
- 34 Restoran
- 180 Opet Ultramarket Fırını
- 5 Fırın Cafe
- 6 Kafeterya
- 2 Stadyum Operasyonu
- 1 Kahve Dükkânı
- 1 Rezidans Yönetimi



İhracat Müşteri Sayısı: 17



Toplam Misafir Sayımız: 4 milyon 772 bin 403



Divan Taşdelen Üretim Tesisi

Üretimde Çalışan
305 Kişi

15.000 m²
Kapalı Alan

234
Yeni Ürün

Ür-Ge Verimlilik
Çalışmaları Getirisi:
₺4.400.000,00

639 Kurumsal
Müşteri

16 Ülkeye
İhracat





67 Yaşındayız Geçmişten Bugüne Yolculuğumuz



Divan Brasserie Fuarı



67 Yaşındayız: Geçmişten Bugüne Yolculuğumuz

■ 1956

Divan olarak serüvenimiz, 1956 yılında Divan İstanbul Otel ve Pastanesinin açılışıyla başladı.

■ 1964

Erenköy'de ikinci pastanemizi açtık.

■ 1973

Bebek'te üçüncü pastanemizi açarak geleneksel lezzetlerimizi daha geniş bir kitleye sunduk.

■ 1987

Ankara Kızılay'da ilk depomuz ile operasyonel verimliliğimizi artırdık.

■ 1991

Bodrum Divan Palmira ile Ege kıyılarına genişledik.

■ 1996

Ataköy Atrium'da dördüncü pastanemizi ve Bebek'te ilk Brassierimizi açarak yenilikçi gastronomi anlayışımızı ve kaliteli hizmetimizi genişletmeye devam ettik.

■ 1999

Amerikan Hastanesinde açtığımız ilk kafeteryamız ile hastane ziyaretçileri ve çalışanlarına sağlıklı, lezzetli seçenekler sunduk.

■ 2001

Divan'ın ilk Suşi restoranı Maromi By Divan ve Kalamış Marina'daki ikinci brasseriemiz Divan Brasserie Kalamış'ı açarak, hizmet ve mutfak çeşitliliğimizi genişlettik.

■ 2002

Fenerbahçe Şükrü Saraçoğlu Stadyumunda özel etkinlikler için benzersiz gastronomi deneyimleri sunmaya başladık.

■ 2003

Ataşehir Divan Pub ile ilk pub deneyimini sunduk.

■ 2005

Divan Fenerbahçe Faruk Ilgaz Tesisleri hizmete girdi, bu mekân spor ve sosyal etkinlikler için yeni bir buluşma noktası oldu.



Lokanta by Divan



67 Yaşındayız: Geçmişten Bugüne Yolculuğumuz

■ 2006

Divan Sütlüce Pastanesini açtık.

■ 2007

Divan İstinye Fırını ile lezzetli ve taze fırın ürünleri sunmaya devam ettik.

■ 2008

Anadolu Hisarı ve İstinye'de yeni mekânlar açarak ve ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi'ni hayata geçirerek, İstanbul'un farklı bölgelerine yayıldık ve çevresel sürdürülebilirliğimizi güçlendirdik.

■ 2009

Divan Ataşehir Pastanesini açtık.

■ 2010

Çukurhan Otel ve diğer yeni otelcilik ve yeme-içme mekânlarını portföyümüze ekledik.

■ 2013

Koç Üniversitesi ve Beyoğlu'nda yeni açılışlarla çeşitliliğimizi artırdık.

■ 2014

Taşdelen Üretim Tesisimizi faaliyete geçirerek üretim kapasitemizi ve ürün çeşitliliğimizi genişlettik.

■ 2015

Divan Üretim Tesisimizin "TSE/Hizmet Yeri Yeterlilik Belgesi" almasıyla kalitemizi tescilledik ve Koç Kule Pastanesi açılışıyla lezzet yolculuğumuzu sürdürdük.

■ 2016

Divan Vodafone Park Etkinlik Alanları ve Safranhan'da yeni brasserie şubelerimizi açarak, sporseverlere ve gurmelere hizmet vermeye başladık; ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ile ürün ve hizmet kalitemizi uluslararası standartlara taşıdık.

■ 2017

Divan Cafeteria'yı, Koç Üniversitesi Hastanesine ve diğer yeni şubelerimizle sağlık sektörüne ve yönetim alanına Divan kalitesini taşıdık.





67 Yaşındayız: Geçmişten Bugüne Yolculuğumuz

■ 2018

Arçelik Kafeterya açılışı, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Sertifikaları ve Helal Sertifikası ile çevre ve ürün çeşitliliği taahhütlerimizi güçlendirdik.

■ 2019-2020

2019 ve 2020'de Pizza Pieza, Divan Cafeteria İzmir Medica, Divan Cafeteria Academic Hospital açılışlarıyla, "50001 Enerji Yönetim Sistemi Sertifikası" ve "Sıfır Atık Belgesi" ile sürdürülebilirliğe odaklandık.

■ 2021

İlk kahve dükkanımız Kokoa ve Divan Cafeteria Vadistanbul Liv, Divan Pub Bodrum Marina, Lotus Bistro by Divan açılışlarıyla hizmet ağıımızı genişlettik, sürdürülebilirlik yönetimini güçlendirdik ve çevresel sorumluluklarımıza olan bağlılığımızı İş Dünyası Plastik Girişimi ile taahhüt ettik.

■ 2022

Divan Ankara Otel, Divan Kuruçeşme, Divan Patisserie Galataport, Divan Galataport Bistro, Divan Brasserie Çankaya, In Bakery by Divan Koçtaş Kartal, Divan Brasserie Fuaye, Divan Pub Citys İstanbul, Divan Patisserie Bodrum Marina, Divan Patisserie Tokyo açılışlarıyla geniş bir coğrafyada sizlere daha kaliteli hizmet sunmanın sevincini yaşadık. Ayrıca, Divan Kalamış Brasserie, Divan Akasya Brasserie, Divan Bebek Brasserie, Divan Erenköy Brasserie ve Divan Amerikan Hastanesi Cafeteria gibi mekânlarımızda, Sıfır Atık Belgesi almak üzere başvurularımızı tamamladık. Divan İstanbul Oteli'nde, "ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi" ve "14001 Çevre Yönetim Sistemi Sertifikası"yla, hizmet kalitemizde uluslararası standartları tutturduğumuzu ispatladık.

Divan Üretim Tesisi ve Divan Genel Müdürlük, "ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikası" olarak çalışanlarımızın sağlık ve güvenliğine olan bağlılığımızı belgelendirdik.

Sürdürülebilirlik konusunda da elimizden gelenin en iyisini yapmak için, Sürdürülebilirlik Üst Komitesi altında 4 "Alt Komite" ve 13 "Çalışma Grubu" oluşturduk. Bu yapılanma ile sürdürülebilirlik çalışmalarımızı daha etkili ve yapılandırılmış bir şekilde ilerletme sözü verdik. Aynı zamanda, ilk Sürdürülebilirlik Raporumuzu yayınlayarak, bu alandaki şeffaflığımızı ve hesap verilebilirliğimizi bir adım daha ileriye taşıdık.

■ 2023

2023 yılında, Divan Cafeteria Ataköy Medica Hastanesi, Arter Bistro by Divan, Divan Kuruçeşme Bistro, Divan Pub Kanyon, Divan Pub Caddebostan dâhil olmak üzere beş yeni mekânımızı başarıyla hizmete açtık. Ayrıca, ikinci Sürdürülebilirlik Raporumuzu da hazırladık.



Divan Grubu Organizasyon Yapısı ve İş Akışı

Divan Kuruluşu



Divan Grubu Organizasyon Yapısı ve İş Akışı

Organizasyon Şemamız

Organizasyonumuz, şeffaflık ve etkili iletişimi destekleyen bir yapı üzerine inşa edildi. Bu yapı, Genel Müdürümüzün liderliğinde, stratejik planlamadan günlük operasyonların yönetimine kadar geniş ekiplerden oluşuyor. Organizasyon şemasını, her katmandaki bölümler ve ekipler arasında ayrıntılı görev dağılımı ve sorumluluklarla zenginleştirdik.



Üst Yönetim Kadrosu ve Görevleri

Adı Soyadı	Görevi
Murat TOMRUK	Genel Müdür
Ali Kemal BAK	Genel Müdür Yardımcısı (Mali İşler-İş Geliştirme)
Zeynep ÇALIK	Genel Müdür Yardımcısı (Yiyecek-İçecek-Perakende)
Özgür ŞAHİN	Genel Müdür Yardımcısı (İnsan Kaynakları)
Emre ALTUNAL	Genel Müdür Yardımcısı (Oteller ve Ziyafet Birimleri)

31.12.2022 tarihi itibarı ile

Yönetim Kurulu Üyelerimiz

Adı Soyadı	Görevi	Seçildiği Tarih	Görev Süresi
Semahat Sevim ARSEL	Yönetim Kurulu Başkanı	10 Mart 2022	Bir Sonraki GK
Mustafa Rahmi KOÇ	Yönetim Kurulu Başkan Vekili	10 Mart 2022	Bir Sonraki GK
Mehmet Ömer KOÇ	Yönetim Kurulu Üyesi	10 Mart 2022	Bir Sonraki GK
Yıldırım Ali KOÇ	Yönetim Kurulu Üyesi	10 Mart 2022	Bir Sonraki GK
Levent ÇAKIROĞLU	Yönetim Kurulu Üyesi	10 Mart 2022	Bir Sonraki GK
Özgür Burak AKKOL	Yönetim Kurulu Üyesi	10 Mart 2022	Bir Sonraki GK
Emine ALANGOYA	Yönetim Kurulu Üyesi	10 Mart 2022	Bir Sonraki GK

Yönetim Kurulu Üyelerimiz 10 Mart 2022 tarihli Olağan Genel Kurul ile göreve seçildiler. Görev süreleri bir sonraki Olağan Genel Kurulumuza kadar devam edecek. Yönetim Kurulu Üyelerimiz, Türk Ticaret Kanunu'nun ilgili maddeleri ve Şirket Esas Sözleşmesi'nin 10. ve 11. Maddelerinde belirtilen yetkilere sahiptirler.



Portföyümüz

divan

Divan İstanbul
Divan İstanbul City
Divan Ankara
Divan Çukurhan
Divan Bodrum
Divan Bursa
Divan Adana
Divan Çorlu
Divan Gaziantep
Divan Mersin
Divan Erbil

Divan Residence at
Bomonti Plaza

divan brasserie

Divan Brasserie Bebek
Divan Brasserie Kalamış
Divan Brasserie Beyoğlu
Divan Brasserie Akasya
Divan Brasserie Fuaye
Divan Brasserie Çankaya

lokanta by divan

Lokanta by Divan İstanbul
Lokanta by Divan Bodrum

divan

İstanbul 1956

Divan Patisserie Elmadağ
Divan Patisserie Erenköy
Divan Patisserie Bebek
Divan Patisserie Kızılay
Divan Patisserie Ataköy
Divan Patisserie Sötlüce
Divan Patisserie Anadolu Hisarı
Divan Patisserie İstinye
Divan Patisserie Ataşehir
Divan Patisserie Çukurhan
Divan Patisserie Mecidiyeköy
Divan Patisserie Kalamış
Divan Patisserie Köroğlu
Divan Patisserie Koç Kule
Divan Patisserie Bahçeşehir
Divan Patisserie Türkbükü
Divan Patisserie Akasya
Divan Patisserie Akmerkez
Divan Patisserie Vadi İstanbul
Divan Patisserie Galataport
Divan Patisserie Çankaya
Divan Patisserie Miltla Marina
Divan Patisserie Tokyo

divan pub

Divan Pub Erenköy
Divan Pub Ataşehir
Divan Pub Bodrum
Divan Pub City's İstanbul
Divan Pub Caddebostan
Divan Pub Kanyon
Divan Pub Akaretler

divan cafeteria

Divan Cafeteria Amerikan Hastanesi
Divan Cafeteria Koç Üniversitesi Hastanesi
Divan Cafeteria Academic Hospital
Divan Cafeteria İzmir Medicana Hastanesi
Divan Cafeteria Ataköy Medicana Hastanesi
Divan Cafeteria Zincirlikuyu Medicana Hastanesi*
Divan Cafeteria Liv Hospital

in bakery divan

in bakery by Divan Koç Üniversitesi
in bakery by Divan Arçelik Bağdat Caddesi
in bakery by Divan BJK Tüpraş Stadyumu
in bakery by Divan Topkapı Hastanesi
in bakery by Divan Koçtaş Kartal
in bakery by Divan Çeşme Medicana Hastanesi
in bakery by Divan Koçtaş Bodrum

divan İstanbul 1956

At the Port

Galataport Bistro

kokoa.

Kokoa by Divan Suadiye



Maromi by Divan Kalamış
Maromi by Divan İstanbul
Maromi by Divan Ankara
Maromi by Divan Bodrum

SAFRANHAN BRASSERIE

Safranhan Brasserie

SUZY'S CAFÉ DU LEVANT

Suzy's Café Du Levant

WHITE PEPPER White Pepper by Divan

SPORTS CAFE by divan

Sport's Café by Divan

divan kuruçesme

Divan Kuruçesme
Divan Kuruçesme Bistro



Pizza Pieza by Divan Kalamış

BISTRO by divan

Lotus Bistro by Divan
Arter Bistro by Divan*



Fenerbahçe Faruk Ilgaz
Rahmi M. Koç Müzesi



Halat by Divan

Divan Stadyum Operasyonları
Fenerbahçe Ülker Şükrü
Saraçoğlu Stadyumu
Beşiktaş Tüpraş Stadyumu



Divan Ağırlandığı

1956 yılında kurucumuz Vehbi Koç tarafından İstanbul Taksim'de 6 milyon lira bütçe ile inşa edilen Divan Oteli, başlangıçta 98 oda kapasitesi ile faaliyete geçirdik. 2010 yılı itibarıyla otelimizi 191 odalı bir yapıya dönüştürdük ve modern standartlara uygun olarak genişlettik. 2022 yılında Divan Ankara Otelin açılışı ile grubumuzda toplam 17 otele ulaştık.

Divan Otelde, girişten itibaren misafirlerimize yüksek standartlarda konfor ve hizmet sunarak onların memnuniyetini önceliklendiriyoruz.

Yıllık büyüme oranlarımızı, 2021'den 2022'ye %14,5, 2022'den 2023'e %8,4 olarak kaydettik. Son üç yılda toplam 294.375 misafirimizi ağırladık.

Etkinlik mekânlarımız kapsamında, üç yıl içerisinde 433.825 misafirimize ev sahipliği yaptık.

Divan Kuruçeşme'de, kurulduğu **2021 yılından beri 162.251 misafir**imizi ağırladık. Tesisimiz, özel etkinlikler ve iş toplantıları için teknolojik donanımlar ve profesyonel hizmetler sunarak, 11.600 metrekarelik alanda çeşitli organizasyonları destekliyor.

Fenerbahçe Faruk Ilgaz Tesislerinde, muhteşem manzara ve kusursuz hizmeti ile iki yıllık bir süreçte 87.814 misafirimizi ağırlarken, Rahmi M. Koç Müzesinin etkinlik alanlarında, farklı büyüklükteki toplantı ve davetler için iki yılda 103.743 misafirimize ev sahipliği yaptık.

www.divan.com.tr/otel



1956'dan beri
modern konfor ve tarihî
zarafeti birleştirerek
misafirlerine unutulmaz anlar
sunar.





Geleceği birlikte şekillendirdiğimiz her bir paydaşımızı saygıyla selamlıyor, sürdürülebilir bir dünya için el ele verdiğimiz bu yolculukta sizleri de aramızda görmeyi umuyoruz.

Sürdürülebilirlik odaklı yaklaşımımızı ve bu alandaki ilerlemelerimizi sizlerle paylaşmanın gururunu yaşıyorum. Uzun süredir üzerinde titizlikle çalıştığımız projeler aracılığıyla kendimizi ve sunduğumuz hizmetleri sürekli iyileştirme gayretindeyiz. Temel amacımız, siz değerli misafirlerimize ve gezegenimize en uyumlu çözümleri sunmak. Bu süreçte **Global Sustainable Tourism Council (GSTC)** tarafından verilen sertifikayla, otellerimizde ve ziyafet hizmetlerimizde uygulanan çevre dostu politikaların ve sürdürülebilir iş pratiklerinin uluslararası alanda tanınması bizler için büyük bir gurur kaynağı oldu.

GSTC Sertifikası, sadece çevresel süreçlerle ilgili olmayıp, toplumsal faydayı da kapsamaktadır. Bu çerçevede, tüm birimlerimizde çeşitli toplumsal katkı projeleri yürütüyoruz. Örneğin, Bodrum otelimizde yerel belediye ile iş birliği yaparak engelli bireylerin ürünlerini satışa sunuyor ve onlara destek oluyoruz. Ayrıca, bulunduğumuz bölgelerde yerel tedarikçileri tercih ederek ve istihdamı da artırarak ekonomik katkıda da bulunuyoruz.

Otellerimiz ve ziyafet birimlerimizde hayata geçirdiğimiz sürdürülebilir adımlarla, misafirlerimize ve tüm paydaşlarımıza değer katmayı hedefliyoruz. Enerji verimliliğini artırmak, atık yönetimini optimize etmek ve biyoçeşitliliği korumak için özel programlar uyguluyoruz. Her adımda en iyi hizmeti sunma ve gezegenimiz için en iyisini yapma çabamız, sürdürülebilirlik standartlarını yükseltmemize ve sektörde önder olmamıza yardımcı oluyor.

Sürdürülebilirlik vizyonumuz kapsamında, iklim krizine karşı mücadeleyi önceliklendiriyor ve toplumsal farkındalığı artırmayı hedefliyoruz. Bu doğrultuda, altı otelimizde başlattığımız **Karbon Nötr Konaklama süreçleri projesi**, misafirlerimizi bilgilendirme ve çevresel etkilerimizi azaltma misyonumuzu desteklemektedir. 2024 yılında, bu projeyi genişleterek karbon nötr konaklama hizmetlerimizin yanı sıra etkinlik ve organizasyonlar için de karbon nötr projeleri hayata geçirmeyi planlıyoruz.

Divan Grubu olarak büyümemize devam ediyoruz. Yeni tesislerimiz ve mevcut otellerimizde yapacağımız yatırımlar, portföyümüzü genişletmek ve hizmet kalitemizi artırmak adına atılmış stratejik adımlardır. İstanbul genelindeki ziyafet birimlerimizle pazardaki liderliğimizi sürdürmekte ve markamızın prestijini artırmaktayız. Bu süreçteki başarılarımızı ve geleceğe dair hedeflerimizi sizlerle paylaşmaktan büyük mutluluk duyuyorum.

Sevgi ve saygılarımla



Emre Altınal

Genel Müdür Yardımcısı /
Oteller ve Ziyafet Birimleri



Divan Sofrası

Divan Grubu olarak, marka kimliğimizi konaklama hizmetlerinin ötesine taşıyarak, restoranlarımız, barlarımız, pastanelerimiz ve çikolatalarımız ile de özdeşleştirdik. Bu öğeler, yıllar içerisinde gelişen kendine has öyküleri ile Divan olarak tanınırlığımızı artırdı.

Mutfagımız, yeniden keşfetme fırsatı bulacağınız zengin Türk mutfak kültürünün yanı sıra, yeni tatlarla tanışma ve mevcut lezzetlerin tadını çıkarma imkânı sunan bir gastronomik yolculuğu temsil ediyor. Mutfagımıza 2022 yılında 8 yeni mekân ekleyerek, 2023 yılında 34 restorana ulaştık.

Grubumuz 2023 yılında, **mevsimsel üretim stratejileri ve atık azaltma ile enerji verimliliği** konularına öncülük ederek yerel üreticilerle iş birliğine büyük önem verdi. Otellerden pastanelere, brasserielerden publara kadar uzanan operasyonlarımız, çeşitli mutfak seçenekleriyle her zevke hitap ediyor.

Gastronomi hizmetlerimizi, çeşitli kültürel unsurlarla zenginleştirerek sunuyoruz. Bu entegrasyon sayesinde hem yerel hem de global misafirlerimize unutulmaz yemek deneyimleri vadediyoruz. Rahmi M. Koç Müzesi gibi kültürel alanlarda yer alan yeme-içme noktalarımız, Divan olarak bu alandaki varlığımızı güçlendiren öğelerden sadece birkaçıdır.

www.divan.com.tr/restoran

Ayrıca, genç ve sağlık bilinçli tüketicilere yönelik modern kafe deneyimlerimizle günlük rutinelere yenilik katıyoruz.

Divan Brasserie olarak 1999'dan beri 7 farklı lokasyonda, **Divan Publar** olarak ise 1966'dan beri dört farklı lokasyonda hizmet veriyoruz. Fransız mutfak sanatının inceliklerini sunan **Divan Bistro** ve Uzak Doğu'nun lezzetlerini **Maromi** restoranlarımızda misafirlerimizle buluşturarak, kaliteyi ve huzurlu bir atmosferi ön planda tutuyoruz.

Pizza Pieza by Divan ile İtalyan mutfak geleneğini modern bir yorumla sunuyor, Haliç'in panoramik manzarasına sahip Rahmi M. Koç Müzesi içindeki **Halat by Divan** ve **Suzy's Cafe Du Levant** ile de benzersiz bir deneyim vadediyoruz. Beş lokasyonda geniş bir menü yelpazesıyla hizmet veren **Divan Cafeteria**larımız, 2012 yılından bu yana 185 noktada **In Bakery by Divan** ile kahvaltı seçenekleri sunuyorlar. Ayrıca, Suadiye'de ilk şubesini açan ve Z kuşağının tercihlerine hitap eden **Kokoa by Divan** markamız, self servis kahve zinciri olarak yenilikçi bir konsept ortaya koyuyor.

Grubumuzun zengin ve çeşitli portföyünde, sadece yemek sunmakla kalmıyor, misafirlerimizin yaşam tarzlarına uyum sağlayacak özelleştirilmiş hizmetler vererek sektördeki yerimizi sağlamlaştırıyoruz.

Divan Grubu:

*Türk ve Dünya
Mutfaklarının
Buluşma Noktası*



Lokanta by Divan



Divan Pastaneleri

1956 yılında Divan Otel Elmadağ'ın alt katında hayata geçirdiğimiz Divan Pastaneleri, özgün çikolata, özel tasarım pasta ve tatlılarıyla lezzet severlerin gözdesi oldu. Pastanelerimiz, benzersiz tarifleriyle Divan markasının tanınırlığını artırdı.

Pastanelerimiz, ilk şubeden sonra gelen yıllar içinde, 1964'te Erenköy, 1974'te Bebek, 1981'de Moda ve 1984'te Söğütözü şubeleriyle İstanbul'daki varlığını genişletti.

Ankara'da 1987 ve Bodrum'da 2022'de açılan şubelerimizle Türkiye geneline yayıldı. Bugün, **23 pastane ile İstanbul, Ankara ve Bodrum**'da hizmet veren Divan Pastaneleri, online ticaret platformları üzerinden de müşterilerimize ulaşıyor.

Divan Pastanelerimiz, sadece Türkiye'de değil, uluslararası pazarlarda da saygın bir yer edindi. Fransa başta olmak üzere farklı ülkelerde de tanınıyor, uluslararası sektörde önde gelen markalar arasında yer alıp rekabet ediyoruz.

Tarihten Gelen Lezzet.

Dünya Çapında Tanınırlık



www.divanpastaneleri.com.tr





Her paydaşımıza saygıyla, geleceği birlikte en iyi hedefleyerek şekillendiriyoruz.

Sürdürülebilirlik ve yenilik, işimizin temel taşlarıdır. Yiyecek-içecek ve perakende sektörlerinde sıfır atık hedefine ulaşmak için önemli adımlar atıyoruz. Divan olarak, ortak projelerde atık miktarını ölçüyor ve teknolojik yenilikleri kullanarak atık miktarını sıfıra indirme yolunda ilerliyoruz. Kaliteyi korurken çevresel etkimizi azaltma çabamız, sürdürülebilirlikle kalitenin çatışmadığını gösteriyor.

Aynı felsefesiyle benimseyene diğer paydaşlarla yaptığımız stratejik iş birliği, Divan lokasyonlarında oluşan gıda atığını dijital olarak ölçerek kaynağında önlem almamızı sağlıyor. Bu iş birliği, Sürdürülebilir Gıda Ödülleri'nde ödül alarak, geleceğin doğru gıda sistemlerine ilham veren yenilikçi projeleri ve iş birliklerini öne çıkarıyor. Bu çalışmalarımız, sektördeki liderliğimizi pekiştirirken, daha sürdürülebilir bir dünya için atılan adımların bir göstergesi olarak büyük önem taşıyor. Kalitenin çevreye zarar vermeden sunulabileceğini kanıtlayarak, sorumlu bir hizmet anlayışını benimsiyoruz.

Kadınların iş gücündeki temsilini artırarak ve liderlik pozisyonlarında daha fazla kadın görevlendirerek somut adımlar atıyoruz. Cinsiyet eşitliği, iş yerindeki verimliliği ve yaratıcılığı artırmanın yanı sıra, toplumumuzun daha adil ve eşit bir yapıya kavuşmasına katkı sağlıyor. Tüm çalışanlarımızın eşit fırsatlara sahip olduğu, çeşitliliğin ve kapsayıcılığın benimsendiği bir iş ortamı oluşturmayı hedefliyoruz.

Ayrıca, kültürel miraslarımızı koruma ve tanıtmaya adına yerel hammadde kullanımını teşvik ediyor ve geleneksel reçetelerimizi canlandırıyoruz. Bu yaklaşım, kültürümüze olan bağlılığımızı güçlendirirken, yerel üreticilerle iş birliğini artırıyor ve tedarik zincirinin kısılmasına katkıda bulunarak çevresel etkileri azaltıyor. Tüketicilere sunduğumuz ürünlerde otantik bir tat deneyimi sunarak, kültürel zenginliklerimizi onurlandırıyor ve yaşıyoruz.

Her paydaşımıza saygıyla, geleceği birlikte en iyi hedefleyerek şekillendiriyoruz.



Zeynep Çalık

Genel Müdür Yardımcısı /
Yiyecek- İçecek- Perakende



Divan Üretimi

Divan Pastanelerimizin serüveni, Elmadağ Otelinde başladı ve Türkiye'nin ilk pasta ve tatlı üretim imalathanesi olarak Söğütözü'nde devam etti.

2003 yılında Ümraniye'deki 8 bin metrekarelik alana taşınan tesisimiz, 2015 yılında Taşdelen'deki 15 bin metrekarelik modern tesise geçiş yaparak kapasitesini ve ürün çeşitliliğini artırdı. Bu önemli adımı, 2015 yılında **TSE/Hizmet Yeri Yeterlilik Belgesi** olarak kalite ve hizmet standartlarımızın üstünlüğünü resmî olarak tescilledik. Ayrıca, 2019'da "50001 Enerji Yönetim Sistemi Sertifikası" ile enerji yönetimi konusundaki sıkı standartlarımızı belgeledik. 2021'de ise **Sıfır Atık Belgesi** ile sürdürülebilirlik taahhütlerimizi daha da güçlendirerek, çevreye olan duyarlılığımızı ve atık yönetimi konusundaki etkin yaklaşımlarımızı pekiştirdik.

Gıda Güvenliği Politikamız, müşteri memnuniyetini ürün ve hizmet kalitemizdeki sürekli iyileşmeyle sağlamayı, Koç Holdingin prestijine uygun olarak sektörde öncü olmayı, ekip çalışması ve paydaşlarımızla iş birliği içinde gelişmeyi temel alıyor. Sürdürülebilirliğe ve çevreye saygı göstererek küresel kaynakların korunmasını önceliklendiriyor, tedarikçilerimizin gıda güvenliği standartlarına uyumunu sağlıyor ve bu bilinci her düzeyde pekiştiriyoruz.

Hammadde temininden son ürün satışına kadar yasal düzenlemelere uygun, güvenilir ürünler üretiyor, gıda güvenliği ve kalite kültürünü geliştirmek için şeffaf ve etkin iletişim yöntemleri benimsiyor, sürekli iyileştirme süreçlerine odaklanıyoruz.

Tesisimizde 305 çalışan görev yapıyor, 639 kurumsal müşteriye hizmet veriyor ve ürünlerimizi 16 ülkeye ihraç ediyoruz. Bu ülkeler şunlar: ABD, Almanya, Avustralya, BAE, Filistin, Fransa, Gürcistan, Hollanda, Irak, İngiltere, Japonya, Kıbrıs, Kuveyt, Maldivler, Norveç ve Singapur.

Fabrikamız, yüksek teknoloji ve gıda hijyenine verilen önemle donatıldı, yarı endüstriyel ancak aynı zamanda butik üretime sahip bir yapı olarak inşa edildi. Üretim süreçlerimiz havanın sıcaklığı, içerideki nem oranı, çalışanların özeni gibi faktörlerle yönetiliyor ve kalite kontrol, doğru depolama, ambalajlama ve paketleme süreçleri de ürünlerimizin mükemmelliğini garanti ediyor. 2022 yılında başlattığımız **Kâğıtsız Fabrika Projesi** ile bakım-onarım ve kalite kontrol süreçlerini dijitalleştirerek operasyonel verimliliğimizi artırdık. **2023 yılında Divan Taşdelen Üretim Tesisini BRCGS V9 Küresel Gıda Güvenliği Standardı habersiz denetimimizi başarı ile tamamlayarak A olan grade'imiz A+ olarak yenilenmiştir.**

Modern Üretim.
Geleneksel Lezzet

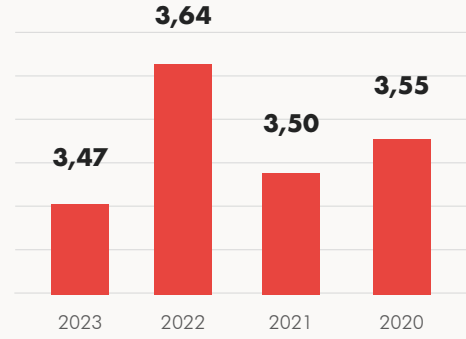




Çevresel Verilerimiz

Üretim tesisimizde her kilogram üretim için gereken enerji miktarını bir önceki yıla göre %4,7 oranında azaltarak 3,47 kWh'ye düşürdük. 2022 yılında her kilogram için 3,64 kWh enerji tüketimi gerçekleştirirken, 2023 yılında bu rakamı daha da iyileştirmemiz, sürdürülebilirlik hedeflerimize uygun olarak faaliyetlerimizi optimize ettiğimizi kanıtladı. Hedefimiz her kilogram üretim için 3,35 kWh.

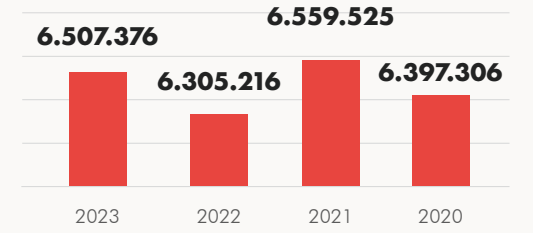
Yıllara Göre Her Kilogram Üretim İçin Harcanan Elektrik (kWh)



Raporlama dönemindeki tüketim dalgalanmaları, üretim hacmindeki değişiklikler, tesiste gerçekleştirilen iyileştirmeler ve yeni ekipmanların devreye alınması gibi çeşitli faktörlere bağlı olarak ortaya çıkıyor.

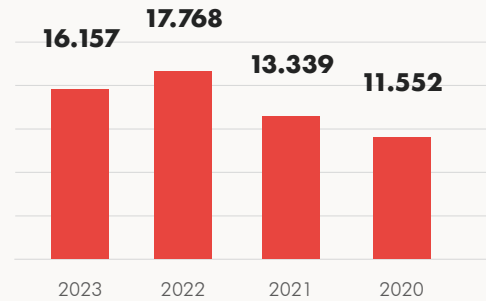
Enerji verimliliği çalışmalarımızın 2022 yılında başlayan olumlu sonuçları, enerji tüketimimizin 272.710 metreküpe düşmesiyle kendini göstermeye başladı. Bu trend 2023 yılında daha da güçlenerek devam etti ve tüketimimiz, bir önceki yıla göre %9,07'lik bir tasarruf ile 217.843 metreküpe indi.

Divan Taşdelen Üretim Tesisi Elektrik Tüketimi (kWh)



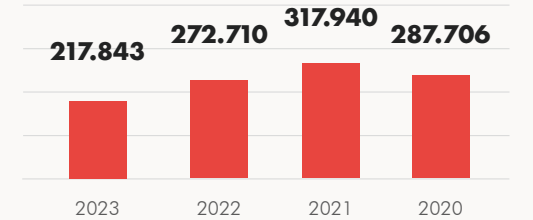
2022 yılında su tüketiminde görülen artışımız, yeni ürün hatlarının devreye alınmasına ve operasyonel süreçlerimizde yapılan değişikliklere bağlıdır. Raporlama dönemi içerisinde uygulanan iyileştirme çalışmalarımızın etkisiyle 2023 yılında su kullanımında yaklaşık **%9,07'lik bir tasarruf** sağladık.

Divan Taşdelen Üretim Tesisi Su Tüketimi (m³)



2023 yılı içerisinde fabrikamızda gerçekleştirdiğimiz stratejik iyileştirmeler sayesinde önemli enerji tasarrufları sağladık. Ocak ayında fırınlarımız ve yağ kazanlarımızdaki izolasyon yenilemeleri ile 116.124 kWh, Şubat ayında tuzlu makinelerimizin yerlerini değiştirmemiz ve klima santralimizin çalışma saatlerini azaltmamızla 203.280 kWh, Nisan ayında ise kullanılmayan soğuk odamızı devre dışı bırakmamızla 12.688 kWh ek tasarruf elde ettik.

Divan Taşdelen Üretim Tesisi Doğalgaz Tüketimi (m³)





Çevresel Verilerimiz

Divan olarak, tesislerimizde üst düzey gıda üretimi sırasında, enerji kullanımımızı etkin yöneterek, verimliliği artırma ve sürekli iyileştirmeye yönelik bir rota izliyoruz. Bu yolculukta, yenilikçi ve sürdürülebilir enerji çözümlerine yatırım yapmak, enerji yasal mevzuatına titizlikle uymak, kaynakların akıllıca kullanılmasını desteklemek ve enerji bilincini tüm ekiplerimiz arasında yaygınlaştırmak temel taahhütlerimiz arasında yer alıyor.

Ayrıntılı bilgiye [buradan ulaşabilirsiniz](#).

Güvenli Çalışma Ortamı ve Sosyal Sorumluluk

Tesisimizde gerçekleştirdiğimiz iş güvenliği ve sosyal sorumluluk faaliyetleri, çalışan refahı ve toplumsal katkıya olan bağlılığımızı gösteriyor. **257 personelimize temel güvenlik prosedürleri ve acil durum yönetimi eğitimi** verdik, 12 çalışanımızı yüksek yerde çalışma güvenliği konusunda bilgilendirdik. Ayrıca, 6 personelimizi manlift operatörü olarak sertifikalandırarak operasyonel güvenliğimizi artırdık.

Kızılay iş birliğiyle düzenlediğimiz **kan bağışı kampanyasında 43 kan bağışı ve 5 kök hücre örneği** topladık. Hatay'daki Konteyner Kent Projesi'nde yaşam koşullarının iyileştirilmesine katkıda bulunduk. 'İyi Hisset' Projesi kapsamında çalışanlarımız için düzenlediğimiz nefes meditasyonu seansları ile onların mental ve fiziksel sağlıklarını destekledik.



Verimlilik ve Çevre Yönetimi

Çevre yönetimi ve operasyonel verimlilik stratejilerimizde, kaynakların sürdürülebilir kullanımı ve iş süreçlerimizin optimizasyonunda önemli adımlar attık. Palet tamiri ve müşteri iade alım programıyla malzeme kullanımını azaltarak maliyetleri düşürdük ve atık miktarını azalttık. Rota optimizasyonu sayesinde lojistik operasyonlarımızdaki araç sayısını ve dolayısıyla **yakıt tüketimini ve karbon emisyonlarını önemli ölçüde azalttık**.

Yeni araç yatırımlarıyla lojistik altyapımızı modernize ettik ve sevkiyat verimliliğini artırdık. Depo adresleme ve ürün hazırlama süreçlerindeki optimizasyonlarla, sipariş yönetimi verimliliğini ve operasyonel hızımızı artırdık. Çember makinesi alımıyla paketleme süreçlerimizi hızlandırarak güvenliği artırdık ve çalışanlarımızın iş yükünü hafiflettik.

Çevre Dostu İşletme,
Optimize Edilmiş
Operasyonlar



Üyelikler, Ödüller ve Başarılar

Divan Grup olarak, sürdürülebilirlik alanındaki sektör gelişimine katkı sağlayan platformları desteklemek amacıyla yerel ve uluslararası düzeyde aktif bir rol üstlenmeyi hedefliyoruz. Bu vizyonu gerçekleştirmek için dernekler, enstitüler, birlikler ve sektörel kuruluşlar gibi kurumlara üyelik sağlıyor ve bunların çalışma gruplarında ve küresel iş birliklerinde etkin bir şekilde yer alıyoruz.

Sürdürülebilirlik yönetiminin kalitesini artırmak amacıyla, küresel ve sektörel ölçekte yapılan çalışmalara üst yönetim seviyesinde aktif katılım sağlamaya özen gösteriyoruz.

Üye Olunan Kurum ve Dernekler

- Sürdürülebilir Kalkınma Derneği
- Sürdürülebilir Gıda Platformu



Sürdürülebilir Kalkınma
Derneği





Üyelikler, Ödüller ve Başarılar

Öncü
Divan



Traveller Review Award 2023

Divan Otelleri olarak, Booking.com üzerinde misafirlerimiz tarafından yapılan değerlendirmeler neticesinde elde ettiğimiz yüksek puanlar sayesinde Traveller Review Award 2023 Ödülü'nü kazanmanın memnuniyetini yaşıyoruz. Bu başarının elde edilmesindeki katkılarından ötürü tüm misafirlerimize şükranlarımızı sunuyor ve bu süreçte emek veren çalışma arkadaşlarımızı tebrik ediyoruz.

9. Altın Palmiye Ödülü "Yılın Şehir Oteli Ödülü"nü Divan Mersin Aldı

Kültür, sanat, spor ve barış etkinlikleri çerçevesinde gerçekleştirilen 9. Altın Palmiye Ödüllerinde, Divan Mersin Otelimiz, "Yılın Şehir Oteli Ödülü"nü kazanmanın gururunu yaşıyor! Bu başarının arkasında, özveriyle çalışan Divan Mersin ekibimizin büyük emeği bulunuyor. Tüm Divan Mersin ailesine teşekkür ediyoruz!

Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi (GSTC) Uluslararası Sertifikası

Divan Otelleri olarak, 3. Aşama Küresel Sürdürülebilir Turizm Sertifikası'nı kazanmanın memnuniyetini yaşıyoruz. Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi (GSTC) tarafından belirlenen uluslararası sertifika kriterleri çerçevesinde; ekonomik gelişme, çevresel kaynakların korunması, sağlıklı bir kültür ve maksimum misafir memnuniyeti sağlama konularında önemli bir denge unsuru olarak değerlendiriliyoruz.

Türkiye'nin En Yetkin 50 Kurumsal İletişim Lideri

Business Life dergisi tarafından bu yıl 7. kez gerçekleştirilen "Türkiye'nin En Yetkin 50 Kurumsal İletişim Lideri" özel araştırmasında, Divan Grubu olarak;

- Lider ve CEO İletişimi
- Sürdürülebilirlik Karnesini Yükseltme
- Basın Dostu ve Şeffaf İletişim
- Kurum İçi İletişim
- Kurumsal İtibarı Koruma alanlarında Türkiye'deki en iyi 20 şirket arasında yer aldığımızı duyurmaktan büyük bir mutluluk duyuyoruz.

"Yönetimde Kadın Gücü" Konusu ile Business Life Dergisi Gönül Gültekin Röportajı

"Yönetimde Kadın Gücü" başlığı altında Business Life dergisinin Nisan 2023 sayısına konuk olan Grubumuzun Pazarlama ve Kurumsal İletişim Direktörü Gönül Gültekin, 66 yıllık köklü mirasımızı ve bu mirasın misafirlerimize nasıl aktarıldığını ayrıntılı bir şekilde anlattı. Gültekin, liderlik ve yönetimde kadının rolüne dair de perspektiflerini paylaştı.



Üyelikler, Ödüller ve Başarılar

Duyarlı
Divan



Divan Bebek Brasserie, Divan Kalamış Brasserie, Divan Erenköy Pub ve Divan American Hospital Cafeteria Sıfır Atık Belgesi

Divan Bebek Brasserie, Divan Kalamış Brasserie, Divan Erenköy Pub ve Divan American Hospital Cafeteria birimlerimizde uyguladığımız etkili atık yönetimi stratejileri sayesinde aldığımız Sıfır Atık Belgesi ile doğaya olan saygımızı gösteriyoruz.

Divan Çukurhan Sıfır Atık Belgesi

Divan Çukurhan markamız, temiz ve sürdürülebilir bir geleceğin önemini derinden kavrayarak gerçekleştirdiği çalışmalar neticesinde, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından 'Sıfır Atık Belgesi' almaya uygun görüldü.

Divan Ankara Sıfır Atık Belgesi

Kaynakların daha verimli kullanılmasının, atık miktarının azaltılmasının ve israfın önlenmesinin gelecek nesiller için hayati önem taşıdığının bilincindeyiz. Bu anlayışla gerçekleştirdiğimiz çalışmalar sonucunda Divan Ankara markamız Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından 'Sıfır Atık Belgesi' almaya uygun görüldü.

Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi (GSTC) Uluslararası Sertifikası'nı Divan Otelleri Almaya Hak Kazandı

Divan İstanbul, Divan Ankara, Divan Bodrum ve Divan Bursa'nın ardından, Divan İstanbul City Otelimiz de 3. Aşama, Divan Çukurhan 1. Aşama Global Sürdürülebilir Turizm Sertifikası'nı almaya hak kazandı.

Sürdürülebilirlik Akademisi Tarafından "Sürdürülebilir Gıda için İş Birliği" Kategorisi'nde Ödül Aldık

Divan Grubu olarak, Sürdürülebilirlik Akademisi tarafından düzenlenen ödül töreninde "Sürdürülebilir Gıda için İş Birliği Kategorisi"nde ödül kazandık. Sürdürülebilir gıda erişimi, atık azaltımı ve teşvikler konusunda ortak değerler yaratma amacıyla başlattığımız bu yolculukta, sorumluluk bilinciyle hareket eden ve kolektif bir çaba gösteren tüm ekip arkadaşlarımıza teşekkür ediyoruz. Bu başarı, şeffaf ve izlenebilir yöntemlerle sürdürülebilir çalışmalar üreten ekibimizin ortak emeğinin bir sonucudur.

Divan İstanbul Otelimize Bu Yıl 4., Divan İstanbul City, Divan Bursa ve Divan Çukurhan Otellerimize ise 2. kez Yeşil Anahtar Ödülü'nün Verilmesinin Mutluluğunu Yaşıyoruz

Divan İstanbul Otelimizle bu yıl 4. kez, Divan İstanbul City, Divan Bursa ve Divan Çukurhan otellerimizle ise 2. kez Yeşil Anahtar Ödülü'nü kazanmanın gururunu yaşıyoruz. Yeşil Anahtar Programı kapsamında, Türkiye Çevre Eğitim Vakfı tarafından belirlenen çevre yönetimi, sürdürülebilirlik bilinci, personel ve konuk katılımı, toplam su tüketimi, çevresel ayak izinin azaltılması, yıkama ve temizlik işlemleri, atıkların yeniden kullanımı ve geri dönüşümü gibi ana başlıklar kriter olarak alınıyor.

Divan Brasserie Akasya Birimimiz Sıfır Atık Belgesi

Divan Brasserie Bebek, Divan Brasserie Kalamış, Divan Pub Erenköy ve Divan Cafeteria American Hospital birimlerimizin ardından, şimdi de Divan Brasserie Akasya birimimiz Sıfır Atık Belgesi'ni almaya hak kazandı.



Üyelikler, Ödüller ve Başarılar

Saygılı
Divan

Happy Place To Work

Saha ve ofis çalışanlarımızın aktif katılımıyla hayat bulan Kültür Elçileri ve We Are D-One projelerimiz sayesinde, Capital Dergisi ve Happy Place to Work® Danışmanlık Şirketi tarafından verilen "Türkiye'nin En Mutlu İş Yeri ve Olağanüstü Çalışan Deneyimi Ödülleri"ni almanın gururunu yaşıyoruz.



Customer Review Award Agoda

Divan Ankara Otelimiz, otel rezervasyonları konusunda dünyanın önde gelen online seyahat sitesi agoda.com tarafından "Customer Review Award"a layık görüldü. Konaklamalarında Divan Ankara'yı tercih eden tüm misafirlerimize göstermiş oldukları güven ve değerli geri bildirimleri için teşekkür ediyoruz.

Lokanta by Divan, 2023 İncili Gastronomi Rehberi'nde 4 İncinin Sahibi Oldu

67 yıllık Divan kültürünün mirasçısı olan Lokanta by Divan, önemli başarılar elde etmeye devam ediyor. Genç şefimiz Volkan Arık önderliğinde, Türk mutfagının geleneksel reçetelerini yerel değerlere sadık kalarak modern bir bakış açısıyla yeniden yorumladığımız Lokanta by Divan, 2023 İncili Gastronomi Rehberi'nde 4 inciye layık görüldü. Bu, yaratıcılığımızı ve kalitemizi taçlandıran önemli bir başarı olarak öne çıkıyor.

Ayrıca, dünya çapında restoranların şarap koleksiyonlarını ve kalitesini değerlendiren Wine Spectator'da Lokanta by Divan'ın şarap kavı, Awards of Excellence 2023 Ödülü'nü kazandı. Türkiye'de bu ödüle sahip nadir işletmelerden biri olmanın gururunu yaşıyoruz.





Üyelikler, Ödüller ve Başarılar

Ödüller

Luxury Lifestyle Awards Top 100 - TOP 100 Hotels & Resorts of the World 2023
Dünyanın En İyi 100 Oteli - TOP 100 Hotel General Managers of the World 2023
Gault & Millau - 3 Ödül!
Lokanta by Divan "Chef's Table" Kategorisinde 2 Şapka
Maromi by Divan "Gourmand Table International Cuisine" Kategorisi Kapsamında 1 Şapka
Divan Grubu En İyi "Outside Catering Ödülü" Sahipliği
Kincentric - "Best Employers 2023" - En İyi İşyeri" Ödülü
Uluslararası Mimarlık Ödülleri - Kuruçeşme





Sürdürülebilirlik

Divan Bodrum



Değerli Paydaşlarımız,

Son 4 yıl boyunca, sürdürülebilirlik alanında öncü adımlar attık, çevresel etkimizi azaltmayı hedefledik ve bu yolda birçok yeniliğe imza attık.

Sürdürülebilirlik ve dönüşüm yolculuğumuz, Divan Grubu olarak gerçekleştirdiğimiz önemli bir kültürel dönüşümdür. 2017 yılında başladığımız bu görevde, 2018'de belirginleşen kültürel dönüşüm sürecimiz, yasal altyapıların güçlendirilmesi ve standart işleyişlerin oluşturulmasıyla sürdürülebilirlik odaklı bir yapıya büründü. 2019 yılında kurduğumuz **Sürdürülebilirlik Komitesi** ile bu alandaki çalışmalarımıza resmî bir başlangıç yaptık. Pandemi süreci ise, sürdürülebilirlik çalışmalarımızı daha da ön plana çıkardı ve hızlandırdı.

Bütün olarak görebilme yeteneği, karmaşık sürdürülebilirlik meydan okumalarını yönetmemizi sağlıyor. Her bir parçanın birleştiği büyük resmi görmek ve bireysel çabaları kurumsal başarıya dönüştürmek, en önemli görevimdir.

Divan Grubu olarak, Koç Holdingin prensipleriyle uyumlu çalışmalarımız ve uluslararası standartlara uyum sağlama çabalarımız, sürdürülebilir başyapının anahtarlarıdır.

Sektörümüzdeki sürdürülebilirlik yönetimi ve koordinasyon konularına odaklanarak, iş sürekliliğini ve gelişimimizi devam ettirebiliriz.

Divan Grubu olarak, sürdürülebilirliği sadece bireysel başarılarından ibaret olarak görmüyor, kurumsal bir başarı olarak değerlendirmeyi temel hedef olarak önümüze koyuyoruz. Bu vizyon, tüm iş süreçlerimize bütünsel bir bakış açısıyla yaklaşarak, çevresel koruma, enerji verimliliği, atık azaltma ve iklim direnci gibi geniş bir çevresel koruma spektrumunu kapsıyor. Bu girişimlerimiz, düşük karbonlu bir gelecek için olmazsa olmazı oluşturuyor ve stratejik hedeflerimize ulaşmamızda bizi yönlendiren kapsamlı metrikler ve göstergeler sistemimizle destekleniyor.

Koç Topluluğunun değerleriyle uyumlu bir şekilde, Divan Grubu olarak uluslararası standartlara uygun sürdürülebilirlik stratejisi yürütüyoruz. Bu strateji çerçevesinde, **Global Sustainable Tourism Council (GSTC)** ve gıda sürdürülebilirliği gibi alanlarda çalışmalarımızı sürekli gözden geçiriyoruz. İnovasyon ve sürdürülebilirlik çabalarımız, Divan Grubunun sektördeki öncü konumunu korumasına ve genişletmesine neden oluyor.



Nur Çelik

Çevre ve Sürdürülebilirlik Müdürü



Eşgüdüm sağlama, takip ve raporlamaları yönetme, iş sürekliliği ve operasyonel mükemmelliği destekleme görevlerimizle, küresel ve yerel düzeyde sürdürülebilir bir gelecek inşa etme yolunda ilerliyoruz. Bu süreci, tüm paydaşlarımızla iş birliği içinde gerçekleştiriyor ve sürdürülebilir başarıyı hedefliyoruz.

Raporumuz, geçtiğimiz yılın değerlendirmesiyle başlıyor ve geleceğe yönelik taahhütlerimizi ve hedeflerimizi açıkça belirliyor. Sürdürülebilirlik hedeflerimiz, çevresel korumadan enerji verimliliğine, atık azaltmadan iklim değişikliğine direnç oluşturma girişimlerine kadar geniş bir yelpazeyi kapsıyor.

Bu süreçte, operasyonel iyileştirmeler gerçekleştirerek tedarik zincirimizi sürdürülebilir bir yapıya kavuşturduk ve özellikle karbon nötr konaklama gibi yenilikçi projelerle hem konuklarımıza hem de topluma sürdürülebilirlik konusunda farkındalık yaratmayı amaçladık.

Yolculuğumuz sırasında karşılaştığımız zorluklar arasında, departmanların sürdürülebilirlik anlayışını benimsemesi ve bu anlayışı şirket kültürünün bir parçası hâline getirmek yer alıyordu. Ancak bu süreçte elde ettiğimiz başarılar, sürdürülebilirliğin bir yaşam biçimi olarak benimsenmesine önemli katkılar sağladı.

Sürdürülebilirlik, işimizin bir parçası ve geleceğe yönelik stratejik hedeflerimizin merkezinde yer alıyor. Özellikle, **Karbon Dönüşüm Programı** doğrultusunda geliştirdiğimiz projeler ve gıda atığı azaltma çalışmalarımız, bu alandaki ilerlememizi gösteriyor.

İnsan kaynakları ve sosyal sorumluluk projelerimizle de şirket kültürümüzü şekillendiriyor ve dezavantajlı gruplar için erişilebilirlik projeleri geliştiriyoruz.

Önümüzdeki dönemlerde sürdürülebilirlik stratejilerimizi daha ileri taşıyacak, yeni projeler ve inisiyatifler üzerinde çalışmalarımıza devam edeceğiz. Bu süreçte her bir çalışanımızın katkısı, bizim için paha biçilmez bir değer taşıyor.

İnanıyorum ki hep birlikte, daha yeşil ve sürdürülebilir bir geleceğe doğru ilerleyeceğiz. Bu süreçte yanımda olan ve her adımda desteklerini esirgemeyen tüm çalışma arkadaşlarıma, yöneticilerime ve Divan Grubu ailesinin her bir ferdine teşekkürlerimi sunuyorum.

Birlikte, "Her Paydaşa Saygı" ilkesini merkeze alarak, sürdürülebilirlik alanında öncü adımlar atmaya ve sektördeki bu konumumuzu pekiştirmeye devam edeceğiz.

Sürdürülebilir bir gelecek için yürüttüğümüz çalışmalarda sizlerle birlikte olmak, Divan olarak en büyük gücümüzü oluşturuyor. Geleceğe dair umudumuzu besleyen bu yolculukta sizlerle birlikte daha pek çok başarıya imza atacağımıza inanıyorum.

Sevgi ve saygılarımla

*Daha yeşil ve sürdürülebilir
bir geleceğe doğru...*



Divan Grup Ana Sürdürülebilirlik Politikası

- Divan Grup olarak, faaliyetlerimizi gerçekleştirmek için, iş alanının tüm konularında, **Sadece En İyi** yaklaşımını sürdürülebilir iş anlayışımızın odağına aldık.
- Bu odağın gereği olarak dört alandaki performansımızın sürekli olarak geliştirilmesine özen göstereceğiz.
- **Duyarlı** bir şekilde bilimsel temellere dayalı olarak; gezegenimizin kaynaklarını koruyan, iklim değişikliğini önlemeye yönelik çaba gösteren ve buna dirençli bir üretim mekanizmasını olgunlaştırmayı,
- **Saygılı** ve koşulsuz bir yaklaşım ile; insan haklarını ve sağlığını ön plana alan, paydaşlarımızdaki her türlü çeşitliliği anlayan, kapsayan ve gelişimlerini destekleyen bir iş ortamı sağlamayı,
- İçinde bulunduğumuz toplumun bir **paydaşı** olarak; çevresel, sosyal ve ekonomik gelişimde aktif rol almak ve tüm insanlığın geleceğe daha güvenle bakması için sürekli gelişim içinde olmayı,
- Divan olarak, başta gezegenimiz ve misafirlerimiz ile çalışanlarımız olmak üzere, tüm paydaşlarımız için sadelik ve sadece en iyi olanı korumayı, üretmeyi ve paylaşmayı kendimize ilke edindik.
- Sektörümüzde **öncü**, kaliteli bir yönetimin liderliğinde; tüm paydaşlarımızı kapsayan, ekosistemimizde etik iş anlayışını gözetirken, sağlıklı risk ve fırsat analizleri yapabilen bir yapı oluşturmayı,
- Topluluğumuzun insan ile birebir ve samimiyetle temasta bulunan önemli bir üyesi olarak, daha iyi bir gelecek için, her alanda birlikte çalışmayı ve **sadece en iyiyi hedefliyoruz.**





Sürdürülebilirlik Yapıtaşları

■ 1999

ISO 9001 / Kalite Yönetim Sistemi'ni kurduk.

■ 2015

Divan Üretim Tesisimize "TSE / Hizmet Yeri Yeterlilik Belgesi"ni aldık.

■ 2016

- Divan Üretim Tesisimize "ISO 9001 / Kalite Yönetim Sistemi"ni kurduk.
- Divan Üretim Tesisimize "BRC / Küresel Gıda Güvenliği Sistemi (A Sınıfı BRC)"ni kurduk.

■ 2018

- Divan Üretim Tesisimiz ve Divan İstanbul Otelimize "ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi"ni kurduk.
- Divan Üretim Tesisimize "Helal Sertifikası"ni aldık.

■ 2019

Divan Üretim Tesisimize "ISO 50001 / Enerji Yönetim Sistemi"ni kurduk.

■ 2021

- Sürdürülebilirlik Üst Yönetimini kurduk.
- Kapsamlı bir paydaş analiziyle öncelikli konularımızı belirledik.
- İş Dünyası Plastik Girişimine Divan Grubu olarak taahhüt verdik.
- Divan İstanbul Otel, Divan Bodrum Otel ve Divan Taşdelen Üretim Tesisimize **Sıfır Atık Belgesi**ni aldık.

■ 2022

- Divan Kalamış Brasserie, Divan Akasya Brasserie, Divan Kalamış Brasserie, Divan Bebek Brasserie, Divan Erenköy Brasserie, Divan Amerikan Hastanesi Cafeteria, Divan Ankara Oteli ve Divan Çukurhan Otelimize sürdürülebilirlik adımları çerçevesinde Sıfır Atık Belgeleri'ni almak için başvuru süreçlerini tamamladık.
- Divan İstanbul Otelimiz, "ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi" ve "14001 Çevre Yönetim Sistemi" sertifikaları ile hizmet kalitesinde uluslararası standartları karşıladığını kanıtladı.
- Divan Üretim Tesis ve Divan Genel Müdürlüğümüzde "ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi"ni kurduk.
- **Sürdürülebilirlik Üst Komitesi**ni, 4 Alt Komiteyi ve bu komitelere bağlı 13 Çalışma Grubunu oluşturduk.
- İlk Sürdürülebilirlik Raporu'nu hazırladık.
- Çifte Önemlilik Analizi gerçekleştirdik. Divan İstanbul, Divan İstanbul City, Divan Bursa ve Divan Çukurhan otellerimize **Green Key Sertifikası**ni aldık.

■ 2023

Divan Çukurhan Otelimiz, "1. Aşama Global Sürdürülebilir Turizm Sertifikası"ni (GSTC) alırken, Divan İstanbul, Divan İstanbul City, Divan Bursa, Divan Ankara ve Divan Bodrum otellerimiz ise "3. Aşama Global Sürdürülebilir Turizm Sertifikası"ni aldı. Divan Taşdelen Üretim Tesis BRCGS V9 Küresel Gıda Güvenliği tarafından gerçekleştirilen habersiz denetimimizi başarı ile tamamlayarak. A olan grade'imiz A+ olarak yenilenmiştir.

**Kuruluşumuzun
başlangıcından bugüne
kadar, faaliyet gösterdiğimiz
alandaki kalite standartlarına
ve belgelemeye büyük önem
veriyoruz.**





Divan Kurumsal Amaç ve Sürdürülebilirlik Stratejisi

Kurumsal Değerlerden Doğan Vizyon

Divan Grubu olarak, sürdürülebilirlik modelimizi oluştururken şirketimizin köklü değerlerini ve etik yapısını kurumsal amaç belirlemede merkeze alıyoruz.

Modelimizin her yönüyle, politikalarımızdan stratejilerimize, hedeflerimize ve taahhütlerimize kadar, bu kurumsal amaçla uyumlu olmasını sağlamak temel hedefimizi oluşturuyor.

Divan'ın Misyon ve İlkeleri

Türk misafirperverliği anlayışını uluslararası hizmet kalitesi ile harmanlıyor, tüm markalarımızla her bir misafirimize değer katan deneyimler sunmayı amaçlıyoruz.

Güvenilir ve öncü bir Türk markası olarak:

- Koç Holdingin liderliği altında ve Türkiye'nin ilkleri arasında yer alarak güven ve öncülük sağlıyoruz.
- Üstün kalite, hizmet ve yönetim anlayışımızla sektördeki "ISO 9001 Kalite Standartları"nı belirleyerek, butik ve endüstriyel başarıları birleştiren bir model oluşturuyoruz.
- Otelcilikten perakendeye geniş bir alanda entegre ve sürdürülebilir bir yapıya sahip bir şekilde, her kategoride en iyiyi sunmayı hedefliyoruz.

Divan Kurumsal Amacı

Divan Grubu olarak, Türkiye'nin zengin, gıda eşitliliği ve konaklama mirasını küresel ölçekte tanıtmayı ve yaşatmayı hedefliyoruz. Bu kültürün uluslararası alanda tanınmasını, Grubumuzun köklü değerleriyle uyum içinde, etik prensipler, eşitlikçi yaklaşım ve kapsayıcılık ilkeleri çerçevesinde gerçekleştiriyoruz. Sürdürülebilir bir üretim anlayışını benimsiyor, çevresel sorumluluğu önceliklendiriyor ve iş yapış modellerimizde doğal kaynakların korunmasına önem veriyoruz.

Grup olarak, insan sağlığına ve onuruna saygı gösteren politikaları ön planda tutuyor, her bir bireyin yaşam kalitesini yükseltmeyi ve toplumun genel refahını artırmayı amaçlıyoruz. Bu yönelim, nitelikli sosyal gelişimi ve sürdürülebilir ekonomik büyümeyi desteklerken, tüm paydaşlarımızın çıkarlarını gözetten bir katma değer yaratma gayretini içeriyor.





Divan Sürdürülebilirlik Modeli

işinde bilgili

Risk ve fırsat analizlerini doğru şekilde yapmayı, kaliteli ve etik bir yönetim anlayışına sahip olmayı hedefliyoruz.

Öncü

Duyarlı

gezegene sorumlu

Üretim faaliyetlerini iklim ve çevre dostu bir yaklaşımla yürütüyor, gezegenimize karşı duyarlı bir tutum sergiliyoruz.

divan

insana saygılı

Eşitlik, kapsayıcılık ve her bireyin sağlığına önem veren iş ortamları yaratmayı amaçlıyoruz.

Saygılı

Paydaş

yarını paylaştan

Toplumsal gelişimi destekleyen ve değeri paylaşan bir anlayışla hareket ediyoruz.

Bu toprakların doğal ve kültürel zenginliklerini koruyan,
değerlerimizi birlikte gelecek kuşaklara aktaran, toplumsal gelişimi ve
ilerlemeyi destekleyen her zaman kaliteli hizmet anlayışı ile.



Sürdürülebilirlik Yönetimi

Divan Sürdürülebilirlik Komitesini, üst yönetimimizin rehberliğiyle stratejik bir temelde kurduk ve Komitemiz, Genel Müdürümüzün başkanlığında ve çeşitli iş kolları ile fonksiyonel birimlerden yöneticilerin katılımıyla faaliyet gösteriyor. Komite, sürdürülebilirlik stratejilerimizin belirlenmesi, uygulaması ve sürekli iyileştirilmesinden sorumlu olarak görev yapıyor.

Divan Sürdürülebilirlik Üst Komitesi, **4 Alt Komite ve 12 Çalışma Grubu** ile Grup genelinde sürdürülebilirlik stratejilerini etkin bir şekilde hayata geçiriyor. Komiteler, yıl içinde en az 4 kez toplanıyor ve gerekirse bu sayı artırılabilir. Toplantı süreci, Komite Başkanı tarafından yapılan çağrıyla başlatılıyor ve gündem belirleniyor. Kararlar, çoğunluk oyu ile alınıyor ve stratejilerin şirket geneline entegrasyonu sağlanıyor.

DİVAN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÜST KOMİTESİ

Öncü Komite

- Tedarik Zinciri Yönetimi
- Stratejik Planlama R/F Analizi
- Paydaş İletişimi

Duyarlı Komite

- Suyun Korunması
- Atıklar
- Enerji / Emisyonlar

Saygılı Komite

- İSG
- Yetenek Yönetimi
- Cinsiyet Eşitliği
- Eğitim

Paydaş Komite

- Kalite
- Yenilikçilik
- KSS

Alt Komiteler ve Çalışma Grupları

Sürdürülebilirlik stratejimizi destekleyen 4 Alt Komite ve 12 Çalışma Grubu, Komitenin vizyonunu ve hedeflerini hayata geçirmek için görevlendirildi. Her komite ve grup belirli hedeflere odaklanıyor.

Öncü Komitemiz öne çıkarak, tedarik zinciri yönetimi, stratejik planlama, risk ve finans analizi ve paydaş iletişimi gibi kritik konularda özel çalışma gruplarını barındırıyor. Her bir grubumuz, sektördeki en iyi uygulamaları takip ediyor ve sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmak için stratejik inisiyatifler geliştiriyor.

Öncü Komitemiz, risk ve fırsatların analizini yapan, tedarik zinciri yönetimi ve stratejik planlamada öncü rol oynayan, paydaş iletişimi ile şirketimizin etik yönetim anlayışını pekiştiren bir yapıya sahip olarak belirleniyor.

Duyarlı Komitemiz, çevresel sürdürülebilirlik alanındaki üç önemli çalışma grubuna liderlik ediyor: Suyun Korunması, Atık Yönetimi ve Enerji/Emisyon Azaltma. Bu çalışma grupları, su kaynaklarımızın korunmasından atık yönetimi uygulamalarımızın geliştirilmesine ve enerji tüketimimizin optimizasyonuna kadar çevresel etkimizi azaltma yönünde kritik rol oynuyor.

Saygılı Komite, İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG), Yetenek Yönetimi, Cinsiyet Eşitliği ve Eğitim çalışma gruplarını koordine ediyor. Bu gruplar, çalışanlarımızın refahını ve gelişimini destekleyen programlar geliştiriyor, iş yerinde eşitlik ve adillik ilkelerini teşvik ediyor.

Paydaş Komitemiz; Kalite, Yenilikçilik ve Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS) çalışma gruplarına yön veriyor.

Komite, ürün ve hizmetlerimizin kalitesini artırma, yenilikçi çözümler sunma ve toplumsal sorumluluk projelerimizi hayata geçirme konusunda liderlik ediyor.



Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz

Hedef Alanı: Öncü Divan

Hedef Cümlemiz	Hedef Stratejimiz	Hedef Eylemlerimiz	Hedef İlerleme
Divan Grubunda nitelikli yönetimi anlayışını yaygınlaştırmak.	Sektörel bilgi olgunluğu sahip temsiliyette çeşitli ve kapsayıcı nitelikli yönetim anlayışını korumak.	Yönetim kurulu kadın oranını sürekli olarak en az %30 oranında tutmak.	Yönetim Kurulu'nda kadın temsili en az %30 seviyesinde sürekli olarak tutma hedefimize oldukça yaklaştık; şu anda %28,6 oranına ulaşmış bulunmaktayız. Bu hedefe ulaşmak için, özellikle kadın lider adaylarını desteklemek üzere tasarlanmış mentorluk programları ve liderlik eğitimleri gibi ek girişimler planlanmaktadır. Bu programlar, 2024 yıl sonuna kadar tamamlanacak ve performansları, yönetim kurulu çeşitliliği ve iş sonuçları üzerindeki etkileri açısından değerlendirilecektir.
		2027 sonuna kadar çeşitlilik ve kapsayıcılık prensipleriyle donanımlı bir yönetim yapılanmasını tesis etmek.	2027 yılına kadar çeşitlilik ve kapsayıcılık prensipleriyle donanımlı bir yönetim yapılanmasını tesis etme hedefimize yönelik olarak, çeşitlilik ve kapsayıcılık prensiplerini entegre etmek üzere stratejik planlarımızı etkin bir şekilde uygulamaktayız. Bu planlar kapsamında, çeşitli eğitimler, atölye çalışmaları ve mentorluk programları düzenlenmekte, yönetim kadromuzun bu değerlerle donanımını artırmak için özel politikalar geliştirilmektedir. Ayrıca, bu süreçte elde edilen ilerlemeler, belirlenen performans göstergeleri ve düzenli geri bildirim toplama yöntemleri ile değerlendirilmekte, her aşamada yapılan iyileştirmelerle yönetim yapımızın sürekli olarak güçlendirilmesi sağlanmaktadır.
		Sürdürülebilirlik performans takip sistemini hayata geçirmek.	2024 yılında, sürdürülebilirlik performansımızı daha etkin bir şekilde izleyebilmek için, şirketimizin ihtiyaç ve dinamiklerine uygun bir dijital platforma geçiş yapmayı planlıyoruz. Bu platform, veri toplama, analiz etme ve raporlama işlemlerini otomatize ederek, performansımızın sürekli ve detaylı bir şekilde takip edilmesini sağlayacak. Dijitalleştirme süreci, birden fazla aşamadan oluşacak olup, ilk olarak mevcut veri yapısının dijital platforma entegrasyonu gerçekleştirilecek, ardından çalışanlarımız için kullanım eğitimleri düzenlenecek.



Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz

Hedef Alanı: Öncü Divan

Hedef Cümlemiz	Hedef Stratejimiz	Hedef Eylemlerimiz	Hedef İlerleme
Divan Grubunda Paydaş İletişimi ve Katılımı anlayışı ve uygulama anlayışını yaygınlaştırmak.	Kurumsal sürdürülebilirliği tesis etmek için hedef paydaşların dönüşümünü ve gelişimini aktif olarak takip edecek etkileşimli bir iletişim mekanizması kurmak.	Paydaşların sürdürülebilirlik konusundaki bilinçlerini artırmak için eğitimler ve bilinçlendirme programları düzenlemek.	2024 yılında, sürdürülebilirlik bilincini artırmak amacıyla başlatacağımız özel eğitim ve bilinçlendirme programlarımız, paydaşlarımızın çevresel sorumluluklarını daha iyi anlamaları ve uygulamaları için tasarlanmıştır. Bu programlar, sürdürülebilir iş pratiklerini teşvik eden içerikler sunacak ve çeşitli paydaş gruplarına yönelik olarak özelleştirilecektir. Programların etkililiği, katılımcıların geri bildirimleri ve uygulamaya alınan sürdürülebilirlik önlemleri üzerinden ölçülecek, bu süreçten elde edilen verilerle sürekli iyileştirme ve geliştirme faaliyetleri planlanacaktır.
		Paydaşların dönüşümünü ve gelişimini düzenli aralıklarla izlemek için bir izleme ve değerlendirme sistemi oluşturmak.	Paydaşlarımızın dönüşümünü ve gelişimini etkin bir şekilde izlemek amacıyla, misafir paydaşlarımız için başarıyla uygulamaya aldığımız izleme ve değerlendirme sistemimiz, misafirlerimizin deneyimlerini sürekli olarak geliştirmemizi sağlayan kritik bilgiler sunmaktadır. Bu sistem, gerçek zamanlı geri bildirim toplama, memnuniyet anketleri ve etkileşim analizleri içermekte, bu verilerden elde edilen içgörülerle misafir memnuniyetini artırma yönünde stratejik iyileştirmeler yapmaktayız. 2024 yılının sonunda, bu sistem benzer özelliklerle tüm paydaş gruplarımıza genişletilecek olup, bu sayede tüm paydaşlarımızın deneyimlerini ve memnuniyetini sistemli bir şekilde izleyebilecek ve sürekli gelişim sağlayabileceğiz.
		Sektördeki diğer kuruluşlarla iş birlikleri ve ortaklıklar kurarak, en iyi uygulamaları paylaşmak ve sürdürülebilirliği teşvik etmek.	Hedeflerimize ulaşmak amacıyla Ecording ile stratejik bir ortaklık kurduk. Bu iş birliği kapsamında, ormanlaştırma ve biyoçeşitlilik projeleri desteklenmekte, ecoDrone teknolojisi ile doğaya tohum topları serpilerek Divan Otelleri'nin çevresel etkisi artırılmaktadır. Ayrıca, israfı ve karbon salımını %50 oranında azaltma hedefiyle, Divan Grubu ve Fazla, gıda atıklarını dijital olarak ölçen ve kaynağında önleyen yenilikçi atık yönetimi çözümleri geliştirmektedir.



Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz

Hedef Alanı: Öncü Divan

Hedef Cümlemiz	Hedef Stratejimiz	Hedef Eylemlerimiz	Hedef İlerleme
Divan Grubu kurumsal sürdürülebilirliği ve yenilikçiliğini desteklerken sistematik bir ESG risk uygulamalarını yaygınlaştırmak.	Etkin ve sistematik bir ESG risk analizi sistemi kurarak kurumsal sürdürülebilirlik için aktif önlemler almak ve yenilikçiliği desteklemek.	ESG risk analizi konusunda bilinçlendirme, riskleri belirlemek, gerekli yazılım ve araçların tedarik etmek, geliştirmek.	2025 yılında, ESG risk analizi süreçlerimiz kapsamında gereken yazılım ve araçların tamamlanması hedeflenmektedir.
		Düzenli aralıklarla risk değerlendirmes yapmak, belirlenen risklere yönelik proaktif eylem planları oluşturmak, düzenli izleme ve raporlama yapmak.	Gerçekleştirilen çalışmalar sayesinde, risk yönetimi süreçlerimiz daha sistematik ve etkili bir hâle getirilmesi üzerine 2024 yılında çalışmalar tamamlanacaktır.
		Paydaşlarla düzenli iletişim ve iş birliği yapmak.	2023 yılında başlattığımız ve paydaşlarımızla iletişimi güçlendirmeyi amaçlayan eğitim programlarımız, iş birliği ve bilgi paylaşımını teşvik etmek için çeşitli konuları kapsamaktadır. Bu programlar, sürdürülebilirlik, çevresel yönetim ve şirket politikaları üzerine odaklanarak paydaşlarımızın bu alanlardaki bilgi ve becerilerini artırmayı hedeflemektedir. 2024 yılında bu eğitimlerin devamı planlanmakta olup, katılımcıların geri bildirimleri doğrultusunda içerikler güncellenecek ve daha da zenginleştirilecektir.



Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz

Hedef Alanı: Duyarlı Divan

Hedef Cümlemiz	Hedef Stratejimiz	Hedef Eylemlerimiz	Hedef İlerleme
Divan Grup olarak sera gazı emisyonlarımızı tüm değer zincirimizde yer alan tüm süreçlerde azaltmak.	Divan Grubu olarak emisyonlarımızı 2020 yılına göre; 2030 yılına kadar yüzde 20 azaltılmak ve 2050 yılında tüm değer zincirinde karbon nötr olmak.	Tüm misafirlere ve çalışanlara standartları karşılayan karbon dengeleme düzenlemeleri hakkında farkındalık sağlama ve alternatif ulaşım modlarını kullanımına ilişkin veriler sağlamak.	2023 yılında başlatılan çalışmalar kapsamında karbon nötr konaklama ve karbon nötr etkinlik programları geliştirilmiştir. 2024 yılının ikinci çeyreğinde bu programlar tam anlamıyla devreye alınacak ve hem misafirlerimizin hem de çalışanlarımızın karbon dengeleme pratikleri ve alternatif ulaşım seçenekleri konusunda bilgilendirilmeleri sağlanacaktır.
		Tüm lokasyonlarda YEK Kullanım oranının artırılması ve yatırım miktarının 2022 baz yılına göre her yıl %5 oranında artırılması.	2023 yılında, yenilenebilir enerji kaynaklarına yönelik olarak Güneş Enerji Sistemi (GES) yatırımı gerçekleştirilmiştir. Bu yatırım, organizasyonumuzun sürdürülebilir enerji kullanımını artırma hedeflerine uygun olarak yapılmıştır ve yenilenebilir enerji altyapımızı güçlendirmiştir. Bu yatırımların uzun vadeli hedefi, 2025 yılına kadar Kapsam 2 emisyonlarında %80 azalma sağlamaktır.
		Lokasyon bazlı enerji izleme ve azaltma çalışmaları.	2023 yılında başlattığımız lokasyon bazlı enerji izleme projesi, enerji kullanımımızı daha etkin bir şekilde yönetmek amacıyla detaylı veri toplama ve analiz süreçlerini içermektedir. Bu proje, lokasyonlarımızın enerji tüketim kalıplarını anlamamıza ve potansiyel tasarruf alanlarını belirlememize yardımcı olmuştur. 2024 yılında, elde edilen verileri temel alarak, enerji verimliliğini artırmak için lokasyon bazında özelleştirilmiş düzenlemeler uygulayacağız. Bu düzenlemeler, otomasyon sistemlerinin optimizasyonu, aydınlatma ve HVAC sistemlerinde enerji tasarrufu sağlayacak teknolojik yükseltmeleri içerecek. Her bir müdahalenin etkisi, önceden belirlenen performans göstergeleri (KPI'lar) ile değerlendirilecek ve bu süreç, sürekli iyileştirme için değerli geri bildirimler sağlayacak.



Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz

Hedef Alanı: Duyarlı Divan

Hedef Cümlemiz	Hedef Stratejimiz	Hedef Eylemlerimiz	Hedef İlerleme
Divan Grup olarak suyun korunması kapsamında tüm değer zincirimizde değer zincirimizde azaltmak.	Tüm değer zincirimizde toplam su tüketimimizi en düşük seviyeye getirmek tatlı suyun korunmasına aktif destek vermek.	Ziyaretçilere yerel içme suyu kalitesi hakkında bilgi verilmesi, şişelenmiş su yerine alternatif olarak kullanılmasını teşvik etmek (Tap water).	Proje, şu anda projelendirme aşamasında bulunmaktadır. Bu aşama, projenin kapsamını, hedeflerini ve uygulanacak stratejileri detaylandırmayı içerir.
		CEO Water Mandate imzacısı	2025 yılında, sürdürülebilir su yönetimi taahhüdümüzü pekiştirmek amacıyla, CEO Water Mandate'ye resmi olarak imza atmayı planlıyoruz.
		Oda başına su yoğunluğunu 2022 baz yıl alınarak %2 oranında azaltmak.	2023 yılında belirlenen hedef başarıyla tutturulmuştur. 2024 yılı içinde bu hedefin revizyonu yapılacaktır. Revizyon, su kullanımındaki düşüşü daha da optimize etmek ve mevcut başarıları sürdürmek amacıyla gerçekleştirilecektir.



Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz

Hedef Alanı: Duyarlı Divan

Hedef Cümlemiz	Hedef Stratejimiz	Hedef Eylemlerimiz	Hedef İlerleme
Divan Grubunun Döngüsel ekonomi ile tam uyumlu olmasını sağlamak.	Divan Grubunun tüm faaliyetlerinde döngüsel ekonomiye tam uyumluluğu sağlamak, 3R (Reduce, Reuse, Recycle) prensibini yaygınlaştırmak ve 2030'a kadar sıfır atık şirket olmak.	Aktif atık yönetimde sıfır atığı ulaşmak.	Sıfır atık izleme faaliyetleri, restoran ve otel birimlerinde özel olarak yürütülmektedir. Bu birimlerde atık yönetimi süreçleri optimize edilerek, 2024 yılında satın alma süreçlerinde %5 iyileştirme yapılması planlanmaktadır.
		Çalışan özelinde tek kullanımlık plastik kullanımını sıfırlamak, divan markalı ürünlerde kullanılan tek kullanımlık plastikler için çalışmalar yapmak.	2023 yılı sonu itibarıyla, çalışanlarımızın tek kullanımlık plastik kullanımı başarıyla sıfırlanmıştır.
		Hedefe ulaşmak için paydaş katılımını geliştirmek.	2024 yılına yönelik stratejik planlarımız dâhilinde, paydaş katılımını artırmak amacıyla otel operasyonlarımıza özel bir dizi girişim başlatmayı hedefliyoruz. Bu girişimler, çevresel sürdürülebilirlik ve müşteri memnuniyeti odaklı olacak ve birim bazlı yol haritamızda belirlenen stratejik hedeflere ulaşmayı amaçlamaktadır. Bu çalışmalar, otellerimizin operasyonel süreçlerini iyileştirirken aynı zamanda çalışanlarımızın ve misafirlerimizin sürdürülebilir uygulamalara katılımını teşvik edecek şekilde tasarlanmıştır. Her birimin performansı, belirlenen KPI'lar ve düzenli geri bildirim toplama mekanizmaları ile değerlendirilecek, böylece sürekli iyileştirme için gereken veri sağlanmış olacak.



Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz

Hedef Alanı: Saygılı Divan

Hedef Cümlemiz	Hedef Stratejimiz	Hedef Eylemlerimiz	Hedef İlerleme
Divan Grubu olarak Türkiye'nin en kapsayıcı ve eşitlikçi şirketi olmak.	Tüm paydaşların herhangi bir dezavantaj unsurundan etkilenmeden varolmasını sağlayacak eşitlikçi ve kapsayıcı bir ortam geliştirmek.	Yönetici Kadın Oranını 2020 baz yılına göre en az %37 oranında tutmak.	2020 yılında belirlenen %37 yönetici kadın oranı hedefine yaklaşmak amacıyla, 2023 yılı itibarıyla %32,5 seviyesine ulaştık. Bu oran, başlangıçta belirlenen hedefe doğru önemli bir ilerleme olup, bu başarı, çeşitlendirilmiş işe alım politikaları ve kadın liderleri destekleyici mentorluk programları gibi stratejik inisiyatiflerimizin sonucudur. Hedeflerimize tam olarak ulaşabilmek için planladığımız ilave tedbirler ve geliştirme çalışmalarımız 2024 yılında da devam edecek, bu süreçte kadın çalışanların liderlik rollerine erişimini kolaylaştıracak yeni politikaları hayata geçirmeyi hedefliyoruz.
		Engelli Çalışan Oranının artırılması.	2023 yılında Divan Grubu olarak engelli çalışanlarımızın ve misafirlerimizin günlük yaşamını kolaylaştırmak için önemli adımlar attık. Çalışma alanlarımıza, dış mekanlarımıza ve ortak kullanım alanlarımıza engelli dostu düzenlemeler ekledik; örneğin, rampaların kurulumu, genişletilmiş kapı girişleri ve engelsiz erişim sağlayan asansörler gibi. Ayrıca, tüm potansiyel engelleri belirleyip, bu engelleri ortadan kaldıracak çözümler geliştirerek standarda uyumluluk raporlarımızı hazırladık ve uygunluk yüzdemiz belirlendi. Yıl sonu itibarıyla toplam 42 engelli çalışanımız bulunmakta olup, yasal gereklilik olan 65 kişilik minimum engelli çalışan sayısına ulaşma hedefimize doğru ilerlemekteyiz.
		Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık Komitesinin kurulması ve tüm misafir ve çalışanların farkındalık çalışmalarının yapılması.	2023 yılında kurulan Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık Komitesi, 2024 yılında çeşitlilik ve kapsayıcılık konularında çalışanlarımızın ve misafirlerimizin bilinçlenmesini sağlamak amacıyla çeşitli eğitimler ve webinarlar düzenleyecektir. Bu programlar, kurumsal çeşitlilik politikalarımızı destekleyecek şekilde tasarlanacak ve katılımcılara bu değerlerin iş ve hizmet süreçlerimize nasıl entegre edildiğini gösterecek. Ayrıca, bu eğitimlerin etkilerini değerlendirmek için katılımcı geri bildirimleri ve sonrasında yapılan anketler kullanılacak.



Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz

Hedef Alanı: Saygılı Divan

Hedef Cümlemiz	Hedef Stratejimiz	Hedef Eylemlerimiz	Hedef İlerleme
Divan Grubu olarak sektörünün İnsan Sağlığı ve Güvenliği kapsamında lider şirketi olmak.	Tüm değer zincirinde tüm paydaşların mental ve fiziksel sağlıklarının güvence altına alındığı ve takip edildiği bir ekosistem oluşturmak.	Sıfır kaza oranlı bir organizasyon olmak (çalışanlar ve tedarikçiler)	Divan Grubu olarak, 2022-2023 yılında gerçekleştirdiğimiz sürekli farkındalık ve eğitim programları sayesinde iş kazaları %30 oranında azalmıştır. Ayrıca, gerçekleştirdiğimiz kök neden analizleri ve yerinde incelemelerle kazaların tekrarını önleme konusunda önemli adımlar atmış bulunmaktayız. Bu süreçte, çalışanlarımızın ihtiyaçlarına özel olarak üretilen kişisel koruyucu donanımlar, iş güvenliğini önemli ölçüde artırmıştır.
		Koç Topluluğu şirketlerinin kullandığı İş Güvenliği Cepte uygulaması olan "Worksafe" in 2023 yılına oranla en az %60 artırılması.	Worksafe' uygulamasının kullanım oranı, 2022'de %4,2 iken, 2023 sonunda %73,8'e yükselmiştir. Bu %69,6'lık bir artışa işaret eder. 2025 yılında ise bu oranın en az %85 olmasını hedefliyoruz, bu doğrultuda ilerlemelerimizi sürdürmekteyiz.
		Tüm birimlerde İş sağlığı ve güvenliği süreçlerinin uyum seviyesinde ve meslek hastalığı riskini minimize etme adına iş sağlığı ve güvenliği profesyoneli istihdamı sağlanmasının 2025 yılında en az %90 bandına gelmesi.	2022 yılı başında sadece bir uzmanla yürütülen iş sağlığı ve güvenliği süreçlerimiz, 2023 sonu itibarıyla 8 uzmanın katılımıyla dönüşüm geçirmiştir. Bu artış, birimlerimizin iş sağlığı ve güvenliği süreçlerindeki uyumu %40 oranında iyileştirmiştir ve meslek hastalıkları riskini önemli ölçüde minimize etmekteyiz. Bu gelişmeler, 2025 yılına kadar %90 uyum hedefimize ulaşmamız konusunda bizi güçlü bir pozisyona taşımaktadır.
		Çalışan sağlığı ve güvenliği açısından kurum içi çalışanların ve dışardan gelecek tüm paydaşlarımıza İSG eğitimlerinin verilerek Acil durum bilgilendirilmelerinin yapılması 2022 yılına oranla %80 artırılması.	Çalışan sağlığı ve güvenliği açısından, 2022 yılına oranla acil durum bilgilendirme ve İSG eğitimlerinde %80 artış hedefimiz doğrultusunda, 2022'de 11.248 saat olan İSG eğitim miktarımız, 2023'te 23.850 saate ulaşarak bu hedefe önemli bir katkı sağlamıştır. Hedefimizi %80 artırmayı planlarken, bu artışın %47,2'sini başarıyla gerçekleştirdik.



Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz

Hedef Alanı: Saygılı Divan

Hedef Cümlemiz	Hedef Stratejimiz	Hedef Eylemlerimiz	Hedef İlerleme
Divan Grubu olarak sektörünün Yetenek Yönetimi kapsamında önder şirketi olmak.	Mevcut kadrolarının küresel teknolojik gelişmelere ve dijitalleşmeye uyumluluğunu sağlayarak kadro olgunluğunu geliştirmek ve yeni nesil liderlerini yetiştirmek.	Teknoloji ve inovasyon alanlarında çalışan kadın oranının 2030 yılına kadar %50'ye çıkarılması. Akademi kapsamındaki eğitimlerle yetenek yönetimi kapsamındaki eğitim planlanmalarının linklenmesi (2030'a kadar İKP kapsamında yer alan herkesin (%100) gelişim aksiyonlarının belirlenmiş ve Divan Akademi kapsamındaki projelerle linklenmiş olması) İnsan kaynakları planlama sürecindeki tespit edilen gelişim fırsatlarını Akademi kapsamında tamamlayacak projelerin hayata geçirilmesi (2030'a kadar yedekleme planında yer alan tüm çalışanların gelişim aksiyonlarının 70-20-10 kuralına göre %100 tanımlanmış olması.	2023 yılında teknoloji ve inovasyon alanlarında çalışan kadın oranımız %13,3'ten, 2024 yılı sonuna kadar hedeflediğimiz %27'ye ulaşmak için stratejik adımlar atmaktayız. Bu kapsamda, kadın çalışanlarımızın yeteneklerini artırmak ve kariyer fırsatlarını genişletmek için özel olarak tasarlanmış eğitim ve mentorluk programları başlattık. Bu programlar, teknik beceriler ve liderlik yeteneklerini geliştirmeye odaklanmaktadır. Ayrıca, işe alım süreçlerimizde cinsiyet çeşitliliğini önceliklendiren politikalarımızla yeni kadın yeteneklerin kazanımını hızlandırmakta, bu süreçte kadın çalışanlarımızın iş ve projelerde daha görünür roller üstlenmelerini teşvik etmekteyiz. Gastronomi alanında, BAU Turizm ve Otelcilik ile Boğaziçi Üniversitesi iş birliği gerçekleştiriyoruz. Bu iş birliği yönetici geliştirme ve teknik operasyonel gelişim programlarımızın zenginleştirilmesine katkı sağlamaktadır. Yönetici geliştirme ve teknik operasyonel gelişim için özel olarak tasarlanmış eğitimler, 2024 yılında tasarlanacaktır. Bu eğitimler, yetenek yönetimi süreçleri ile tam anlamıyla entegre edilecek şekilde planlanmaktadır. 2024 yılında, İK planlama kapsamındaki roller için yetenek yönetimi süreçlerinin Akademi ile entegrasyonuna başlanılacaktır. Bu adımlar, personelin kariyer gelişimini desteklemek ve organizasyonel kapasitemizi artırmak adına kritik öneme sahiptir."



Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz

Hedef Alanı: Saygılı Divan

Hedef Cümlemiz	Hedef Stratejimiz	Hedef Eylemlerimiz	Hedef İlerleme
Divan Grubu olarak sektörünün Yetenek Yönetimi kapsamında önder şirketi olmak.	Mevcut kadrolarının küresel teknolojik gelişmelere ve dijitalleşmeye uyumluluğunu sağlayarak kadro olgunluğunu geliştirmek ve yeni nesil liderlerini yetiştirmek.	Hayatının lideri ol projesi kapsamında Divan Akademi kapsamında sürdürülebilirlik farkındalığının artırılmasını sağlayacak farkındalık ve eğitim projelerinin yapılması (Esenlik çalışmaları kapsamında psikolojik, mental ve fiziksel sağlıkla ilgili tüm lokasyonlardaki çalışanların farkındalığını artırıcı, vizyon geliştirici, katkı sağlayıcı en az bir eğitim, seminer veya etkinliğin hayata geçirilmesi) 2030'a kadar Divan'a katılan tüm çalışanların (kadrolu, gönübirlik, stajyer veya kısmi süreli) işe başlamadan önce "Divan'da Çalışmaya Hazır Olmak" başlıklı eğitim programından geçmiş olması	2024 yılı itibarıyla, her ay ilham veren sohbetler düzenlenmeye başlanacak. Bu sohbetler, çalışanların bütünsel iyi olma hallerini destekleyecek ve onların kişisel ve profesyonel gelişimlerine katkıda bulunacak. Ayrıca, 2024 yılında bütünsel iyi olma hali ile ilgili olarak geliştirilen bir APP uygulamasına geçiş yapılacaktır. Bu uygulama, çalışanların sağlıklı yaşam alışkanlıklarını ve genel esenliklerini destekleyecek araçlar sunacak.
		2025 yılına kadar mevcut kadromuzu %100 dijitalleşme ve teknolojik trendlere uyumlu hâle getirmek.	Divan Grup olarak, 2025 yılına kadar tüm personelimizi dijitalleşme ve teknolojik trendlere %100 uyumlu hâle getirme hedefimize doğru emin adımlarla ilerlemekteyiz. Bu süreçte, çalışanlarımızın dijital becerilerini geliştirmek için çeşitli eğitimler ve atölye çalışmaları düzenlemekte, yeni teknolojilerin iş süreçlerimize entegrasyonunu hızlandırmak için sistem güncellemeleri ve yazılım yatırımları yapmaktayız. Bu faaliyetler, personelin teknolojik yeniliklere hızla adapte olmasını sağlamak ve iş verimliliğimizi artırmak amacıyla kritik öneme sahiptir. İlerlememiz, düzenli olarak değerlendirilen performans metrikleri ile ölçülmekte ve yönetilmektedir.



Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz

Hedef Alanı: Paydaş Divan

Hedef Cümlemiz	Hedef Stratejimiz	Hedef Eylemlerimiz	Hedef İlerleme
Divan Grubu olarak Türkiye'nin kültürel miraslarını koruma sürecine aktif ve öncülük eden bir şirket olmak.	2030 yılına kadar Türkiye'nin yöresel yemeklerinin genç nesiller tarafından tanınmasına ve devam ettirilmesine olanak sağlayacak KSS projesi yapmak (atölye çalışması, ünlü bir şef yönetiminde, gençlik katılımı).	Divan tarafından derlenmiş olan 3.000'e yakın reçete ile Anadolu mutfağı kültürünün genç nüfusun katılımını sağlayacak etkinlikler sağlamak.	2023 yılında başlatılan ve Divan Kütüphanesi ile Divan Akademisi iş birliğiyle yürütülen Anadolu mutfağı kültürünü genç nüfusa tanııtma projesi, 3.000'e yakın reçetenin derlenmesiyle başlamıştır. Proje planlaması ve ilk hazırlıklar tamamlanmış, 2024 yılı içerisinde detaylı çalışmalar yapılarak gençlerin katılımını sağlamak için çeşitli eğitim ve atölye çalışmaları organize edilmiştir. 2024 yılının son çeyreğinde tamamlanması planlanan bu projede, süreçlerin projenin genel hedeflerine ulaşılması için kalan etkinliklerin planlaması devam etmekte ve projenin tamamlanma süreci yakından takip edilmektedir.
Divan Grubu olarak Türkiye'nin kültür turizm potansiyelini geliştirme sürecinde lider bir şirket olmak.	Faaliyet bölgelerimizde Anadolu medeniyetlerinin eserlerinin envanterinin listesini çıkararak tanıtımını yapmak.	Bu envanter sayesinde hem eserin korunmasını sağlamak hem de bölge halkını kültür turizmi ekonomisi konusunda eğitilmesi Envanter hazırlamak. Eserlerin ulusal ve uluslararası arenada daha geniş kitlelere tanıtılmasını sağlamak amacıyla bütünsel bir tanıtım kampanyası başlatmak.	2023 yılında başlatılan Anadolu medeniyetlerinin eserlerinin envanterini çıkarma ve tanııtma projesi kapsamında, ilgili komitelerle yapılan detaylı planlamalar sonucunda 2024 yılında envanter çalışmalarına başlanacak. Çalışmanın 2024 yılının sonunda tamamlanması ve ardından ulusal ve uluslararası tanıtım faaliyetlerine geçilmesi hedeflenmektedir. Ayrıca, otel birimlerinde başlatılan ön büro eğitimleri 2025 sonuna kadar tüm birim çalışanlarına genişletilecek, bu sayede personelin kültür turizmi konusunda yetkinliklerinin artırılması ve bölgesel ekonomiye aktif katkı sağlamaları amaçlanmaktadır. Bu süreçte, projenin hedeflerine ulaşmak için gerekli kaynakların ve eğitimlerin sağlanması öncelikli hedeflerimiz arasındadır.



Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz

Hedef Alanı: Paydaş Divan

Hedef Cümlemiz	Hedef Stratejimiz	Hedef Eylemlerimiz	Hedef İlerleme
Divan Grubu olarak Türkiye'nin küresel turizm pazarındaki payını artırma sürecine aktif katkıda bulunarak sektörde lider bir şirket olmak.	Türkiye'nin uluslararası tanıtımının desteklenerek küresel turizm pazarındaki payının artırılması için çalışmalarda bulunmak, tanıtım projeleri geliştirmek.	Türkiye'nin uluslararası arenada daha tanınır bir destinasyon haline getirilmesi ve küresel turizm pazarındaki konumunu güçlendirilmesi amacıyla etkili tanıtım projeleri hayata geçirmek. Yenilikçi tanıtım projeleri geliştirmek.	2023 yılında başlatılan Türkiye'nin uluslararası tanınırlığını ve turizm pazarındaki konumunu güçlendirme projemiz kapsamında, projelendirme çalışmaları tamamlanmıştır. Bu çalışmalar, Türkiye'nin turizm potansiyelini vurgulayacak çeşitli tanıtım materyallerinin tasarımı ve hedef pazarlarda etkileşimi artırmak üzere stratejik planlar içermektedir. 2024 yılında, bu planlar üzerinde komiteler aracılığıyla daha detaylı çalışmalar yapılacak olup, projenin etkisini ölçmek ve sürekli iyileştirme sağlamak için gerekli araçlar geliştirilecektir. 2023 yılında başlatılan yenilikçi tanıtım projelerimizin projelendirme çalışmaları tamamlanmış olup, bu projelerin kapsamlı bir şekilde planlanması için oluşturulan komiteler 2024 yılında aktif olarak çalışmaya başlayacaktır. Bu komiteler, projelerin stratejik hedeflerini belirleyecek ve tanıtım faaliyetlerinin etkinliğini artırmak için gerekli tüm kaynakları ve işbirliklerini koordine edecektir.



Önceliklendirme Analizi

Divan Grubu Çifte Önemlilik Strateji Matrisi-Öncü Divan

Performans Alanları	Alanı	Seviyesi
Misafir Memnuniyeti	Uyumluluk	Büyük
Misafir Sağlığı ve Güvenliği	Uyumluluk	Büyük
Yolsuzlukla Mücadele	Dönüşüm	Büyük
Veri Güvenliği	Dönüşüm	Büyük
Etik ve Şeffaf Yönetim	Uyumluluk	Orta
Tedarik Zinciri Yönetimi	Dönüşüm	Orta
Standartlara Uyum	Dönüşüm	Orta
Dijitalleşme, Teknoloji Kullanımı	Dönüşüm	Orta
Risk ve Fırsat Yönetimi	Süreklilik	Orta
Yerel Ekonomiye Katkı	Süreklilik	Orta
Döngüsel Ekonomiye Uyum	Süreklilik	Orta
Kurumsal Yönetim Anlayışı	Dönüşüm	Küçük
Hammadde Sürekliliği	Dönüşüm	Küçük
Kurumsal Amacın Açıklığı	Dönüşüm	Küçük

Divan Grubu Çifte Önemlilik Strateji Matrisi-Duyarlı Divan

Performans Alanları	Alanı	Seviyesi
Emisyon Yönetimi	Süreklilik	Büyük
Atık Yönetimi	Uyumluluk	Orta
Su Yönetimi	Uyumluluk	Orta
İklim Değişikliği ile Mücadele	Dönüşüm	Orta
Enerji Yönetimi	Uyumluluk	Küçük
Biyoçeşitliliğin Korunması	Süreklilik	Küçük

Divan Grubu Çifte Önemlilik Strateji Matrisi-Saygılı Divan

Performans Alanları	Alanı	Seviyesi
Yetenek ve Performans Yönetimi	Dönüşüm	Büyük
Çalışan Bağlılığı ve Memnuniyeti	Uyumluluk	Küçük
İş Sağlığı ve Güvenliği	Uyumluluk	Orta
Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	Süreklilik	Orta

Divan Grubu Çifte Önemlilik Strateji Matrisi-Duyarlı Divan

Performans Alanları	Alanı	Seviyesi
Ar-Ge ve Yenilikçilik	Süreklilik	Büyük
Toplumsal Yatırım Çalışmaları	Süreklilik	Küçük



işinde bilgili

Risk ve fırsat analizlerini doğru şekilde yapmayı, kaliteli ve etik bir yönetim anlayışına sahip olmayı hedefliyoruz.

Öncü

Divan Kanyon Pub





Değerli Paydaşlarımız,

Divan Grubu olarak, ikinci sürdürülebilirlik raporumuzu sunmanın heyecanını sizlerle paylaşmak istiyoruz. Geçtiğimiz yıl, belirlediğimiz hedeflere ulaşmak için gösterdiğimiz büyük azim ve bu süreçte elde ettiğimiz başarılar, sürdürülebilir büyüme yolculuğumuzda ne kadar ileri gittiğimizi göstermektedir. Bu rapor, geçmiş başarılarımızı ve geleceğe yönelik stratejilerimizi, hedeflerimizi detaylı bir şekilde sunmaktadır.

Sürdürülebilirlik ve Finansal Başarıların Entegrasyonu

Sürdürülebilirlik, artık finansal başarımızın ayrılmaz bir parçası hâline gelmiştir. ESG stratejilerimizi iş modelimizin merkezine yerleştirerek, bu alanlarda öncü bir yaklaşım benimsedik. Misafirlerimizin ve iş ortaklarımızın bu alandaki artan ilgisine yanıt olarak, güçlü finansal yapımızı gösteren raporlarımızda sürdürülebilirlikle ilgili veriler de sunmayı hedefliyoruz.

Stratejik Adımlar ve Finansal Vizyon

2023 yılında attığımız stratejik ve proaktif adımlar, finansal performansımızı güçlendirerek sürdürülebilir büyümemizi desteklemiştir. Bu adımlar, global ve yerel ekonomik dalgalanmalara rağmen, bizi sağlam bir geleceğe taşıyacak şekilde kurgulanmıştır.

Finans yönetimine ilişkin aldığımız aksiyonlara ilave olarak hem birim açılışlarıyla büyümemize hız kesmeden devam ediyoruz hem de operasyonlarımıza hizmet ve ürün kalitesinde taviz vermeden devam ediyoruz. Bunların sonucunda misafir sayılarımızla beraber gelirlerimizdeki artışı da memnuniyetle görüyor; sektördeki öncü konumumuzu ve sağlam finansal yapımızı pekiştiriyoruz.



Ali Kemal Bak

Genel Müdür Yardımcısı /
Mali İşler-İş Geliştirme



Misafir sayılarımızla beraber gelirlerimizdeki artışı da memnuniyetle görüyor; sektördeki öncü konumumuzu ve sağlam finansal yapımızı pekiştiriyoruz

Çevresel Taahhütlerimiz ve Operasyonel İyileştirmeler

Çevresel sürdürülebilirlik, stratejilerimizin merkezindedir. Yenilikçi dijital dönüşüm projelerimiz, IT girişimlerimiz ve yeni açılan tesislerimizle, enerji verimliliği sağlayan teknolojilere yaptığımız yatırımlar, çevresel etkilerimizi azaltmada somut adımlarımızdır. Bu süreç, misafirlerimizin ve iş ortaklarımızın kararlarını doğrudan etkilemekte ve Divan'ın piyasa adaptasyon kabiliyetini 'yön gösteren' seviyesine getirmektedir.

Misafirlerimiz ve İş Ortaklarımızla Sürdürülebilir Gelecek

Son raporlar, sürdürülebilirlik uygulamalarının şirketlerin mali sonuçları üzerinde belirgin bir etki yarattığını göstermektedir. Bu doğrultuda, misafirlerimiz ve iş ortaklarımızla şeffaf bir iletişim kurarak, sürdürülebilir finansman ve yatırımlar konusunda bilgilendirme yapmayı ve ESG performansımızın mali sağlığımıza olan katkılarını paylaşmayı sürdüreceğiz.

Bu raporu, sürdürülebilirlik taahhütlerimizi kararlılıkla sürdürürken, bu uygulamaların şirketimizin uzun vadeli finansal sağlığına nasıl katkıda bulunduğunu şeffaf bir şekilde paylaşma fırsatı olarak görüyorum. Bizler geleceğe her zamankinden daha fazla hazırız. Sizlerle birlikte yürüdüğümüz bu yolda her bir adımımız, her paydaşımıza ayrı ayrı duyduğumuz saygı; hissettiğimiz sevgiyle atılmaktadır.

Sevgi ve saygılarımla





Ekonomik Göstergeler

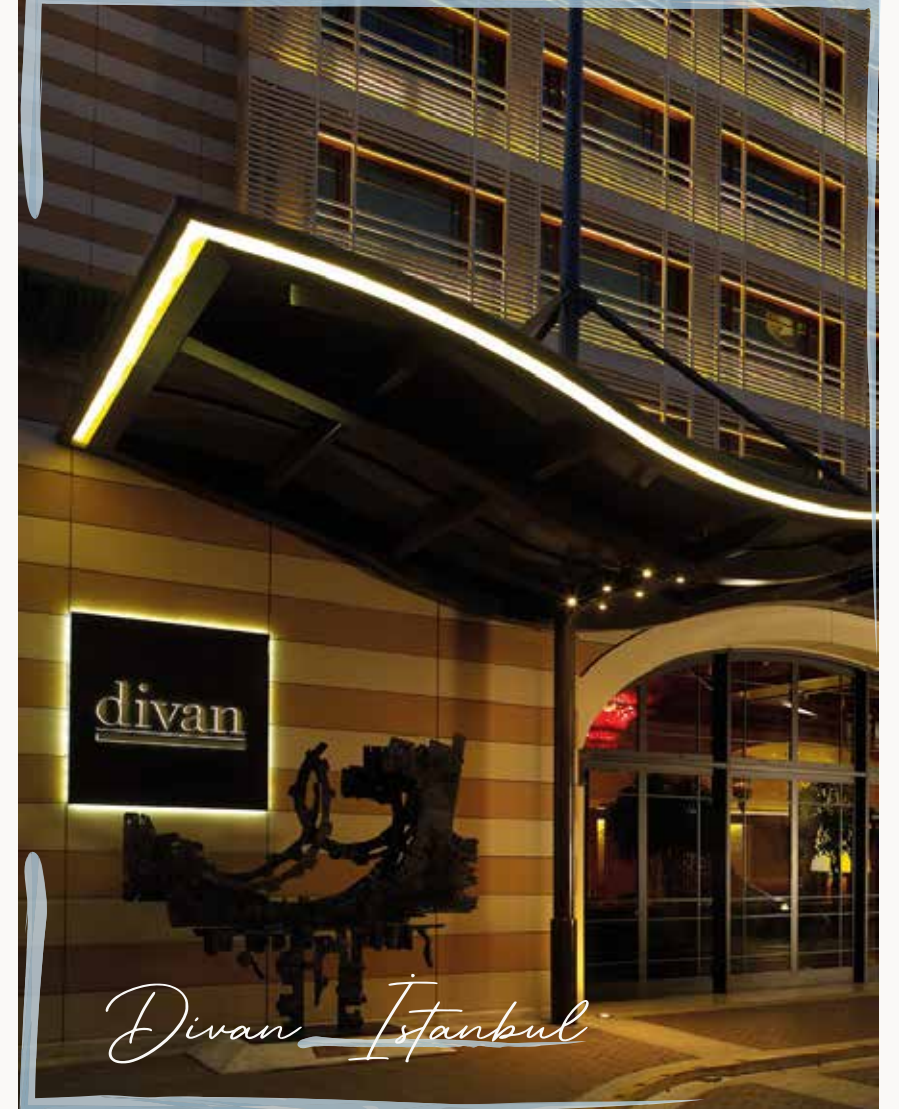
Divan Grubu olarak, faaliyetlerimizi sürdürürken ilgili yasa ve yönetmeliklere tam bir uyum içinde hareket ediyor ve bu süreçte etik, şeffaf, adil, hesap verebilir ve sorumlu bir yönetim anlayışını benimsiyoruz.

Bu yaklaşımı, şirketimizin tüm iş süreçlerinde ve karar alma mekanizmalarında öncelikli kılıyoruz.

Divan Grubu olarak, sadece mevzuata uyum sağlamakla kalmayıp, aynı zamanda tüm paydaşlarımıza karşı yüksek standartlarda bir sorumluluk ve güven inşa etmeyi hedefliyoruz.

Bu anlayışı, grubumuzun uzun vadeli başarısının ve sürdürülebilirliğinin temel taşlarından biri olarak kabul ediyoruz ve anlayışımız her düzeydeki çalışanımız tarafından içselleştiriliyor.

*Etik yönetim,
şeffaf iş süreçleri*





Online Satış ve Hizmet Gelirleri

Grubumuzun dijitalleşme stratejisinin başarılı bir sonucu olarak, online satış ve hizmet platformlarımızdan elde ettiğimiz gelirler her geçen yıl artıyor. Bu gelir akışının şirketimizin toplam gelirleri içindeki payı, müşterilerimizin değişen alışveriş ve hizmet kullanım tercihlerini yansıtıyor. Son yıllardaki dijital dönüşüm çabalarımızın meyvesini, çevrimiçi kanallar aracılığıyla artan bir gelir akışı ile alıyoruz.

Yenilikçi ve dinamik ürün stratejimiz, **23 yeni ürün**ün piyasaya sürülmesiyle güçlendi, bu yeni ürünler müşteri ihtiyaçlarına yanıt vererek toplamda **19.4 milyon TL ciro** kazanımı sağladı. Bu ürünler, müşteri memnuniyetini artıran ve portföyümüze değer katan yeni yollar sundu.

Geçtiğimiz yıl içerisinde **16 farklı ülkeye ihracat** gerçekleştirerek, küresel pazarda güçlü bir oyuncu olduğumuzu bir kez daha kanıtladık. Bu büyüme oranı, sektördeki agresif ve yenilikçi yaklaşımımızın yanı sıra, kaliteli ürün ve hizmetlerimizin uluslararası kurumsal müşterilerimiz tarafından ne kadar takdir edildiğinin somut bir göstergesini oluşturuyor.

İhracat yaptığımız ülkeler arasında ABD, Almanya, Avustralya, BAE, Filistin, Fransa, Gürcistan, Hollanda, Irak, İngiltere, Japonya, Kıbrıs, Kuveyt, Maldivler, Norveç ve Singapur bulunuyor.

	2023	2022	2021
Online Pastaneler	18.233.014,26₺	12.833.482,53 ₺	6.018.998,32 ₺
Delivery Restaurant	7.165.037,13₺	7.616.363,05 ₺	2.597.395,93 ₺
Online Yeni Yıl Satış	1.823.400,00₺	909.265,00 ₺	864.725,00 ₺
Online Oteller	172.830.765,00₺	58.993.619,63 ₺	
TOPLAM	200.052.216,39₺	80.352.730,21₺	9.481.119 ₺





Yönetim Sistemleri ve Politikalar

Yönetim Sistemlerimiz

Kalite yönetimi ve sürdürülebilirlik alanındaki taahhütlerimizi, ulusal ve uluslararası düzeyde tanınan bir dizi ödül ve sertifikayla taçlandırdık. Divan Grubu olarak "ISO 9001", "ISO 14001" ve "ISO 45001" standartlarında "Entegre Yönetim Sistemi Belgelendirmesi"; "BRCGS Küresel Gıda Güvenliği Standardı Belgelendirmesi" ve "V-Label Sertifikası" gibi prestijli belgelere layık görülmüş olmanın gururunu yaşıyoruz. Ayrıca, "Helal Belgelendirme", "ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi Belgelendirmesi", "TSE-Hizmet Yeri Yeterlilik Belgesi", "Sıfır Atık Belgesi" ve "GSTC Belgesi" olarak kalite ve sürdürülebilirlik alanındaki liderliğimizi ve taahhütlerimizi pekiştiriyoruz.

Standart/ Sertifika adı	Alındığı yıl		
ISO 9001 / Kalite Yönetim Sistemi	2016 - 2022	Divan Üretim Tesisi	Divan İstanbul Oteli
ISO 14001 / Çevre Yönetim Sistemi	2018	Divan Üretim Tesisi	Divan İstanbul Oteli
ISO 45001 / İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi	2022	Divan Üretim Tesisi	Divan Genel Müdürlük
BRCGS/ Küresel Gıda Güvenliği Sistemi	2016	Divan Üretim Tesisi	
ISO 50001/ Enerji Yönetim Sistemi	2019	Divan Üretim Tesisi	
Helal	2018	Divan Üretim Tesisi	
TSE/ Hizmet Yeri Yeterlilik Belgesi	2015	Divan Üretim Tesisi	
Sıfır Atık Belgesi	2020 - 2023	Divan Kalamış Brasserie	Divan İstanbul Oteli
		Divan Bebek Brasserie	Divan Üretim Tesisi
		Divan Akasya Brasserie	Divan Bursa Oteli
		Divan Amerikan Hastanesi Kafeterya	Divan Bodrum Oteli
		Divan Ankara Oteli	Divan Erenköy Pub
		Divan City Oteli	Divan Ataşehir Pub
		Divan Çukurhan Oteli	Divan Kuruçeşme Tesisi
GTSC /Sustainable Turizm Belgesi	2023	Divan İstanbul Oteli	Divan Bursa Oteli
		Divan Ankara Oteli	Divan City Oteli
		Divan Çukurhan Oteli	Divan Bodrum Oteli
V-label Ürün Sertifikasyonu	2023	Divan Üretim Tesisi	
TSE COVID 19 Güvenli Üretim Belgesi	2020 - 2021	Divan Üretim Tesisi	
TSE COVID 19 Güvenli Üretim Belgesi	2021 - 2022	Divan Kalamış Brasserie	Divan Akasya Brasserie
		Divan Bebek Brasserie	Divan Erenköy Pub
		Divan Beyoğlu Brasserie	Divan Ataşehir Pub
Green Key	2021 - 2022 - 2023	Divan İstanbul Oteli	Divan Bursa Oteli
		Divan Ankara Oteli	Divan City Oteli
		Divan Çukurhan Oteli	Divan Bodrum Oteli



Politikalarımız

Yasaklanmış Ürün Yönetimi ve Uyum Politikaları

Divan Grubu olarak bir piyasaya girdiğimizde, o piyasanın özgül gıda mevzuatları ve ihracat prosedürlerine uygun olarak üretim yapıyoruz. Aşağıda, çeşitli piyasalarda yasaklanmış ürünlerle ilgili politikalarımız ve uygulamalarımız hakkında ayrıntılı bilgi veriyoruz:

Gıda Mevzuatı Uyum ve Ürün Revizyonu

Japonya piyasasına özel olarak, mevcut ürün reçetelerimizin dışında revizyonlar yaparak sorbitol gibi yasaklı bileşenlerin kullanılmadığından emin oluyoruz.

Titanyum Dioksit Kullanımı

2023 sonunda Türk Gıda Kodeksi kapsamında yasaklanan ve insan sağlığına zararları nedeniyle Avrupa Birliğinde de yasaklanmış olan titanyum dioksit katkı maddesinin kullanımını şimdiden durdurduk.

Alkollü Ürün Yönetimi

Satışını yaptığımız tüm alkollü ürünlerin bandrollü olmasına özen gösteriyoruz. Bandrollsüz ürünlerin vergi kaçakçılığı ve insan sağlığına etkileri nedeniyle yasak olduğunun bilincindeyiz.

RASFF ve Global Gıda Haberleri Takibi

Avrupa Birliği tarafından tespit edilen risklere hızlı yanıt verebilmek için RASFF Sistemi'ni ve 'Consumer Reports' gibi global gıda haberlerini yakından takip ediyoruz.

Tedarikçi Değerlendirmesi ve Hammaddelerin Kontrolü

Tarım ve Orman Bakanlığının taklit ve taşıyıcı listeleri dâhil olmak üzere, tedarikçilerimizle ilgili tüm riskleri değerlendiriyor ve TSE Standartları'na göre son ürün kontrollerini gerçekleştiriyoruz.

Gıda Katkı Maddelerinin Kullanım Sınırlamaları

Çocuk sağlığı üzerindeki etkileri göz önünde bulundurarak, e kodlu renklendiricilerin kullanımını sınırlıyoruz. Ayrıca, Divan Grubu olarak sağlık ve refah yaklaşımımız doğrultusunda, ürünlerimizde glikoz şurubu, hidrojenize bitkisel yağlar, koruyucu ve katkı maddelerini içermeyen temiz reçeteler oluşturma sürecini başlattık.

Politikalar	Açıklama
Kalite, Çevre, Enerji ve Gıda Güvenliği Politikası	Divan Üretim Tesisi
İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası	Divan Genel Müdürlük ve Divan Üretim Tesisi
Kişisel Verilerin Korunması Politikası	Divan Genel
Etik İlkeleri	Divan Genel
Uyum Politikası	Divan Genel
İnsan Hakları Politikası	Divan Genel
Tedarik Zinciri Uyum Politikası	Divan Genel
Toplumsal Yatırım Politikası	Divan Genel
Yaptırımlar ve İhracat Kontrolleri Politikası	Divan Genel
Rekabet Hukuku Uyum Politikası	Divan Genel
İhbar Politikası	Divan Genel
Disiplin Politikası	Divan Genel
Divan Sürdürülebilirlik Politikası	Divan Genel

*İlgili regülasyonlar değiştiğinde politikaları yeniden gözden geçireceğiz.

Divan Grubu'nun tüm politikalarına
www.divan.com.tr/politikalarimiz
www.divan.com.tr/bilgi-toplumu-hizmetleri
linklerinden ulaşabilirsiniz.



Bu politikalar ve uygulamalar, Grup olarak global pazarda güvenilir bir üretici şeklinde konumlanmamıza neden oluyor ve müşterilerimizin sağlığını ve refahını koruma taahhüdümüzün altını çiziyor.



Etik Uyum ve Risklerin Yönetimi

Divan Grubu olarak, etik uyumluluk ve risk yönetimi iş stratejimizin merkezinde yer alıyor ve etik ilkelerle uyumlu iş yapma taahhüdümüzü yasal yükümlülüklerin ötesine taşıyoruz. Uyum Politikamız, iç ve dış ilişkilerimizde davranışları belirleyen temel ilkeleri içeriyor ve tüm işlemlerimizin doğruluk, dürüstlük ve etik standartlara uygun olarak yürütülmesini sağlıyor. Yolsuzlukla mücadele, adil rekabet ve veri gizliliği gibi alanlarda uygulanan prosedürlerimiz, etik değerlerin benimsenmesini ve şeffaf bir iş kültürünün gelişmesini destekliyor.

Etik değerlere olan sıkı bağlılığımızı, Divan Akademi tarafından verilen 5.100 saatlik etik eğitimi ile pekiştirdik. Rüşvetle mücadelede yasalar ve etik ilkelerin ihlaline karşı Sıfır Tolerans Politikası'nı benimsedik.

Raporlama dönemi boyunca çalışanlarımıza ortalama 3 saat, toplamda 612 saatlik rüşvet ve yolsuzlukla mücadele eğitimleri verdik. Çalışanlarımızın politikaları tam olarak anlamaları ve uygulamaları için düzenlediğimiz online ve yüz yüze eğitimler, herkesin Etik İlkeler ve Uyum Politikaları konusunda bilgilendirilmesini sağlıyor.

6 aylık dönemlerle yapılan raporlamalar, performansımızı analiz etme ve geleceğe dair hedeflerimizi netleştirme fırsatı sunuyor. İhbar ve disiplin süreçlerimiz, Navex İhbar Sistemi'ne yansıyan ve şirkete ulaşan tüm ihbarların Divan Grubu İhbar ve Disiplin Politikası'na uygun şekilde değerlendirilmesini içeriyor, bu süreçler gelecekteki riskleri ve ihlalleri önlemek için proaktif tedbirler geliştirmemize olanak tanıyor.

*Etik ilkelerle
şekillenen güçlü
iş stratejileri*

Ayrıca, rekabet hukukuna uyumumuzu, Rekabet Hukuku Yerinde İnceleme Prosedürü ile pekiştirdik ve bu, rekabet mevzuatına uygun hareket etmemizi ve etkin iş birliği yapmamızı garanti ediyor.

Eğitim Adı	Departman	Tamamlanma Oranı
Etik İlkeler	Tüm çalışanlar	58,9
KVKK	Tüm çalışanlar (Üretim hariç)	55,4
Rekabet Hukuku	Ofis çalışanı	52,5
Suç Gelirlerinin Aklanması	Güvenlik personeli, temizlik personeli, bellboy, aşçılar, şefler, komiler, garsonlar, asistan ve üretimdeki fabrika işçileri hariç	49,4
Rüşvet ve Yolsuzluğun Önlenmesi	Finans, muhasebe, İK, satış, satın alma, pazarlama, teknik hizmetler	57,1
Ticari Yaptırımlar	Finans, muhasebe, İK, satış, satın alma, pazarlama, teknik hizmetler	55,7



Etik Uyum ve Risklerin Yönetimi

İnsan Haklarına Bağlılık ve Uluslararası Standartlar

Divan Grubu olarak, Birleşmiş Milletlerin 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Gündemi'ni esas alıyor, insan haklarına saygıyı merkezî bir ilke olarak benimsiyoruz. Bu yaklaşım, değer zincirimizdeki olası olumsuz etkileri analiz etmek ve etkin önlemler almak amacıyla, **Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri**'ne ulaşmamızı destekliyor. Uluslararası standartlar ve girişimler doğrultusunda şekillenen politika ve uygulamalarımız, tüm faaliyetlerimizde insan haklarına saygıyı önceliklendiriyor.

Tutumumuzla, insan haklarına saygının iş dünyasının temel bir unsuru olması gerektiğini vurguluyor, sürdürülebilir bir gelecek için şirketlerin sorumluluklarını ve rollerini belirliyoruz.

Şirket içinde farkındalık ve uyum kültürü oluşturma'nın yanı sıra, iş ortakları ve tedarik zinciri üzerinde de olumlu etkiler yaratmayı amaçlıyoruz.

İnsan haklarına yönelik taahhüdümüz, iş yapış biçimlerimizi uluslararası kabul görmüş standartlara uygun olarak düzenliyor, çalışan haklarından tedarik zinciri yönetimine ve misafir ilişkilerine kadar her alanda insan haklarına saygıyı güvence altına alıyor. Bu ilke, sadece etik bir zorunluluk değil, aynı zamanda sürdürülebilir kalkınma hedeflerimize ulaşmada stratejik bir tercih olarak işlev görüyor, sosyal sorumluluk bilincimizi yansıtıyor ve global itibarımızı güçlendiriyor.

Tüm çalışanlarımız ve yöneticilerimiz, bu politikaya uymakla yükümlüler ve iş ortaklarımızdan da aynı uyumu bekliyoruz. Politikamız, **Koç Topluluğu İnsan Hakları Politikası**'nın temel ilkelerine dayanıyor ve **BM İş Hayatı ve İnsan Hakları Rehber İlkeleri, BM Küresel İlkeler Sözleşmesi, ILO Çalışma Yaşamında Temel İlkeler ve Haklar Bildirgesi** gibi uluslararası standartlara uygun olarak güncelleniyor.

Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele

Divan Grubu olarak, rüşvet ve yolsuzluğa sıfır tolerans politikamızı sürdürüyoruz. Grubumuzun rüşvet ve yolsuzlukla mücadele yaklaşımı, **Divan Grubu Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası**'nda açıkça tanımlanıyor.

2023 yılı içerisinde, şirketimizle ilgili rüşvet veya yolsuzlukla bağlantılı olarak tespit edilen olay sayısı, disiplin cezası alan çalışan sayısı veya açılan kamu davası sayısı bulunmuyor.

*İnsan hakları
merkezli, sürdürülebilir
iş pratikleri*





Çeşitlilik, Fırsat Eşitliği ve Kapsayıcılık

Divan Grubu olarak, misafirlerimiz, misafirlerimizin, çalışanlarımız ve toplum üzerinde olumlu bir dönüşüm yaratmaya odaklanıyoruz. Bu dönüşümü, **Çeşitlilik, Fırsat Eşitliği ve Kapsayıcılık** taahhüdümüzle destekliyoruz.

Çeşitlilikle, topluluklarımızın çeşitliliğini iş yerimize yansıtmayı, Fırsat Eşitliği ile herkese adil bir ortamda eşit fırsatlar sunmayı, Kapsayıcılıkla da her bireyin değer gördüğü bir ortam yaratmayı hedefliyoruz. Kadın çalışan istihdamına özel önem veriyoruz. Bu doğrultuda, yeni işe alımlarda kadın istihdam oranını artırmak ve kadın çalışanlarımızın terfi oranını yükseltmek üzere iki ana hedef belirledik.

Üniversitelerle ilişkilerimizi güçlendirerek ve genç yeteneklere part-time çalışma programları sunarak, kadın yeteneklerimizin teknik ve liderlik eğitimlerine katılımını, şirket içi mentorluk ve global koçluk programlarına erişimlerini destekliyoruz. Böylece hem bireysel gelişimlerini hem de kariyer yollarını güçlendiriyoruz.

Eşit davranış ve karşılıklı saygı, temel kurumsal değerlerimizdir. Çeşitliliği, kapsayıcılığı ve çalışanların topluluk duygusunu güçlendirerek tercih edilen işveren konumuna erişmeyi hedefliyoruz.

Her bir çalışanımızın potansiyelini tam olarak kullanabileceği, aidiyet hissi yüksek ve güvenli bir çalışma ortamı oluşturmayı amaçlıyoruz.

*Herkes için fırsat eşitliği,
çeşitlilikle zenginleşen
bir çalışma ortamı...*

2030 yılına kadar üst yönetimde en az %30 kadın temsiliyi sağlama hedefimiz doğrultusunda, bu raporlama döneminde %28,5 oranına ulaştık.





Tedarik Zinciri Yönetimi ve Küresel Uygulamalar

Divan Grubu olarak, tedarik zinciri yönetimimizde küresel standartlara ve iyi uygulamalara büyük önem veriyoruz. Bu kapsamda, **MIT Center for Transportation & Logistics (MIT CTL) ve Council of Supply Chain Management Professionals (CSCMP) iş birliğiyle hazırlanan Sürdürülebilir Tedarik Zinciri Raporu** gibi önemli yayınların analizlerinden ve bulgularından yararlanarak stratejilerimizi şekillendiriyoruz.

Tedarik zincirimizi, küresel eğilimler ve iyi uygulamalar doğrultusunda sürekli geliştiriyoruz. Yasal uyum ve etik davranışları temel alarak, tedarikçilerimizle sürdürülebilir ve karşılıklı fayda sağlayan ilişkiler kurmaya özen gösteriyoruz.

Stratejik Satın Alma Yaklaşımı

Satın Alma Direktörlüğümüz, merkezî bir sistem ile tüm birimlerimizin doğrudan ve dolaylı malzeme ve hizmet satın alma süreçlerini koordine ederken, spesifik ihtiyaçlarımız, ilgili birimlerimizce bağımsız olarak alınıyor.

Tedarikçi ilişkilerimizde, yenilikçilik ve maliyet-etkinlik yanında, etik ve çevre mevzuatlarına uygunluğu ön planda tutan bir satın alma politikası izliyoruz.

Sürdürülebilir Tedarik Zinciri Yönetimi ve Yerel Kaynak Entegrasyonu

Divan Grubu olarak, **Sürdürülebilir Kaynak Yönetimi ve Tedarikçi Çeşitliliğinin artırılması** programlarımız aracılığıyla, tedarikçi ağımızda etkin bir enerji yaratıyoruz.

Sorumlu ve yerel kaynak kullanımını teşvik eden iş birliklerimiz ve çeşitlilik ile eşitliği destekleme amacındaki ortaklıklarımız, turizm sektöründeki öncü pozisyonumuzu güçlendiriyor.

Yerel ve Küresel Tedarikçi Ağımız

Sürdürülebilirlik misyonumuz kapsamında, yerel tedarik zinciri entegrasyonuna büyük önem veriyoruz. 2030 vizyonumuz, satın aldığımız ürünlerin **%99'unun yerel tedarikçilerden** sağlanmasını hedefliyoruz.

2023 yılı itibarıyla bu hedefimize ulaştığımızı memnuniyetle belirtiyoruz.

Operasyonel Tedarik Zinciri Yönetimi

Taşdelen Üretim Tesisimizde, direkt olarak üreticilerle çalışarak kalitede süreklilik ve maliyet avantajı sağlamak temel amacımızı oluşturuyor.

Tedarikçilerimizin doğrudan teslimat yapmalarını teşvik ediyoruz ve satın alma süreçlerimizi SAP ve SRM sistemleri aracılığıyla merkezî ve etkin bir şekilde yönetiyoruz. Bu yöntemlerle, tedarik zincirimizi optimize ediyor, iş süreçlerimizi daha verimli hâle getiriyor ve genel operasyonel maliyetleri düşürüyoruz.

Etik ve Sürdürülebilirlik Standartları

Divan Grubu olarak tedarikçilerimizden, **Koç Topluluğu İş Etiği ve Çevre Politikaları**na uymalarını bekliyoruz. Politikamız tedarikçi sözleşmelerimizin temelini oluşturuyor.

Tedarikçi Davranış Kurallarımız aracılığıyla, tedarikçilerimizin insan haklarına saygılı olmalarını, rüşvet ve yolsuzlukla mücadelede aktif rol almalarını ve çevre koruma konusunda duyarlı davranmalarını garanti altına alıyoruz.



Tedarik Zinciri Yönetimi ve Küresel Uygulamalar

Tedarik Zinciri Yönetimi ve Operasyonel Verimlilik

Tedarik zinciri yönetimimizde, Üretim Tesisleri ve Operasyon birimlerine özel stratejiler uyguluyoruz. Taşdelen Üretim Tesisinde, doğrudan üreticiler, ana ithalatçılar ve ana distribütörlerden yüksek miktarlarda satın alma yapmayı tercih ediyoruz. Bu yaklaşım, merkezî ve yerel anlaşmalı firmalarımız aracılığıyla gerçekleştirilen nokta bazlı alımlar ve tedarikçilerimiz tarafından sağlanan doğrudan dağıtımlar ile işlemlerimizi daha verimli hâle getiriyor.

Uzun vadeli merkezî satın alma sözleşmelerimiz aracılığıyla maliyet avantajları ve kalitede sürekliliği hedefliyor, tüm birimlerimize tutarlı bir kalite sunmayı amaçlıyoruz.

*Tedarik zincirinde verimlilik,
kalite sürekliliği ve
etik standartlar...*

Yeni Hammadde ve Ambalaj Malzemeleri Seçim Süreci

Satın alma departmanımız, yeni hammaddeler için piyasa araştırması yaparak, Üretim Tesisimize alternatif hammaddeler getirmek için Numune Talep Formu kullanıyor. Girdi Kalite Ekibimiz, bu hammaddelerin kalite belgelerini inceledikten sonra ürünlerin mikrobiyal, fiziksel ve kimyasal kontrollerini gerçekleştiriyor ve uygunluk onayı veriyor.

Ürünler, Ür-Ge ve Üretim Bölümümüz tarafından onaylanıyor. GFSI onaylı olmayan tedarikçilerimizi yerinde denetliyoruz. Eğer 70 puan üzeri alırlarsa, bu tedarikçileri onaylı tedarikçi listemize ekliyoruz.



Yiyecek & İçecek Tedarikçi/Taşıeron Seçimi

Satın alma ekibimiz, potansiyel tedarikçi firmalar hakkında derinlemesine araştırmalar yapıyor ve bu bilgileri Tedarikçi/Taşıeron Mülakat ve Değerlendirme Formuna işliyorlar.

Tedarikçi tekliflerinin analizi ve ilgili departmanların onayının ardından, tedarikçi firma iş birliğimize dâhil oluyor. Bu sistematik yaklaşım, Taşdelen Üretim Tesisimizin tedarik zinciri verimliliğini artırıyor, stok envanterlerimizi optimize ediyor ve ürün dağıtımını kolaylaştırıyor.

Ayrıca, tedarikçi davranışları ve yönetim sistemleri sertifikaları aracılığıyla, tedarikçilerimizin çocuk işçi çalıştırma gibi etik olmayan uygulamalardan uzak durduğunu teyit ediyoruz.





Tedarik Zinciri Yönetimi ve Küresel Uygulamalar

Tedarikçi Yönetimi ve Performans Değerlendirme

Divan Grubu olarak, Tedarik Zinciri Yönetimi Stratejimizin temelini oluşturan sürdürülebilirlik ve etkin yönetim uygulamalarını, şeffaf bir şekilde raporluyoruz.

Kategori	Değer
Türkiye'den yapılan toplam tedarik harcaması	1.509.523.036₺
Operasyonların devamlılığı açısından kritik tedarikçi sayısı	74
Direkt (Tier1) tedarikçi sayısı	957
Kritik ve direkt (Tier1) tedarikçi sayısı	62
Kritik ve direkt (Tier1) tedarikçilere yapılan ödeme miktarı	261.460.426₺
Kritik ve endirekt (Tier1 dışı) tedarikçi sayısı	12
Son 3 yılda çalışılan direkt (Tier1) tedarikçi sayısı	1516
Son 3 yılda çalışılan endirekt (Tier1 dışı) tedarikçi sayısı	2948
Sürdürülebilirlik açısından yüksek risk oluşturan direkt tedarikçi sayısı	75
Sürdürülebilirlik açısından yüksek risk oluşturan, birincil derecede önemli endirekt tedarikçi sayısı	26
Son 3 yılda sürdürülebilirlik risklerine bağlı olarak değerlendirilen direkt (Tier1) tedarikçi sayısı	121
Raporlama döneminde denetimden geçmeyi başaramadığı için sözleşmesi sona erdirilen tedarikçi sayısı	3
Denetlenen tedarikçi sayısı	121

Tedarik zincirimizin yönetimi ve denetimini, global standartlar ve sürdürülebilirlik ilkelerimiz doğrultusunda yürütüyoruz. Bu süreçleri, tedarikçi ağımızın yüksek standartlara uygunluğunu garanti altına almak ve operasyonel verimliliğimizi sürekli olarak iyileştirmek amacıyla tasarladık. İç denetimler ve dış denetim firmaları ile iş birliği yaparak tedarikçilerimizin performanslarını düzenli olarak değerlendiriyor ve sürdürülebilirlik risklerini azaltmayı hedefliyoruz.

Raporlama döneminde, denetim sonuçlarına dayanarak üç tedarikçimizle sözleşmelerimizi sonlandırdık.

Tedarik Zinciri ve Yerel Tedarikçi Entegrasyonu

Tedarik Zinciri Yönetim Stratejimizi hem global rekabet gücünü artırmak hem de yerel ekonomileri desteklemek üzerine inşa ettik.

Kategori	2023	2022
Toplam tedarikçi sayısı	2,630	2,878
Toplam yerel tedarikçi sayısı	2,601	2,852
Tedarikçilere yapılan toplam ödemeler	1,517,173,913₺	977,426,579₺
Yerel tedarikçilere yapılan toplam ödemeler	1,509,523,036₺	975,441,757₺
Toplam yeni tedarikçi sayısı	933	774
Yerel tedarikçilere yapılan ödemelerin yüzdesi	99.50%	99.80%

Kategori	2021	2020
Toplam tedarikçi sayısı	2,104	1,809
Toplam yerel tedarikçi sayısı	2,079	1,786
Tedarikçilere yapılan toplam ödemeler	351,287,455₺	186,279,938₺
Yerel tedarikçilere yapılan toplam ödemeler	350,666,953₺	185,264,007₺
Toplam yeni tedarikçi sayısı	295	100
Yerel tedarikçilere yapılan ödemelerin yüzdesi	99.82%	99.45%



Kalite, İnovasyon, Ür-Ge Çalışmaları

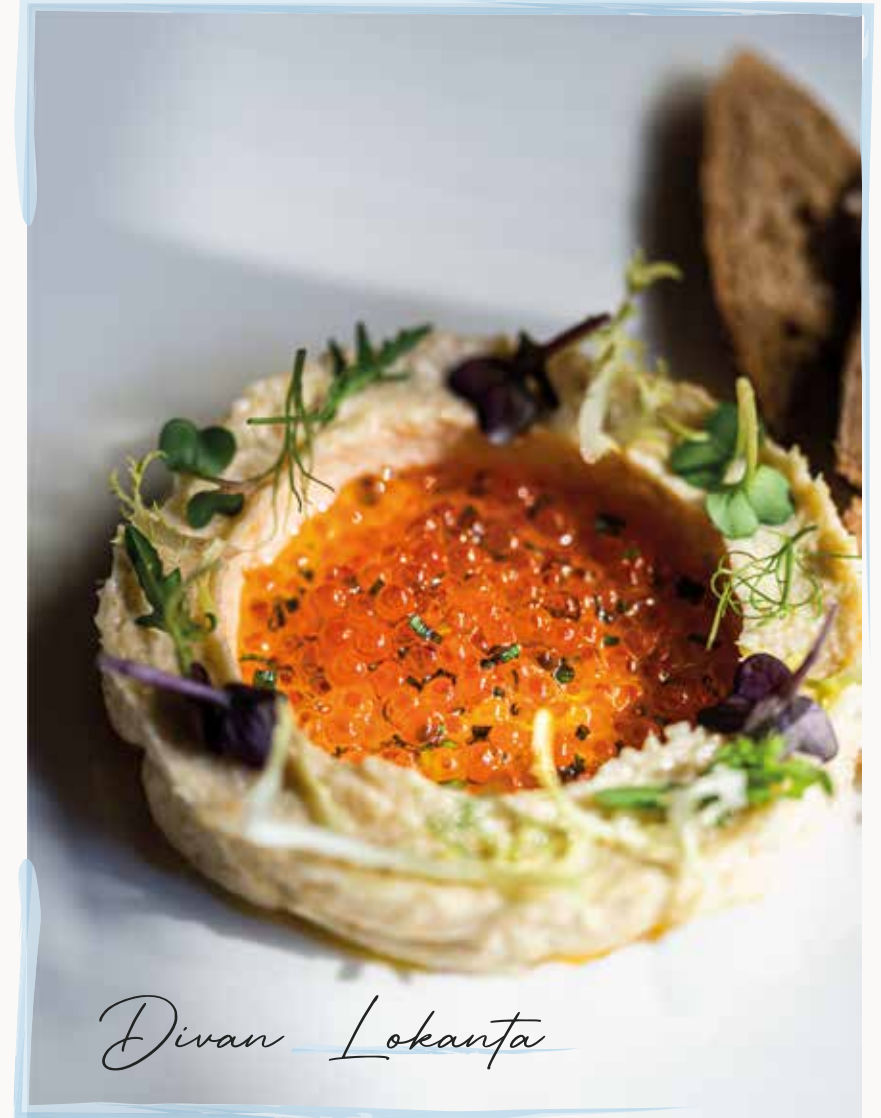
Divan Grubu olarak, tüm insanların kaliteli ve güvenli ürünlere erişim hakkına sahip olduğuna inanıyoruz. Bu inanç doğrultusunda, faaliyet gösterdiğimiz her alanda ulusal ve uluslararası kalite ölçütlerine uygun hareket ediyoruz. Kalite Politikamız, ürün ve hizmet süreçlerimizin sürekli iyileştirilmesi için gerekli sistemleri geliştirme taahhüdümüzü ifade ediyor ve kalite vizyonumuz ile misyonumuzun rehberliğinde ilerliyor.

Çalışanlarımız, iş ortaklarımız, misafirlerimiz ve tüketicilerimizin perspektiflerinden tüm faaliyetlerimizi değerlendiriyoruz. Olası olumsuz durumları erkenden tespit ederek, etkilerini azaltmayı ve önlemeyi temel bir yaklaşım olarak benimsiyoruz. Yüksek kalite standartlarımızla tüm paydaşlarımıza her zaman en iyisini sunmayı amaçlıyor ve kalite ile güvenlik konularından asla ödün vermiyoruz.

Ürün ve hizmet kalitemizin mükemmelliğini sağlamak ve misafir/müşteri memnuniyetini garanti etmek adına, katı kalite kontrol ve güvence prosesleri uyguluyoruz. **Kalite Standartlarımızı (SOP)**, tüm ekiplerimizle paylaşıyor ve sektörel gelişmeler ile yasal gerekliliklere uygun olarak güncelliyoruz.

Etkin bir kalite kontrol süreci için iç denetim ekiplerimizden, üçüncü taraf denetim firmalarından, gizli müşteri raporlarından ve müşteri geri bildirimleri gibi çeşitli araçlardan faydalıyoruz. Ayrıca aylık yeme-içme birimlerimizdeki kalite ve gıda güvenliği kontrolleri ile potansiyel gelişme alanlarını tespit ediyor ve hızlı aksiyonlar alıyoruz. Gıda güvenliği açısından, risk bazlı analizler yaparak akredite dış laboratuvar hizmetlerini kullanıyor ve sürecin tarafsızlığını sağlıyoruz.

*Her yeni ürünle yeni bir
hikâye başlatıyoruz."*



Divan Lokanta



Kalite, İnovasyon, Ür-Ge Çalışmaları

Risk Yönetimi ve Tedarik Zinciri Yönetimi

Kalite yönetim süreçlerimizde karşılaştığımız riskleri, çalışanlarımızın katılımıyla düzenlediğimiz risk belirleme toplantılarında etkin şekilde tespit ediyor ve bu risklerin yönetimi için kapsamlı stratejiler geliştiriyoruz.

Tedarik zincirimizde kalite standartlarını sürdürmek ve sağlamak adına, rutin tedarikçi denetimleri, spesifikasyon ve kalite belgelerinin düzenli kontrolü ve tedarikçi değerlendirmeleri gibi faaliyetler yürütüyoruz.

Kalite ve Sürdürülebilirlik Standartları'nı tedarikçileri-mizle iş birliği içinde entegre ediyoruz. Bu çerçevede, tedarikçi seçim süreçlerimize karbon ve su ayak izi gibi çevresel kriterleri dâhil ediyor ve **GFSI onayı** olmayan firmalar yerine onaylı alternatifleri tercih ediyoruz. Ayrıca, lojistik verimliliği ve çevresel etkileri optimize etmek amacıyla tedarikçi lokasyonunu önemli bir seçim kriteri olarak belirliyoruz.

Eğitim ve Farkındalık Programları

Kalite Yönetimi, Gıda Güvenliği ve Alerjen Bilinçlendirme gibi temel konularda düzenli eğitim programları yürütüyoruz. Ayrıca, bu eğitimlerin etkililiğini ölçmek amacıyla performans değerlendirme sınavları düzenliyoruz.

Ür-Ge

2023 yılında, Ürün Geliştirme (Ür-Ge) Departmanımız olarak, sürdürülebilirlik ilkelerini önceliklendirdik ve bir dizi yenilikçi ürün geliştirme faaliyetini başarıyla gerçekleştirdik. Ürünlerimizin her aşamasında sürdürülebilirlik kriterlerine uygunluğu titizlikle değerlendirdik, özellikle ambalaj ve ham madde seçimlerinde sürdürülebilir üretimi öne çıkardık. Tedarik zinciri kesintisizliği ve ham maddelerin mevzuata uygunluğu konularında Satın Alma ve Kalite birimlerimizle yakın iş birliği içinde çalıştık.

Avrupa Çevre Ajansı'nın (EEA) "Sustainable by Design Raporu" ve "The Circular Economy and Sustainable Development Goals Report" gibi küresel çalışmalarını referans alarak, sürdürülebilir ve yenilikçi ürünlerimizi, pazar başarısı ve çevresel sorumluluklarımızı yerine getirme odaklı olarak geliştirdik.

Ür-Ge sürecimiz, yaratıcılık ve teknolojik ilerlemeyi sürdürülebilir gelişim için kullanarak, sektörde yenilikçilik ve pazarda liderliğimizi güçlendiriyor. Bu süreç, müşteri beklentilerini karşılayıp çevresel etkileri azaltarak uzun vadeli başarımızı destekliyor.

Ürün Talep Formu ile başlayan sürecimiz, müşteri ihtiyaçlarına uygunluk analizi ve ürün geliştirme aşamasında tasarım ve işlevsellik çalışmalarıyla devam ediyor. Ürün kalite kontrol safhasında ürünlerimizin kalite standartlarına uygunluğunu test ederken, maliyet yönetimi ile rekabetçi fiyatlandırmayı ve kârlılık optimizasyonunu sağlıyoruz.

Pazarlama Ekibimiz, ürünlerimizin etkili tanıtımını yaparak hedef kitlelere ulaşıyor. Seri üretim süreci ise piyasadaki yüksek taleplere hızlı ve etkin yanıt vermemizi garanti altına alıyor.

*Çevreye duyarlı
ürünlerle
pazarda öncü...*



Kalite, İnovasyon, Ür-Ge Çalışmaları

Ür-Ge

2023 yılında, sürdürülebilirlik ve yenilikçilik anlayışımız doğrultusunda, tüketicilerimizin değişen ihtiyaç ve tercihlerine uygun olarak çeşitli özellikli yeni ürünler piyasaya sürdük. Özellikle bitki bazlı malzemeler kullanarak atıştırmalıklar kategorisinde yer alan bu ürünler, pazardaki konumumuzu daha net ifade etmemizi sağladı.

Ürün Geliştirme (Ür-Ge) olarak son dört yılda kaydettiğimiz performans, yenilikçi stratejilerimizin başarısını net bir şekilde ortaya koyuyor. Yürüttüğümüz projeler sayesinde sürdürülebilir büyümemizi destekledik ve şirketimizin sektördeki öncü konumunu pekiştirdik. Bu projeler, yenilikçi ürün geliştirme, maliyet optimizasyonu ve verimlilik çalışmalarımızı kapsayarak pazardaki rekabetçiliğimizi ve müşteri memnuniyetini artırdı.

2022 yılında 258 ürün üzerinde yürüttüğümüz çalışmalar sonucunda, **88 ürünü başarıyla piyasaya sürdük**. 2023 yılında ise 793 ürün üzerinde yoğunlaşarak, **234 ürünü piyasaya sürme başarısı gösterdik**.

Bu gelişmeler, Departmanımızın inovatif yaklaşımını ve piyasadaki dinamiklere hızlı adaptasyon kabiliyetini yansıtıyor. Ayrıca, 2023 yılında gerçekleştirdiğimiz reçete revizyonları sayesinde yaklaşık **4 milyon 400 bin TL tutarında verimlilik** sağladık.

Proje Başlığı	2023 Getirisi (TL)	2022 Getirisi (TL)	2021 Getirisi (TL)	2020 Getirisi (TL)
Ür-Ge Yeni Ürünler Getirisi	150.826.867,00₺	45.097.622,40₺	7.003.414,20₺	4.368.343,65₺
Ür-Ge Verimlilik Çalışmaları Getirisi	4.400.000,00₺	459.107,37₺		

Ür-Ge



Ürün Lansmanı



Seri Üretim



Ürün Talep Formu



Pazarlama



Ürün Geliştirme



Ürün Kalite Kontrol



Maliyet Yönetimi



Sürdürülebilir Üretim Pratiklerimiz, Yenilikler

Pastanelerimiz ve Kokoa

2023 yılında, **"İyi Hissettiren Lezzetler"** teması altında listemize 5 yeni ürün, Ramazan için özel bir ürün olan Baklava Cheesecake ve 2 yeni kek çeşidi, Petit Four Serimize 2 yeni çeşit ve tam buğday unlu kruvasan eklendi. Çikolata segmentimizde 3 yeni arduaz çeşidini ve 2 sıcak çikolata çeşidini tanıttık. Özel günler için 17 farklı SKU içeren set ve sepetlerimizi ve Cumhuriyetimizin 100. yılına özel pralin kutusu gibi özel ürünleri sunduk.



Kafe & Restoranlarımız

2023 yılında, menümüzü çeşitli yeniliklerle zenginleştirdik. Tatlı seçeneklerimiz arasına 5 yeni seçenek ekledik. Kek ve cheesecake kategorisinde ise 4 yeni ürün çeşidini misafirlerimizin beğenisine sunduk.



Restoran Menümüz

2023 yılında, menümüzdeki fırın ürünlerine yeni seçenekler ekleyerek kahvaltı ve ara öğün alternatiflerimizi zenginleştirdik. Bu yeniliklerle birlikte, kafe ve restoranlarımızda sunduğumuz ürün yelpazesini genişletiyor ve misafirlerimizin sürdürülebilir üretim metotları ile hazırlanan, modern ve bilinçli tüketici beklentilerine uygun lezzetli alternatifler sunmayı hedefliyoruz.

Ayrıca, kurumsal satış ve paketli ürün segmentimizde de önemli yenilikler gerçekleştirdik. Bu yenilikler, müşterilerimizin değişen ihtiyaç ve tercihlerine yönelik olarak tasarlandı. Trendlere uyum sağlarken, lezzet ve kalite standartlarımızdan ödün vermemeyi amaçlıyoruz.



Perakende Zincirlerimizde Yenilikler

Önde gelen perakende zincirlerimiz aracılığıyla, tasarımları yenilenen 2 çeşit kek ve cookie ürünlerimizi yeniden piyasaya sürdük. Bu ürünleri, modern tüketici beklentilerini karşılamak üzere özel olarak yeniden tasarladık.





Sürdürülebilir Üretim Pratiklerimiz, Yenilikler

Geleneksel Türk Tatlılarına Modern Dokunuş

Geleneksel Türk tatlılarımıza modern bir dokunuş eklediğimiz bir markamız aracılığıyla, 60 gr ve 250 gr karışık lokumlar da dâhil olmak üzere **6 yeni ürün** tanıttık. Portakal aromalı sütlü ve bitter madlenler ile tarçın aromalı sütlü ve bitter madlenler, bu yenilikçi tatlarımız arasında öne çıkıyorlar.



Havayolu Sektöründe Lezzet Yolculuğu

Havayolu sektöründe sunulan choco fresh çilek, sebzeli bistero ve sade cristato bardak ürünlerimizle, yolcularımızın lezzet yolculuğunu zenginleştirdik.



Yakıt İstasyonları Zinciri

Yakıt istasyonları zincirinde yer alan müşterilerimiz için, yolda lezzetli ve pratik çözümler arayan müşterilerine ideal olan yeni ürünler sunuyoruz. Bu ürün yelpazesi içinde 3 çeşit bardak cookie ile kaşarlı ve sucuklu & kaşarlı olmak üzere iki farklı tost çeşidi bulunuyor.

Kurumsal Kafe Zincirleriyle İşbirliklerimiz

2023 yılında, kurumsal kafe zincirleri ile güçlendirdiğimiz ilişkilerimiz sayesinde piyasaya sürdüğümüz çeşitli yeni ürünlerle marka bilinirliğimizde önemli artışlar sağladık.

Önde gelen kafe zincirleri için özel olarak tasarlanmış 22 yeni ürün ve özel günler için hazırlanan tematik ürün gamımızı zenginleştirerek tüketici beğenisine sunduk.

Atıştırmalık Serimiz

Sade cristato ve 3 çeşit bistero (tahıllı, sebzeli, özel sebzeli) ürünlerimizle, beslenme bilincine önem veren tüketicilere yönelik lezzetli seçenekler sunuyoruz. Ayrıca, **4 çeşit draje ve 2 çeşit choco fresh** ile tatlı ihtiyacını karşılayacak yenilikçi alternatiflerimiz ve portakal ile kayısı aromalı 2 çeşit şokola, tatlı severlerle sunduğumuz yeni ve çekici lezzetler arasında yer alıyor.

Bu geniş ve çeşitli ürün yelpazemizle müşterilerimizi lezzetli ve kaliteli seçeneklerle buluştururken, sürdürülebilir üretim prensiplerimizi de ön planda tutuyoruz.





Sürdürülebilir Üretim Pratiklerimiz, Yenilikler

Yenilikçi Vegan Ürünlerimiz ve Şekersiz Barlar

2023 yılında, sürdürülebilirlik ve tüketici bilincini öne çıkararak, müşterilerimizin değişen tercihlerine uyum sağlamak amacıyla **3 çeşit vegan ürün ve 2 çeşit rafine şeker içermeyen hurmalı bar** piyasaya sürdük.

Vegan ürünlerimiz arasında Hindistan Cevizli Bar, Banana Bread ve Vegan Yaş Pasta yer alıyor. Ayrıca, hindistan cevizi ve badem unu ile kaplı rafine şeker içermeyen hurmalı barlarımızı, doğal tatlandırıcı olarak hurmadan hazırlıyoruz. Bu ürünlerimizi, çevre dostu ve bilinçli tüketim seçenekleri olarak sunuyoruz.



Çocuklarımız İçin Özel

Sürdürülebilir ürün yelpazemiz içinde yer alan Teddy Bear Marshmallow'la, en küçük misafirlerimizi de düşünüyoruz. **%100 el yapımı** olan bu özel ürünü, geleneksel Fransız tarifine sadık kalarak üretiyoruz.

Fransız pastacılık sanatını çocukların renkli dünyası ile buluşturduğumuz bu marshmallowları, koruyucu veya kimyasal içermeyen malzemeler kullanarak hazırlıyoruz.



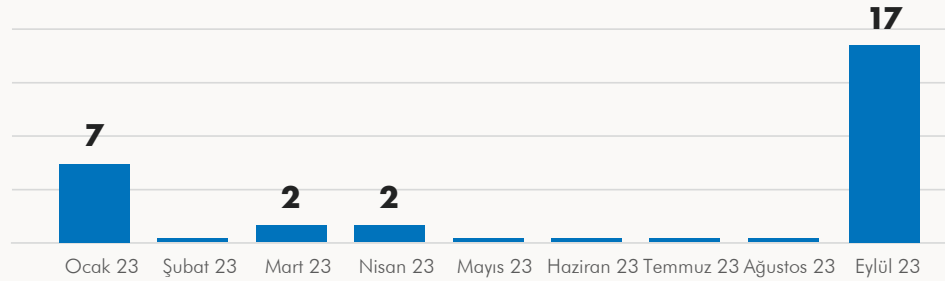


Sürdürülebilir Üretim Pratiklerimiz, Yenilikler

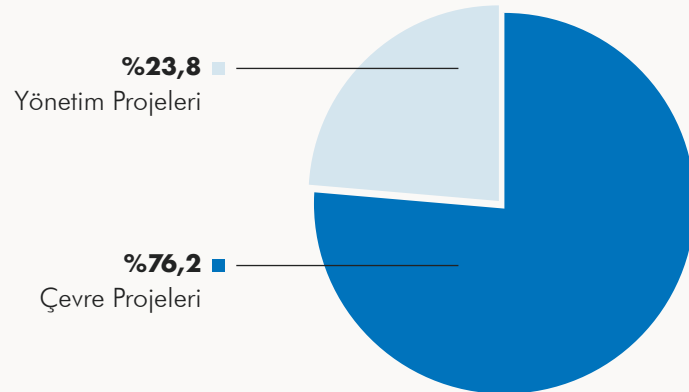
Tasarım ve Kutu Revizyonu

2023 yılında, ürünlerimizin görsel ve fonksiyonel olarak tüketici beklentilerini daha iyi karşılaması amacıyla 28 ayrı tasarım ve kutu revizyonu projesi yaptık. Bu çalışmalar, markamızın imajını güçlendirirken, ürünlerimizin pazardaki çekiciliğini artırıyor.

Proje Sayısı (Adet)



Proje Dağılımları



2023 yılında, sürdürülebilirlik ilkelerini odağımıza alarak tasarladığımız 21 projemiz sayesinde elde ettiğimiz 2 milyon 898 bin TL'lik verimlilik, Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri'ne olan bağlılığımızın ve çabalarımızın somut bir göstergesi oldu.

Bu projeler arasında, doğal kaynak kullanımını azaltmayı hedefleyen 17, üretim sürekliliğini sağlamayı amaçlayan 2 ve atık yükünü azaltmayı hedefleyen 2 projemiz yer alıyor. Girişimlerimiz, sürdürülebilir bir gelecek vizyonumuzu desteklerken, kaynakların verimli kullanımı ve operasyonel etkinliğin artırılmasına yönelik stratejik yaklaşımlarımızı da gözler önüne seriyor.

Raporlama döneminde, çevre ve yönetim kategorilerinde yoğunlaşan sürdürülebilirlik girişimlerimizle öne çıkıyoruz. Çevre alanında toplam 16 proje ile dikkat çekerken, yönetim kategorisinde **5 özgün girişim**le operasyonel süreçlerimizi daha da iyileştirmeyi hedefliyoruz.

Yenilenen tasarımlarla pazarda çekicilik ve marka gücü artıyor!





Sürdürülebilir Üretim Pratiklerimiz, Yenilikler

Projelerimizin Kilit Özellikleri

Taşdelen Üretim Tesisimizde, ambalaj malzemelerimizde plastik kullanımını azaltarak atık miktarını düşürdük ve çevresel etkimizi minimize etmeyi hedefledik. Eldiven türlerindeki değişikliklerle ürünlerin dayanıklılığını artırarak israfı azalttık ve maliyet tasarrufu sağladık.

Aydınlatma sistemlerimizi LED lambalarla yenileyerek ve izolasyonu iyileştirerek enerji tasarrufu elde ettik. Yeni makine alımları ve mevcut ekipmanların kapasite kullanımının optimizasyonu sayesinde üretim verimliliğimizi artırdık.

Atık azaltma çabalarımızla hem maliyet tasarrufu sağladık hem de çevresel etkilerimizi düşürdük. Üretim sürecinin çeşitli aşamalarında yaptığımız iyileştirmelerle, zaman ve kaynak kullanımını optimize ederek iş akışımızın verimliliğini artırdık.

Bu projelerimizi, şirketimizin sürdürülebilirlik stratejilerine uyum sağlama, maliyetleri düşürme, kaynak kullanımını optimize etme ve çevresel ayak izini azaltma hedeflerimize ulaşmak için tasarladık.

Sürdürülebilir üretimde inovasyon ile çevresel ayak izini azaltıyoruz...





Misafir Odaklı Yaklaşım

Misafir İlişkileri ve Geri Bildirim Yönetimi

Divan Grubu olarak, misafir ilişkilerimizi ve sürekli iyileştirme çabalarımızı, misafir geri bildirimlerine dayandırarak yönetiyoruz. 2021'den 2023'e kadar misafir sayımız her yıl artarak 4.772.403'e ulaştı, aktif online hizmet kullanıcı sayımız 51.482'ye yükseldi ve misafir iletişim merkezimize ulaşan 1.088 şikâyetin 931'ini başarıyla çözümledik.

Bu istatistikler, misafir hizmetlerimizin kalitesini ve misafir memnuniyetini sürekli olarak geliştirdiğimizi gösteriyor. Kalite Birimimiz, elde ettiğimiz sonuçlar doğrultusunda misafir memnuniyetini en üst düzeye çıkarmak için stratejiler geliştirmeye devam ediyor.

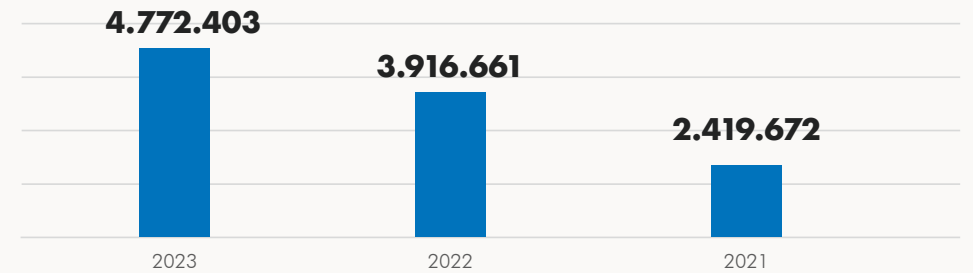
Müşteriler	2023	2022	2021
Toplam misafir sayısı	4.772.403	3.870.650	2.381.339
Online hizmetleri / elektronik satış platformlarını aktif bir şekilde kullanan misafir sayısı	51.482	46.011	38.333
Müşteri iletişim merkezine (farklı kanallardan) iletilen şikâyet sayısı (çağrı, mail vb. yollarla)	1.088	1.098	807
Müşteri iletişim merkezi tarafından yanıtlanan şikâyet sayısı	1.065	1.076	790
Müşteri iletişim merkezi tarafından çözümlenen şikâyet sayısı	931	940	691

Misafir Deneyimi Değerlendirme

2021'den 2023'e kadar Grubumuzun misafir sayıları, 2 milyon 420 binden 4 milyon 772 bin 403'e yükselerek, misafir memnuniyeti ve pazar büyümesindeki başarımızı ortaya koydu. Bu artış, hizmet çeşitliliğimiz ve misafir ilişkileri yönetimindeki etkinliğimizi yansıtırken, otelcilik, yiyecek - içecek - perakende hizmetlerimizle misafir memnuniyetini artırıp, marka değerimizi güçlendirdi ve stratejik büyüme hedeflerimize ulaşmamıza katkıda bulundu.

*Misafir memnuniyetini artırarak
sürekli iyileştirme ve büyüme...*

Müşteri Sayısı



2023 yılı müşteri sayısı: 4.772.403



Misafir Odaklı Yaklaşım

Misafir Şikâyet Yönetimi ve Memnuniyet Politikaları

Divan Grubu olarak, misafir memnuniyetini artırma ve hizmet kalitemizde sürekli gelişme, önceliklerimizi oluşturuyor. Misafir odaklılığını, gizli misafir performans değerlendirmeleriyle izliyor ve her geri bildirimi, dijital izleme altyapımızla kaydedip hızlıca çözümlüyoruz.

2022 ve 2023'te, gelen şikâyetlerin sırasıyla %89 ve %89,7'sini başarılı bir şekilde çözümledik, bu oranlar şikâyet yönetimi ve misafir ilişkilerindeki etkinliğimizi gösteriyor. Şikâyetlerin çözümü için eğitimlerimizi güçlendiriyor ve sürekli iyileştirme için yenilikçi çözümler geliştiriyoruz.

Misafirlerimizden gelen geri bildirimleri, Next4Biz Sistemimizde toplayarak etkin bir şekilde yönetiyor ve tüm geri bildirimlere iş günleri içinde 24 saat içinde yanıt veriyoruz. Vizyonumuzu destekleyen ulusal ve global liderlik pozisyonumuzu güçlendirmek için özel ve güler yüzlü hizmet anlayışıyla hareket ediyoruz. **ReviewPro Sistemi**, otellerimizde misafir geri bildirimlerini toplamada ve hizmet puanlarımızı anlık izlemede kritik rol oynuyor.

Misafir bilgi gizliliği konusunda Divan olarak, Kişisel Verilerin Korunması ve Uyum Politikasına sıkı sıkıya bağlı kalıyoruz. Misafir bilgi gizliliği ihlali ve veri kayıpları konusunda düşük şikâyet oranlarıyla misafirlerimizin güvenini koruyoruz. Son on yılda pastane kategorisinde öncü konumumuz, misafir beklentilerini karşılayabilme yeteneğimizi ve hizmet kalitemizi gösteriyor.

*Hızlı geri bildirimlerimizle
misafir memnuniyetini
maksimize ediyoruz.*





Paydaş İletişimi

Paydaş İletişimi Çalışma Grubu

Ocak 2023'te faaliyete başlayan **Öncü Komite Paydaş İletişimi Çalışma Grubumuzla**, stratejik ve verimli iletişim kurup sürdürülebilirlik alanında etki yaratmayı hedefliyoruz.

4 kişilik ekibimiz, Divan'ın iç ve dış paydaşlarıyla etkileşim kurarak geniş bir etki sağlıyor. Ekibimizin faaliyetleri arasında; **dijital içerik oluşturma ve yönetimi, sosyal medya stratejileri, web sitesi içeriği yenileme, etkinlik koordinasyonu ve yeni ürünlerin pazarlanması** yer alıyor.

Üye seçimi, organizasyonun bilgi akışını ve stratejik planlamasını güçlendirecek kişilerin titizlikle seçilmesini kapsıyor. Bu süreçte, adayların isteklilik durumu, yetenekleri ve görev dağılımının adilliği önemli kriterleri oluşturuyor. Üyeler, sunulan eğitimlerle kişisel yetkinliklerini artırıyor, bu da Komitemizin genel verimliliğini yükseltiyor. Zaman yönetimi, Grubumuz için önemli bir meydan okumayı oluşturuyor. Üyelerimiz, etkili planlama ile zamanlarını daha verimli kullanmayı hedefliyor.

Komitemiz aracılığıyla gelecekte, sürdürülebilirlik mesajlarını ve stratejilerini dijital mecralar aracılığıyla daha geniş kitlelere ulaştırmayı hedefliyoruz. Bu hedefler, organizasyonumuzun genel amaçlarıyla uyumluluk taşıyor.

Paydaş Kimliklendirilmesi ve Önceliklendirilmesi

Divan Grubu olarak, sürdürülebilirlik ve yenilikçilik ilkelerini benimsiyor, iş dünyasındaki değişimlere öncülük ediyoruz.

Dünya Ekonomik Forumunun vurguladığı gibi, paydaş katılımı ve dijital pazarlama yöntemleri, sürdürülebilirlik gelişim hedeflerine ulaşmada kritik öneme sahiptir. Bu çerçevede, Divan Grubu Paydaş İletişimi ve Dijital Pazarlama operasyonlarını, stratejik odak noktaları olarak belirledik.

Şeffaflık ve hesap verebilirlik, misafir, tedarikçi, çalışan ve yerel topluluklarla etkileşimin temel taşlarını oluşturuyor. Dijital platformlar aracılığıyla sürdürülebilirlik vizyonumuzu geniş kitlelere yayıyor ve içerik pazarlaması, sosyal medya ve interaktif platformlarla toplulukları harekete geçiriyoruz.

Divan Grubu olarak, sürdürülebilirlik alanındaki başarılarımızı, etkili paydaş yönetimi stratejilerine dayandırıyor ve **Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporlama Direktifi (CSRD)** ile **Avrupa Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları (ESRS)** gibi düzenlemeler doğrultusunda şeffaf bir şekilde raporluyoruz.

Paydaş tanımlama ve önceliklendirme süreçlerimizi, stratejik bir çerçevede yöneterek, sürdürülebilirlik hedeflerimize katkı sağlayacak grupların etkin bir şekilde dâhil edilmesini sağlıyoruz.

Çalışanlar, misafirler, tedarikçiler ve yerel topluluklar gibi geniş bir paydaş yelpazesiyle etkileşim içinde kalıyor, bu grupların her birinin sürdürülebilirlik hedeflerimiz üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu biliyoruz.

Bu bağlamda, paydaş katılımını düzenli toplantılar, anketler ve sosyal medya gibi çeşitli kanallar aracılığıyla destekliyoruz.

Daha açık ve şeffaf bir yönetim anlayışını benimsiyor ve organizasyonumuzun kararlarının geniş bir paydaş yelpazesinin ihtiyaç ve beklentilerini yansıtmasını sağlıyoruz.



Paydaş İletişimi

Paydaş Beklentilerinin Anlaşılması ve İletişim Stratejileri

Paydaşlarımızla etkili iletişim kurmak için çeşitli dijital ve fiziksel kanalları kullanıyoruz.

- Dijital Kanallar
- Şikâyet Platformları
- İletişim ve Geri Bildirim Formları
- Sosyal Medya Uygulama Gelen Kutuları
- Anketler ve Öneri Kutuları
- Düzenli Toplantılar

Paydaşlarımızdan geri bildirimleri anketler, toplantılar, sosyal medya ve müşteri hizmetleri gibi kanallar aracılığıyla topluyor ve analitik bir yaklaşımla işliyoruz. Geri bildirimleri, kurumsal hedeflerle uyum açısından değerlendiriyor ve uygun aksiyonlar alarak hızlı yanıt veriyoruz.

Sorun veya anlaşmazlık durumlarında, tanımlanmış prosedürleri devreye sokuyor, sorunun kökenine iniyor ve paydaşlarımızla etkileşim sağlayarak çözüm yollarını araştırıyoruz.

Geniş bir paydaş yelpazemizle sürekli etkileşim içindeyiz. Onların düşüncelerini çeşitli iletişim kanallarıyla alıyor ve bu bilgileri stratejik planlamada kullanıyoruz. Paydaş katılımını artırmak için sosyal medya, e-posta bültenleri ve web seminerleri gibi araçları değerlendiriyoruz.

Paydaş iletişim stratejileri ve aktivitelerini, OKR Sistemi ile hedeflere ve performans göstergelerine göre ölçüyoruz; bu da organizasyonumuzun sürdürülebilir gelecek için farkındalığını ve katılımını artırıyor.

İletişim stratejilerini sürekli güncelleyerek kriz durumlarında etkin müdahale sağlıyor ve paydaş güvenliği ile veri gizliliğine öncelik veriyoruz.

*Paydaş geri bildirimlerini
stratejik eylemlere
dönüştürüyoruz.*





Paydaş İletişimi

Paydaşlarla Etkileşim İçin Kullanılan Platformlar ve Teknikler

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 - Konusu	Sıklık
Çalışanlar	D-news, çalışan memnuniyet anketi, Koç diyalog, Koçhub, sosyal etkinlikler, birebir görüşmeler, iç paydaş elektronik posta grupları	Posta, etikuyum@divan.com.tr, Koc.com.tr/ihbarbildirim telefon, şirket içi dijital kanallar, birebir görüşme, geri bildirim kutuları, sosyal medya	İç iletişim, iç bilgilendirme, Kurum içi bağlılık	Sürekli
Müşteri - Nihaî Tüketici	Koçhub, web sitesi, sosyal medya hesapları, misafir memnuniyet anketi, basılı yayınlar, outdoor-radyo-TV	Posta, info@divan.com.tr, Info@divanpastaneleri.com.tr, Info@kokoa.com.tr, divanlifeapp, telefon, birebir görüşme, geri bildirim kutuları, sosyal medya	Marka bilinirliği, Kampanya bilgilendirmesi, Etkileşim	Sürekli
Tedarikçiler - Taşeron	Tedarikçi ziyaretleri, Ülkem İçin, şirket içi dijital kanallar, basılı yayınlar, outdoor-radyo-TV	Posta, info@divan.com.tr, lsgelistirme@divan.com.tr, Satinalma@divan.com.tr, telefon, sosyal medya, Tedarikçi ziyaretlerinde yüzyüze gör.	Bilgilendirme, Sipariş, Takip, Stratejik karar	Sürekli
Medya	Dijital mecralar, basılı yayınlar, outdoor-radyo-TV, lansmanlar, basın bültenleri, röportajlar, kurumsal web sitesi	Info@divan.com.tr	Marka bilinirliği, Kampanya bilgilendirmesi, Etkileşim	Sürekli
Yerel Toplum	Basın bültenleri, dijital mecralar, sosyal projeler	Posta, telefon, yüzyüze görüşme,	Marka bilinirliği, Kampanya bilgilendirmesi,	Sürekli
Üniversiteler	Üniversite gezileri, D-One Stars Programı ile genç yeteneklerle bir araya gelme	Posta, telefon,	Marka bilinirliği, istihdam, Etkileşim	Yılda en az 3 kere
Hissedar - Yönetim Kurulu	Telefon, elektronik posta, yüz yüze görüşme, şirket içi dijital kanallar,	Telefon, elektronik posta, yüz yüze görüşme,	Bilgilendirme, stratejik karar, takip	Sürekli
Devlet Kamu Kuruluşları - Düzenleyici Otoriteler	Telefon, elektronik posta, posta	Posta, telefon, elektronik posta,	Bilgilendirme, takip	Sürekli
Finansman Kuruluşlar - Bankalar	Telefon, elektronik posta, posta	Posta, telefon, elektronik posta,	Bilgilendirme, kampanya, ortak kampanya	Sürekli
Sivil Toplum Kuruluşları	Vehbi Koç Vakfı, Koç Üniversitesi, Koç Okulları, TEV (Türk Eğitim Vakfı), TEGV (Türk Eğitim Gönüllüleri Vakfı), İstanbul ve Ankara'daki Rahmi M. Koç Müzeleri yer alıyor.	Posta, telefon, elektronik posta, yüz yüze görüşme,	Bilgilendirme, stratejik karar	Sürekli
Kurumsal Üyelikler	Telefon, elektronik posta, posta, yüz yüze görüşme, dijital iletişim kanalları,	Posta, telefon, elektronik posta,	Bilgilendirme, takip	Sürekli



Dijital Pazarlama

Divan Grubu olarak, sürdürülebilirlik alanında kritik rol oynayan **Paydaş İletişimi ve Dijital Pazarlama stratejilerimize büyük önem veriyoruz.** Bu stratejilerle, şirketimizin değerlerini ve taahhütlerini paydaşlarımıza yansıtıyor, sürdürülebilir bir geleceğe yönelik çabalarımızı şekillendiriyor ve dijital pazarlama araçları aracılığıyla sürdürülebilir ürün ve hizmetlerimizi tanıtarak paydaşlarımızın sürece aktif katılımını teşvik ediyoruz.

Sosyal medya, bloglar ve web siteleri gibi dijital kanallarımız aracılığıyla sürdürülebilirlik mesajlarımızı geniş kitlelere ulaştırıyor, bilinç ve anlayışı artırarak sürdürülebilir değişimi destekleyen bir topluluk oluşturulmasına katkıda bulunuyoruz.

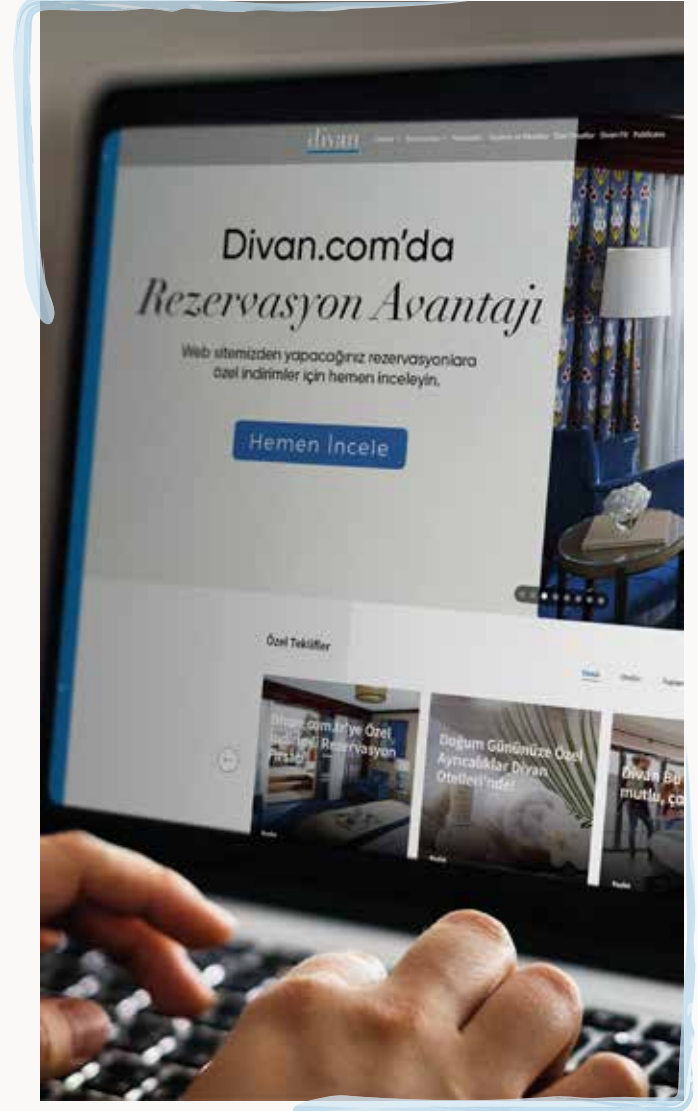
Çevre dostu ürünlerin tanıtımı ve toplumsal sorumluluk projelerimizle tüketicileri sürdürülebilir seçeneklere yönlendirirken, enerji verimliliği konusunda bilgilendirmeler yaparak toplum üzerinde olumlu bir etki yaratmayı hedefliyoruz.

Sürdürülebilirlik, temel değerlerimizden biri olarak, dijital stratejilerimizin iş stratejisinin bir uzantısını oluşturuyor. Bu bağlamda çeşitli dijital platformlar ve araçlar kullanarak etkin bir şekilde paydaşlarımızla bağlantı kurmayı amaçlıyoruz.

- E-posta Pazarlama Araçlarımız
- Arama Motoru Optimizasyonu (SEO)
- Ücretli Arama Motoru Görünürlüklerimiz
- İçerik Pazarlama Aktivitelerimiz
- Çevrimiçi Topluluklar ve Forumlar
- Dijital Lansmanlar ve Canlı Etkinlikler
- Web Sitelerimiz
- Uygulamalarımız
- Cross Marketing Projelerimiz

Divan Grubu olarak, içerik yönetimi sürecimizde sürdürülebilirlik mesajlarımızı ve kampanyalarımızı hedef kitlemize etkin bir şekilde iletmek için çeşitli içerik türleri üretiyor ve yönetiyoruz. Bu içerikler, genel bilgi sağlama, çevresel etkileri azaltma farkındalığı yaratma ve sürdürülebilirlik eğitimi amaçlarına hizmet ediyor. İçerik planlama sürecimiz, hedef kitle analizi, mesaj belirleme, içerik formatları seçimi ve dağıtım stratejileri oluşturma adımlarından oluşuyor.

Özellikle, sürdürülebilirlik raporları gibi özel içerikleri düzenli olarak platformlarımızda yayınlayarak çabalarımızı ve başarılarımızı belgeyoruz. Diğer yandan, dijital pazarlama çabalarımız Türkiye ve yurt dışındaki geniş kitleleri hedef alırken, belirli hizmet türlerine göre daha spesifik hedef kitle tanımlamaları yapıyoruz. Bu süreç, **Google Analytics, Meta Pixel, Hotjar ve Google Search Console** gibi analitik araçlar kullanarak web trafiğini ve kullanıcı etkileşimlerini derinlemesine analiz etmemizi sağlıyor.





Dijital Pazarlama

2023 Yılı Projelerimiz

2023 yılında gerçekleştirdiğimiz 5 proje:

Sosyal Medya İçeriklerinin Deneyim Odaklı Yeniden Oluşturulması Projesi

Ocak ayında hayata geçirdik. Bu projeyle, restoran, pastane, otel ve ziyafet merkezlerimizde sunulan deneyimlere dair takipçilerimize daha açık ve net bilgiler vermeyi amaçlıyoruz. Aynı zamanda, misafirlerimizin karar verme süreçlerini hızlandırarak ve kolaylaştırarak, bekledikleri deneyimlere ilişkin örneklerle yeni misafirlerimizin tercihlerini Divan yönünde şekillendirmesi ve böylece ciroya ve büyümeye olumlu etkilerde bulunmasını hedefliyoruz.

Projeye dair elde edilen sayısal sonuçlar, toplamda 160 milyon erişim ve sosyal medya hesaplarımızda %50'lik bir etkileşim artışı gibi önemli başarılar elde ettiğimizi gösteriyor. Bu sonuçlar, projenin hedeflerine ulaştığını ve Divan markamızın dijital varlığının güçlendirilmesine önemli katkılarda bulunduğunu kanıtlıyor.

Toplamda 160 milyon erişim ve sosyal medya hesaplarımızda %50'lik bir etkileşim artışı

Divan Pastaneleri Web Sitesi Yenileme Projesi

Proje Ocak 2023'te başlatılmış olup, Ocak 2024'te tamamlanması planlanmaktadır. Bu kapsamlı güncelleme, divanpastaneleri.com.tr adresindeki internet sitemizin ön ve arka yüzlerinin tam anlamıyla yeniden tasarlanmasını içermektedir. Modern ve çağdaş tasarım özellikleri, mağazadan teslim alma imkânı ve Divan Life ile entegrasyon, web sitemizin yenilenen yüzünü öne çıkarmaktadır. Bu yenilikler, misafir memnuniyetini ve alışveriş deneyimini iyileştirme hedefimize hizmet etmektedir.

Google Analytics 4 Geçiş Projesi

Analytics'in son versiyonuna geçişi hedeflemek, first-party data'nın Google ile doğru bir şekilde paylaşılmasını sağlamak için geliştirdik. Kişisel verilerin doğru işlenmesi ve çerez izinleriyle uyumlu bir şekilde kullanıcı datalarının kaydedilmesi, projemizin ana hedeflerini oluşturuyor.

Projeyi; Anatomi, Divan IT ve Divan Pazarlama ortaklığında gerçekleştirdik ve öz sermaye kaynaklarımızla finanse ettik.

Divan Birimlerinin Tripadvisor'da Listelenmesi Projesi

Bu projede Divan konumlarının Tripadvisor'da tanımlanmasını ve Divan Dijital Pazarlama hesabı tarafından sahiplenilmesini amaçlıyoruz. Aralık 2023'te başlayan projemizi, global bilinirliğimizi artırma ve organik trafik elde etme hedeflerimiz doğrultusunda ilerletiyoruz. Proje sayesinde, brasserie, pub, kafeterya ve pastaneleri içeren toplam 59 konumun Tripadvisor'da listelenmesini ve doğrulanmasını sağladık.

Ajans ile İletişim Sürecinin Online Platforma Taşınması Projesi

Proje ile günlük içerik paylaşımı sırasında yaşanan yoğun e-posta trafiğini ve bilgisayar belleklerindeki doluluğu azaltmayı hedefliyoruz. Ekim 2023'te başlattığımız projede tüm fotoğrafların, belgelerin ve içeriklerin online bir platforma taşınmasıyla, iş süreçlerinin dijitalleştirilmesini sağladık. İnovatif yaklaşımımızla, güvenlik ve veri yönetimimizi optimize ederken iş birliğini artırıyoruz.



Dijital Dönüşüm

İnanıyorum ki, bireylerin doğru değerlere sahip olması, bu değerlerin farkındalığı ve bu değerleri koruma altına alması, bireyleri ve dolayısıyla kurumumuzu, sürdürülebilir bir başarı yolculuğuna taşıyacaktır.

Bilgi Teknolojileri denince aklınıza ilk olarak teknoloji, sistemler ve makineler geliyorsa, perspektifimizi paylaşmanın zamanı gelmiş demektir. Bizim için, tüm bu teknolojik araçlar aracılığıyla gerçekleştirilen asıl dönüşüm, insan merkezlidir. Dijital dönüşüm sürecimizle, teknolojik altyapılarımızın yenilenmesinden çok, çalışanlarımızın ve misafirlerimizin iş yapış biçimlerini, düşünce yapılarını ve hatta duygusal yaklaşımlarını dönüştürmeyi hedefliyoruz. Bu nedenle, stratejimizin ve operasyonlarımızın merkezine insanı yerleştiriyoruz.

İnanıyorum ki, bireylerin doğru değerlere sahip olması, bu değerlerin farkındalığı ve bu değerleri koruma altına alması, bireyleri ve dolayısıyla kurumumuzu, sürdürülebilir bir başarı yolculuğuna taşıyacaktır.

Önce saygıyla başlar her şey. Her türlü beklentinin ötesinde, her bireye ve çevremize gösterdiğimiz derin saygı, özgür düşünceli ve yenilikçi hareketleri yeşertir.

*Değerler, ilkeler,
düşünceler ve aksiyonlar*

Bu saygı ortamının, işimizin kalitesi ve verimliliği ile mental sağlığımız için de kritik öneme sahip olduğunu ve sosyal sorumluluk duygumuzu güçlendirdiğini biliyoruz. İnsan ve çevre arasındaki bu karşılıklı saygı, özgürleşen bir çevre ve buna paralel olarak artan bir sosyal sorumluluk bilincinin oluşmasına zemin hazırlıyor. Saygı gösterilen, değer verilen ve özgür düşüncelerin teşvik edildiği bir ortamda, bireyler zihinsel olarak daha sağlıklı, fiziksel olarak daha motive ve odaklı, işlerine ve topluma karşı daha bağlı oluyorlar.

Bilgi Teknolojileri ve Dijital Dönüşüm Lideri olarak, teknolojinin hızının yalnızca iş hedeflerimize değil, aynı zamanda sosyal sorumluluklarımıza ve çevresel sürdürülebilirliğimize de hizmet etmesini sağlamak temel görevimi oluşturuyor.

Sonra, dürüstlük ve samimiyet. Bizi bir adım daha ileri taşıyor. Samimi davranışlar, fikirlerin eşit bir zeminde paylaşılabilmesi için gerekli ortamı sağlıyor. Ancak gerçekten özgür ve eşit hisseden bir insan, kendi potansiyelini tam anlamıyla ortaya koyabiliyor.



Turgut Kiroğlular

BT&Dijital Dönüşüm Direktörü



Dijital Dönüşüm

Samimi iletişim, eşitlik ve saygı arasında doğal bir köprü kuruyor; bu değerler birbirini besliyor ve genel olarak özgürlüğün temelini oluşturuyor. Bu tür bir dayanışma, kolektif gücümüzü artırıyor ve bizi daha da güçlendiriyor. Ve tolerans. Hatanın kaçınılmaz bir insanlık durumu olduğunu kabul etmemiz gerekiyor.

Biz, sadece Bilgi Teknolojileri Bölümünün değil, tüm Divan'ın bir parçası olarak, herkese açık bir yardım eli sunmayı amaçlıyoruz. Herkesi kucaklayan ve departmanlar arası bariyerleri aşan, daha büyük ve bütünleşmiş bir Divan vizyonunu kapsıyor. İş birliği ve topluluk ruhunun, bu vizyonu gerçekleştirmede kritik öneme sahip olduğunu biliyoruz.

Şeffaflık, sorgulama ve çeviklik; başarı için temel ilkelerimiz.

Değerlerimizi stratejik ilkelerimizle uyumlu hâle getirerek, işimizde ve kültürümüzde doğru yönlendirmeleri yapabilir ve mevcut sorunları proaktif bir şekilde çözebiliriz. Temel aldığımız üç ana ilkemiz; şeffaflık, sorgulama ve çeviklikten oluşuyor. Şeffaflık, gerçeklerin ve yanılmalara farkında olmamızı sağlıyor. Sorgulama süreci, durumu daha derinlemesine anlamamıza ve iyileştirmemize olanak tanıyor. Çevik bir kültür ve düşünce yapısı ise, birbirimize destek olarak bilinmezliklerle başa çıkma yolunu gösteriyor. Bu ilkeler, birlikte hareket etmemize ve hızlı uyum sağlamamıza olanak tanıyarak, sürekli değişen bir dünyada başarılı olmamızı destekliyor.

Yenilikçiliği sürdürülebilirlikle birleştirmek, Bilgi Teknolojileri ve Dijital Dönüşümün en önemli görevlerinden birini oluşturuyor. Yeni teknolojileri, sadece bugünün değil, yarının dünyasını da iyileştirecek şekilde geliştirmek ve uygulamak, vizyonumuzun bir parçasını meydana getiriyor. Bizim için temel değerler ve ilkeler kadar önemli olan bir diğer şey de bu temeller üzerine inşa ettiğimiz stratejik düşüncelerimizdir.

Dönüşüm Yolculuğumuz: İlkeler ve Stratejik Odaklar

Şeffaflık, sorgulama ve çeviklik ilkelerimiz, her adımda bizi doğruya yönlendiriyor ve sürekli değişen koşullara hızla uyum sağlamamızın önünü açıyor. Bu ilkeler ışığında, **operasyonel mükemmellik, misafir memnuniyeti ve veri analitiği** alanlarına odaklanarak, sürdürülebilir başarı ve büyüme için sağlam temeller atıyoruz. Bu 3 temel düşünce, değerlerimiz ve ilkelerimizle uyumlu bir şekilde, sürdürülebilir başarı ve büyüme için sağlam bir zemin oluşturuyor. Yaklaşımımız, her birimizin, Divan'ın gelecekteki başarısında kritik bir rol oynadığı bir kültürü teşvik ediyor. Değerlerimiz, ideal bir çalışma ortamını şekillendirirken; ilkelerimiz ise bu ortamda yeşeren düşünceleri eyleme dönüştürmemiz için bize rehberlik ediyor. Böylece, teoriden pratiğe geçiş yaparak, ihtiyaç duyulan dönüşümü başarıyla gerçekleştiriyoruz. Bilgi teknolojileri ve dijital dönüşüm yolculuğumuzda, kendimizi birer tırtıl olarak görüyoruz; her zaman yenilenme ve gelişme potansiyeline sahibiz. Ancak, tüm tırtılların kelebeğe dönüşme şansının olmadığını biliyoruz.

Dönüşümün, tırtılın içindeki 'rahatsız hücrelerin' varlığına bağlı olduğunun farkındayız. Bu, mevcut durumdan memnun olmayıp değişimi arzulayan hücrelerdir. Bizler, bu rahatsız hücrelere sahip tırtıllar gibiyiz. Sadece mevcut durumumuzda kalmak bizi tatmin etmiyor. Kelebeğe dönüşüm hayalimiz var ve bu yüzden kozamızı yırtmaya, değişimi kucaklamaya hazırız. Bilgi teknolojileri ve dijital dönüşüm projelerimiz, bu 'rahatsız hücrelerin' somut ifadesini oluşturuyor. Onlar, bizi sadece mevcut iş yapış şeklimizle sınırlı kalmaktan alıkoyuyor, bizi dönüşüme ve büyümeye teşvik ediyor.

Tıpkı bir tırtılın, kelebeğe dönüşebilmesi için uygun koşullara ihtiyaç duyması gibi, bizim de başarıya ulaşmak için doğru strateji, kaynak, yönetim desteği ve ekip uyumuna ihtiyacımız var. Bilgi teknolojileri ve dijital dönüşüm projelerimiz, değişen piyasa koşulları, teknolojik yenilikler, bütçe sınırlamaları ve yetenek yönetimi gibi zorluklarla karşı karşıya kalabilir. Ancak bu zorlukların üstesinden sağlam planlama, adaptasyon kabiliyeti ve sürekli öğrenme aracılığıyla gelebiliriz.

Sonuç itibarıyla, iyi yönetilen ve desteklenen bilgi teknolojileri ve dijital dönüşüm projelerimizle, tıpkı bir tırtılın pupa evresini başarıyla geçip kelebeğe dönüşmesi gibi, kuruluşumuzu dönüştürebilir ve dijital bir geleceğe doğru ilerletebiliriz. Ve unutmayalım ki, her bir dönüşüm adımı, bizi dijital vizyonumuzda ileriye taşıyan bir öğrenme fırsatını oluşturuyor.

Sevgi ve saygılarımla



Dijital Dönüşüm

Dünya genelinde hükümetler, iş dünyası ve sivil toplum, Paris Anlaşması ve Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri gibi uluslararası taahhütlerle belirlenen hedeflere ulaşmada dijital dönüşümü merkeze alıyorlar. Bu taahhütler, dijitalleşmenin sadece teknolojik bir dönüşümü değil, aynı zamanda sosyo-ekonomik bir evrimi de tetiklediğini gösteriyor.

Divan Grubu olarak dijitalleşme odaklı stratejimiz, sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşmada kritik bir rol oynuyor. Dijital teknolojiler, enerji verimliliğinden kaynak yönetimine, misafir deneyiminin iyileştirilmesinden işletme süreçlerinin optimize edilmesine kadar birçok alanda sürdürülebilirlik kazanımları sağlıyor. Özellikle 5G ağları, 4G ağlarına kıyasla trafik birimi başına %90 daha enerji verimli oluyor, dijitalleşme diğer sektörlerde de büyük çevresel kazanımlara yol açıyor.

Grubumuzun dijitalleşme operasyonlarında, çevre dostu uygulamaları önceliklendirerek **enerji verimliliği projelerini, atık yönetimi ve yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımını** merkeze alıyoruz.

Yaklaşımımız, grubumuzun bu alandaki liderliğini pekiştiriyor. Dijital dönüşüm süreçlerini derinleştirerek, operasyonel verimlilik, misafir deneyimi ve çevresel sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmada önemli adımlar atıyoruz.

Bilgi Teknolojileri ve Dijital Dönüşüm Ekibimiz, yenilikçi yapısıyla çeşitliliği ve kapsayıcılığı güçlendiriyor ve önemli mesafeleri alarak ilerliyor. Raporlama döneminde, kadın çalışan oranımızı %13,3'ten 2024 hedefimiz olan %27'ye çıkarmayı planlıyoruz. Bu da cinsiyet çeşitliliğindeki gelişmelerimizi gösteriyor. 15 kişilik ekibimizle, çeşitli roller ve uzmanlık alanlarıyla projelerimize çok yönlü bir yaklaşım sağlıyor; 2024'te ekibimizi 25 kişiye çıkarmayı hedefliyoruz.

Yaş ortalaması 36,5 olan ekibimiz, deneyimli ve yeni çalışanların uyumlu bir şekilde iş birliği yaptığını gösteriyor. Deneyimli çalışanlarımız personelimizin %41,9'unu oluştururken, son iki yılda işe başlayanlar %34,5'lik bir oranla temsil ediliyor. Bu demografik yapı, zengin ve dinamik bir çalışma ortamı oluşturuyor.

Çalışanlarımız için tasarlanmış eğitim ve gelişim programlarımız, insan kaynakları stratejimizin merkezinde yer alıyor. Bu programlar, teknik ve kişisel gelişimi destekleyerek şirketimizin başarısına katkıda bulunuyor. Ekibimiz, teknik becerilerin yanı sıra liderlik ve yönetim becerileri üzerine eğitim alarak sektördeki yenilikleri sürekli takip ediyor ve kendini yeniliyor.

Yüksek motivasyon ve ortak hedeflere ulaşma arzusu, ekibimizin başarısının temel taşlarından birini oluşturuyor. Ekip üyeleri arasındaki düzenli bilgi alışverişi ve karşılıklı destek, çeşitli projelerde etkili çalışmamızı sağlıyor. Bu bütüncül yaklaşım, ekibimizin dinamizmini ve yenilikçi ruhunu korurken, çeşitliliği ve kapsayıcılığı teşvik ediyor ve şirketimizin gelişimine önemli katkılarda bulunuyor.

*Dijitalleşme ve sürdürülebilirlik:
küresel gelişmelerin öncüsünde*



Geleceğe Hazırız

Divan olarak, **sürekli dönüşüm ve adaptasyon ilkesi**ni benimseyip geleceğe hazır bir organizasyon olma yolculuğumuzda ilerliyoruz. İlk adım olarak, stabil ve tahmin edilebilir iş süreçlerimiz üzerinden operasyonel mükemmelliğe ulaşmayı hedefliyoruz. Misafir ve çalışan deneyimlerini entegre ederek, iş süreçlerimizin verimliliğini ve etkinliğini artırmayı ve misafir/müşteri memnuniyetini maksimize etmeyi amaçlıyoruz.

Operasyonel verimliliği artırmak adına otomasyon, standardizasyon ve iş süreçlerimizin sürekli iyileştirilmesine yatırım yapıyoruz. Bu yaklaşım, süreçlerimizi daha etkin ve verimli hâle getirerek, misafir ve çalışan deneyimlerinin entegrasyonunu kolaylaştırıyor. Son aşamada ise, teknoloji ve iş modellerimizdeki dönüşümü gerçekleştirerek sektörde lider konuma ulaşmayı ve sürdürülebilir büyümeyi hedefliyoruz. Bu stratejik dönüşümümüz, Divan'ın gelecekteki başarısını belirleyecek adımları ve öncelikleri net bir şekilde ortaya koyuyor.

Operasyonel verimlilikten bütünleşmiş deneyimlere, teknolojik ve iş modeli dönüşümüne kadar her aşamada, iş süreçlerimizin ve misafir/müşteri hizmetlerimizin sürekli gelişimine odaklanıyoruz. "Geleceğe Hazır" olmak için sadece teknolojik araçları benimsemekle kalmıyor, kurum içi kültürümüzü ve iş yapış biçimlerimizi yeniden şekillendirerek adaptasyon ve yenilikçiliği her düzeyde teşvik ediyoruz.



IT Talep Yönetimi (ITDG) Süreci

Divan olarak, teknoloji yatırımlarımızı stratejik bir perspektifle yönlendirme ve Bilişim Teknolojileri (IT) kaynaklarını en etkin şekilde kullanma amacıyla **IT Talep Yönetimi (ITDG)** sürecini benimsiyoruz.

IT Projelerinin Tanımı, Yönetimi ve Optimizasyonu

Yeni IT projelerimizi, iş birimlerimizden gelen ihtiyaçları belirleyip resmi IT talep yönetim sürecine dâhil ederek başlatıyoruz. Projeleri, şirket hedefleri ve kaynak uygunluğuna göre önceliklendiriyoruz. Onaylanan projeler için gerekli personel kaynakları ayırarak ayrıntılı planlar oluşturuyoruz. Bu planlama, projelerin kaynaklar, zaman çizelgeleri ve bütçe açısından etkin yönetilmesini sağlıyor.

IT Talep Yönetimi (ITDG) yaklaşımımız, projelerin doğru önceliklendirilmesini, etkin kaynak tahsisini, zamanında ve bütçe sınırları içinde tamamlanmasını garanti ediyor. Bu süreç, projelerimizin verimliliğini ve başarı oranını artırıyor, şirket hedeflerimize ulaşmamıza katkıda bulunuyor.

Divan IT ve Dijital Dönüşüm Yol Haritası

Divan olarak, IT ve Dijital Dönüşüm Stratejisi'ni, şirketin sürdürülebilir büyüme ve rekabetçilik hedeflerini desteklemek üzere **3 ana alan**da yoğunlaştırdık:

Operasyonel Mükemmellik ve Kurumsallaşma, Misafir/ Müşteri Deneyimi ve İleri Analitik ve Karar Verme.

Bu stratejik alanlar, sürdürülebilirliğimizi ve sektördeki liderliğimizi devam ettirme taahhüdümüz ile uyumluluk taşıyor.



Operasyonel Mükemmellik ve Kurumsallaşma

Future Fit Projeleri

D - Sight Desktop

Divan olarak, finansal sürdürülebilirlik ve iş birimlerimizin analizlerine büyük önem veriyoruz. Bu kapsamda, mali verileri ve kârlılıkları izlemek üzere D - Sight Desktop Platformu'nu geliştirdik. Bu platformumuzla, hem mobil hem de masaüstü uygulamalarımız aracılığıyla dijitalleştirilmesi zor verilere kolay erişim sağlıyor, finansal takip ve bütçe yönetimini iyileştiriyoruz. Aynı zamanda şirket içi karar alma mekanizmalarına şeffaflık kazandırıyoruz.

D - Sight Desktop, Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri ile uyumlu olmasının yanında, mali disiplinimizi ve kaynakların etkin kullanımını teşvik ediyor ve uzun vadeli sürdürülebilirlik stratejilerimizi güçlendiriyor. Haziran 2023'te başlayan ve Aralık 2023'te tamamlanan bu proje, iş birimlerimizin finansal performansını net bir şekilde sunarak, şirketimizin kârlılık ve verimlilik temellerini sağlamlaştırıyor.



B2B Tedarikçi Portalı Projesi (Fiyat Takibi)

2023 yılında, tedarik zincirimizin etkinliğini artırmak ve maliyet yönetimimizi optimize etmek amacı doğrultusunda başarıyla tedarikçi portalı ve fiyat takip sistemini devreye aldık. Bu sistemler, tedarikçi işlemlerimizi daha şeffaf ve etkin yönetmemizi sağlayarak maliyetleri yakından izlememize olanak tanıdı. Ayrıca, sahadaki personelin SAP ERP uygulamalarını kullanabilmesi için SAP Portal arayüzünü modernize ettik. Bu güncelleme, kullanımı daha hızlı ve kolay hâle getirdi ve mal girişlerini barkodla yaparak saha operasyonlarında kolaylık ve verimlilik sağladı. Proje, 2024 yılında da devam edecek.

B2B Tedarikçi Portalı Projesi, Divan Grubu olarak tedarik zinciri ve satın alma işlemlerimizi dijitalleştirmeyi hedeflediğimiz iki fazlı bir girişimdir.

İlk fazda, tedarikçilerle doğrudan satın alma işlemlerini kolaylaştırarak, özellikle kısa raf ömrüne sahip taze ürünlerin alımını ve dağıtımını optimize etmeye odaklandık.

İkinci fazda ise, iş birimleri ve saha çalışanları için satın alma talep ve mal kabul süreçlerinin hızlandırılması ve kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesini hedefliyoruz.

Barkod ile mal girişini, kullanıcı dostu arayüzleri ve teknolojik altyapının geliştirilmesini planlıyoruz.

Projeyle, süreçleri daha şeffaf ve streamline hâle getirecek, operasyonel verimliliği artıracak ve kullanıcı deneyimini geliştireceğiz. Modern teknolojik altyapıyla, gelecekteki dijital dönüşüm projeleri için sağlam bir temel oluşturacağız.

Projenin başlangıç tarihini Haziran 2023 ve bitiş tarihini Aralık 2024 olarak planladık. Mayıs 2024'te tam operasyonel kapasiteyle devreye almak istediğimiz proje, Grubumuz için tedarik zinciri yönetiminde yeni bir dönemin başlangıcı olacak. Projemizle aynı zamanda, malzeme giriş ve tedarikçi fiyat yönetimi aşamalarında kâğıt kullanımını ve e-posta trafiğini azaltarak çevresel sürdürülebilirliğe destek olacağız.



Operasyonel Mükemmellik ve Kurumsallaşma

İK Portalı, İK Plus Zaman Yönetimi

Divan İK Plus-Zaman Yönetimi Projesi'yle, Divan Grubu olarak çalışanlarımızın insan kaynakları süreçlerini dijital ortamda yönetmelerine imkân tanıyoruz. Bu platformla, manuel İK süreçlerini otomatize ederek hem mobil hem de web üzerinden erişilebilirlik sağlıyoruz.

İzinler, bordro zarfları ve özlük bilgileri gibi önemli bilgilere anında erişim sağlayan bir web platformu ve mobil uygulama ile projenin ilk fazını başarıyla hayata geçirmiş bulunuyoruz.

Bu proje, dijital dönüşüm stratejimizin bir parçası olarak İK süreçlerinin dijital ortama taşınmasına katkı sağlıyor ve fiziksel süreçlerin azaltılması ile zaman kaybını minimize ediyor.

Kullanıcıların kendi özlük verilerini güncelleyebilmesi, vardiya planlamalarının portal üzerinden yapılabilmesi ve eksik/fazla mesailerin otomatik denkleştirilmesi, projenin öne çıkan özelliklerini oluşturuyor.

Eylül 2023'te başlayan projemizi, Haziran 2024'te tüm fonksiyonları ile kullanıma hazır hâle getireceğiz.

Projeyle, İK süreçlerinin dijitalleştirilmesini, manuel İK işlemlerinin otomatize edilmesini, çalışanların kendi ana verilerini güncelleyebilmesini, sistemli vardiya planlaması ve puantajların doğrudan SAP Sistemi'ne entegre edilmesini hedefliyoruz.

Projeyi, **Koç Sistem ve HRSP ile iş birliği** içinde yürütüyoruz. Bu sayede 2000'e yakın çalışanımız, İK Departmanına gitmeksizin özlük bilgilerini kolaylıkla gözlemleyip güncelleyebiliyor. Vardiya planlaması ve puantaj işlemlerimizi de daha az zaman harcayarak, daha doğru ve verimli bir şekilde gerçekleştiriyoruz.

2024 Mart'ında başlayacak olan ikinci faz ile, fazla mesailer sistemsel olarak ölçek ve puantajların daha doğru hesaplanması gibi işlemleri yapacak, operasyonel verimliliği artıracak ve çalışan memnuniyetini iyileştireceğiz.

Bu projeyle, İK operasyonlarımızı çağdaşlaştırmak için dijital dönüşüm yolculuğumuzda önemli bir adım atıyor ve çalışan deneyimimizi iyileştirmeyi hedefliyoruz.

Sürekli Envanter Takibi

MICROS ile entegrasyonumuz aracılığıyla envanter yönetimimizi güçlendirdik ve süreçlerimizde sürekliliği ve hatasızlığı sağladık.

Bu entegrasyon, envanter takibimizi anlık olarak gerçekleştirmemize olanak tanıdı, stok yönetimi ve talep tahminlerimizde büyük bir doğruluğa ve verimliliğe neden oldu. Projeye, 2024 yılında da devam edeceğiz.





Operasyonel Mükemmellik ve Kurumsallaşma

Kâğıtsız Fabrika Projesi

Kâğıtsız Fabrika Projesi çerçevesinde, operasyonel verimliliğimizi artırmak ve çevresel sürdürülebilirlik hedeflerimizi desteklemek amacıyla, kâğıt kullanımını azaltan süreçleri 2023 yılında başarıyla devreye aldık.

IoT Enerji İzleme Projesi

Divan Grubu olarak otel, ziyafet merkezleri, restoranlar, pastaneler ve stadyumlar gibi işletmelerimizde elektrik tüketimi ve kompanzasyon verilerini anlık izlemek ve analiz etmek amacıyla **Enerji İzleme Projesi**'ni başlattık.

Bu projeye, IoT sensörleri kullanarak enerji verilerini diğer iş verileriyle bütünleştirip, metrekaşe başına düşen kilowatt saat gibi yeni iş metrikleri geliştiriyor ve pastanelerdeki +18 derece dolapların nem oranını takip ederek kalite sorunlarını önliyoruz.

Merkezî bir dashboard üzerinden yürüttüğümüz projeye, satış ve lokasyon verileriyle bütünleştirilmiş tüketim analizleri sunarak enerji tüketimimizi ayrıntılı olarak kontrol ediyoruz.

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına (SDGs) katkı sağlayan projemiz, enerji tüketiminin azaltılması yönünde farkındalık ve bilinçlendirme çalışmalarıyla da dikkat çekiyor.

Şu an için sadece elektrik tüketimini izliyor, 2024 yılındaki enerji audit'i sonrasında su ve doğalgaz takibini de eklemeyi planlıyoruz. Bu ilk aşama, projenin daha kapsamlı ve stratejik bir şekilde ilerlemesi için temel oluşturuyor.

Eylül 2022'de başlattığımız projeyi, Mart 2023'te teknik gerekliliklerin tamamlanmasıyla önemli bir aşamaya getirdik. Pastanelerimizdeki düzeltmeleri ise 2023'ün üçüncü çeyreğinde tamamladık.

Koç Digital ile iş birliği içinde yürüttüğümüz bu çalışmayı, yeni açılan lokasyonlarda 2024 yılının son çeyreğine kadar eksikliklerin giderilmesiyle yaygınlaştıracacağız. İkinci aşamayı ise 2024'te, oda ve üretim bazında ayrıntılı çıktılar almayı planlayarak gerçekleştireceğiz.





Misafir/Müşteri Deneyimi

Divan Life Projeleri

Misafir deneyimini iyileştirmeye yönelik yaptığımız/yapmakta olduğumuz projeleri, misafirlerimizin beklentilerini daha iyi anlamak ve bu beklentilere en uygun şekilde yanıt vermemize olanak tanıyan stratejiler üzerine kurduk. Bu projeler arasında:

CRM ve Sadakat Yönetimi

Divan olarak misafirlerimizde algımızı kalite ve güven üzerine kurduk. Misafirlerimizin deneyimlerini zenginleştirmek için onları daha yakından tanımaya odaklanıyoruz. Bu doğrultuda geliştirdiğimiz Sadakat Yönetimi Projesi, en önemli girişimlerimizden biri olarak öne çıkıyor.

Misafirlerimize özel hizmetler sunarak, bu hizmetleri **Divan.com.tr** ve **DivanPastaneleri.com.tr** gibi online platformlarımızla ve sahadaki restoranlarımız, pastanelerimiz, otellerimiz aracılığıyla erişilebilir kılıyoruz. Divan Life ile misafirlerimiz puan kazanabiliyor ve çeşitli kampanyalara katılabiliyorlar. Tüm kanallarımıza entegre edilen merkezî bir Sadakat Platformu üzerinden bu süreci yönetiyoruz.

Projemiz kapsamında misafir ilişkilerimizi ve sadakat programlarımızı yenileyerek misafir bağlılığını artırmayı hedefliyoruz.

Misafirlerimizin markamıza olan sadakatini pekiştirmek için tasarladığımız ve 2023 yılında başlattığımız bu projemize, 2024 yılında da devam edeceğiz.

Yenilikçi CRM ve sadakat yönetimi stratejilerimizle misafirlerimizin beklentilerine etkin çözümler sunacak, kişiselleştirilmiş tekliflerle uzun vadeli ilişkiler kuracağız. Şu an için canlı kullanımda olmayan bu sistemi, Divan Life ile aktive ederek tam kapasite ile işler hâle getireceğiz.

Divan Life Mobile App

Divan Life Mobile App Projesi'yle, misafirlerimize mobil ortamda zenginleştirilmiş bir deneyim sunmayı amaçlıyoruz. 2023 yılında başlattığımız geliştirme sürecimize, 2024 yılında da devam edeceğiz. Bu uygulamayı, kullanıcı dostu bir arayüz ve misafirlerimizin ihtiyaçlarına yönelik özelleştirilmiş içeriklerle tasarladık. Bu uygulamayla, misafirlerimizin markamızla etkileşimini kolaylaştırmayı ve zenginleştirmeyi amaçlıyoruz.

Divan Life uygulamamız, misafir deneyimini mobil alanda yeni bir seviyeye taşıyarak, misafir memnuniyetini artırmayı ve marka sadakatini güçlendirme konusunda önemli bir adımı temsil ediyor.





Misafir/Müşteri Deneyimi

Online İtibar Yönetimi

Online İtibar Yönetimi Projesi kapsamında, markamızın çevrimiçi itibarını yönetmek ve misafir geri bildirimlerine proaktif şekilde yanıt vermek amacıyla **ReviewPro** ile iş birliği yaparak çalışmayı tamamladık.

Proje, markamız hakkında çevrimiçi platformlarda yapılan yorum ve değerlendirmeleri etkin bir şekilde izlememize, analiz etmemize ve misafir geri bildirimlerine zamanında ve uygun bir şekilde yanıt vermemize imkân sağladı.

Proje, markamızın çevrimiçi itibarını güçlendirme ve misafir memnuniyetini artırma konusunda stratejik bir önem taşıyor. Ayrıca, misafir geri bildirimlerinden elde ettiğimiz içgörülerle hizmet kalitemizi sürekli olarak iyileştirme ve misafir deneyimini daha da zenginleştirme fırsatı buluyoruz.



Misafir Geri Bildirim Yönetimi

Misafir Geri Bildirim Yönetimi Projesi kapsamında, geri bildirimlerin etkin bir şekilde yönetme ve misafir memnuniyetini sürekli kılma hedefimizi 2023 yılında başarıyla gerçekleştirdik.

Bu proje, misafirlerimizin sesini daha yakından dinlememizi ve ihtiyaçlarına hızlı ve doğru bir şekilde yanıt vermemizi sağlayan önemli bir adımı oluşturuyor.

Geri bildirimler, hizmetlerimizi ve ürünlerimizi misafir beklentilerine göre geliştirmemiz için kritik bilgiler sunuyor.





5 Yıl Planımız (2024-2028)

Operasyonel Mükemmellik ve Kurumsallaşma

Dijitalleşmenin entegrasyonu, operasyonel mükemmelliğin ve kurumsallaşmanın temel taşlarından biri hâline geldi. Divan olarak bu noktada, operasyonel süreçlerdeki verimliliğimizi artırarak maliyetleri düşürme ve sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşma konusunda önemli ilerlemeler kaydettik.

Dijital araçları ve sistemleri benimsemekle iş akışlarını otomatize ettik, veri yönetimini iyileştirdik ve kaynak kullanımı optimizasyonunu gerçekleştirdik. Çabalarımız, Divan genelinde kurumsal yönetişimin güçlenmesine ve karar alma süreçlerinin hızlanmasına olanak tanıyor. Ayrıca, çalışanlarımızın **dijital yetkinliklerini artırmak ve dijital kültürü teşvik etmek** yoluyla kurumsallaşma sürecimizi daha da güçlendiriyoruz. Bu yaklaşımımız, sektördeki rekabetçi konumumuzu sağlamlaştırıyor ve aynı zamanda sürdürülebilir büyüme ve inovasyon kapasitemizi de artırıyor.

Çevik Dönüşüm ve Yalınlık

2024-2028 5 Yıllık Planımız kapsamında, operasyonel mükemmellik ve kurumsallaşmayı desteklemek amacıyla **Çevik Dönüşüm ve Mobility** projelerini temel inisiyatifler olarak önceliklendiriyoruz. Bu projelerle, Divan'ın, pazar değişikliklerine hızlı ve esnek bir şekilde yanıt verme kapasitesini artırmayı, iş süreçlerimizi daha verimli ve etkili hâle getirmeyi ve çalışanlarımızın mobilite ihtiyaçlarını karşılayarak daha yüksek bir iş tatmini ve performans sağlamayı hedefliyoruz.

Çevik Dönüşüm ve Yalınlık Projesi'ni, sadece bir proje olarak değil, bir yaklaşım olarak ele alıyoruz. Çeviklik ve yalın tasarım prensipleriyle hızlı ve sürdürülebilir bir dönüşümü teşvik etmeye yönelik inancımız, özellikle takım çalışması ve çapraz fonksiyonel ekipler oluşturarak iş silolarını yıkmak suretiyle gerçekleştirilen kapsamlı bir dönüşümde yatıyor.

Değer Akış Haritası ve Yalın Süreçler

Divan'ın **Değer Akış Haritası ve Yalın Süreçler İniyatifi**'yle, maliyetleri azaltmayı, işlem sürelerini kısaltmayı ve misafir beklentilerini karşılamayı hedeflerken süreçleri yeniden tasarlayıp iyileştirmeyi amaçlıyoruz. Bu yaklaşımla, tüm ürün ve hizmet aşamalarında değer yaratmayı ve israfı azaltmayı amaç ediniyoruz.

Yaptığımız analizle, gereksiz adımları ve hataları belirleyerek süreçlerin daha akıcı ve verimli hâle gelmesini sağlıyoruz. Aynı zamanda, süreçlerin yalınlaştırılması ile esnek ve misafir odaklı bir yapıya kavuşuyor, böylece piyasa değişikliklerine hızla uyum sağlama ve misafir ihtiyaçlarına çabuk yanıt verme imkânı sunuyoruz. Bu stratejimiz, sürekli iyileşme kültürümüzü pekiştiriyor ve rekabet avantajını artırarak pazardaki sürdürülebilir başarıma katkıda bulunuyor.





5 Yıl Planımız (2024-2028)

Mobility Saha Operasyonları, Saha Satış ve Günlük Çalışanlar

Mobility Stratejimizle saha operasyonlarımızın ve satış faaliyetlerimizin verimliliğini ve etkinliğini artırmayı hedefliyoruz.

Çalışanlarımızın mobil cihazlar aracılığıyla iş akışlarına her yerden erişebilmesini sağlayarak çalışma süreçlerinin verimliliğini ve esnekliğini maksimize etmeyi amaçlıyoruz. Bu erişimle, saha ekiplerinin anında bilgi alışverişinde bulunmasına, misafir bilgilerine kolayca ulaşmasına ve yerinde karar verme yetkinliğini güçlendirmesine imkân tanıyoruz. Bu da saha operasyonlarımızı hızlandırıyor ve misafir memnuniyetini artırıyor. Ayrıca mobil cihaz kullanımı gereksiz kâğıt işlerini ve fiziksel doküman ihtiyacını azaltarak, iş süreçlerimizin çevresel etkisini düşürüyor ve sürdürülebilirlik hedeflerimize katkıda bulunuyor.

Şirketimizin dijital dönüşüm yolculuğunda kritik bir rol oynayan bu strateji, rekabetçi avantajımızı güçlendirmemize ve piyasadaki konumumuzu iyileştirmemize yardımcı oluyor.

Verimli Pos Kullanımı

Token POS Kullanımı Projemiz, restoran ve pastanelerimizde Android tabanlı Beko 400TR POS cihazlarının kullanımını ve mevcut kasa sistemlerimizle entegrasyonunu içerirken, stadyum operasyonlarında ise bu cihazların entegrasyonsuz kullanılmasını sağlayarak nakit işlemler ve TokenFlex kart kullanımını destekliyor.

Projede, diplomatik ve tevkifatlı faturaların işleme süreçlerinin dijitalleştirilmesiyle mali işler departmanımızın iş yükünü hafiflettik ve iş akışlarının verimliliği artırdık.

Bu girişim, ödemelerde çeşitliliği artırma ve işlem hızını maksimize etme hedeflerimize katkıda bulunarak, Divan'ın mali süreçlerinin dijital dönüşümünü hızlandırdı ve stadyum operasyonlarında nakit kullanımını azalttı. Ayrıca projenin, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına (SDGs) katkısıyla, stadyum operasyonlarının dijitalleşmesi çevresel etkileri azalttı ve operasyonel verimliliği artırdı.

Haziran 2022'de başlayıp Ağustos 2023'te tamamladığımız projemiz, Divan restoran ve pastanelerinde POS cihazlarının yaygın kullanımını ve Beşiktaş ile Fenerbahçe stadyumlarında işlemlerin hızlanmasını amaçlıyor.





5 Yıl Planımız (2024-2028)

4ME ITSM Information Technology Service Management

4ME ITSM (Information Technology Service Management) Projemizle, şirketimizin bilgi teknolojileri hizmetlerinin etkin ve verimli yönetimini, iş süreçleriyle entegrasyonunu ve sürekli iyileştirmesini hedefledik. Bu stratejik yaklaşımı, **hizmet sunumu, sorun giderme, değişiklik ve konfigürasyon yönetimini iyileştirerek IT süreçlerini genişletmek amacıyla** tasarladık.

Projemiz, Divan'ın genel iş stratejisiyle uyumlu olarak, hizmet kalitesi ve misafir memnuniyetinin artırılmasını, iş sürekliliği ve risk yönetiminin güçlendirilmesini, teknolojik altyapının optimize edilmesini, maliyetlerin kontrol altına alınmasını, değişimin yönetilmesini ve inovasyonun teşvik edilmesi gibi yenilikçi özellikleri içeriyor. Ayrıca, uyumluluk ve güvenlik konularında önemli adımlar attık.

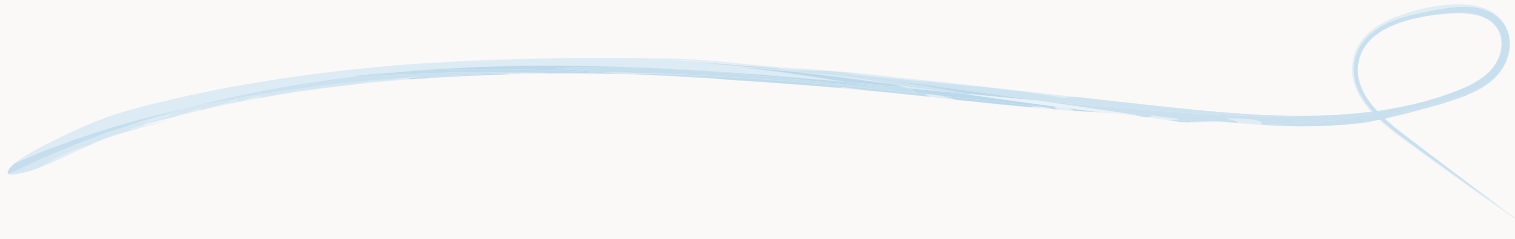
Temmuz 2023'te başlayıp Ekim 2023'te tamamlanan bu proje, Grubumuzun entegrasyonunu ve sürdürülebilir büyümesini destekleyen, vaka ve problem yönetimi, hizmet, varlık ve konfigürasyon yönetimi, hizmet seviyesi yönetimi, değişiklik ve bilgi yönetimi, servis masası fonksiyonları, talep ve tedarikçi yönetimi, servis kataloğu, olay yönetimi ve periyodik süreçler gibi ayrıntılı incelemeleri kapsıyor.

İkinci fazda, iş uygulamaları alanında IT süreçlerinin iyileştirilmesine odaklanacağız. Bu fazı, 2024 yılı içinde planlıyoruz ve süreçlerin daha da verimli hâle getirilmesini hedefliyoruz.

Enflasyon Muhasebesi

Enflasyon Muhasebesi Projesi'yle, SAP uygulamaları kullanarak, mali tabloların enflasyonun etkilerini dikkate alarak düzeltilmesini sağlamayı amaçlıyoruz.

Vergi Usul Kanunu'nun gerekliliklerine uygun olarak gerçekleştirdiğimiz bu işlem, paranın satın alma gücündeki değişimler nedeniyle mali tabloların gerçek değerlerini yansıtmaması durumunda, düzeltme tarihi itibarıyla güncel satın alma gücü cinsinden yeniden hesaplanmasını içeriyor.





5 Yıl Planımız (2024-2028)

Otel Dashboard

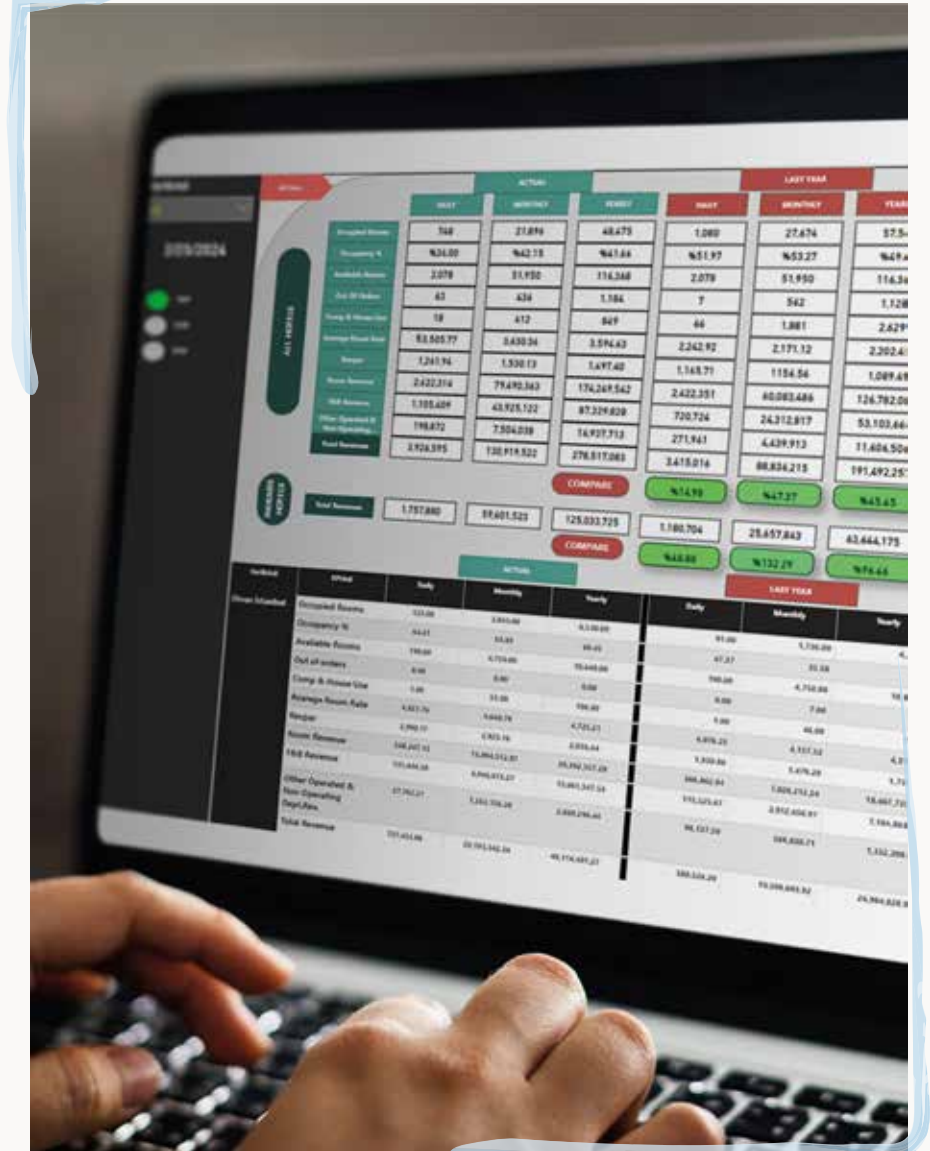
"Otel Dashboard" Projemizle, gelir yönetimi ekibinin günlük olarak hazırladığı **Konsolide Günlük Ciro Raporları**'nı otomatikleştirerek manuel iş yükünü azaltmayı amaçlıyoruz. Bu otomatikleştirme, çalışanlarımızın zaman alıcı veri kopyalama ve yapıştırma işlemlerinden kurtulmalarını sağlayarak, rapor analizine odaklanmalarına imkân tanıyor. Projeyle, **Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na (SDGs)** uygun olarak çalışanların yaşam kalitesini iyileştirmeyi ve ekonomik büyümeyi desteklemeyi hedefliyoruz.

Tam otomasyonla, veri analitiği ve gelişmiş algoritmaların kullanımı ile insan hatasını azaltıp, derinlemesine analizler yapılmasını ve stratejik kararlar alınmasını kolaylaştırıyoruz. Haziran 2023'te başlayan ve Aralık 2023'te tamamlanan proje aracılığıyla, maliyet ve zaman tasarrufu sağlayarak işletmelerin rekabet gücünü artırmayı ve kaynakların verimli kullanılmasını amaçlıyoruz.

Gelen e-fatura otomasyonu

Projeyi SAP Sistemleri'nde özel entegratörlük yöntemiyle, e-faturaların yönetimini iyileştirmek ve satın alma süreciyle entegrasyonunu sağlamak amacıyla hayata geçirdik. Projeyle, otomatik muhasebeleştirme imkânı sunarak onay hiyerarşisi oluşturulmasına olanak tanıyor ve e-faturaların SAP Raporları aracılığıyla hızlı ve kolay bir şekilde takip edilip muhasebeleştirilmesini sağlayarak süreçlerin etkinliğini ve doğruluğunu artırıyoruz. Ocak 2023'te başlayıp Mart 2023'te tamamladığımız inovatif projemiz, SAP ile tam entegrasyon, otomatik fatura verisi transferi, anlık kokpit ekranı görüntüleme, cari bazlı onay hiyerarşisi ve iç onay sürecinin özelleştirilebilir kurgulanması gibi özellikler sunuyor.

Manuel işlemleri azaltarak e-fatura takip ve onay işlemlerini dijitalleştirdiğimiz projeye, belge yönetimi ve onay süreçlerini modernize ediyoruz. Elde ettiğimiz sayısal çıktılar, satın alma ve mali işlerin entegrasyonu ile bütçe takibinin daha etkin yapılmasını, gelen e-fatura süreçlerinin %65'inin otomatik olarak tamamlanmasını ve aylık olarak önemli zaman tasarrufu sağlanmasını içeriyor. Bu otomasyon, **her ay ortalama 14 insan /gün tasarrufu** sağlıyor.





2024 Hedeflenen Projeler

Proje Adı: İşe Başlama / İşten Ayrılma Süreçleri

Projeyle, işe giriş ve çıkış süreçlerinin manuel yönetiminden kaynaklanan verimlilik kayıplarını ve hataları azaltmayı hedefliyoruz.

Verilerin dijital ortama aktarılması, tekrarlanan işlemlerin önlenmesi ve düzenlemelerin otomatikleştirilmesi, bu projeyle ana amaçlarımız arasında yer alıyor. Ayrıca, iş gücü yönetimi süreçlerinin optimize edilmesi ve veri yönetimi hatalarının azaltılması da stratejik hedeflerimiz arasında bulunuyor. Bu sayede işe alım ve işten çıkarma süreçlerinde verimliliğin artmasını ve İK süreçlerinin otomasyonunun geliştirilmesini sağlayacağız.

Proje Adı: S/4HANA Kavram Tasarımı

Divan olarak mevcut **SAP ERP iş süreçlerini** S/4HANA Platformu'na taşımayı amaçladığımız S/4HANA Kavram Tasarımı Projesi, büyük bir dijital dönüşüm projesi olarak öne çıkıyor. Projeyi, mali işlerden depo yönetimine kadar temel işlevleri kapsayacak şekilde iki aşamada gerçekleştireceğiz.

Tasarım aşamasını, uygulamadan ayrı tutarak süreç ve organizasyon üzerindeki etkileri dikkate almayı hedefliyoruz. Projede, mümkün olduğunca standart ve yalın bir tasarımı hedefleyerek Divan için verimliliği ve sağlıklı büyümeyi desteklemeyi amaçlıyoruz.

Proje Adı: Divan Extra

Divan Extra Projesi'yle, **ziyafet merkezlerindeki personelin bordro ve sigorta işlemlerini** hızlandırmayı hedefliyoruz. İlk aşamada, süreci kolaylaştıracak bir uygulama geliştirecek ve ilerleyen fazlarda mobil versiyonu da oluşturacağız.

Projede stratejik olarak, işlemleri dijitalleştirerek hızlandırmayı ve uzun vadede yönetilebilir bir ürün hâline getirmeyi amaçlıyoruz. Bu yenilikçi çözüm, hizmet verimliliğimizi artırarak rekabet avantajı sağlamamızı amaçlıyor ve iş süreçlerindeki dijital dönüşümün önemli bir parçasını oluşturuyor.

Proje Adı: Envanter İyileştirme ve Optimizasyon Projesi

Ana Veri ve Sürekli Envanter Takibi Projesi, S/4HANA dönüşümü öncesinde gerçekleştirilmeyi planladığımız kritik bir projeyi meydana getiriyor. Projede, özellikle malzeme ana verileri olmak üzere **karmaşık yapıları iyileştirerek stok ve maliyet takibini optimize etmeyi** amaçlıyoruz. Temizleme ve entegrasyon adımlarıyla başlayacak olan projemizde, analiz sonuçlarına dayanarak çözümleri uygulamaya alacak ve S/4HANA Projesi ile bütünleşik bir şekilde devam edeceğiz. Bu stratejiyle, mevcut sistemlerin sorunsuz bir şekilde geçişini ve veri yönetimi süreçlerinin kesintisiz devamını hedefliyoruz.

Proje Adı: Divan Veri Ambarı

Divan Veri Ambarı Projesi'yle, mevcut veri analiz süreçlerini genişleterek tüm süreçlerden verilerin toplanması, analiz edilmesi ve raporlanması için kapsamlı bir veri ambarı oluşturmayı amaçlıyoruz. Projemizle, veri tabanlı karar alma süreçlerine katkıda bulunmayı ve analitik yeteneklerimizi artırmayı hedefliyoruz.

İlk fazda belirli bir alan üzerinden başlayarak **DWH altyapısı**nın kurulumunu ve ilk raporlamaları yapacak, ardından diğer projelerin ilerleme durumlarına göre resmî olarak başlayacağız. Bu altyapı, stratejik veri yönetimi ve analiz yeteneklerimizin temelini oluşturacak ve gelecekteki veri odaklı projeler için önemli bir ön koşul sağlayacaktır.

Projemizle, veri tabanlı karar alma süreçlerine katkıda bulunmayı ve analitik yeteneklerimizi artırmayı hedefliyoruz.



2024 Hedeflenen Projeler

Proje Adı: Smart Shift Plan

Vardiya Optimizasyonu Projesi'yle, **restoranlardaki çalışanlarımızın vardiya planlamasını yapay zekâ teknolojisi kullanarak optimize etmeyi** amaçlıyoruz. Bu projeyle, hava durumu, beklenen misafir sayısı gibi çeşitli verileri yapay zekâ algoritmaları ile analiz ederek, ortaya çıkan vardiya planlarını hazırlayacağız. Planları, vardiya planlamacısının onayıyla uygulamaya koyacağız.

Yapay zekâ algoritmaları, hava durumu ve beklenen misafir sayısı gibi değişkenleri değerlendirecek ve bu analizler sonucunda en uygun vardiya dağılımı için bize öneriler sunacak. Önerilen vardiya planlarını, planlamacıya verecek ve onaylandıktan sonra uygulayacağız.

Projeyle, planlamaların kalitesini ölçecek ve sürekli iyileştirmeler sağlayacak bir mekanizmanın kurulmasını da hedefliyoruz.

Bu sistemle vardiya planlamalarının verimliliğini sürekli olarak artıracak ve iş gücü yönetiminin optimizasyonu daha çok sağlayacağız.

Proje Adı: Teknik Envanter Takibi

Teknik Envanter Takibi Projesi'yle, otellerden restoranlara kadar geniş bir alanda teknik envanterlerin etkin yönetimini ve takibini amaçlıyoruz. Proje kapsamında envanter durumlarının gerçek zamanlı izlenmesini, bakım ve onarım işlemlerinin yönetilmesini, planlı ve önleyici bakımların yapılmasını ve ayrıca envanterin maliyet yönetimi ile satın alma süreçlerinin entegrasyonunu hedefliyoruz.

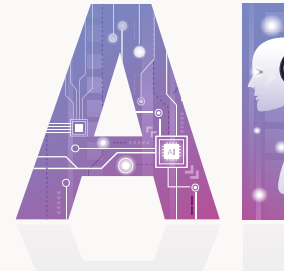
2024 Nisan ayında **KoçDigital** ile iş birliği içinde gerçekleştireceğimiz **"Üretici Yapay Zekâ - Gen AI" Projesi'**ne, sürekli inovasyon ve sürdürülebilirlik vizyonumuzun bir parçası olarak büyük bir önem atfediyoruz. Bu projeyle, iş süreçlerimizin yapay zekâ potansiyelini keşfetmeyi ve maksimize etmeyi hedefliyoruz. İş birliği çerçevesinde, üretim süreçlerimizde yapay zekânın potansiyelini ortaya çıkarmayı ve seçilen süreçleri geliştirmeyi amaçlıyoruz. Çalıştayımızda, iş süreçlerimizi daha verimli, sürdürülebilir ve yenilikçi kılmak için belirlenen süreçler üzerine yoğunlaşacağız. Bu süreçler üzerinde KoçDigital ile çalışmalar yürüteceğiz.

Projemizde, bilgilendirme ve bilinçlendirme faaliyetleri önemli bir yer tutacak. Bültenler, webinarlar ve diğer etkinlikler aracılığıyla projemizin amaçları, süreçleri ve sonuçları hakkında düzenli bilgilendirmeler yapacağız. Bu faaliyetler, projemizin hem iç hem de dış paydaşları tarafından daha iyi anlaşılmasını ve benimsenmesini sağlayacak.

Üretici Yapay Zekâ - Gen AI Projesi

"Üretici Yapay Zekâ - Gen AI" Projesi, firmamızın teknolojiyi kullanarak iş süreçlerimizi nasıl daha verimli ve sürdürülebilir hâle getirebileceğimizin bir göstergesini oluşturuyor. Bu projenin bir parçası olarak tanıtacağımız tırtıl bazlı maskotumuz, yapay zekânın somut yeteneklerini sergileyerek projemize benzersiz bir kişilik ve erişilebilirlik katıyor.

Maskotumuzun hikâyesini videolar, seslendirmeler ve yarışmalar aracılığıyla paylaşacağız. Sözünü ettiğimiz yaratıcı iletişim stratejimiz, projemizin geniş kitleler tarafından ilgi ve daha geniş bir kabul görmesine katkıda bulunacak.





Misafir Deneyimi

Misafir deneyiminde dijital dönüşüm, misafir beklenti ve ihtiyaçlarını daha iyi anlayarak hızlı ve kişiselleştirilmiş hizmet sunmamızı sağlıyor. **Çevrimiçi platformlar, mobil uygulamalar ve sosyal medya**, misafir memnuniyetini artırırken marka sadakatini güçlendiriyor.

Dijital analitik araçlar, misafir davranışlarını anlamamızı ve deneyimi kişiselleştirmemizi sağlıyor, bu da pazar payımızı artırıyor. Aynı zamanda, sürdürülebilirlik ilkelerini misafir deneyimi stratejilerine entegre ederek çevresel ve sosyal sorumluluğumuzu iletiyoruz.

Hibrit Deneyim

Misafir deneyimini odak noktamıza alarak web, mobil ve fiziksel noktalarımızı kapsayan entegre bir deneyim sunmayı hedefliyoruz. Tek bir platform üzerinden entegre edilecek Web-Mobile-On-Site çözümlerimizle kesintisiz ve sorunsuz bir deneyim sağlamayı amaçlıyoruz.

Click&Collect, Delivery & Pay at Door gibi inovatif hizmetlerimizle misafir memnuniyetini maksimize etmeyi planlıyoruz. Her yerde aynı kaliteli hizmeti ve kullanıcı deneyimini taahhüt ediyoruz.





gezegene sorumlu

Üretim faaliyetlerini iklim ve çevre dostu bir yaklaşımla yürütüyor, gezegenimize karşı duyarlı bir tutum sergiliyoruz.

Duyarlı



Divan Brasserie Fuarı



Duyarlı Divan

Hikâyemiz, gezegenimize olan saygıdan başlıyor. Divan Grubu olarak, gezegenimizi gelecek nesillere yaşanabilir bir şekilde aktaracak sorumluluğun bilincindeyiz. 2030 yılına doğru, emisyon azaltma yolculuğumuzda kararlı adımlarla ilerliyoruz ve 2050 yılında karbon nötr bir yapıya ulaşmayı hedefliyoruz. Bu yolculuk, sürdürülebilir bir geleceğe dair taahhüdümüzün somut ifadesini oluşturuyor.

Her damla suyu korumak adına, suyun hikâyesini yeniden yazıyor, tatlı sularımızı **“her bir canlı için bir hazine”** anlayışıyla koruyoruz. Çalışanlarımız ve misafirlerimiz için dengeli bir doğa bilinci sunmayı, çevreci ulaşımın yol haritalarını çizmeyi görev ediniyoruz. Atık yönetimindeyse, kullan-at kültürünü geride bırakıp, geri dönüşüm hikâyelerini yazmayı seçip bu yolda devam ediyoruz.

3R (Azalt, Yeniden Kullan, Geri Dönüştür) prensipleri etrafında şekillenen operasyonlarımız, sürdürülebilirlik performansımızı artırmak için atılan stratejik adımları temsil ediyor. Bu adımlar, Grubumuzun sürdürülebilirlik anlayışını, stratejisini ve eylemlerini belirleyen kurumsal hedeflerimizle örtüşüyor.

Her bir yenilikçi girişimimiz ve uyguladığımız politika, sürdürülebilir bir geleceğe dair kurumsal misyonumuzun altını çiziyor ve bu alandaki öncü konumumuzu pekiştiriyor.





Çevre Yönetimimiz

Çevresel, Sosyal ve Yönetişim (ESG) Metrikleri, iş anlayışımızın temelini oluşturuyor. Üstün değer yaratmaya ve rekabet avantajı elde etmeye odaklanarak hem şirketimizin hem de toplumun sürdürülebilir gelişimine katkı sağlıyoruz.

Çevre ve Sosyal Sorumluluk Kurulumuz, çevresel sürdürülebilirlik için stratejilerimizi geliştiriyor, politikalarımızı gözden geçiriyor ve performansımızı değerlendiriyor. İnsan Kaynaklarına bağlı Çevre ve Sürdürülebilirlik Bölümümüz, çevresel performansımızı izliyor, riskleri belirliyor ve projeler geliştiriyor.

Çevre ve Sürdürülebilirlik Müdürümüz, stratejilerimizi belirliyor ve uygulamalarımızı denetliyor. **ISO 14001 Standardı'na göre** Çevre Yönetim Sistemlerimizi oluşturduk ve denetimlerden geçiriyoruz. Çevresel etkiyi azaltma taahhüdümüzü kamuya açık bir şekilde vurguluyoruz.

Sağlıklı kaynak yönetimi ile tedarik zincirimizi güçlendiriyor, kaynak kullanımını sürdürülebilir kılıyor ve gelecek nesillere kaynak bırakmayı hedefliyoruz. Döngüsel ekonomiye katkı sağlayarak atık ve kaynak kullanımını azaltıyor ve verimliliğimizi artırıyoruz.

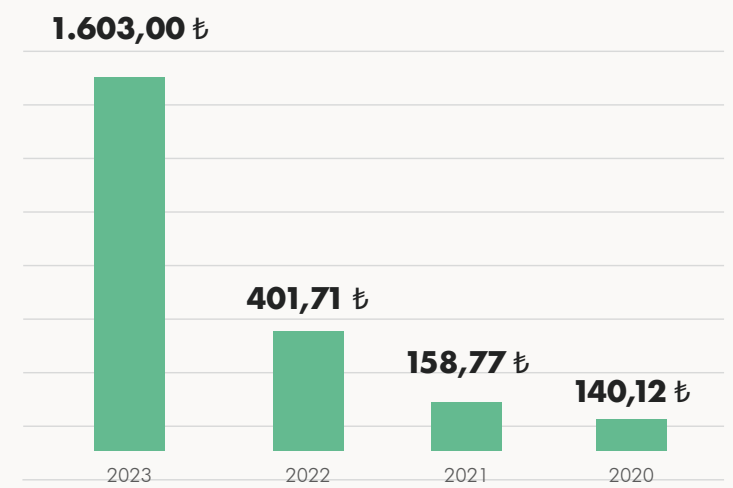
Şirketimiz tarafından belirlenen çevresel risklerimiz ise şöyle:

- Karbon Yönetimi
- Su Yönetimi
- Enerji Yönetimi
- Atık Yönetimi

Çevreyle ilgili sorumluluklarımızı daha da genişleterek bu alandaki giderlerimizi artırdık.

Çevresel etkilerimizi azaltma ve çevre yönetimi pratiklerimizi iyileştirme yönündeki kesintisiz çabalarımızı sürdürüyoruz. Şirket olarak sürdürülebilir çevresel uygulamalara olan bağlılığımızı, mali kararlarımızla pekiştiriyor ve gelecekteki yatırım planlarımıza yön veriyoruz.

Çevre Yatırımlarımız (Bin TL)



Divan Grup olarak, tüm değer zincirinde emisyonların azaltılması ve suyun korunmasını öncelikli odak konusu olarak kabul ediyor, enerji yönetiminin iyileştirilmesini, gıda atıklarının azaltılmasını, tek kullanımlık plastik kullanımının sıfırlanmasını ve gıda güvenliği ve izlenebilirlik konularının iyileştirilmesini hedefliyoruz.



Çevre politikamızı incelemek için tıklayınız.





Çevre Çalışmalarımız

Divan Grubu olarak, 2050 yılına kadar karbon nötr hedefine ulaşmayı planlıyor, 2030 yılına kadar karbon emisyonlarını %20 azaltmayı ve gelecek nesillere daha yaşanabilir bir dünya bırakmayı amaçlıyoruz.

Bu doğrultuda, öncelikle yenilenebilir enerji yatırımlarına yoğunlaştık ve GES kurulumu için raporlama dönemi içinde 10MWe'lik kapasite ile başvuru yaptık.

2024 yılından itibaren otellerimizde misafirlerimize ücretsiz karbon nötr konaklama hizmeti sunacak, ayrıca etkinliklerde karbon nötr seçeneğini sağlayacağız.

Tüm iş süreçlerimizde döngüsel ekonomi ilkelerini benimseyerek ve **Azalt, Yeniden Kullan, Geri Dönüştür (3R) Prensipleri'**ni şirket kültürünün ayrılmaz bir parçası hâline getirerek doğaya olan sorumluluğumuzu yerine getirme amacındayız.

Bu kapsamda, Arçelik ile iş birliği içinde geliştirdiğimiz, kahve atıklarından yapılmış **Telve Duo Kahve Makinası Projesi'**yle atık miktarını %50, karbon emisyonunu ise %10 azaltmayı hedefliyoruz.

2022 yılında belirlediğimiz hedefler doğrultusunda, oda başına su tüketimini %2 azaltarak su kaynaklarının korunmasına yönelik adımlar attık.



*2050 karbon nötr hedefine doğru,
sürdürülebilir ve sorumlu bir gelecek
inşa ediyoruz...*



İklim Eylemi ve Düşük Karbon Ekonomisine Geçiş

Divan olarak, küresel ekonominin karbonsuzlaşmasına ve iklim değişikliği ile mücadelede olan katkımızı ciddiye alıyor ve bu konuda taahhütlerde bulunuyoruz. Doğrudan ve dolaylı çevresel etkilerimizi azaltmak için kararlı adımlar atıyor, sera gazı emisyonlarını mümkün olan en düşük seviyeye indirmeyi hedefliyoruz.

Enerji tüketimini ve karbon emisyonlarını azaltma odaklı çeşitli çalışmalar yürütüyoruz. Enerji verimliliği projelerine öncelik vererek, yenilenebilir enerji kaynaklarına ve düşük karbon salımı sağlayan süreçlere yöneliyoruz.

Atık yönetimi ve geri dönüşüm programlarını kullanarak doğaya olan etkimizi minimize ediyoruz. Atıkları kaynağında ayrıştırarak, geri dönüşüm sürecine katılıyoruz.

Çevresel etkilerimizi azaltma amacıyla sürdürülebilir malzemeler ve çevre dostu ürünler kullanıyoruz. Tedarik zincirimizde çevre dostu ve sürdürülebilirlik ilkelerine uygun tedarikçilerle iş birliği yapıyoruz.

Çalışanlarımızı, tedarikçilerimizi ve misafirlerimizi çevre konularında bilinçlendiriyor, katılımlarını teşvik ediyoruz. Sektördeki diğer paydaşlarla iş birliği yaparak sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşmayı hedefliyoruz.

Koç Topluluğunun 'Geleceğe. Birlikte.' ana stratejisi ve 'Her Paydaşa Saygı' anlayışı çerçevesinde Divan 2030 hedeflerimize ulaşmak için taahhütlerimizi tam olarak yerine getiriyoruz.

Karbon nötr çalışmalarımız aracılığıyla tüm operasyonlarımızda net sıfır karbon emisyonu hedefliyoruz.

İş birliği içinde olduğumuz tedarikçilerimizin karbon salımlarını **%50 azaltmayı ve doğrudan operasyonlarımızda düzenli depolama alanlarına giden atık miktarını sıfıra indirmeyi** amaçlıyoruz. Bu taahhütlerimizi sürdürerek, çevre ve iklim üzerindeki olumsuz etkilerimizi azaltmaya ve küresel ekonominin karbonsuzlaşmasına katkı sağlamaya devam edeceğiz.

İş birliği içinde olduğumuz tedarikçilerimizin karbon salımlarını %50 azaltmayı ve doğrudan operasyonlarımızda düzenli depolama alanlarına giden atık miktarını sıfıra indirmeyi amaçlıyoruz.





Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi

Divan Grubu olarak, Arçelik iş birliğiyle geliştirdiğimiz **Kahve Atıklı Telve Duo** ürününün seri üretimine 2021 Nisan'ında başladık. Bu iş birliği, çevre dostu Kahve Atıklı Telve Duo'nun ortaya çıkmasını sağlayarak gıda atıklarını azaltmayı amaçlamamıza katkıda bulundu.

Hedeflerimiz doğrultusunda kahve atıklarını toplayıp, Telve Duo makinasının alt aksamında biyokompozit malzeme olarak kullanıyoruz. Pilot projemizin sonuçlarına göre, Divan'da kahve atığının kaynağında toplanmasını başarıyla sağladık.

Kısa vadede bu hedefe ulaşırken, uzun vadede aldığımız önlemlerle birlikte kahve atığı kaynaklı atık miktarını %50 azaltmayı ve kahve atıklarının karbon emisyon seviyesinin %10'unu önlemeyi bir yıl içinde planlıyoruz.

2022 yılında projemizi 3 birim ile ilerletirken, 2023 yılında birim sayımızı 8'e çıkardık. 2023 sonuna kadar **8 lokasyonda 500 kg'dan fazla kahve atığını engellemeyi hedefledik.** Yılın sonunda 518 kg kahve atığı topladık. Projemize 2024 yılında da devam edeceğiz.

Atık azaltma programlarımız ve girişimlerimizle otellerimiz, misafirlerimiz, kurumsal misafirlerimiz ve yerel ile küresel organizasyonlarla iş birliği yapıyoruz.

2023 Mali Yılı	Atık Miktarı (Ton)	Atık İşlem Yöntem Türü	Bertaraf / Geri Kazanım Kazancı (TL)
Tehlikesiz Atık	227.059	Geri Kazanım	73.055
Tehlikeli Atık	532.023	Geri Kazanım	843.107

Tek kullanımlık plastikler, kullan-at ürünler ve gıda israfının azaltılması gibi alanlarda çaba göstererek çevresel hedeflerimize ulaşmayı amaçlıyoruz.

Sürdürülebilir atık yönetimimizin bir göstergesi olarak **Sıfır Atık Belgesi**'ni aldık. Bu belge, atık yönetimimizin sürdürülebilirlik ilkelerine uygun olduğunu ve atık azaltma, geri dönüşüm ve kaynak verimliliği konularında etkin bir şekilde çalıştığımızı gösteriyor.

Aynı zamanda, atık yönetimimizin standartlara uygun olduğunu ve çevresel etkileri en aza indirmek için etkin tedbirler aldığımızı doğruluyor. Bu belgeyi almaktan gurur duyuyor ve sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşma yolunda ilerlemeye devam ediyoruz.

Verdiğimiz eğitimler aracılığıyla çalışanlarımızın atık yönetimi konusunda bilinçlenmesini sağladık; atıkların kaynakta doğru bir şekilde ayrıştırılmasını teşvik ederek geri dönüştürülebilir olanların geri dönüşüm teknolojileri aracılığıyla değerlendirilmesine olanak tanıdık.

Teknolojik olarak geri dönüşüme uygun olmayan atıkların ise lisanslı tesislerde değerlendirilmesini sağlayarak, sürdürülebilir bir çevre yönetimi yaklaşımını benimsedik. Raporlama döneminde toplanan 532.023 ton tehlikeli atığın geri kazanımında **843.107 TL verimlilik** sağladık.

Tehlikesiz atıklarımız; mutfak atıkları gibi biyolojik olarak bozunabilir atıklar; cam, kâğıt ve karton, metalik, plastik ambalajlar; metaller, çeşitli plastikler; tekstil ürünleri ve tüketim veya işleme uygun olmayan diğer maddelerden oluşuyor.

Raporlama döneminde tehlikesiz atık miktarımız 227.059 ton oldu. Tehlikesiz atıklarımızın geri kazanımını sağladık ve 73.055 TL verimlilik elde ettik.



Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi

Atık Yönetimi

Proje Adı	Atık azaltımı (ton) 2023	Atık azaltımı (ton) 2022
Geri Kazanılan Atık Miktarı	65	24
Bitkisel Atık Yağ (Biodizel)	40,81	37,12
Proje ile ulaşılan finansal tasarruf (TL)		87.217,94

Tehlikeli Atık Miktarı	2023	2022	2021	2020	Birim
Elektronik atıklar	4,83	5,57	1,78	472	Ton

Tehlikesiz Atık Miktarı	2023	2022	2021	2020	Birim
*Düzenli depolama/katı atık sahasına giden	173,603	128,260	129,510	0	Ton
Geri dönüştürülen	217,274	151,949	126,978	135,708	Ton
Enerji amaçlı geri kazanılan	10,045	38,21	24	3,53	Ton
Diğer		16,558	898	0	Ton

Atık Azaltma Stratejisi

Benimsediğimiz Atık Azaltma Stratejisi'yle, öncelikle atığın oluşumunu engellemeyi ve sonrasında çevresel açıdan sürdürülebilir ve maliyet etkin bir şekilde atığın bertarafını sağlamayı amaçlıyoruz. Sıfır Atık Prensibi'ni doğru yönetebilmek adına, Divan İstanbul Otel ve Divan City Otel'de biriktirilen gıda atıklarını biyogaz tesisine gönderiyoruz. Divan Grubu olarak 2023 yılında, Divan Otellerini uygun atık yönlendirme seçenekleri konusunda yönlendirmek amacıyla atık yönetimi eğilimlerine odaklandık.

Atık Etkilerini Azaltma

Atık miktarını azaltma çabalarımızı desteklemek için yerel araçlar, kaynaklar ve topluluk şirketleri ile iş birliği yapmaya devam ediyoruz. Divan Taşdelen Üretim Tesisimizde 2022 yılında geçtiğimiz kâğıtsız fabrika uygulamasıyla, üretim kaynaklı oluşan gıda atıklarını hayvan yemi operasyonuna verme işlemimize devam ediyoruz.

Tek Kullanımlık Plastiklerin Kademeli Olarak Kaldırılması

2023 yılı başı itibarıyla tüm çalışanlarımızın kullandığı tek kullanımlık plastikleri sonlandırdık. Divan Grubu olarak, odalar bölümündeki operasyonel yönetim, standartlaştırma, sürdürülebilirlik uygulamaları ve çalışan eğitimi konularında sürekli iyileştirmeler yapıyoruz.

Tüm otellerimizde hizmet ve donanım standartlarının eşitlenmesi amacıyla, odalarda kullanılan malzemelerin standardizasyonu gibi çeşitli projeler yürütüyoruz. Sürdürülebilirlik alanında, tek kullanımlık çevre dostu dispenser sistemlerine kademeli geçiş yaparak çevresel etkimizi azaltma yolunda önemli adımlar atıyoruz. Eğitim ve gelişim faaliyetlerimizi ise Divan Akademisi aracılığıyla yürütüyoruz. Bu Akademi, tüm personelimizin operasyonel standartları öğrenmesini ve uygulamasını sağlıyor ve böylece hizmet kalitemizi sürekli olarak yükseltiyoruz. İş Dünyası Plastik Girişiminin bir imzacısı olarak verdiğimiz taahhütlerin hepsini yerine getirmenin gururunu yaşıyoruz.

Divan Grup olarak İş Dünyası Plastik Girişimine vermiş olduğumuz taahhüttün ayrıntıları için bağlantıyı ziyaret edebilirsiniz.

Yiyecek Atığını Ayırıştırma ve Yönetme

Yiyecek atığını, 2022 yılında temellerini attığımız dijital manuel ayırıştırma yöntemi ile ayırıştırıyoruz. 2023 yılında, birim başına düşen yiyecek atığını azaltma hedefini belirlemek ve yiyecek atığını dijital programlar ile yönetmek konusunda çalışmalara devam ediyoruz.



Enerji Verimliliği ve Emisyon Azaltımı

Dönem	2023	2022	2021
Doğrudan GHG emisyonları ve çıkarmaları	4.794	4.689 tCO ₂ e	3.090 tCO ₂ e
Dolaylı GHG Emisyonları: 2. İthal edilen enerjiden dolayı GHG emisyonları	8.012	7.520 tCO ₂ e	4.892 tCO ₂ e
Taşımadan dolayı GHG emisyonları	572	481 tCO ₂ e	629 tCO ₂ e
Organizasyon tarafından kullanılan ürünlerden dolayı GHG emisyonları	1.783	20.152 tCO ₂ e	1.514 tCO ₂ e
Organizasyon tarafından satılan ürünlerden kaynaklanan dolaylı GHG emisyonları	3.525	2.271 tCO ₂ e	3 tCO ₂ e
Diğer kaynaklardan dolayı GHG emisyonları	43	109 tCO ₂ e	36 tCO ₂ e
TOPLAM (Lokasyon bazında)	18.726 tCO₂e	35.223 tCO₂e	10.164 tCO₂e
Kapsam (1-2-3)	Divan Üretim Tesisi, Divan İstanbul Otel, Divan City Otel, Divan Ankara Otel, Divan Çukurhan Otel, Divan Bursa Otel ve Divan Bodrum Otel		Divan Üretim Tesisi ve Divan İstanbul Otel

*2024 yılında tabloda yer alan veriler için doğrulama yapılacaktır.

Divan Grubu olarak 2023 yılının ikinci çeyreğinde başlattığımız Enerji İzleme Projesi kapsamında, lokasyon bazında enerji tüketimini izleyecek ve optimize edeceğiz. Bu proje sayesinde proje kapsamında pastane dolaplarındaki ısı ve nem verilerini de takip ediyoruz. Enerji tüketim verilerini Divan veri tabanına aktararak ciro, kuver, alan, hava durumu gibi farklı 10 kriterle birlikte değerlendirme yapmaya ve bu değerlendirme süreciyle sahada farkındalık oluşturmaya başladık.

Sera Gazı

Divan Grubu olarak, enerji tüketimimizi ve sera gazı salınımımızı minimize ederek iklim değişikliğiyle mücadelede sektörümüzde öncü bir rol üstleniyoruz. Sürdürülebilirlik stratejimizi, Üst Komite liderliğinde ve özel bir çalışma grubumuzun desteğiyle şekillendiriyoruz. Belirlediğimiz hedeflere ulaşmak için somut eylem planları geliştiriyoruz. Enerji verimliliğini artırma projeleri, yenilenebilir enerji kaynaklarına geçiş, atık yönetimi ve geri dönüşüm girişimleri, sera gazı izleme ve raporlama gibi çeşitli alanlardaki uygulamalarımızı sürdürüyoruz. Çevresel ayak izimizi azaltma çabalarımız, tüm çalışanlarımızın ve tedarik zincirimizin katılımıyla güç kazanıyor.

Bu yaklaşımlarla, ekolojik etkimizi azaltmayı ve sürdürülebilir iş pratiklerini her yönüyle benimsemeyi hedefliyoruz. İş süreçlerimizden kaynaklanan karbon salınımını dikkatle ölçerek, çevresel etkimizi anlamak ve bu doğrultuda etkili stratejiler geliştirmek için çaba gösteriyoruz. **Sera Gazı Protokolü**'nün rehberliğinde yürütülen geniş kapsamlı veri toplama ve analiz çalışmalarımız, Kapsam 1, 2 ve 3 emisyon değerlerimizi belirlememizi ve sera gazı salım kategorilerimizi tanımlamamızı sağlıyor. Bu süreç, sera gazı emisyonlarımızı azaltma yolundaki stratejik adımlarımızın bir parçası olarak, çevresel performansımızı geliştirme ve sürdürülebilir bir gelecek yaratma hedefimizi destekliyor.

2023 yılında, doğrudan ve dolaylı sera gazı emisyonlarının toplamı 18.726 tCO₂e olarak kaydedildi. Bu süreçte, doğrudan sera gazı emisyonları bir önceki yıla kıyasla artış gösterirken, dolaylı emisyonlar ise azalış trendinde oldu. 2020 yılı baz alınarak, 2030 yılına kadar emisyonlarımızı %20 oranında azaltmayı ve 2050 yılı itibarıyla tüm değer zincirimizde karbon nötr bir duruma ulaşmayı hedefliyoruz. Bu süreçte, misafirlerimize ve çalışanlarımıza karbon dengeleme düzenlemeleri hakkında bilinç vermek ve alternatif ulaşım modları hakkında veriler sunmak önemli bir rol oynuyor.



Enerji Verimliliği ve Emisyon Azaltımı

Energy Audit Çalışması

Divan Grubu olarak, otellerimizde, yiyecek-içecek ve ziyafet birimlerimizde 2024 yılı içerisinde enerji denetimi mühendislik çalışmaları gerçekleştirmeyi planlıyoruz. Bu denetimleri, uluslararası ASHRAE Level 2 Standartları'na uygun olarak yürüteceğiz. İlk aşamada Divan Otelleri dâhilinde gerçekleştireceğimiz Energy Audit çalışmasını 3 ana aşamada planladık.

Başlangıç aşamamız, otelin tüm sistemlerinin özet şeklinde belgelenmesini ve ilgili verilerin toplanmasını içeriyor. Ayrıca, sonraki denetim aşamalarını desteklemek için anket sorularının oluşturulmasını ve otellerin teknik departman sorumlularından bu bilgileri edinmesi amaçlıyoruz. Bu çalışma, enerji tüketimini ve sistemlerini incelemek için bir yol haritası oluştururken, aynı zamanda potansiyel enerji tasarruf projelerimizin belirlenmesine olanak sağlıyor.

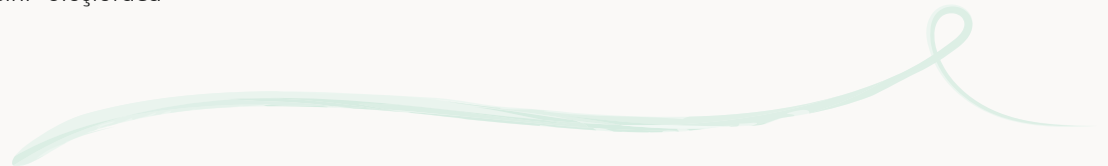
- Otel teknik departmanı ile sistemler ve işleyiş hakkında görüşmeler yaparak olası verimlilik problemlerini belirleyeceğiz.
- Aylık regresyon analiziyle enerji kullanımını değerlendirerek enerji kullanım diyagramları oluşturacağız.
- Teknik ekibimiz sistemleri yerinde inceleyecek ve ardından tesis yöneticisinden bilgi alacağız.
- Belirlenen projelerin tahmini enerji tasarruf ve geri dönüş analizlerini yapacağız.
- Geçmiş beş yılın enerji tüketim verileri inceleyerek benzer yapılarla karşılaştırmalar yapacağız.
- Oteldeki sistemlerin ayrıntılı analizi için as-built çizimlerini ve ekipman listelerini inceleyeceğiz.
- Enerji verimliliğini artırmak için düşük ve yüksek maliyetli potansiyel projelerin özet listesini oluşturacağız.

Ölçüm aşamasında, mevcut enerji tüketim trendini belirlemeyi amaçlıyoruz. Bu aşama, büyük enerji tüketen alanları belirlemek için alt alanları test etmeyi içerecek ve aşağıdaki ayrıntılı çalışmaları yapacağız:

- MEP tasarımını ayrıntılı bir şekilde inceleyecek ve kurulu koşulları, bakım ve işletme uygulamalarını ve yöntemlerini araştıracağız.
- Bina enerji tüketiminin gerçek enerji tüketimlerine dayanarak tahmini enerji tüketimini kullanımına göre ayrıştıracağız.
- Daha ayrıntılı bir mühendislik analizi için veri kaydedici cihazlar kullanarak sıcaklık, nem vb. temel parametrelerin ölçümünü yapacağız.
- Enerji hesaplarını, endüstri tarafından tanımlanmış metodolojiler kullanarak yapacağız. Örneğin eşdeğer tam yük saatleri (EFLH) veya bina yöntemi gibi.

Hesaplamalar sonucunda elde ettiğimiz enerji tasarruf yöntemleri ve önerilerini, OPEX ve CAPEX maliyetleri dâhil olmak üzere, yazılı bir rapor halinde sunacağız.

Seçilen bina enerji iyileştirme yönetim prensiplerini finansal olarak değerlendirecek ve tahmini sermaye maliyeti, tahmini yıllık tasarruf, geri dönüş süresi, yatırım getirisi (ROI), net bugünkü değer (NPV) ve iç oran getirisi (IRR) gibi unsurları ayrı ayrı raporlayacağız.





Su Yönetimi

Divan Grubu olarak, çevresel etkiyi en aza indirme hedefimizle uyumlu olarak sorumlu su yönetimi anlayışını benimsiyor ve faaliyetlerimizi bu prensiplere sadık kalarak sürdürüyoruz. Su kaynakları, sürdürülebilirliğin sosyal, yönetsimsel ve çevresel bileşenleri arasında kritik bir kesişim noktasında yer alıyor ve 17. Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ile etkileşim içinde bulunuyor. Bu nedenle, su kaynaklarının korunması için daha etkili politika araçları, stratejiler ve teşvik sistemleri geliştirmeyi hedefliyoruz.

Dünya genelinde sınırlı olan ve yalnızca %2.5'i insanların kullanımına uygun olan tatlı su kaynaklarının korunması, devamlılık için kritik bir etkeni meydana getiriyor.

Su stratejimiz, her bir otelin özelliklerine, büyüklüğüne ve konumuna özgü özelleştirilmiş programlar ve girişimler uygulamayı içeriyor. Divan Otelleri ve Fabrikaları, tasarım aşamasından geliştirilmesine ve işletilmesine kadar olan süreç boyunca suyla ilgili riskleri yönetmeyi amaçlıyor.

*Su kaynaklarını
koruyarak geleceği
şekillendiriyoruz.*

2022 yılında başlattığımız portföyümüzün su ayak izini etkili bir şekilde yönetmek amacıyla tüm yönetilen oteller için 2025 yılına kadar otel başına su azaltma hedeflerini belirlemeye devam ediyoruz.

2023 yılında bir önceki yıl hedef olarak belirlediğimiz **Dünya Kaynakları Enstitüsünün (World Resources Institute - WRI) Aqueduct Su Risk Atlası'nı** kullanarak su risk değerlendirmemizi tamamladık.

Çevresel Sürdürülebilirlik Stratejimizin önemli bir bileşeni olarak su koruma çabalarına büyük önem veriyoruz. Tüm değer zincirimiz boyunca su tüketimini en aza indirmeyi ve tatlı su kaynaklarının korunmasına aktif olarak destek olmayı hedefliyoruz. Bu bağlamda, ziyaretçilerimizi yerel içme suyu kalitesi hakkında bilgilendiriyoruz. Ayrıca şişelenmiş su yerine musluk suyunun kullanımını teşvik etmek amacıyla 2024 yılı içerisinde çalışmalarımızı tamamlayacağız.

2030 Su Azaltma Hedefi

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 gibi su tasarruflu teknolojiler kullanarak su tüketimini azaltıyoruz. Aynı zamanda, personellerimize verdiğimiz eğitimlerle suyun etkin kullanımını teşvik ediyor ve bu konuda farkındalık oluşturuyoruz.

2030 Sürdürülebilirlik Hedefimizin bir parçası olarak, 2030 yılına kadar oda başına su yoğunluğunu, 2022 yılını baz alarak %2 oranında azaltmayı hedefliyoruz. 2022 yılında kaydettiğimiz 93 bin m³/lük su tüketimini referans alarak, gelecek dönemlerde daha etkin su yönetimi stratejileri geliştirmeye ve su tasarrufunu artırmaya yönelik çalışmalarımıza devam edeceğiz. 2022 yılında belirlediğimiz Sürdürülebilirlik Hedefleri kapsamında, 2030 yılı için uzun vadeli su tüketimini azaltma hedeflerimizi netleştirdik. Bu hedeflere ulaşmak için su verimliliğini artırma, izleme sistemlerini geliştirme, suyun geri kazanımı ve yağmur suyu hasadı gibi çeşitli önlemler alıyoruz.

Misafirlerimize yerel içme suyu kalitesi hakkında ayrıntılı bilgi sağlamayı ve bu bilinçlendirme süreciyle şişelenmiş su kullanımını azaltarak, çeşme suyunun alternatif olarak kullanılmasını teşvik etmeyi hedefliyoruz. Yaklaşımımızla, plastik atık miktarını azaltacak ve sürdürülebilir su kaynaklarının kullanımını destekleyeceğiz.

2023 yılında **CDP Raporlaması** üzerinde çalışmaya başladık ve ilk raporumuzu 2024 yılında yayınlayacağız.



Biyçeşitlilik

Tesislerimizin bulunduğu ekosistemleri koruyarak, yeniden canlandırarak ve geliştirerek, iş yaptığımız toplulukların sürdürülebilirliğini ve direncini artırdığımıza inanıyoruz.

2024 hedeflerimiz arasında biyçeşitlilik konularında uzmanlaşmış bir ekip kurmak var. Bu ekip, yerel ve uluslararası düzeyde geçerli olan standartları göz önünde bulundurup, biyçeşitlilik konularında en iyi uygulamaları araştırarak 2025'te bir biyçeşitlilik rehberi geliştirecek.

2025'e kadar kabuklu veya sıvı yumurta ürünlerinin tamamını kafes dışı kaynaklardan temin etmeyi hedefledik. Raporlama döneminde bu taahhüdü yerine getirerek **Türk-Alman Üniversitesinden ödül** aldık.

Doğal yaşam alanlarını koruma ve biyçeşitliliği destekleme amacıyla faaliyet gösterdiğimiz bölgelerde çevresel etkilerimizi en aza indirmek için önlemler alıyoruz. Tedarik zincirimizde biyçeşitlilik korumasına önem veren, sürdürülebilirlik ilkelerine uyan ve çevresel etkileri en aza indiren tedarikçilerle iş birliği yapıyoruz.

Çalışanlarımızı, tedarikçilerimizi ve misafirlerimizi biyçeşitlilik konusunda bilinçlendirmek ve çevresel sürdürülebilirliği sağlamaya yönelik farkındalık yaratmak için eğitim ve bilgilendirme faaliyetleri düzenliyoruz. Doğal yaşamı koruyarak ve biyçeşitliliği destekleyerek çevresel sürdürülebilirliği sağlamak için üzerimize düşen sorumlulukları yerine getirmeye devam ediyoruz.

Operasyonlarımız, yüksek biyçeşitlilik alanlarına ve IUCN (Kritik Tehlike Altındaki Türler) Kırmızı Liste'ye dâhil olan yaşam alanlarına olumsuz etkide bulunmuyor.





insana saygılı

Eşitlik, kapsayıcılık ve her bireyin sağlığına önem veren iş ortamları yaratmayı amaçlıyoruz.

Saygılı

Galataport





Saygılı Divan

Divan Grubu olarak hikâyemiz, mutlu ve huzurlu bir aile tablosu gibidir. Her çalışmamızın farklı bir ışıltısı vardır. İster ofiste klavyenin tuşları arasında ister mutfakta tencerenin buharında, ister açık havada güneşin altında olsun her birimiz için bir fırsat bulunuyor. Koridorlarda yürüyen kadın yöneticiler, engelli arkadaşlarımızın işe ilk adım atışları gibi çeşitlilik, her yerde kendini gösteriyor. Güvenlik ve sağlığa sadece bir sorumluluk olarak bakmıyor, aynı zamanda bir iş yapış biçimi olarak görüp içselleştiriyoruz.

Divan olarak, dijital dönüşümümüzü başarıyla sürdüren, sürekli öğrenen ve gelişen bir yapıdayız. Bu yolculukta, her bir çalışmamız en iyi ve teknolojiyle iç içe olabilecekleri birer uzman olarak yetiştiriliyor.

Eğitimin neşeli ve renkli dünyasına açılan kapı Divan Akademi, her çalışmamızın gelişimini destekleyen bir platform işlevi görüyor. Burada herkes, öğrenmeye ve öğrendiklerini paylaşmaya teşvik ediliyor. Geri bildirimler, bu yolculukta önemli bir yer tutuyor ve sürekli iyileşme için fırsatlar sunuyor. Birlikte her bir başarıyı takdir ediyor ve bu başarıları hep birlikte kutluyoruz.

*Divan sadece bir isten
daha fazlası:
bir yaşam biçimi,
bir tutku...*





İş Gücü Dağılımı ve Genel Görünüm

Divan olarak, çalışanlarımızın kişisel ve profesyonel gelişimlerine sürekli olarak yatırım yapıyoruz. Çeşitli eğitimler ve öğrenme platformları aracılığıyla Çalışan Destek Programı'na katılımı teşvik ediyor, iş ve yaşam dengesini destekleyen geniş öğrenme fırsatları sunuyoruz.

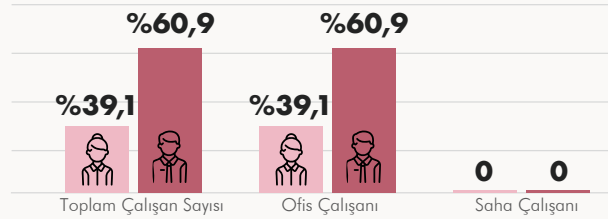
Çalışan bağlılığını artırmak amacıyla ihtiyaçlara yönelik önlemler alıyoruz. Ayrıca, iş sağlığı ve güvenliği konusuna yoğun bir şekilde odaklanarak sıfır kaza hedefine ulaşmak için saha ziyaretleri düzenliyor ve eğitim içeriklerimizi sürekli güncelliyoruz.

İş Gücü Dağılımı

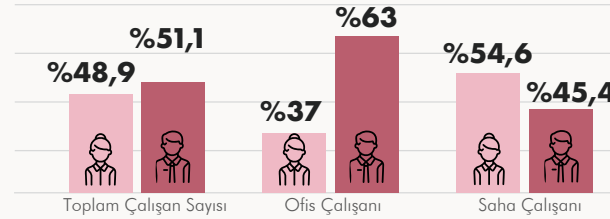
Raporlama döneminde toplam çalışan sayısı bir önceki yıla göre %9 arttı. Saha çalışanları arasındaki kadın çalışan sayısında %47'lik bir artış oldu.

Toplam çalışanlar	2023			2022		
	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam
Ofis çalışanı	164	347	511	252	1.057	562
Saha çalışanı	528	1.124	1.652	360	310	1.417
Toplam çalışan sayısı	692	1.471	2.163	619	1.360	1.979

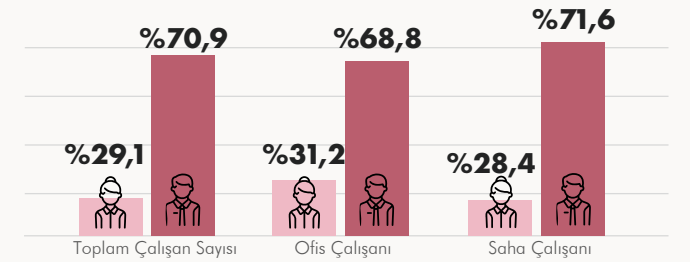
2023 Merkez Çalışan Dağılımı (%)



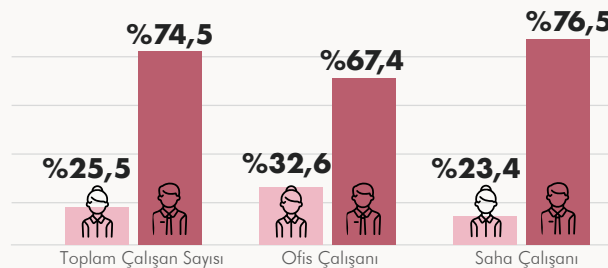
2023 Üretim Tesisi Çalışan Dağılımı (%)



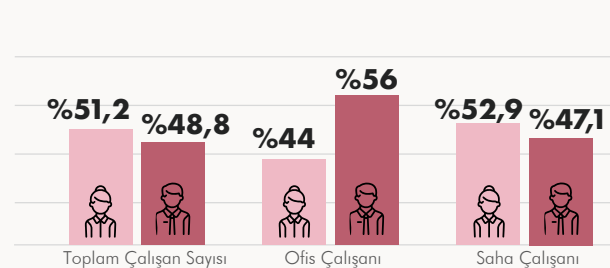
2023 Otel Çalışan Dağılımı (%)



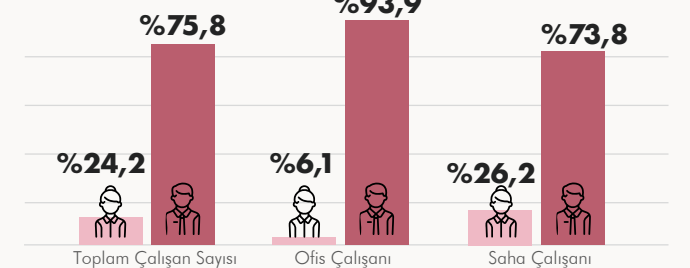
2023 Ziyafet Birimi Çalışan Dağılımı (%)



2023 Pastaneler Çalışan Dağılımı (%)



2023 Restoran ve Stadyumlar Çalışan Dağılımı (%)





İnsan Kaynaklarında 2023 Yılında Öne Çıkan Gelişmeler

2023 yılı, Divan için dönüşüm ve yenilik açısından önemli bir yıl oldu.

FutureFit Projesi

Divan olarak geleceğimizi şekillendiren FutureFit ile iş yapış biçimimizi modernize ettik. Yeniden tasarladığımız yol haritamız sayesinde, organizasyon yapımızı ve gelecekte ihtiyaç duyacağımız yetkinlikleri tanımladık. Dijital dönüşümün öncülüğünde, her birimde verimliliği artırıcı projeleri hayata geçirdik. Ayrıca, çalışanlarımızın hızla değişen sektörel gereksinimlere uyum sağlayabilmesi için onların gelişimlerine katkı sunacak eğitim programları düzenledik.

İK Süreçlerinin Dijitalleşmesi

İK süreçlerimizi, tüm çalışanlarımızın kolayca erişebileceği **Divan İK Plus Dijital Platformu**'na taşıdık. Bu platform aracılığıyla çalışanlarımız kişisel bilgiler, bordrolar, çalışma saatleri, vardiyalar ve yıllık izinler gibi birçok veriye kolaylıkla ulaşabiliyor, değişiklik taleplerini gerçekleştirebiliyorlar. Çalışanlarımız söz konusu bilgilere herhangi bir mobil cihaz üzerinden erişebiliyorlar.

Divan Akademi

Sürekli öğrenmeyi ve gelişimi destekleyen Akademimiz, çalışanlarımızın profesyonel becerilerini genişletmelerine olanak tanıyor.





İnsan Kaynaklarında 2023 Yılında Öne Çıkan Gelişmeler

Çalışan Memnuniyeti ve Bağlılığı

Divan olarak çalışan bağlılığını artırmayı ve güvenini derinleştirmeyi önceliklendiriyoruz. Farklı çalışan kategorileri için özelleştirilmiş hedefler belirleyerek, her bireyin potansiyelini maksimize ediyoruz.

OKR Metodolojisiyle iş birliği içinde, çalışan deneyimini iyileştirmek ve organizasyon genelinde sinerji oluşturmak için adımlar atıyoruz. Çalışanlarımızın sürekli gelişimini ve kariyer yolculuklarını destekleyerek iş sonuçlarını olumlu yönde etkiliyoruz.

2023 yılı, çalışan memnuniyeti ve bağlılığı açısından şirketimiz için önemli kazanımlar sağladı. **1.564 çalışanımızın katıldığı memnuniyet anketinden %70 skor ve önceki yıla göre %80'e yükselen çalışan bağlılığı** oranı elde etmemiz, **"insana değer"** prensibimizin altını çiziyor. Çalışanların %90'ı bu süreçlere aktif katılım gösterdi ve şirket politikalarımıza olan güvenlerini ifade etti.

Happy Place to Work değerlendirmesinden alınan 79 puan, çalışma ortamımızın kalitesini gösteriyor. Bu başarılar doğrultusunda, çalışan memnuniyeti ve bağlılığını artırmaya yönelik stratejilerimizi ve çalışanların gelişimine yönelik yatırımlarımızı sürdüreceğiz.

Çalışan Performansını ve Kariyer Gelişimini Değerlendirme

Performans ve kariyer gelişimi değerlendirmelerine, çalışanlarımızın profesyonel gelişiminde kritik bir role sahip bir etken olarak bakıyoruz. 2023 yılı içerisinde gerçekleştirdiğimiz bu değerlendirmeleri, ofis ortamındaki 125 kadın ve 210 erkek olmak üzere toplam 335 çalışanımıza, saha çalışmalarımızda ise 567 kadın ve 1.261 erkek olmak üzere toplam 1.828 çalışanımıza uyguladık. Bu süreç, çalışanlarımızın yetkinliklerini, performanslarını ve kariyer yollarını belirginleştiriyor, aynı zamanda şirketimizin genel hedefleri doğrultusunda onları destekliyor ve geliştirmekte bize yardımcı oluyor.

Çalışan Devir Oranları ve İşten Ayrılma İstatistikleri

Düzenli olarak çalışan yapısı ve insan kaynakları stratejilerini gözden geçirerek iyileştirmeyi amaçlıyoruz. Son raporlama döneminde, bir önceki yıla göre çalışan ayrılma sayısında %6,22'lik bir azalma gözlemledik. 2023'te kendi isteğiyle işten ayrılanların oranı %21'e düştü, bu da şirketimize bağlılığın ve çalışma koşullarının iyileştiğinin işaretini veriyor. Yönetim Kurulumuz, çalışan memnuniyetini artırmak için belirlenen stratejileri sürdürüyor ve çalışanların kariyer ve profesyonel gelişimlerini desteklemek için eğitim programlarını güçlendiriyoruz.

Çalışan Devri	2023			2022			2021		
	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam
İşten ayrılan toplam çalışan sayısı	336	765	1.101	376	798	1.174	204	301	505
İşten ayrılan 30 yaş altı çalışan sayısı	176	332	508	177	475	652	93	158	251
İşten ayrılan 30-50 yaş arası çalışan sayısı (30 ve 50 yaş dâhil olmak üzere)	146	377	523	190	279	469	95	127	222
İşten ayrılan 50 yaş üstü çalışan sayısı	14	56	70	9	44	53	16	16	32
Kendi isteğiyle işten ayrılan çalışanların oranı	%20	%22	%21	%27	%41	%37	%19	%15	%16
İç adaylarla doldurulan pozisyonların sayısı			221						
Tüm açık pozisyonların sayısı			1.092						



Ücret ve Yan Haklar

İnsan Kaynakları ve Ücret Politikası

Divan olarak, tüm çalışanlarımıza yönelik ücret politikamızı eşitlik ve adalet prensiplerine dayandırıyoruz. Unvan ya da kademe farkı gözetmeksizin her çalışanımıza adil bir ücret yapısı sunuyoruz. Çalışanlara yıllık 4 maaş tutarında brüt ikramiye sağlıyor ve bu miktarı aylık maaşlarla orantılı olarak hesaplıyoruz. Maaş skalası ve ücret politikalarımızın adil ve rekabetçi olduğunu gösteren önemli bir göstergesi, en yüksek maaş alan birey ile diğer tüm çalışanlar arasındaki ücret ilişkisi oluşturuyor.

Ücret oranı, en yüksek maaş alan bireyin yıllık toplam ücretinin, tüm çalışanların medyan ücretlerinin 14,92 katı olduğunu gösteriyor. Ücret artış oranı ise en yüksek maaş alan bireyin yıllık toplam ücretindeki artışın, diğer tüm çalışanların medyan ücret artış oranının 0,89 katı olduğunu belirtiyor.

Şirketimiz, tüm çalışanlar için adil ücret politikaları uygulama taahhüdüyle hareket ediyor ve tüm çalışanların hak ettiği değeri almasını sağlamak için çaba gösteriyor.

İhbar Süreleri ve Uygulama

Şirketimizde çalışanların ihbar süreleri, Türk İş Kanunu'na tam uyumlu olarak yönetiliyor. 4857 sayılı İş Kanunu'nda belirtilen süreler, titizlikle takip ediliyor ve bu süreçler tüm çalışma arkadaşlarımız için adaletli ve şeffaf bir şekilde uygulanıyor.

Fesih İşlemleri ve İşten Ayrılma

İşten ayrılma ve fesih işlemlerinde, 4857 sayılı İş Kanunu'ndaki hükümler dışında ek bir ödeme politikamız bulunmuyor. İşten ayrılan çalışanları yeniden işe almayı genel olarak tercih etmiyoruz. Bu durum, işe alım standartlarına ve sürekliliğe verdiğimiz önemi gösteriyor.

Tüm çalışanlar için adil ve rekabetçi ücret politikaları...





Çalışan Çeşitliliği ve Kapsayıcılık

İşe Alım ve İstihdam Çeşitliliği

Şirketimizdeki yeni işe alımlar, her yıl güçlenen İstihdam Stratejisi'nin bir parçası olarak sürekli geliyor. 2022'de 651 kişi ekibimize katılırken, 2023'te bu sayı %67,7 artarak 1.092'ye yükseldi.

Genç yeteneklerin oranı, 30 yaş altı kategorisinde 2022'de 271 iken, 2023'te 610'a çıkarak genç ve dinamik bir iş gücü oluşturma hedefimizi vurguluyor.

Aynı zamanda, 30 ile 50 yaş arasındaki profesyonellerin sayısı 2022'de 342 iken, 2023'te 443'e yükseldi, tecrübeli ve uzman kadromuzu genişlettik.

50 yaş üstü kategoride ise, 2022'de 38 olan işe alım sayısını 2023'te 39'a çıkararak deneyimli çalışanların da ekibimizdeki yerini koruduğunu ve artırdığını gösterdik.

Yıl içinde yeni işe alınan çalışan sayısı	2022			2023		
	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam
30 yaş altı	99	172	271	209	401	610
30-50 yaş arası (30 ve 50 yaş dâhil olmak üzere)	106	236	342	146	297	443
50 yaş üstü	6	32	38	11	28	39
Toplam	211	440	651	366	726	1.092

Cinsiyet ve Yaşa Göre Yöneticilerin Dağılımı	2022			2023		
	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam
30-50 yaş (30 ve 50 yaş dâhil)	37	71	108	33	63	96
50 yaş üstü	4	0	4	5	16	21
Yönetim Kurulu Yapısı	2	5	7	2	5	7
Toplam	41	71	112	38	79	117

Engelli ve Yabancı Uyruklu Çalışan Sayıları

Raporlama döneminde engelli bireylerin iş gücümüzdeki varlığını ve katkısını artırma hedeflerimiz doğrultusunda başarıyla ilerledik. 2023 yılında, 8 kadın ve 34 erkek olmak üzere toplam 42 engelli çalışanı ekibimize dâhil ettik.

Toplam çalışan sayımızın %3'ünü oluşturacak **65 engelli bireyi** istihdam etme hedefimize doğru emin adımlarla ilerliyoruz. Ayrıca, dünya çapında bir vizyon benimseyerek, **farklı kültürlerden gelen 14 kadın ve 4 erkek** olmak üzere toplam 18 yabancı uyruklu çalışanı bünyemize kattık. Bu adımı, çeşitliliği ve kapsayıcılığı destekleme yolunda önemli bir gelişme olarak değerlendiriyoruz.

Çeşitliliğimiz, bize sadece farklı bakış açıları ve beceriler kazandırmakla kalmıyor, aynı zamanda toplumumuzun çeşitliliğini iş yerimizde yansıtarak sosyal sorumluluğumuzun bir parçası hâline geliyor.

Yönetici Kadrolarındaki Cinsiyet ve Yaş Dağılımı

Şirketimizdeki yönetici kadrolarının cinsiyet ve yaş dağılımı, 2022 ile 2023 yılları arasında değişim gösterdi. 2022'de 41 kadın ve 71 erkek yönetici bulunurken, 2023'te bu sayılar sırasıyla 38 kadın ve 79 erkek olarak kaydedildi. 30 ile 50 yaş aralığında genç liderlerin sayısında azalma görülürken, 50 yaş üstü kategorisinde deneyimli liderlerin sayısında artış yaşandı.

Yönetim Kurulumuzun yapısında ise istikrar korundu ve her iki yılda da 2 kadın ve 5 erkekten oluşan 7 kişilik bir ekip stratejik kararlar aldı.



Çalışan Refahı ve Destek Politikaları

Sosyal Faydalar ve Çalışan Destek Programları

Sosyal Yardımlar ve Diğer Yan Faydalar

Divan olarak, çalışanlarımızın refahını ve motivasyonunu artırmak için çeşitli sosyal yardımlar ve yan faydalar sunuyoruz. Bu faydaları, çalışanlarımızın hem mevcut sosyal ve ekonomik ihtiyaçlarını karşılamak hem de gelecekteki finansal güvenliklerini sağlamak amacıyla tasarladık.

Konut Finansmanı

Çalışanlarımıza uygun koşullarda konut finansmanı seçenekleri sunuyoruz.

- Tatil Yardımı
- Eğitim Desteği
- Çocuk Yardımları

Emeklilik Planları ve Koç Vakfı Üyeliği

Tüm çalışanlarımız, Koç Ailesi'nin bir parçası olarak Koç Vakfı üyeliğine sahip sayılıyorlar. Şirket olarak, çalışanlarımızın vakfa yaptıkları mali katkılara destek veriyor ve bu sayede onların emeklilik planlarına somut bir katkıda bulunuyoruz. Söz konusu uygulamamız, çalışanlarımızın uzun vadeli finansal güvenliğine ve refahına verdiğimiz değerin altını çiziyor.

- Emekli Aylığı ve Maluliyet Tazminatı
- Ölüm Tazminatı
- Özel Sağlık Sigortası
- Toplu Ödeme Finansman Yardımı





Organizasyonel Gelişim ve Stratejik İnisiyatifler

2022'de 4 kadın ve 1 erkek çalışandan oluşan **İnovasyon ve Dijitalleşme Departmanımız**, raporlama döneminde 6 kişiye ulaştı. Bu istatistik, inovasyon ve dijital dönüşüm süreçlerine olan bağlılığımızı gösterirken, yetkin ve çeşitli bir ekip yapısının rekabet avantajını koruduğunu vurguluyor. Kadın ve erkek çalışanlar arasında dengeli bir büyüme sağlayan ve her iki cinsiyetten uzmanların yetişmesine olanak tanıyan politikalar geliştiriyoruz.

Toplam Çalışanlar	2023			2022		
	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam
Ür-Ge, İnovasyon ve Dijitalleşme departmanlarında çalışan sayısı	4	2	6	4	1	5

Divan'ın Stratejik Dönüşüm Süreçleri ve Geleceğe Hazırlık Faaliyetleri

Geleceğe Uyum Sürecinde Divan'ın Dönüşüm Yolculuğu

2021 yılında başlatılan Divan Future Fit Projesi'yle, pandemi sonrası yeni dünya düzenine ve değişen iş dinamiklerine uyum sağlamak için girişimlere odaklanıyoruz.

Tüm çalışanlarımızın enerjisi ve Koç Topluluğu İnsan Kaynakları'nın katkılarıyla hız kazanan bu çalışmalar, Divan'ın geleceğini şekillendirme ve şirketi geleceğe hazırlama hedefiyle ilerliyor.

Divan'da Verimlilik ve İnovasyonun Geleceğe Taşınması

Divan Future Fit Projesi'nin şirketimiz içindeki etkileri oldukça önem ve çeşitlilik taşıyor. İlk olarak, ofis çalışanlarının rolleri üzerinde yaptığımız analizler, onların %10'luk bir kısmında önemli girişimlerin belirlenmesi ve bu değişimlerin etkin bir şekilde uygulanmasıyla verimlilik açısından önemli kazanımlar sağladı. Toplamda 104 dijital ve süreçsel girişimi tanımladık ve bunları hayata geçirmemizle, operasyonel verimliliğimizi artırmayı ve süreçlerimizi iyileştirmeyi hedefledik.

Özellikle ikinci faz çalışmaları sırasında, iş süreçlerindeki zaman kaybını azaltmaya yönelik **72 adet yenilikçi dijital ve süreçsel girişimi** hayata geçirdik. Bu girişimleri geliştirmemiz, şirketimizin çalışma süreçlerindeki verimliliğini önemli ölçüde artırırken çalışanlarımıza daha dinamik bir çalışma ortamı sundu.

Ayrıca, Future Fit Projesi çerçevesinde büyüme stratejimizi destekleyecek şekilde yeniden yapılandığımız pazarlama yapısı, şirketimizin ilerleme sürecine ivme kazandırdı. Yiyecek-içecek-perakende sektörlerinde faaliyet gösteren restoranlar için geliştirdiğimiz özel girişimler, hizmet ve kalite anlayışını daha da öne çıkardı. Restoranlarımızın dijital platformlar üzerinden anlık olarak takip edilebilmesi için yeni bir uygulama geliştirdik ve işletmelerimizin her aşamasını daha ayrıntılı bir şekilde izlenebilir hâle getirdik.

Son olarak, yapay zekâ destekli akıllı vardiya sistemleri gibi yenilikçi yaklaşımlar sayesinde çalışan yönetimini daha etkin bir şekilde gerçekleştiriyoruz. Bu gelişmeler, Divan'ın Future Fit Projesi'yle iş süreçlerindeki verimliliğimizi artırarak geleceğe daha hazır hâle gelmemizi sağladı.



Divan'ın Stratejik Dönüşüm Süreçleri ve Geleceğe Hazırlık Faaliyetleri

Çalışan Yeteneklerini Geliştirme: 'Hackyour Job' Etkinliği

'Hackyour Job' etkinliğiyle, saha çalışanlarımızın analitik becerilerini ve operasyonel verimliliklerini artırmayı hedefledik. Bu etkinlik sırasında çalışanlarımızı ve işlerini daha verimli hâle getirecek iyileştirmeleri, IT desteği olmadan kendi başlarına yapabilecekleri şekilde yönlendirdik.

Sonuç olarak, çalışma arkadaşlarımızın gelişimine doğrudan katkı sağladık ve genel iş performansımızın yükseltilmesine olanak tanıdık.

Divan Grubunda Organizasyonel Dönüşümün İş Sonuçlarına Etkisi

2023 yılında, ana iş gruplarımızı Oteller & Ziyafet Birimleri ve Yiyecek & İçecek & Perakende birimleri olarak yeniden yapılandırmamız oldukça önemli bir adım oldu. Bu yapısal değişiklikler, gelecekte devreye alınacak **Agile Organizasyonu** için önemli bir temel oluşturuyor ve stratejik hedeflerimize ulaşmak için katkı sağlıyor.

Özellikle otellerimizdeki **Cluster Modeli**'ne geçişimiz ve bu modelin olumlu sonuçlarını İstanbul'daki otellerimiz için benimsememiz, iş yapısının daha etkin ve verimli hâle getirilmesine yönelik önemli bir adımı oluşturuyor.

Pazarlama organizasyonunun işlevselliğini artırmamız ve saha ile iş birimlerine daha fazla destek sağlamamız, misafir odaklı yaklaşımımızı güçlendirirken, satın alma organizasyonunuzda kategori bazlı yapılanmaya geçmemiz de kaynak yönetimi ve iş birliği açısından önemli bir gelişmeyi yansıtıyor.

Gelecek Vizyonumuzda Yeni Rollere Bakış

Future Fit Projesi kapsamında Divan olarak operasyonel etkinliğimizi ve verimliliğimizi daha da artıracak, geleceğimiz ve mevcut durumumuz arasında bir köprü oluşturacak **10 yeni rol** belirledik. Bu rolleri, dinamik yapımızı ve gelecekteki konumlanma stratejimizi göz önünde bulundurarak tasarladık.

Yeni belirlediğimiz roller arasında SAP Analisti, Grup Acentaları Kümelenme Satışları (Divan İstanbul-City), Satış Analitiği, Kurumsal Kümelenme Satışları (Divan İstanbul-City), İK Dijital Dönüşüm Yöneticisi, Satın Alma-Kategori Uzmanı, Banket Satış ve Sosyal Etkinlikler (CV), Performans Pazarlama, Grafik Tasarımcı/UX/UI ve Dijital Pazarlama & İçerik Yönetimi gibi pozisyonlar bulunuyor.





İş Sağlığı ve Güvenliği

Divan Grubu olarak, sürdürülebilir kalkınma ve kurumsal sorumluluğun iş dünyasındaki merkezî önemini tam anlamıyla benimsemiş durumdayız. İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) uygulamalarımızı, çalışanlarımızın refahını ve iş yerlerimizdeki güvenlik standartlarını iyileştirme amacıyla hayati bir strateji olarak görüyoruz.

Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) verilerine göre, yıllık 2.3 milyon insanın işle ilgili sağlık sorunları nedeniyle hayatını kaybetmesi, İSG'nin bir yasal zorunluluk ötesinde, derinlemesine bir etik sorumluluk olduğunu vurguluyor. Pandemi sonrası dönemde, sağlıklı ve güvenli çalışma ortamlarının kurumsal direnç ve sürdürülebilirlik için temel olduğunu daha iyi anlıyoruz.

İklim değişikliği, teknolojik gelişmeler ve küresel sağlık krizleri gibi faktörler, İSG uygulamalarının önemini artırıyor, yeni güvenlik protokollerinin geliştirilmesini ve teknolojik yeniliklerle etkili risk değerlendirmelerinin yapılmasını zorunlu kılıyor. **Avrupa Birliği İSG Yönetmelikleri ve Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri**, güvenli ve sağlıklı çalışma ortamları oluşturmamıza rehberlik ediyor.

İSG önlemleri, çalışanlarımızın refahını ve güvenlik standartlarını iyileştirmede kritik bir rol oynarken, sürdürülebilirlik stratejimizi sektörde tercih edilen bir marka olmak, çalışanların aidiyet duygusunu güçlendirmek ve iş süreçlerimizde etkin risk yönetimi uygulamak üzerine inşa ettik.

İş Sağlığı Güvenliği Politikamız



İSG uygulamalarımızla, çalışanlarımızın sağlığı ve güvenliği için sürekli iyileştirme hedefliyoruz.

İSG Birimimiz, 10 doktor ve çok sayıda uzmanla çalışanlarımızın sağlık ve güvenliğini en üst düzeyde tutuyor.

Şirketimiz İSG alanında sürekli yatırımlar yapıyor. 2020'de İSG bütçemiz 327,25 TL iken, bu miktarı 2021'de 622,62 TL'ye yükselttik. Yatırımlarımızı, çalışma ortamımızın kalitesini ve güvenliğini yükseltme amacıyla 2022'de daha da artırarak 1.334,70 TL'ye çıkardık. Bu gelişmeyi sürdürerek, 2023'te İSG yatırımlarımızı 3 katına çıkarıp 3.625,00 TL'ye ulaştırdık. Bu artış, çalışma şartlarını iyileştirme ve çalışanlarımızın refahını destekleme konusundaki kararlılığımızın bir göstergesi olarak kabul ediliyor. Söz konusu süreçteki yatırımlarımız, sadece şirketimizin iç standartlarını yükseltmekle kalmıyor, aynı zamanda sektördeki en iyi uygulamaları takip etme konusunda da bizi öncü kılıyor.

İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Birimimiz, şirketimizin tüm faaliyetlerinde çalışanlarımızın sağlık ve güvenliğini önceliklendirme misyonuyla faaliyet gösteriyor. Bu Birim, 1 yönetici ve 4 direkt bağlı İSG sorumlusu tarafından yönetiliyor, her birimin özgün ihtiyaçları doktor ve uzmanlarımız tarafından destekleniyor. Fabrikamızda 1, restoran ve kafeterya alanlarımızda toplam 2 doktor bulunuyor, İstanbul'da 4 doktor görev yapıyor.

Bursa, Bodrum ve Ankara'daki her bir lokasyonumuzda birer uzman ve doktor bulunuyor. **Toplamda 10 doktor ve çok sayıda uzman**ımızla birlikte, İSG Standartları'nı en üst seviyede tutmak ve sürekli olarak iyileştirmek adına çalışmalarımızı sürdürüyoruz.



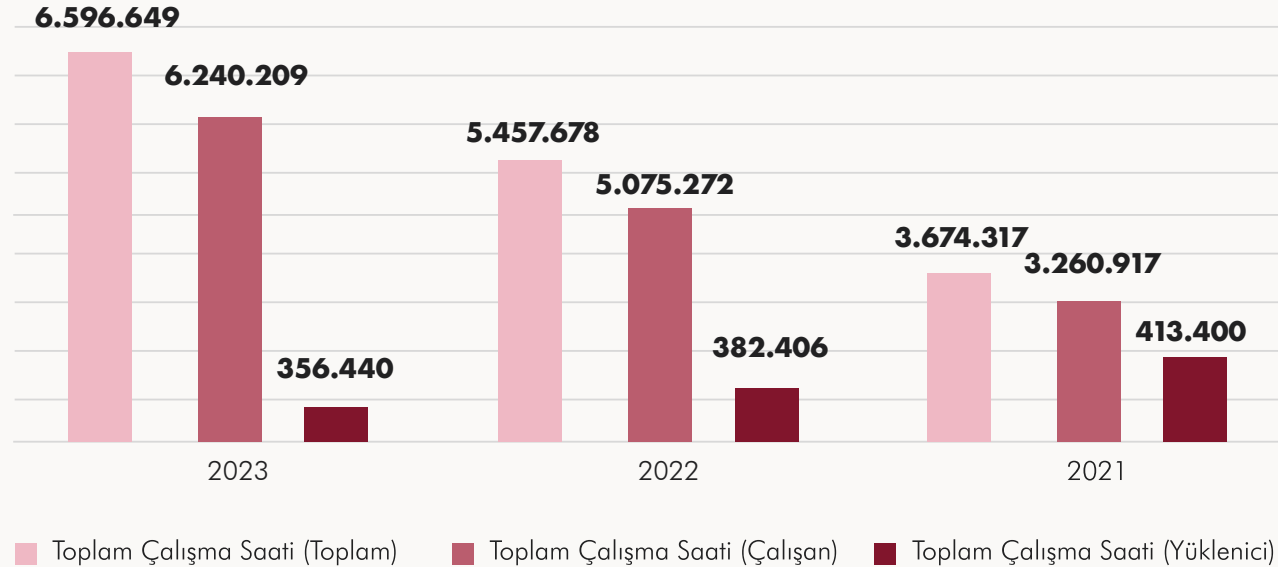
İş Sağlığı ve Güvenliği

İSG Performansı, Kaza İstatistikleri

Uygulamalarımız aracılığıyla, kaza istatistiklerimizi sürekli olarak azaltma hedefimize yönelik çalışmalarımızı sürdürüyoruz. İş Sağlığı ve Güvenliği alanında proaktif yaklaşımlarımız ve sürekli iyileştirme çabalarımız, **çalışma ortamımızı daha güvenli hâle getirme ve tüm çalışanlar için riskleri minimize etme** odaklı olarak belirliyor. Raporlama dönemimiz boyunca aldığımız önlemler sayesinde kaza sıklık oranımızı önemli ölçüde düşürdük.

2021'den 2023'e kadar iş süreçlerimizin genişlemesi sonucu, çalışanlarımızın toplam çalışma saati arttı ve yüklenicilerimizin çalışma saatlerinde dalgalanmalar gözlemlendi. Bu, iş hacmimizin ve projelerimizin büyümesiyle çalışan ve yüklenici sayımızın artışı gösteriyor. Divan Grubu olarak, 'Sağlığınız ve Güvenliğiniz Önceliğimizdir' ilkesiyle yürüttüğümüz İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Politikamız, çalışma alanlarımızın insan odaklı düzenlenmesini sağlıyor ve sürekli iyileştirme ile etkin risk yönetimini teşvik ediyor.

Yıllara Göre Çalışma Saatleri



Sağlık ve güvenlik
önceliğimizdir...



İş Sağlığı ve Güvenliği

İSG Yönetim Yapısı / İSG Yapılanması ve Kurullar

Divan Grubu olarak, iş sağlığı ve güvenliği süreçlerimizi uluslararası standartlar ve yerel yasal gereklilikler çerçevesinde titizlikle yürütüyoruz. Şu anda **15 İSG kurulumuz faaliyet gösteriyor ve bu kurullarda toplam 93** üyemiz görev yapıyor.

İSG kurullarımız, şirketimizin sağlıklı ve güvenli çalışma ortamı sağlama misyonunda kritik bir rol oynayarak, çalışanlarımızın iş sağlığı ve güvenliği süreçlerine aktif olarak katılımını teşvik ediyor.

Fabrikalarımızda her ay, diğer iş birimlerimizde ise en az 3 ayda bir düzenlenen toplantılar, çalışan temsilcilerinin de aktif olarak rol aldığı önemli toplantılar olarak öne çıkıyor. Bu toplantılar, sürekli iyileştirme ve geliştirme çabalarımıza değerli katkılar sağlıyor ve çalışanlarımızın refahı ve güvenliğini en üst düzeyde tutmamıza yardımcı oluyor.

Raporlama döneminde, eğitim süremizi bir önceki yıla göre %23 artırdık.

Eğitim ve Kültür Geliştirme: Güçlü Bir İSG Kültürü İçin Yol Haritası

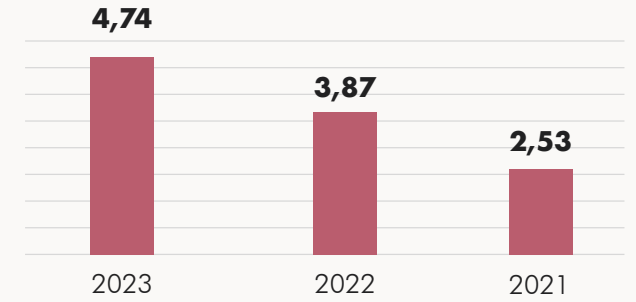
Divan Grubu olarak, tüm çalışanlarımız ve aile bireylerinin, özellikle psikososyal konularda, her türlü ihtiyaçlarında yanlarında olmayı hedefleyen Çalışan Destek Programımızı 2022 yılından itibaren uygulamaya koyduk. Program, çalışanlarımızın ve ailelerinin iyi oluşunu desteklemek amacıyla çeşitli yöntemler sunuyor. Bunlar şöyle:

- 7/24 erişilebilen telefonla danışmanlık hizmeti,
- Yüz yüze psikolojik danışmanlık seansları,
- Kişisel ve profesyonel gelişimi destekleyen seminerler,
- Beslenme danışmanlığı ve diyetisyen hizmetleri.

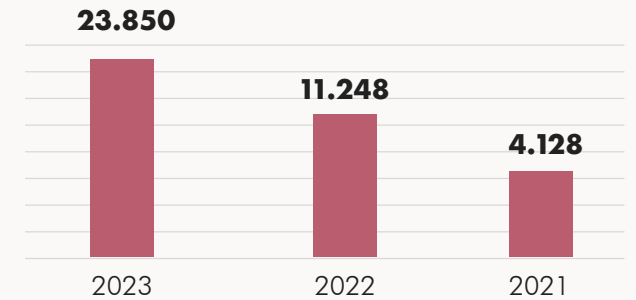
Bu programla, çalışanlarımızın hem fiziksel hem de zihinsel sağlıklarını ön planda tutmayı ve onlara her anlamda destek olmayı amaçlıyoruz.

Divan Grubu olarak, İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) alanındaki eğitimlerimizi sürekli olarak genişletme ve derinleştirme konusunda kararlıyız. 2021 yılında her bir çalışanımıza verilen ortalama eğitim süresi 2,5 saatken, bu süre 2022'de %55'lik bir artışla 3,87 saate ulaştı, 2023 yılında ise 2022'ye kıyasla yaklaşık %23 artışla 4,74 saate yükseldi.

Çalışan Bazında Ortalama Eğitim Saati



İSG Eğitim Süresi (kişixsaat)





İş Sağlığı ve Güvenliği

Eğitim Programları ve Çalışan Farkındalığının Artırılması: Güvenliğe Yatırım

Çalışanlarımızın güvenli bir çalışma ortamında bilinçli olmalarını sağlamak amacıyla kapsamlı eğitimler sunuyoruz. Eğitimlerimiz, "Ramak Kala" ve Tehlikeli Durum Bildirim sistemleri, zorunlu İSG eğitimleri, mesleki ve göreve özgü eğitimler, oryantasyon, ilk yardım ve acil durum müdahalelerini içeriyor.

Bu programlar, çalışanlarımızın iş yerindeki riskleri anlamalarını, potansiyel tehlikelere proaktif yaklaşmalarını ve acil durumlarda etkin hareket etmelerini amaçlıyor. Ayrıca, **"Ramak Kala" ve Tehlikeli Durum Bildirim** sistemlerimiz, olası tehlikeleri önceden tespit edip önlem almamızı sağlayarak, çalışanlarımızın herhangi bir güvenlik tehdidini hızla raporlamalarına olanak tanıyor.



İSG Eğitimlerinde Mükemmeliyet: Sürekli Gelişim ve Performans Ölçümü

Tüm çalışanlarımıza çeşitlendirilmiş ve kapsamlı eğitim programları sunuyoruz. Bu eğitimler, yüz yüze, online ve dijital platformlar üzerinden erişilebilen iş güvenliği eğitimlerini içeriyor ve çalışanlarımızın bilgi ve becerilerinin ölçülmesiyle entegre ediyor.

Eğitim içeriklerimiz, ilk yardım, kapalı alan ve yüksekte çalışma güvenliği, acil durum müdahaleleri, kimyasal madde güvenliği ve ergonomi gibi konuları kapsıyor, meslek hastalıklarının önlenmesi ve iş kazalarından korunma gibi hayati önem taşıyan bilgileri sağlıyor. Ayrıca, ekiplerimizin özgün ihtiyaçlarına yönelik teknik ve işleyişe özel eğitimler de düzenliyoruz.

Belirlenen hedeflere uygun olarak düzenlenen periyodik İSG eğitimlerimizle yüklenicilerimiz ve çalışanlarımızın güvenlik standartlarımıza tam uyum sağlamalarını amaçlıyoruz.

Çalışanlarımız, risk değerlendirme süreçlerine aktif olarak katılarak, saha denetim raporları hazırlıyor ve İSG toplantılarında alınan önlemleri düzenli olarak değerlendiriyorlar.

2022'de her 1000 çalışan başına 16,75 olan kaza sayısı, 2023'te 11,06'ya düştü. Kaza sayısı ve kayıp gün oranımız artmış görünmesine rağmen çalışan sayımızda artış olması nedeniyle kaza sıklık oranımızda %34'lük bir iyileşme yaşandı.

	2023	2022
Kaza sayısı	65	89
Kayıp gün sayısı	154	186
Kaza sıklık oranı	16,75	11,06
Kaza ağırlık oranı	0,03	0,03





İş Sağlığı ve Güvenliği

İSG Risk Yönetimi ve Güvenlik Stratejileri

Şirketimizin tüm faaliyetlerini, ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi rehberliğinde ve risk odaklı bir yaklaşım altında yürütüyoruz. İSG Risk Değerlendirmesi Yönetmeliği ve ISO 45001 Standartları'na uygun olarak, risk değerlendirmelerimizi titizlikle gerçekleştiriyoruz. Her bir risk grubuna uygun metotlar uygulayarak, olası tehlikeleri sistematik bir şekilde belirliyor, risk seviyelerini saptayıp, uygun önlem planları oluşturuyoruz.

Çalışma ortamlarımızda sağlık risklerini değerlendirerek, toz, gürültü, uçucu organik bileşenler ve aydınlatma gibi faktörlere dayalı maruziyet ölçümleri yapıyoruz. Bu süreç, çalışanlarımız için daha güvenli ve sağlıklı bir iş ortamı oluşturma hedefimize hizmet ediyor. **Küresel İSG standartlarına ve Türkiye'nin İSG mevzuatına tam** uyum sağlayarak, iş yerlerimizde güvenlik ve sağlık yönetim sistemlerimizi sürekli geliştiriyoruz.

Çalışanlarımızın İSG bilincini artırmak için düzenli eğitimler, sertifikasyon programları ve Avrupa Birliği ile iş birliği içinde gerçekleştirilen projelerle İSG uygulamalarımızı yenilikçi çözümlerle güçlendiriyoruz.

Kaza ve Hastalıkların Önlenmesi: Proaktif Yaklaşımlar ve Sürekli İyileştirme

Kazaları ve meslek hastalıklarını önleme konusunda kararlı adımlar atıyoruz. Kazaların ve meslek hastalıklarının kayıtlarını tutarak, bu bilgileri yasal olarak bildiriyor ve tekrarlarının önlenmesi için gerekli tedbirleri alıyoruz.

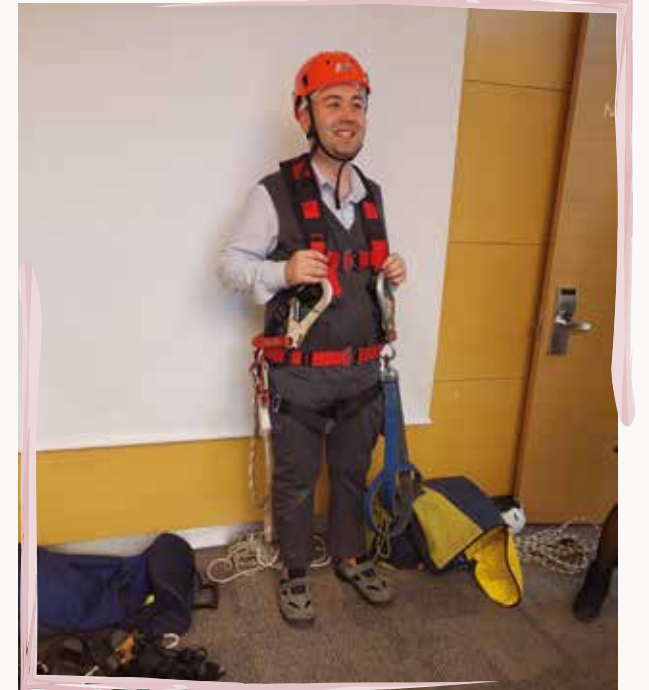
İSG performansımızı, kaza sıklığı, kaza şiddeti, yaralanma oranları ve mesleki hastalık oranları gibi kritik verilerle ölçüyoruz. Bu veriler, mevcut durumumuzu değerlendirmemize ve gerekli iyileştirme alanlarını belirlememize olanak tanıyor.

Sıfır iş kazası ve meslek hastalığı hedefimize ulaşmak için, iş yerlerimizdeki tüm riskleri minimize ve çalışanlarımızın sağlık ve güvenliğini maksimize etmeyi amaçlıyoruz.

Proaktif İSG yaklaşımımızla sıfır iş kazası ve meslek hastalığı hedefine yönelik kararlı adımlar atıyoruz.

Süreç Yönetimi ve Kaza İncelemeleri: Kapsamlı Yaklaşımımız

Bir iş kazası meydana geldiğinde, kaza olay araştırma prosedürümüze uygun olarak süreci titizlikle yönetiyoruz. **Tüm çalışanlarımız için daha güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamı** yaratmayı amaçlıyoruz. İş sağlığı ve güvenliği kültürümüzün geliştirilmesinde, her bir çalışanımız hem aktif bir katılımcı hem de bu kültürün koruyucusu olarak öne çıkıyor.





İş Sağlığı ve Güvenliği

Trafik Güvenliği ve Araç Kaza Yönetimi: Önlemler ve Gelecek Planlar

Gelişmiş Sürüş Güvenliği: Defansif ve Kayma Karşıtı Eğitim Programları

2021 yılında hayata geçirdiğimiz Güvenli Sürüş Projesi kapsamında, ekiplerimize güvenli sürüş, defansif sürüş ve antiskid eğitimleri sunuyoruz. Projemizin ilk evresinde, şirket araçlarımıza entegre ettiğimiz takip cihazları ile sürücü davranışlarını izliyor, aşırı hızlanma, yavaşlama ve eğim gibi sürüş dinamiklerine dair detaylı raporlamalar yapıyoruz. Bu verilere dayanarak, ihtiyaç duyulan durumlarda güvenli sürüş eğitimlerimizi özelleştiriyor ve güncelliyoruz.

Raporlama dönemimizde, işletmemizin operasyonlarının genişlemesi ve faaliyetlerimizin artması sonucu 2022 yılına göre sürüş yapılan kilometrelerimizde **%16 oranında bir artış** kaydettik. Bu genişleme, araç kazalarımızda da yaklaşık %30'luk bir artışa yol açtı, toplam araç kazası frekansımızda ise yaklaşık %11,87'lik bir yükseliş görüldü. Artışa rağmen, aldığımız önlemler sayesinde ciddi bir araç kazası yaşanmadı.

Kazaların sayısındaki artışa yanıt olarak, sürücülere yönelik ileri sürüş teknikleri ve defansif sürüş eğitimlerini artırdık, araç takip sistemlerinin kullanımını yaygınlaştırdık ve sürüş davranışlarını sürekli olarak izleme altına aldık. Kazaların ayrıntılı analizleri sonucunda elde ettiğimiz bulgular, potansiyel riskleri azaltmaya yönelik aksiyon planlarını oluşturmamıza olanak tanıdı ve gerekli iyileştirmeleri yaptık.

2024 yılında, özellikle düşük güvenli sürüş puanlarına sahip çalışanlar için özel eğitimler planlıyor ve riskli sürüş davranışlarına odaklanarak sürüş hatalarını minimize etmeyi hedefliyoruz.

	2023	2022
Sürüş Yapılan Kilometre	2.488.762,00	2.145.382,00
Araç Kazası Sayısı	61	47
Toplam Araç Kazası Frekansı	24,51	21,91





İş Sağlığı ve Güvenliği

Performans İzleme ve Sürekli İyileştirme

Veri Toplama ve Analizi: Sürekli İyileştirme İçin Kritik Veriler

İşletmelerimizde her ay düzenli olarak kritik İSG Performans Göstergeleri (KPI'lar) topluyoruz. Bu göstergeler arasında verilen kişi*saat eğitimler, iş kazası sayısı, kayıp gün sayısı, majör-minör gün kayıplı kazalar, toplam çalışan sayısı ve çalışma saatleri gibi temel veriler bulunuyor. Ayrıca, sürüş güvenliği verileri, saha denetimleri, tespit edilen bulgular ve alınan aksiyonlar da aylık veri setimizin önemli bir parçasını oluşturuyor.

Çalışma alanlarımızda ve sahada olası kazaları önlemek ve kazalardan öğrenerek riskleri minimize etmek için yoğun çaba sarf ediyoruz.

Güvenli bir çalışma ortamı yaratmanın, iş kazalarını etkin bir şekilde önlemekle mümkün olduğu bilinciyle hareket ediyoruz. Kazaların ana sebeplerini belirlemeye yönelik yürüttüğümüz olay araştırmaları, iyileştirme süreçlerimizin temelini oluşturuyor.

2024 yılı itibarıyla, güvenlik kültürümüzü geliştirmeyi ve kazalara bağlı kayıp gün sayısını azaltmayı hedefleyen iyileştirme önlemlerini hayata geçirmeyi planlıyoruz.

Önceliklerimiz ve Yenilikçi Çözümlerimiz

Teknolojik yatırımlarımız ve yenilikçi çözümlerimizle, çalışanlarımızın sağlığını ve güvenliğini korumada önemli adımlar atıyoruz.

Giyilebilir teknolojiler ve İnternet Nesneleri (IoT) cihazlarının kullanımı, iş yerimizdeki potansiyel riskleri gerçek zamanlı olarak izlememize olanak sağlayarak, çalışma ortamımızdaki tehlikeleri etkin bir şekilde tespit etmemizi ve hızlıca önlemler alabilmemizi mümkün kılıyor.

Bu yenilikçi çözümler, riskleri azaltma ve çalışanlarımızın güvenliğini maksimize etme konusunda bize yeni perspektifler sunuyor, İSG uygulamalarımızı daha etkin ve verimli hâle getirerek önemli bir katkı sağlıyor.

Yenilikçi teknolojilerle iş sağlığı ve güvenliğimizi sürekli iyileştiriyoruz.

Projelerimiz

Deprem Hazırlığı: Risk Değerlendirme ve Acil Durum Tatbikatları

2023 yılında, İş Sağlığı ve Güvenliği Departmanımız, Teknik Direktörlük ve Finans Direktörlüğü ile iş birliği içinde holding ve şirketlerimiz bünyesinde depreme dayanıklılık ve hazırlık konularında kapsamlı bir araştırma gerçekleştirdik. Araştırma sonucunda mevcut eksiklikleri belirleyip, gidermek için planlamalar yaptık.

Deprem tatbikatları sayesinde, bina ve tesislerimizin depreme dayanıklılığı, yapısal olmayan elemanların dayanımı, kriz iletişimi ve çalışan emniyeti gibi kritik konuları kapsayan ayrıntılı bir hazırlık planı oluşturduk.

Projemiz, uluslararası standartlara uygun olarak belirlenen aksiyon adımları ve etkili takip mekanizmaları ile depreme hazırlıklı olma yolunda önemli bir adım atmamızı sağladı.



İş Sağlığı ve Güvenliği

Projelerimiz

Saha Denetimleri: İzleme ve İyileştirme Aksiyonları

Yasal mevzuat, şirket hedeflerimiz ve uluslararası yönergeler doğrultusunda gerçekleştirdiğimiz İSG denetimlerimiz, bağımsız dış denetçiler tarafından yürütüldü. Bu denetimler, sistemimizin yasal uyumluluğunu ve sürekliliğini sağladı, denetim sonuçları iyileştirme ve aksiyon planlarının oluşturulması amacıyla üst yönetimimize sunuldu. Projemizde, üçüncü taraf gözlemleriyle çalışma alanlarımızda sistemsel iyileşme alanlarını belirlemeyi amaçladık.

Gelecek yıllarda da sürdürmeyi planladığımız düzenli bağımsız denetimlerle, İSG süreçlerimizin geliştirilmesine katkı sağlamayı hedefliyoruz. Güvenliği sağlamak üzere ayrıntılı yönergeler ve prosedürler hazırladık, uygun uygulamaların izlenmesi için saha denetimleri yaptık. **2022 yılında 95, raporlama döneminizde ise 187 saha denetimi** gerçekleştirdik.

2022'de başlattığımız fizibilite çalışmasını 2023'te tamamlayarak, standarda uyumluluk raporlarımızı ve uygunluk yüzdemizi belirledik. 2024'te belge alma sürecini başlatacağız.

Küresel Erişilebilirlik: Engellilere Yönelik Standartlar

2022 yılında başlattığımız Global Erişilebilirlik projesiyle, engelli çalışanlarımızın ve misafirlerimizin ihtiyaçlarını önceliklendirerek, **TS-9111 ve TS 12460 Standartları'na uygun** fizibilite çalışmaları gerçekleştirdik. Her bir lokasyonumuzda engelli dostu haritalama yaparak, gerekliliklere uygun planlamaları titizlikle yürüttük. 2023 yılında tüm çalışmalarımızı tamamlayarak, Standarda uyumluluk raporlarımızı ve uygunluk yüzdemizi belirledik.

2024 yılında belgelendirme sürecimizi başlatacağız. Çalışma alanlarımız, dış alanlar, ortak kullanım alanları ve güzergahlar dâhil olmak üzere geniş bir değerlendirme yaptık. Engelli bireylerin karşılaşabileceği potansiyel engelleri tespit ederek, onların günlük yaşam ve çalışma rutinlerini kolaylaştıracak çözümler ürettik.

Global Erişilebilirlik ve Engelli Standardı (GDEI) çerçevesinde, 12 ana başlık altında 100'den fazla aksiyon ve gereklilik listesini dikkate alarak, altyapımızı güçlendirdik ve gerekli aksiyonları belirledik. Oluşturduğumuz yol haritasıyla en az %80 uyum sağlamayı hedefliyoruz.

Tedarikçi Denetimi: Eğitim ve Uygulama Yöntemleri

Hem kendi çalışma ortamımızda hem de yüklenici firmalarımızda İSG Standartları'nın titizlikle uygulanmasını garanti altına almayı taahhüt ediyoruz.

Bu amaçla, yüklenici firmalarımız için mevzuata uygun İSG eğitimlerinin standartlarını belirleyen ve bu standartların devamlılığını sağlayan kapsamlı bir protokol uyguluyoruz.

Protokolle, yüklenicilerimizin şartnamelere uygunluğunu denetliyor, belge kontrolleri yapıyor ve bu süreçlerin etkinliğini düzenli toplantılarla değerlendiriyoruz.

2023 yılında, 683 yüklenici çalışanımız temel İSG eğitimlerini başarıyla tamamladı, bu süreç tüm paydaşlarımız için daha güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamı oluşturma hedefimize katkıda bulunuyor.





İş Sağlığı ve Güvenliği

Projelerimiz

Çalışanların Esenliği: Refah ve Sağlık Yönetimi

Çalışanlarımızın bedensel ve ruhsal sağlıklarını önceliklendirerek, onların mutluluğunu ve iyi oluşlarını artırmak amacıyla Divan'da İyi Hisset Programı'nı başlattık.

Bu programla, çalışanlarımızın fiziksel, zihinsel ve duygusal sağlığını güçlendirerek refah dolu bir kültür oluşturmaya hedefliyoruz.

2023 yılında, nefes ve yoga eğitimleri gibi farkındalık seansları aracılığıyla 496 çalışanımıza ulaştık. Bu uygulamalar, fiziksel sağlığı iyileştirme, stres yönetimi, sosyal tanınma ve çeşitlilik ile kapsayıcılık süreçlerimizi destekleme gibi önceliklerimizle uyum içinde yer alıyor.

Çalışanlara Yönelik Destek ve Gelişim Programları;

Psikolojik Sağlık: Destek Hizmetleri ve Hazırlık Programları

Doğal afetler, özellikle depremler, sadece fiziksel değil, aynı zamanda çalışanlarımızın psikolojik ve duygusal durumları üzerinde de derin etkilere neden olabiliyor. Bu nedenle, çalışanlarımızın duygusal iyi oluşlarını desteklemek amacıyla, uzman psikologlarımız tarafından özel olarak hazırlanan içerikli e-postalar gönderdik.

Bu iletişimler, depremin yol açtığı stres ve anksiyeteyi yönetmek için pratik bilgiler ve stratejiler sunarak çalışanlarımıza psikolojik destek sağlıyor.

Kızılay Haftası ve Kan Bağışı

Kızılay Haftası kapsamında sosyal sorumluluk bilincimizi artırmak amacıyla, 'Hayat Kurtarmak Senin Kanında Var!' sloganıyla bir kan bağışı etkinliği düzenledik. Bu özel etkinlikte, Kızılay'ın mobil kan bağışı aracını üretim tesisimize davet ettik ve gönüllü çalışanlarımızın katılımlarıyla önemli bir katkıda bulunduk.

Etkinliğimiz, toplumsal katkı sağlamanın yanı sıra çalışanlarımız arasında dayanışma ruhunu güçlendirmeyi de amaçlıyor.

Sağlık ve Esenlik: Kapsamlı Tarama ve Programlar

Çalışanlarımızın sağlığını önceliklendirerek, işe alım süreçlerinde işyeri hekimlerimiz tarafından işe giriş muayenelerini yapıyoruz. İşe başlamalarının ardından, düzenli sağlık taramaları ile fiziksel ve psikososyal iyi oluşlarını sürekli olarak izliyoruz.

Ayrıca, diyetisyen hizmetleri, Kronik Tedavi Sürekliliği KTSK ve psikolojik danışmanlık hizmetleri sunarak çalışanlarımızın iş ve özel hayatlarında daha yüksek bir yaşam kalitesi elde etmelerine yardımcı oluyoruz.



İş Sağlığı ve Güvenliği

Projelerimiz

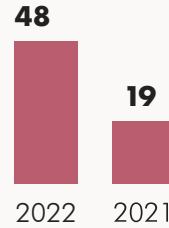
Afetlere Hazırlık: Acil Durum Planlama ve Müdahale Çalışmaları

Operasyonlarımızın sürdürülebilirliğini sağlamak adına, afet ve acil durum senaryolarına karşı hazırlıklı olmak büyük önem taşıyor. Bu doğrultuda, acil durumlar için ayrıntılı planlarımız ve genel prosedürlerimiz bulunuyor. Kriz Yönetim Ekiplerimiz bu planları yasal yönetmeliklere uygun olarak düzenli olarak güncelliyor.

İSG Departmanımız, her birim için özel acil durum prosedürleri oluşturup bu prosedürleri takip ediyor, ayrıca tüm organizasyonumuzda afetlere hazırlık bilincini canlı tutmak için periyodik eğitimler ve tatbikatlar düzenliyoruz.

2023 yılında gerçekleştirdiğimiz 19 Afet ve Acil Durum Eğitimi'ne 532 çalışanımız katıldı, bu eğitimler kapsamında toplam 1064 kişi*saat eğitim verildi. Bu eğitimler, çalışanlarımızın afet ve acil durumlara karşı bilinçli ve hazırlıklı olmalarını sağlıyor, iş yerimizin güvenliğini artırıyor.

Afet ve Acil Durum Eğitim Sayısı



Afet ve Acil Durum Tatbikat Sayısı



2021 yılından bu yana, 'Worksafe' uygulamasının kullanım oranını sürekli artırarak, anında müdahale kapasitemizi geliştirdik ve böylece sıfır kaza hedefimize adım adım yaklaşıyoruz. Bu uygulama, iş güvenliği bildirimlerini hızlandırarak kazaların önlenmesine önemli katkılar sunuyor. Oryantasyon ve sürekli eğitimlerimizde, tüm çalışanları uygulamayı indirip aktif kullanmaya teşvik ediyor, bu sayede herkesin iş güvenliği süreçlerine katılımını sağlıyoruz.

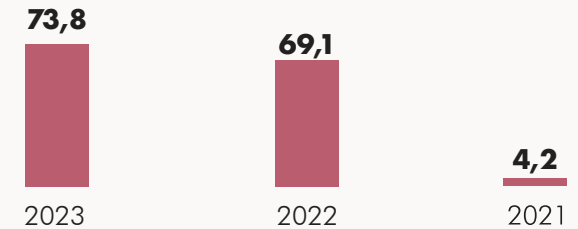
'İş Güvenliği Cepte' olarak da bilinen Worksafe, proaktif yaklaşımımızın bir parçası olarak güvenli bir çalışma ortamının sürdürülmesine yardımcı oluyor. Uygulama, çalışanlarımızın güvenliğini sağlamak için gerekli bilgilendirmeleri ve müdahaleleri daha etkin ve hızlı yapmamızı sağlıyor.

Worksafe: İş Güvenliği Cebinizde

Divan olarak, iş sağlığı ve güvenliği kültürümüzü güçlendirmek ve olası uygunsuz durumlara hızlıca müdahale etmek için 'Worksafe' Mobil Uygulamasını aktif olarak teşvik ediyoruz.

Bu uygulama, tüm çalışanlarımıza, ramak kala olayları, tehlikeli durumlar ve iş kazalarını hızlı ve etkili bir şekilde bildirme imkânı sunuyor.

Yıllara Göre Worksafe Kullanım Yüzdeleri





Divan Akademi

Şirketimizin zengin mirası ve sektördeki öncü pozisyonumuzun bir yansıması olarak, bilgi ve beceri gelişimini ön planda tutan Divan Akademiyi 2023 yılında hayata geçirerek bu mirası geleceğe taşıma vizyonumuzu pekiştirdik. Divan Akademi, çalışanlarımızın mesleki gelişim süreçlerinde önemli bir yol gösterici olmasının yanı sıra, Divan'ın büyüme ve yenilikçilik amaçlarına ulaşmasında stratejik bir rol üstleniyor.

Divan olarak öğrenmenin dönüştürücü gücüne derin bir inançla bağlıyız. Akademimiz, şirketimizin en değerli kaynağı olan insan gücünün gelişimine adanmıştır. Dinamik iş ortamının taleplerini karşılamak üzere tasarlanmış eğitim programlarımız, çalışanlarımıza güncel bilgiler sunmayı ve onların kişisel ve profesyonel becerilerini en üst düzeye çıkarmayı amaçlıyor.

Divan Akademisinin kurulmasını, çalışanlarımızın yetkinliklerini artırmanın ötesinde, şirketimizin uzun vadeli başarısına yapılan kritik bir yatırım olarak görüyoruz. Böylece öğrenme ve gelişim, sadece bir aktivite olmaktan çıkıp, şirket kültürümüzün ayrılmaz bir parçası haline geliyor.

Eğitimin kalitesini ve erişimini artırmaya yönelik bu stratejik hamlemiz, Grubumuzun geleceğe güvenle ilerlemesini sağlıyor. Divan Akademi aracılığıyla, her bir çalışanımıza ve paydaşımıza potansiyellerini keşfetme ve hayata geçirme imkânı sunuyoruz.

Divan Akademisinin sağladığı eğitimlerle, mükemmeli hedefleme konusundaki tutkumuzu, öğrenme ile gelişmenin sürekli olduğu bir yolculuğa çıkmanın heyecanını sizlerle paylaşıyoruz. Divan Akademide, sürekli öğrenmenin merkezinde, geleceğin lideri olma fırsatı bulunuyor.

Divan Akademi'ye hoş geldiniz.

"Öğrenme
hiçbir zaman
sona ermez"





Divan Akademi

Akademnin Amacı ve Gelişimi

İnsan kaynağımız en değerli sermayemiz olduğundan, çalışanlarımızın kariyer ve yaşam yolculuklarında lider olmalarını destekliyoruz. Divan Akademi, sürekli öğrenme ilkesiyle öğrenim fırsatları sunarak hizmet standartlarımızı yükseltiyor. İlk Adım, Liderlik ve Hizmet programları ile her çalışanın gelişimine katkıda bulunuyoruz.

'We Are D.one' mottosuyla, liderlikten özel hizmetlere kadar geniş bir eğitim yelpazesi sağlıyoruz. Divan Akademi, İnsan Kaynaklarına bağlı olarak tüm öğrenme ve gelişim faaliyetlerini merkezî bir sistemle yönetiyor. '**Geleceğe Birlikte**' iletişim stratejimizle, iç ve dış iletişim faaliyetlerini bütünleştiriyoruz. Eğitimleri, Koç Akademi LMS üzerinden dijital olarak yöneterek şeffaflığı ve erişilebilirliği artırıyoruz. Yıllık eğitim planlarını, çalışanlarımızın ihtiyaçlarına göre şekillendirerek sürekli öğrenme taahhüdümüzü pekiştiriyoruz.

Eğitim programlarımızı, çalışan ve yöneticilerimizin gerçek ihtiyaçlarına uygun olarak çeşitli kaynaklar kullanarak titizlikle hazırlıyoruz. Proaktif bir yaklaşımla acil eğitim ihtiyaçlarına hızla yanıt veriyor ve ihtiyaçları ayrıntılı bir şekilde raporlayarak eğitim takvimine ekliyoruz. Bu kapsamlı planlamayla, sürekli öğrenme kültürünü şirket genelinde teşvik ediyor ve güncel ile gelecekteki ihtiyaçlara uygun bir çalışan yapısını destekliyoruz.

Divan Akademi, en güncel bilgilere dayanan eğitimler sunarak çalışanlara etkili içerikler sağlıyor. İlk Adım programını, yeni çalışanların Divan Grubuna sorunsuz entegrasyonu için tasarladık ve 2024 Mayıs'ında tamamlanacak dijital oryantasyonla, yeni başlayanların sistemlere hızla entegrasyonunu sağlayacağız.

Liderlik Programlarımız, çalışanların liderlik yeteneklerini geliştirerek kurumsal kültürümüzde dönüşüm sağlıyor. **Hayatının Lideri Ol, İşinin Lideri Ol ve Ekibinin Lideri Ol** programlarıyla, her çalışanın liderlik kapasitesini artırmayı hedefliyoruz.

Divan Akademi, '**Hayatının Lideri Ol**' kategorisinde, çalışanların bütünsel sağlık ve iyi oluşunu desteklemek amacıyla esenlik projeleri dâhil olmak üzere öğrenme ve gelişim platformları sunuyor. Bu programla; zihinsel, fiziksel ve psikolojik sağlık üzerine odaklanarak stresi azaltmayı, pozitif bir çalışma ortamı yaratmayı ve sağlıklı ilişkiler kurmayı amaçlıyoruz. Ayrıca, farkındalığı artırıcı aktiviteler, sağlık bilincini güçlendiren seminerler, İSG ve sürdürülebilirlik bilgileri, sosyal sorumluluk projeleri ve çalışanların etkileşimini güçlendiren gruplar içeriyor.

İşinin Lideri Ol kategorisi, Koç Holding'in dijital eğitimleri ve iş birimlerine özel operasyonel eğitimlerle, yasal zorunluluklar, sürdürülebilirlik, çevre, iş sağlığı ve güvenliği konularında destekleniyor.

'Ekibinin Lideri Ol' kategorisi, yetkinlik temelli liderlik eğitimleri, koçluk ve mentorluk programları, Agile yöntemlerine uyum ve geleceğe yönelik liderlik becerilerini içeren projeleri kapsıyor. Hizmet Ana Eğitim Programlarıyla, Divan Sahne, F&B, Odalar ve Hizmetler, Fabrika ve Üretim, Mutfak Sanatları Eğitimleri gibi alanlarda temel hizmet becerileri ve kurumsal nezaketi içeren eğitimleri sunuyoruz.

Destekleyici materyaller olarak, Dijital Eğitim Manueli, Mesleki Terimler ve Pozisyonlar Sözlüğü, Hizmet Akademisi Eğitim Videoları ve Akademi Kütüphanesi ile çalışanların bilgi ve becerilerini artırmayı hedefliyoruz. Genel Eğitim Programlarıyla ise, şirket dışı kaynaklardan sağlanan konferans, zirve, yurtdışı eğitimler ve yabancı dil programlarıyla çalışanların mesleki gelişimini destekliyoruz. Mesleki Dergi/Platform Üyelikleri, 2024 yılı hedeflerimiz arasında bulunuyor.

Çalışanlarımızın Liderlik ve Kariyer Gelişimine Yatırım Yaparak İş Hayatında Fark Yaratıyoruz



Divan Akademi

2023 Eğitimler

2023 yılı, Divan Akademi için dönüm noktası olup, çeşitli öğrenme ve gelişim programlarıyla katılımcılarımızın liderlik, iletişim, satış ve sosyal sorumluluk becerilerini geliştirerek Grubumuzun sürdürülebilirlik ve kurumsal sosyal sorumluluk ilkelerine olan bağlılığını pekiştirdi.

Ekibinin Lideri Ol Gelişim Elçileri Programı'nı, ekip yöneticileri ve **Agile Metodolojisi**yle liderlik yapacak 24 çalışanımıza özel olarak tasarladık. Toplam 384 saat süren eğitimde katılımcılar, sunum ve bilgi aktarma becerilerini geliştirdiler. Empatik İletişim ve Motivasyon Eğitimleri ise 232 saatte 29 çalışanımızın katılımıyla gerçekleşti.

Çalışanlarımız etkili iletişim teknikleri ve motivasyon stratejileri üzerine yoğunlaşarak, iş ve özel hayatlarında sağlıklı ilişkiler kurma becerilerini artırdılar. **İşaret Dili Eğitimi**, işitme engelli çocuklara hizmet veren Çocuk Eğitim Derneğinde düzenlendi; eğitime 176 saat süresince 11 çalışanımız katıldı.

Satış Eğitimlerini, yeniden satış ve çapraz satış becerilerini tazelemek ve satış stratejilerine yeni bakış açıları kazandırmak amacıyla düzenledik.

Bu eğitimleri, 1094 saat boyunca 195 çalışanın katılımıyla gerçekleştirdik ve katılımcılar, misafir ihtiyaçlarını daha iyi anlama ve etkili satış yöntemlerini uygulama konusunda önemli ilerlemeler kaydettiler.

Liderlik Gelişim Yolculukları, Enocta-United iş birliğiyle yürütülen bir süreç oldu ve Grubumuzun yöneticilerinin kişisel ve iş yönetimi becerilerini geliştirmeleri için 37 yöneticiyle 126 saat süren bir eğitimden oluştu. 2024 yılında başlatacağımız **'Akademi Master Class'lar ve 'Akademi İlham Veren Sohbetler'** ile çalışanlarımızın sürekli öğrenmesini teşvik edeceğiz.

Özellikle otel birimlerinde çalışanlar için, cinsel istismara karşı bilinçlendirme ve müdahale yöntemleri üzerine odaklanan eğitimlerimiz, Hukuk Uyum Uzmanımız Sayın Serap Yıldırım ve Çevre ve Sürdürülebilirlik Müdürümüz Sayın Nur Çelik öncülüğünde düzenleniyor.

Bu eğitimlerde, cinsel istismar durumlarında çalışanlarımızın nasıl hareket etmeleri gerektiğini öğretirken, güvenli ve duyarlı bir çalışma ortamı oluşturmayı amaçlıyoruz.

Eğitim İstatistikleri

Raporlama döneminde Divan Akademi tarafından sunulan eğitim programlarımız, İSG Eğitimleri hariç toplam 38,448 saatlik eğitim süresine ulaştı, her bir katılımcı ortalama 12,74 saat eğitim aldı. Özellikle Etik İlkeler üzerine 5,100 saatlik eğitimlerle, her çalışan ortalama 4 saat eğitim aldı.

Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele eğitimleri toplam 612 saat, kişi başına ise ortalama 3 saat sürdü. Sürdürülebilirlik ve Çevre Eğitimleri ise toplam 385 saat ve kişi başına düşen ortalama 1,1 saat ile daha kısa sürdü.

Divan Akademisinin eğitim programları, çalışanlarımızın bilinç ve yetkinlik seviyesini artırırken, şirketimizin sosyal ve çevresel sorumluluklarını yerine getirme çabalarında da kritik bir role sahip olma işlevini üstleniyor.

Eğitim İstatistikleri	2023	Kişi başı ortalama eğitim saati
Toplam eğitim saati (İSG eğitimleri dâhil değildir.)	38.448	12,74
Etik ilkeler konusunda verilen eğitim	5100	4
Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konusunda verilen eğitim	612	3
Sürdürülebilirlik ve çevre konularında verilen eğitim	385	1,1



Divan Akademi

Divan Akademinin Projeleri

Mesleki Terimler ve Pozisyonlar Sözlüğü

Divan Akademi tarafından yürütülen Mesleki Terimler ve Pozisyonlar Sözlüğü Projesi, özellikle otelcilik ve yiyecek-içecek sektörlerindeki şirket birimleri için tasarlanmış bir dijital kaynaktır. Bu girişimle, yeni başlayan çalışanlarımızın Divan Grubunda kullandığı terimler ve pozisyonlar hakkında bilgi edinmelerini sağlıyor ve iş tanımlarına uygun terimleri pratik bir şekilde öğrenmelerine olanak tanıyoruz.

Ağustos 2023'te başlayan projemizle, sürdürülebilir kalkınma hedeflerine uygun olarak çalışanlarımızın sürekli öğrenme ve gelişimini desteklemeyi amaçlıyor ve 2024 Mayıs ayında tamamlamayı öngörüyoruz.

Bu proje, Divan Grubu olarak eğitim teknolojilerine olan bağlılığımızı ve çalışanlarımızın profesyonel gelişimine yaptığımız yatırımı yansıtıyor.

Projenin sonuçları ve etkileri 2024 yılı sonunda değerlendirilecek olup, otelcilik ve yiyecek-içecek-perakende sektörlerine katkılarıyla örnek teşkil edecektir.

Divan Kütüphane

Divan Akademi Ürün Kütüphanesi Projesi, Eylül 2023'te başladığımız Mayıs 2024'te tamamlamayı planladığımız, Grubumuzun tüm lokasyonlardaki ilgili çalışanlarımız için özel olarak tasarlanmış bir dijital kaynak yaratma girişimini tarif ediyor.

Bu dijital kitapçık, çalışanlarımızın sundukları ürünlerin içeriği, hikâyesi ve diğer önemli bilgileri hızlı ve etkin bir şekilde öğrenmelerini amaçlıyor. Ayrıca, bilgilerin tüm satış personeli tarafından tutarlı bir şekilde kullanılmasını hedefliyor. Dijital formatın benimsenmesi, bilgilere kolay erişim sağlayarak satış süreçlerimizi güçlendiriyor ve misafir deneyimimizi zenginleştirmekte büyük potansiyel taşıyor.

Projenin sonunda yapılacak değerlendirme ile Divan Akademisinin inovasyon ve kalite standartlarına olan bağlılığımızı ortaya koyacağız.

Bu girişimin, misafir memnuniyeti ve sadakatini artırma potansiyeline sahip olmasını, çalışanlarımızın ürün bilgisini ve güvenilirliğini artırarak satış performansımızda ve genel iş verimliliğimizde olumlu bir etki yaratmasını bekliyoruz.

Divan Akademi Eğitim Hizmet Videoları

Eğitim Hizmet Videoları Projesi, Ekim 2023'te başladığımız ve Mayıs 2024'te tamamlamayı planladığımız, Grubumuzun yeni işe başlayan saha çalışanları için tasarlanmış bir girişimi yansıtıyor. Bu projeye, çalışanların standartlarımızı iş tanımlarına uygun şekilde öğrenmeleri ve sürekli güncel tutmaları amacıyla kısa eğitim videoları üretmelerini hedefliyoruz.

Eğitim içeriklerimizi, **Enocta** gibi önde gelen bir eğitim teknolojileri ortağıyla iş birliği içinde hazırlıyor ve tüm birimlerde standart bilgi ve uzmanlığın yaygınlaştırılmasını amaçlıyoruz. Proje tamamlandığında sonuçları ve etkilerini, sayısal verilerle değerlendirecek ve Grubumuzun sektördeki uzmanlık ve kalite standartlarını koruma ve geliştirme yolunda önemli bir adım atmış olacağız.

Eğitim videolarımız, saha çalışanlarımızın işlerini daha etkin ve verimli yapmalarını sağlayarak, misafir memnuniyeti ve hizmet kalitesinde iyileşme sağlama potansiyeline sahip olarak öne çıkıyor. Ayrıca, çalışanlarımızın kendi hızlarında ve ihtiyaçlarına göre öğrenme süreçlerini kişiselleştirerek yönetmelerine olanak tanıyor.



Divan Akademi

Divan Akademinin Projeleri

Divan Akademi Gelişim Elçileri

Divan Akademisinin Gelişim Elçileri Projesi, 16 Ekim 2023'te başlayan ve Grubumuzun çalışanlarının eğitimci yeteneklerini geliştirmeyi amaçlayan bir inisiyatifi oluşturuyor. Bu projede, ekip yöneticileri ve çevik metodoloji konusunda bilgili çalışanları esas alarak ve iç eğitim kadrosunu kullanarak maliyet tasarrufu sağlamayı hedefliyoruz.

Kurum içi uzmanlıkların profesyonelce aktarılmasına odaklanan projemizde, iç bilgi ve becerilerin paylaşılmasını ve katılımcıların liderlik yeteneklerinin geliştirilmesini sağlıyoruz. Projenin etkinliğini,

2024 sonunda sayısal verilerle değerlendirilecek ve Grubumuzun liderlik gelişimi ve iç kaynakların verimli kullanımına olan bağlılığını yansıtacağız. Divan Akademi Gelişim Elçileri adı, katılımcıların önerileriyle belirlendi.

Gönüllülük Çalışmalarımız

Divan Grubu olarak sosyal sorumluluk ve toplumsal katkı, faaliyetlerimizin merkezinde yer alıyor. Özellikle, çalışanlarımızın işitme engelli bireylerle etkili iletişim kurma kapasitesini artırmayı hedefleyen gönüllülük çalışmalarımız, bu amacın bir yansımasıdır.

İnsan kaynakları ekibimizden 11 çalışanımız, **Çocuk Eğitim Derneğinde Türk İşaret Dili Eğitimi** olarak, işitme engelli çocuklarla daha etkin iletişim kurmak için eğitim süreçlerine katkıda bulunuyor.

Çalışanlarımızın ödediği katılım ücretleri, bu çocukların eğitim masraflarına doğrudan katkı sağlıyor. 2024 yılı son çeyreğinde başlatacağımız **Hayatının Lideri Ol Projesi** ile okuma yazma bilmeyen çalışanlarımız için ve engelli bireylere yönelik çeşitli eğitimler düzenlemeyi, kadın çalışanlarımız için projeler geliştirmeyi ve İlham Veren Sohbetler adlı yeni bir gönüllülük projesini hayata geçirmeyi planlıyoruz.





Divan Akademi

Divan Akademinin Projeleri

Sürdürülebilir İletişim ve Çalışan Gelişimi: Divan Akademi Bülteni'nin Rolü

Sürdürülebilirlik anlayışımızı, şeffaflık ve proaktif iletişim prensipleri üzerine kurduk. Bu bağlamda, Divan Akademisinin çalışanlarımızın sürekli öğrenme ve gelişimine olan katkısını gözler önüne seren ve iletişim ağımızın merkezî bir parçası olan bültenini, bu yıl da etkin bir şekilde kullandık.

Bülten, yıl boyunca gerçekleştirdiğimiz eğitim ve gelişim programlarımızın, atölye çalışmalarımızın ve sosyal sorumluluk projelerimizin özetlerini içeriyor, çalışanlarımızın kişisel ve mesleki gelişimlerini destekleyen kaynaklara erişimlerini kolaylaştırıyor.

Divan Akademi Bülteni, bilgi paylaşımını teşvik etmenin yanı sıra, çalışanlarımız arasında sürdürülebilirlik bilincini artırmayı amaçlıyor. Bülten, bu bilincin yerleşmesinde ve sürdürülebilirlik hedeflerimizin anlaşılmasında kritik bir role sahip olarak önemli bir işlev görüyor. Ayrıca çeşitli başlıklar altında sunulan içeriklerle, kurum kültürümüzün ve sürdürülebilirlik uygulamalarımızın her seviyede benimsenmesine olanak tanıyor.

Bültenimiz, Divan Akademisinin yıllık öğrenme ve gelişim kataloğundan işaret dili eğitimine kadar birçok önemli konuyu kapsıyor ve grup içi iletişimi güçlendiriyor. Ayrıca, Sürdürülebilirlik Raporumuzun bir parçası olarak, çalışanlarımızın eğitim programlarımıza ve sosyal sorumluluk faaliyetlerimize ne kadar aktif katıldığını ve bu faaliyetlerin Grubumuzun genel sürdürülebilirlik performansına nasıl katkıda bulunduğunu vurguluyor.





yarını paylaşan

Toplumsal gelişimi destekleyen ve
değeri paylaşan bir anlayışla hareket
ediyoruz.

Paydaş





Paydaş Divan

Paydaş Divan'ın hikâyesi, toplumsal sorumluluk ve birlikteliğin hikâyesidir. Projelerimizi, toplumsal ihtiyaçları derinlemesine anlamak ve yanıtlamak üzerine kuruyoruz. Her faaliyetimiz, yarını birlikte inşa etmeyi ve toplumsal ilerlemeyi desteklemeyi hedefliyor.

2030 vizyonumuz, kültürel zenginliğimizi ve geleneksel değerlerimizi korumayı içeriyor. Genç nesillere yöresel lezzetlerimizi tanıtmak ve bu lezzetleri geleceğe taşımak için **KSS Projeleri** yürütüyoruz. Projelerimiz, ünlü şeflerin liderliğinde, gençlerin katılımıyla atölye çalışmaları biçiminde hayat bulacak.

Anadolu'nun zengin kültürel mirasının envanterini çıkarma ve tanıtmak görevini üstleneceğiz. Faaliyet bölgelerimizdeki tarihi ve kültürel eserleri keşfedecek ve onları dünyaya tanıttacağız. Türkiye'nin uluslararası turizmdeki yerini pekiştirecek, küresel turizm pazarında ülkemizin payını artıracak projeler geliştireceğiz.

Paydaş Divan, tarihi değerlerimizi ve sosyal zenginliklerimizi gelecek kuşaklara aktarmak, dünya mirasına katkıda bulunmak için yürüttüğü projelerle toplumun refahını yükseltmeyi ve sürdürülebilir bir gelecek yaratmayı hedefliyor. Bizim hikâyemiz, paylaşılarak büyümenin ve gelişmenin hikâyesidir.

Paydaş Komite

Aralık 2022'de, Grubumuzun bünyesinde misafir memnuniyetini ve toplum refahını artırma amacıyla Paydaş Divan Komitesini oluşturduk.

Dört uzman üyeden oluşan Komitemiz, misafir sayılarını online takip, geri bildirim süreçlerini hızla işleme, misafir bilgi gizliliğini koruma ve yasaklı hammaddeleri izleme gibi çeşitli görevler üstleniyor. Bu görevler, iç ve dış paydaşlarla ilişkileri güçlendirerek sürdürülebilir hizmet standartlarını destekliyor.

Komitemiz, yılda dört kez toplanıyor ve toplantılar ortalama 45 dakika sürüyor. Üyeleri, tecrübeleri ve Grubumuz içindeki rollerini göz önünde bulundurarak özenle seçiyoruz. Bu da Komite'nin etkin işlemesi ve çok yönlü bakış açılarıyla zenginleşmesini sağlıyor.

2023 yılında yapılan toplantılar, Komite'nin hedeflerine yönelik etkin adımlar attığını gösteriyor.

Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS)

Divan Grubu olarak, 1956'dan beri kurucumuz Vehbi Koç'un vizyonu doğrultusunda ekonomik ve toplumsal gelişimi destekliyoruz. Ekonomik kazançlarımızın yanı sıra, toplumsal ve ekosistem genelindeki gelişime katkıda bulunuyoruz. Divan Yönetimi olarak, sosyal sorumluluk bilinciyle hareket ederek topluma geri verme taahhüdümüzü sürdürüyoruz.

Sosyal projelerimiz ve yardım faaliyetlerimizle yerel ekonomiye katkı sağlama, istihdam yaratma ve bölgesel kalkınmayı destekleme önceliklerimizi belirlerken, eğitim projeleri aracılığıyla insan kaynağının gelişimine ve toplumun potansiyelini artırmaya odaklanıyoruz. Afet yardım programlarımız ve diğer sosyal etkinliklerimizle çalışanlarımız ve sivil toplum kuruluşlarımız aracılığıyla yerel topluluklarla etkileşimde bulunuyoruz.

Yatırımlarımızı yerel toplulukların gelişimine doğrudan etki eden çeşitli sosyal sorumluluk projelerine yönlendirdik. Ayrıca, raporlama döneminde ekonomik katkımız önceki yıla göre artarak **20 milyon TL**'yi aştı. Bu da eğitim, çevre koruma ve toplum sağlığı gibi alanlarda yeni ve mevcut projelerin genişletilmesine olanak tanıdı.

Gelecekte, KSS faaliyetlerine olan katkılarımızı artırarak toplumsal etkilerimizi maksimize etmeyi hedefliyoruz. Çevreyi koruma, toplumun ihtiyaçlarını karşılama ve insanlara özen gösterme taahhüdümüz, gelecek nesillere bırakacağımız temel prensiplerimiz arasında yer alıyor.





Paydaş Divan

KSS Çalışma Grubumuz Hakkında

Divan Grubu olarak, toplum üzerindeki olumlu etkimizi artırmak ve sosyal sorumluluklarımızı yerine getirmek için 2023 Mart ayında KSS Çalışma Grubu oluşturduk. Bu Grup, şirket stratejimizle uyumlu olarak sürdürülebilirlik ve sosyal sorumluluk faaliyetlerimizi yönlendiriyor.

Çalışma Grubumuz, Yeme İçme & Otel, Ziyafet Birimleri Pazarlama, İnsan Kaynakları, Çevre Mühendisliği ve Operasyon bölümlerimizden meydana gelen 5 üyeden oluşuyor, her bir üye kendi uzmanlık ve perspektifleriyle Grup çalışmalarına katkıda bulunuyor.

Grup, organizasyon içinde yerel ekonomiye katkı sağlama, çevresel sürdürülebilirliği destekleme ve toplumun genel yaşam kalitesini artırma gibi önemli amaçlarla projeler yürütüyor. Grup, ayda bir toplanarak mevcut projelerin ilerlemesini değerlendiriyor ve yeni uygulamalar için güncel trendleri göz önünde bulunduruyor.

Üyeler, KSS Eğitimi gibi programlarla destekleniyor, bu eğitimler sayesinde stratejik düşünme ve projeleri uygulama becerileri geliştiriliyor, Grup performansı yükseltiliyor.

Ayrıca, Paydaş Komitesi ve İnsanı Odağında Tutan Öncü Komite gibi diğer birimlerle yakın iş birlikleri sürdürülüyor, bu iş birlikleri projelerin kapsamını genişletiyor ve etkisini artırıyor.

2023 yılı, özellikle deprem gibi acil durumlarda Grubun hızlı ve etkili hareket etme kabiliyetini gösterdi.

Gelecekte, ürün reçetelerini iyileştirme ve bu iyileştirmeleri sektöre tanıtmaya gibi yeni KSS projelerimize öncelik vererek, sürdürülebilirlik ve sosyal sorumluluk projelerimizin şirketin genel hedefleriyle entegrasyonunu sağlamayı planlıyoruz.





Paydaş Divan

Projelerimiz

Deprem Yardım Faaliyetleri: Divan Otellerinin ve Mutfağının Acil Durum Yanıtı

2023 yılı, toplumsal dayanışma ve sosyal sorumluluk anlayışımızın en somut şekilde test edildiği bir yıl oldu. Divan Grubu olarak, yaşanan büyük deprem felaketinden etkilenen toplumumuzun ihtiyaçlarını karşılamak adına kayda değer bir gayret gösterdik.

Gaziantep, Adana ve Diyarbakır şehirlerimizde bulunan otellerimiz, depremzedelere kapılarını açarak, onlara sıcak bir yuva ve güvenli bir sığınak sunmanın ötesinde, bir umut meşalesi yaktı. Bu çerçevede Mersin, Bursa, Çorlu, Ankara ve İstanbul City otellerimizi de bu anlamlı görev için seferber ettik.

Felaket anında Divan Grubu olarak, yardım çalışmalarımızı geniş bir coğrafyaya yaydık. Kahramanmaraş, Gaziantep ve İskenderun'daki depremzedelere yardım elini uzatmak için, her biri saatte 1.000 kişiye yemek servisi yapabilen, tam donanımlı **üç mobil mutfak TIRımızı devreye aldık**. Bu seyyar mutfaklarımız, aralıksız bir şekilde sıcak yemek servisini sürdürdü. Her bir tabak yemeğimizi, Grubumuzun kalite standartları ve özenli sunum anlayışıyla hazırladık.

Kriz anlarında dahi mükemmelliği hedefleyen yaklaşımımız, afet bölgesindeki vatandaşlarımıza ulaştırdığımız her bir öğünde hissedildi.

Yardım operasyonlarımız kapsamında, 2.143 vatandaşımıza sıcak bir yuva sağlamanın yanı sıra, afet bölgesindeki **116.480 kişiye sıcak yemek hizmeti** sunduk. Bu çabaların toplam maliyeti 20 milyon TL'ye ulaşmasına rağmen, yardımlarımızın asıl değeri maddi ölçütlerle sınırlandırılmaz. Bir araya gelerek oluşturduğumuz dayanışma ruhu ve toplumumuzun iyileşme sürecine katkımız, şirketimizin toplumsal yapımız içerisindeki sağlam konumunu pekiştirdi.

Sürdürülebilirlik taahhüdümüz, gelecek yıllarda da devam edecek ve toplumumuzun sürdürülebilir bir geleceğe ilerlemesine destek olma misyonumuzu sürdüreceğiz. Felaketlere karşı hazırlıklı olma ve hızlı yanıt verme kapasitemizi sürekli geliştireceğimize ve her türlü doğal afet ve acil durumda toplumumuzun yanında yer almaya devam edeceğimize dair planlarımız, sürdürülebilirlik anlayışımızın temel taşları arasında yer alıyor.

Divan Grubu olarak, çevresel ve ekonomik sorumluluklarımızın yanı sıra sosyal etki ve krizlere müdahale yeteneğimizi de kapsayan bir sürdürülebilirlik vizyonuna sahip olduğumuzu vurgulamak istiyoruz.





Paydaş Divan

Projelerimiz

Vehbi Koç Vakfı Hemşirelik Fonu

Divan Grubu olarak, 3 yıldır desteklediğimiz Vehbi Koç Vakfı Hemşirelik Fonu'na bu raporlama döneminde de yıllık bağışlarımızı sürdürdük. Hemşireler, sağlık sistemimizin temel taşları olarak, acil durumlarda insanlara yardım ederler.

Fon aracılığıyla hemşirelerimizin mesleki becerilerinin geliştirilmesine ve sürekli eğitim yoluyla daha donanımlı hâle gelmelerine katkı sağlıyoruz. Bu bağışlar, hemşire eğitiminin hasta bakım standartlarını yükseltmesine ve sağlık hizmetlerinin daha erişilebilir olmasına doğrudan etki ediyor.

Türk Eğitim Vakfı Projemiz

2023 yılında da Divan Grubu olarak, eğitimde fırsat eşitliğine olan inancımızı sürdürüyor ve bu vizyonu gerçekleştirmek amacıyla Türk Eğitim Vakfına (TEV) olan desteğimizi devam ettiriyoruz. TEV, Türkiye'de eğitim alanında fırsat eşitliğini sağlamaya ve gençlerimizin eğitimlerine katkıda bulunmaya yönelik önemli çalışmalar yürütüyor.

Yıllık bağışlarımızla TEV'in projelerini destekliyoruz. Bu bağışlar, özellikle maddi imkânları kısıtlı olan öğrencilere burs sağlama, eğitim materyalleri temini ve eğitim kalitesini artıracak programlara kaynak sağlama gibi çeşitli inisiyatlara katkıda bulunuyor.

Divan & Tohum Otizm Vakfı İş Birliği: Çocuk Çikolatası Kutuları Projesi

Divan olarak, otizmle yaşayan gençlerimizin eğitimine ve gelişimine destek olmak amacıyla Tohum Otizm Vakfı ile anlamlı bir iş birliği gerçekleştirdik. Bu kapsamda, otizmlili gençlerimizin hayal dünyalarından ilham alarak tasarladığımız çocuk çikolata kutularını 2020 yılında piyasaya sürdük.

Her kutu, otizmlili Mustafa Birdal'ın elinden çıkan çizimlerle süslenmiş ve içinde çikolataların yanı sıra renkli boyama kitapları ve boya kalemleri bulunuyor. Bu özel ürünler, Divan Pastanelerimizde sunuluyor ve her satış, otizmlili çocuklarımıza doğrudan destek sağlıyor.

Çikolata kutularımızın satışlarından elde ettiğimiz gelirleri, Tohum Otizm Vakfına bağışlayarak, otizmlili bireylerin topluma kazandırılması ve sosyal hayata entegrasyonları için önemli bir finansal destek oluşturuyoruz.



Ülkem İçin Projesi: Koç Topluluğunun Sosyal Sorumluluk Girişimi

Ülkem İçin Projesi, Koç Topluluğunun 80. yılında başlattığı bir girişim olarak, şirketler, çalışanlar, bayiler ve tedarikçiler arasında sosyal sorumluluk bilincini yaygınlaştırmayı, toplumsal sorunlara aktif yaklaşımlar sergilemeyi ve yerel gelişimi destekleyerek yaşam standartlarını yükseltmeyi hedefliyor.

Projeye Divan Grubu olarak tüm birimlerimizle aktif şekilde katılıyoruz. Düzenlediğimiz seminerler ve buluşmalarla projenin vizyonunu ve sosyal sorumluluk duygusunu çalışanlarımıza yaymayı amaçlıyoruz. Bu etkinlikler, çalışanlarımızı sosyal sorunlara karşı daha bilinçli ve katılımcı olmaya teşvik ederken, toplumun genel yaşam kalitesini artırma hedefimize hizmet ediyor.

Ülke genelinde yürütülen bu sosyal sorumluluk çalışmaları, yerel toplulukların zorluklarına pratik çözümler sunuyor.





Paydaş Divan

Projelerimiz

Ecording İş Birliği ve Ormanlaştırma Girişimi

Divan Grubu olarak, çevresel sürdürülebilirliğe olan katkımızı pekiştirmek adına Ecording ile stratejik bir ortaklık kurduk. Bu iş birliği, ormanlaştırma ve biyoçeşitlilik çalışmalarımıza ivme kazandırıyor. Misafirlerimiz ve iş ortaklarımız adına, ecoDrone teknolojisini kullanarak doğaya tohum topları bırakıyor, konaklamaların ve iş ilişkilerinin doğa dostu etkileşimlere dönüşmesini sağlıyoruz.

Bu inovatif yaklaşım, Divan Otellerinin çevre üzerindeki pozitif etkisini artırıyor. Proje, bir yıl boyunca devam edecek ve doğal yaşam alanlarının gelişimine önemli bir katkı sunacaktır.

Divan Grubu olarak, ekolojik restorasyonun ve biyoçeşitliliğin korunmasının önemini vurguluyor ve bu alanlarda somut adımlar atıyoruz.

4 Mevsim Divan Projesi: Sürdürülebilir Menüler

Divan Grubu olarak, Tarladan Sofraya Stratejimizi geliştirerek 4 Mevsim Divan Projesi'ni hayata geçirdik. Bu projeyle, mevsimsellik konseptine dayanarak her mevsim için özel olarak tasarlanmış menüler sunuyoruz. Menülerimizi, ayda 2 ila 3 farklı mevsimlik malzeme kullanarak hazırlıyor ve yerel, coğrafi işaretli malzemeleri öne çıkarıyoruz. Ayrıca, menülerimizde malzemelerin her kısmının değerlendirdiğimiz ve atıksız mutfak anlayışını benimsediğimiz bilgisini misafirlerimize aktarıyoruz.

Yıl boyunca düzenlenecek gastronomi günleri, mevsimsellik, yerellik ve malzemeye saygı gibi temalarla kurgulandı ve bu etkinlikleri sürdürülebilirlik çalışmalarımızın bir parçası olarak değerlendiriyoruz.

4 Mevsim Divan Projesi bize, gıda sektöründe sürdürülebilirlik bilincini artırma ve öncü çalışmalar yapma fırsatı sundu.

Menülerimizde yer alan her bir öge, çevresel ayak izimizi azaltma ve biyoçeşitliliği koruma çabalarımızı destekliyor, çiftçilerimiz ve toprağımızla olan bağımızı güçlendirirken tüketicilere de bu değerleri hissettiriyor.

Divan Grubu olarak, 4 Mevsim Divan Projesimizle sürdürülebilir gıda tüketimi konusunda bilinç yaratmayı ve sektördeki öncülüğümüzü sürdürmeyi hedefliyoruz. Gelecekteki sürdürülebilirlik raporlarımızda, bu projenin etkilerini ve genişletilmiş uygulamalarını ayrıntılı bir şekilde sunmayı planlıyoruz.





Ekler





1. Ekonomik Göstergeler

	2023	2022	2021	2020	Birim	Açıklama
ÇEVRE	1.603,00	401,71	158,77	140,12	Bin TL	Çevre ile ilgili giderlerden oluşmaktadır.
Çevresel yatırımlar için yapılan harcamaları belirtiniz.						Aktifleşen bir yatırım yoktur.
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ						
İş sağlığı ve güvenliği konusuna ayrılan bütçeyi/yatırımları paylaşınız.	3.625,00	1.334,70	622,62	327,25	Bin TL	
TOPLUMSAL YATIRIMLAR						
Hayırseverlik kapsamındaki bağışlar	1.160,50	22,81	25,71	52,80	Bin TL	
Kurumsal Sosyal Sorumluluk alanındaki yatırımlar	20.000,00				Bin TL	
Sponsorluklar				303,83	Bin TL	

Müşteri Sayısı

Birimler	2023
Restoranlar ve Kafeteryalar	2.408.438
Pastaneler	402.856
Fırınlr	308.275
Stadyumlar	295.245
Etkinlik Alanları	231.524
Oteller	1.126.065
TOPLAM	4.772.403

Restoranlar ve Kafeteryalar, Etkinlik alanları kuver sayısı üzerinden, Oteller misafir sayısı üzerinden pastane, fırın ve stadyum verileri toplam fiş üzerinden hespalanmaktadır.



2. Sosyal Performans Göstergeleri

İstihdam Verileri

Çalışan Sayısı	2023			2022			2021		
	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam
Ofis çalışanı	164	347	511	252	1.057	562	238	269	507
Saha çalışanı	528	1.124	1.652	360	310	1.417	332	904	1.236
Toplam	692	1.471	2.163	619	1.360	1.979	570	1.173	1.743

Çalışma Süresine Göre Çalışan Sayısı	2023			2022			2021		
	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam
Ofis çalışanı	511	0	511	562	0	562	507	0	507
Saha çalışanı	1.652	0	1.652	1.417	0	1.417	1.236	0	1.236
Toplam	2.163	0	2.163	1.979	0	1.979	1.743	0	1.743

Yaşa Göre Çalışan Sayısı	2023			2022			2021		
	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam
30 yaş altı	298	527	825	240	358	598	201	322	523
30-50 yaş arası	346	829	1.175	337	885	1.222	323	762	1.085
50 yaş üstü	48	115	163	42	117	159	46	89	135

Yıl içinde yeni işe alınan çalışan sayısı	2023			2022			2021		
	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam
30 yaş altı	209	401	610	99	172	271	41	46	87
30-50 yaş arası	146	297	443	106	236	342	24	48	72
50 yaş üstü	11	28	39	6	32	38	3	4	7
Toplam	366	726	1.092	211	440	651	68	98	166

*Management otel çalışanları ve taşeron çalışanlar dâhil edilmemiştir.



2. Sosyal Performans Göstergeleri

İstihdam Verileri

Ür-Ge, inovasyon, dijitalleşme departmanlarında çalışan sayısı	2023			2022			2021		
	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam
Toplam	4	2	6	4	1	5	2	2	4

Çalışan Devri	2023			2022			2021		
	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam
İşten ayrılan 30 yaş altı çalışan sayısı	176	332	508	177	475	652	93	158	251
İşten ayrılan 30-50 yaş arası çalışan sayısı	146	377	523	190	279	469	95	127	222
İşten ayrılan 50 yaş üstü çalışan sayısı	14	56	70	9	44	53	16	16	32
Kendi isteğiyle işten ayrılan çalışanlar kapsanarak hesaplanan çalışan devir oranı	%20	%22	%37	%27	%41	%37	%19	%15	%16
Toplam	336	765	1.101	376	798	1.174	204	301	505

Kıdem Yılına Göre Çalışan Sayısı	2023			2022			2021		
	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam
0-5 yıl	418	820	1.238	452	844	1.296	351	596	947
5-10 yıl	210	437	647	106	259	365	153	338	491
10 yıl ve üzeri	64	214	278	61	257	318	65	240	305

Doğum/Ebeveynlik İzni	2023			2022			2021		
	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam
Doğum/ebeveynlik izninden yararlanan çalışan sayısı	-	-	7	7	0	7	10	-	10
Doğum/ebeveynlik izninin sona ermesinden sonra işe dönen çalışan sayısı	-	-	7	7	0	7	10	-	10

*Management otel çalışanları ve taşeron çalışanlar dâhil edilmemiştir.



2. Sosyal Performans Göstergeleri

Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği

Yöneticiler Yaş Kategorilerine Göre	2023			2022		
	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam
30 yaş altı	0	0	0	0	0	0
30-50 yaş	33	63	96	37	71	108
50 yaş üstü	5	16	21	4	0	4
Toplam	38	79	117	41	71	112

Yönetim Kurulu Cinsiyete Göre	2023			2022		
	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam
Toplam	2	5	7	2	5	7

Yaşa Göre Çalışan Sayısı	2023			2022		
	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam
30 yaş altı	298	527	825	240	358	598
30-50 yaş arası	346	829	1.175	337	885	1.222
50 yaş üstü	48	115	163	42	117	159

	2023			2022		
	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam
Cinsiyete Göre Engelli Çalışan Sayısı	10	33	43	11	33	44
Yabancı Uyruklu Çalışan Sayısı			11			17

*Management otel çalışanları ve taşeron çalışanlar dâhil edilmemiştir.



3. Çevresel Performans Göstergeleri

	2023	2022	2021	2020
Çevre Cezası	0	0	0	0

Su Kullanımı

	2023	2022	2021	2020
Şebeke suyu	-	105.577m ³	77.898m ³	46.192m ³

*Divan Oteller-6 Otel ve Taşdelen Tesisi kullanım miktarıdır.

Su ve Atıksu Verileri 2021

Lokasyon	Evsel Amaçlı Su Tüketimi (m ³)	Endüstriyel (Proses) Amaçlı Su Tüketimi (m ³)	Ürün Başına Su Tüketimi (m ³ /ürün)	Şebeke Suyu Maliyeti (TL)	Atıksu deşarj miktarı (m ³)	Toplam Su Maliyetinin ürün başına miktarı (TL/ürün)	Su Kaynakları	Bulunduğu Havza
Bodrum Palmira	7.365		0,8282	13	7.365	10,766	Şebeke	Büyük Menderes
Divan İstanbul Otel	30.764			15	30.764		Şebeke	Marmara
Taşdelen Fabrika	3.865	9.420	3,02 M ³ /Ton Ürün	13,5	7.600,00	0,043	Şebeke	Marmara
Divan İstanbul City	11.824		0,2	159.296	11.824,00	2,78	Şebeke	Marmara
Divan Çukurhan Otel	1.595		0,3504	23.000	1.595	5,053	Şebeke	Sakarya
Divan Bursa Otel	1.336	12.393	0,26	233,393	13.729	4,5	Şebeke	Marmara

Su ve Atıksu Verileri 2020

Lokasyon	Evsel Amaçlı Su Tüketimi (m ³)	Endüstriyel (Proses) Amaçlı Su Tüketimi (m ³)	Ürün Başına Su Tüketimi (m ³ /ürün)	Şebeke Suyu Maliyeti (TL)	Atıksu deşarj miktarı (m ³)	Toplam Su Maliyetinin ürün başına miktarı (TL/ürün)	Su Kaynakları	Bulunduğu Havza
Divan Bursa Otel	531	5.061	0,36	15.716	5,67		Şebeke	Susurluk
Divan Çukurhan Otel	1.092,00		0,6512	14.000	8,348		Şebeke	Konya
Divan Bodrum Otel	21.681		2,4744	12	29,941		Şebeke	Batı Akdeniz
Divan İstanbul Otel	18.759		3,32	12	3,645		Şebeke	Marmara
Divan İstanbul City Otel	9.142		0,23	103.858	2,61	9.142,00	Şebeke	Marmara
Taşdelen Üretim Tesisi	3.361	8.191	2,83	13	0,051	6.775,00	Şebeke	Marmara



3. Çevresel Performans Göstergeleri

Sera Gazı Emisyonları (Oteller)

	Ankara	Bursa	City	İstanbul	Bodrum	Çukurhan	Taşdelen	Toplam
Kategori 1	492,24	299,17	122,71	868,19	21,78	76,16	2.913,59	4.793,87
Kategori 2	1.066,64	741,86	530,42	2.205,37	462,63	185,77	2.818,39	8.011,11
Kategori 3	0	0	0	0	0	0	571,51	571,51
Kategori 4	284,20	197,66	141,41	587,62	123,27	448,57	Diğer hammaddeler	1.782,75
Kategori 5	700,91	110,80	218,60	664,31	258,55	317,78	1253,97	3.524,95
Kategori 6	19,74	6,27	4,56	9,91	2,97	2,20	8,51	42,01
Toplam	2.563,75	1.355,77	1.017,73	4.335,42	869,23	1.030,49	7565,99	
Toplam	1.8726,23							

Atık Yönetimi

Proje Adı	Atık azaltımı (ton) 2023	Atık azaltımı (ton) 2022
Geri Kazanılan Atık Miktarı	65	24
Bitkisel Atık Yağ (Biodizel)	40,814	37,12
Proje ile ulaşılan finansal tasarruf (TL)		87.217,94

Tehlikeli Atık Miktarı

	2023	2022	2021	2020	Birim
Elektronik atıklar	4,83	5,572	1,777	472	ton

Tehlikesiz Atık Miktarı

	2023	2022	2021	2020	Birim
*Düzenli depolama/katı atık sahasına giden	173,603	128,26	129,51	0	ton
Geri dönüştürülen	217,274	151,949	126,978	135,708	ton
Enerji amaçlı geri kazanılan	10.045	38,205	24	3,53	ton
Diğer		16,558	898	0	ton



3. Çevresel Performans Göstergeleri

Divan Grubu 2023

Birim	Elektrik kWh	Doğalgaz kWh	Su m ³
Taşdelen Fabrika	6.507.484	3.037.548	16.157
Divan Oteller (5 otel)	0	7.240.412	63.376
Divan Etkinlik Mekanları (3 mekan)	0	1.881.433	24.335
Toplam	20.755.487	12.159.393	103.868



4. UNGC

Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (UNGC) İlerleme Bildirimi

İlke 1: İş dünyası, ilan edilmiş insan haklarını desteklemeli ve bu haklara saygı göstermelidir. İlke 2: İş dünyası, insan hakları ihlallerinin suç ortağı olmamalıdır.	Etik Uyum ve Risklerin Yönetimi İnsan Haklarına Bağlılık ve Uluslararası Standartlar, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele, Tedarik Zinciri Yönetimi ve Küresel Uygulamalar	64 62-69
İlke 3: İş dünyası, çalışanların sendikalaşma ve toplu müzakere özgürlüğü desteklemelidir. İlke 4: Zorla ve zorunlu işçi çalıştırma uygulamasına son verilmelidir. İlke 5: Her türlü çocuk işçi çalıştırılmasına son verilmelidir. İlke 6: İşe alım işe yerleştirmede ayrımcılığa son verilmelidir.	Etik Uyum ve Risklerin Yönetimi İnsan Haklarına Bağlılık ve Uluslararası Standartlar, İnsan Hakları, Saygılı Divan, Çalışan Çeşitliliği ve Kapsayıcılık	64 65,65 113 118
İlke 7: İş dünyası, çevre sorunlarına karşı ihtiyati yaklaşımları desteklemelidir. İlke 8: Çevresel sorumluluğu artıracak her türlü faaliyete ve oluşuma destek vermemelidir. İlke 9: Çevre dostu teknolojilerin gelişmesini ve yaygınlaşmasını desteklemelidir.	Duyarlı Divan, Çevre Yönetimimiz, Çevre Çalışmalarımız İklim Eylemi ve Düşük Karbon Ekonomisine Geçiş, Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi, Enerji Verimliliği ve Emisyon Azaltımı, Su Yönetimi, Biy çeşitlilik	101-110, 149-151
İlke 10: İş dünyası, rüşvet ve haraç dâhil her türlü yolsuzlukla mücadele etmemelidir.	Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	64-65



5. Paydaş Kapitalizmi

Yönetim İlkeleri

Tema	Temel Göstergeler ve Beyan	Açıklama	Referans(lar)	Sayfa No
Yönetim amaçları	Amacın belirlenmesi	Şirketin ekonomik, çevresel ve sosyal sorunlara çözüm önerme araçlarının ifadesi olarak beyan ettiği amacı. Kurumsal amaç, hissedarlar dâhil tüm paydaşlar için değer yaratmalıdır.	Divan Kurumsal Amaç ve Sürdürülebilirlik Stratejisi, Divan Sürdürülebilirlik Modeli	40 41
Yönetim organının kalitesi	Yönetim organının oluşumu	En yüksek yönetim organı ve alt komitelerinin oluşumu (Ekonomik, çevresel ve sosyal konularla ilgili yetkinliklerine, icracı olup olmadıklarına, bağımsızlık durumlarına, yönetim organındaki görev sürelerine, her bireyin diğer önemli pozisyonlarının ve sorumlulukları ve sorumluluklarının niteliğine, cinsiyetlerine, temsili kısıtlı sosyal gruplara üyeliklerine ve paydaş temsillerine göre)	Divan Grubu Organizasyon Yapısı ve İş Akışı, Sürdürülebilirlik Yönetimi,	20 42
Paydaş katılımı	Paydaşları etkileyen öncelikli konular	Kilit paydaşlar ve şirket için öncelikli olan konuların listesi, bu konuların belirlenmesi ve paydaşların sürece dâhil edilmesinde kullanılan yöntem.	Önceliklendirme Analizi	55-56
Etik davranış	Yolsuzlukla mücadele	1. Şirketin yolsuzlukla mücadele politikaları ve prosedürleri hakkında eğitim almış yönetim organı üyelerinin, çalışanlarının ve iş ortaklarının toplam yüzdesi (bölgesel dağılım içerecek şekilde). a) Cari yıl içinde önceki yıllara ilgili olarak tespit edilen yolsuzluk vakalarının toplam sayısı ve niteliği b) Cari yıl içinde cari yıl ile ilgili olarak tespit edilen yolsuzluk vakalarının toplam sayısı ve niteliği. 2. Yolsuzlukla mücadele için daha geniş faaliyet ortamını ve kültürünü geliştirmeye yönelik girişimlerin ve paydaş katılımının irdelenmesi. İç ve dış mekanizmalara ilişkin açıklamalar: 1. Etik ve yasalara uygun davranış ve kurumsal dürüstlük hakkında tavsiye mekanizmaları 2. Etik olmayan veya yasa dışı davranışlar ve kurumsal dürüstlük eksikliği ile ilgili raporlama mekanizmaları.	Etik Uyum ve Risklerin Yönetimi Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	64 65
	Uygulanan etik tavsiye ve raporlama mekanizmaları		Etik Uyum ve Risklerin Yönetimi	64
Risk ve fırsatların yönetimi	Risk ve fırsatların iş süreçlerine entegre edilmesi	Şirketin karşı karşıya bulunduğu yüksek öncelikli risk ve fırsatları (genel sektör risklerinin aksine), bu risklere ilişkin şirketin iştahını, bu risklerin ve fırsatların zaman içindeki değişimini ve bu değişim karşısında alınan aksiyonları açıkça belirten şirket risk faktörü ve fırsatları hakkında açıklamalar. Bu fırsatlar ve riskler, iklim değişikliği ve veri yönetimi dâhil olmak üzere öncelikli ekonomik, çevresel ve sosyal konuları içermelidir.	Etik Uyum ve Risklerin Yönetimi	64



5. Paydaş Kapitalizmi

Gezegen

Tema	Temel Göstergeler ve Beyan	Açıklama	Referans(lar)	Sayfa No
İklim değişikliği	Sera gazı emisyonları	İlgili tüm sera gazları (örn. karbondioksit, metan, azot oksit, F-gazları vb.) için metrik ton karbondioksit eşdeğeri (tCO2e) Sera Gazı Protokolü Kapsam 1 ve Kapsam 2 emisyonlarını raporlayın. Uygun olan durumlarda tedarik ve satış ile ilgili (Sera Gazı Protokolü Kapsam 3) temel emisyonlar hakkında tahmin ve bilgi verin.	İklim Eylemi ve Düşük Karbon Ekonomisine Geçiş, Enerji Verimliliği ve Emisyon Azaltımı, Çevresel Performans Göstergeler	105 108
	TCFD uygulaması	İklimle İlgili Finansal Beyanlar Görev Gücü'nün (TCFD, Task Force on Climate-related Financial Disclosures) tavsiyelerini tam olarak uygulayın. Gerekli olduğu durumlarda, tam uygulamaya yönelik olarak en fazla üç yıllık bir takvim açıklayın. Küresel ısınmanın artışını sanayi öncesi seviyelere göre 2°C'nin çok altında tutmayı, ısınmayı 1,5°C ile sınırlamak için çaba sarf etmeyi ve 2050'den önce net sıfır emisyon düzeyine erişmeyi öngören Paris Anlaşması'nın hedefleriyle uyumlu sera gazı emisyon hedefleri belirleyip belirlemediğinizi veya belirlemeyi taahhüt edip etmediğinizi açıklayın.	İklim Eylemi ve Düşük Karbon Ekonomisine Geçiş, Enerji Verimliliği ve Emisyon Azaltımı	105 108
Temiz suya erişim	Su kıtlığı yaşanan bölgelerde yapılan su çekimi ve tüketimi	Operasyonlar için çekilen megalitre su, tüketilen megalitre su ve WRI Aqueduct Su Riski Atlası'na göre temel su stresinin yüksek veya aşırı yüksek olduğu bölgelerde her birinin yüzdesi hakkında bilgi verin. Uygun olan durumlarda, tüm değer zinciri (tedarik ve satış) için aynı hususlar hakkında tahmin ve bilgi verin.	Su Yönetimi, Çevresel Performans Göstergeler	110



5. Paydaş Kapitalizmi

İnsan

Tema	Temel Göstergeler ve Beyan	Açıklama	Referans(lar)	Sayfa No
İnsan onuru ve eşitlik	Çeşitlilik ve kapsayıcılık Ücret eşitliği Çocuk işçilik, zorunlu ve zorla çalıştırma vakaları riski	Yaş grubu, cinsiyet ve diğer çeşitlilik göstergelerine (ör. etnik köken) göre çalışan kategorisi bazında çalışan yüzdeleri. Öncelikli eşitlik konularına göre (kadın/erkek, azınlık/çoğunluk etnik grup ya da diğer ilgili eşitlik alanları) belli başlı operasyon lokasyonlarında her bir çalışan kategorisi için temel maaş ve ücretlendirme oranları. Çocuk işçi, zorla veya zorunlu çalıştırma vakaları açısından önemli risk taşıdığı düşünülen faaliyetler ve tedarikçiler hakkında bilgi. Söz konusu riskler: a) faaliyet (üretim tesisi gibi) ve tedarikçi türü b) operasyonların ve tedarikçilerin risk altında olduğu ülkeler veya coğrafi bölgeler kaynaklı olabilir.	İş Gücü Dağılımı ve Genel Görünüm, Sosyal Performans Göstergeleri Ücret ve Yan Haklar Tedarik Zinciri Yönetimi ve Küresel Uygulamalar	114,118 146,148 117 67
Sağlık ve esenlik	Sağlık ve emniyet	1. İş kazalarından kaynaklanan ölümlerin sayısı ve oranı, ağır sonuçlu iş kazaları (ölümler hariç), kaydedilmesi gereken iş kazaları, iş kazalarında başlıca yaralanma türleri ve toplam çalışma saati. 2. Kurumun çalışanlarının iş dışı vakalarda tıbbi ve sağlık hizmetlerine erişimini kolaylaştırmak için sunduğu olanaklar ve bunların kapsamı.	İSG Politikamız ve Taahhütlerimiz İSG Politikamız ve Taahhütlerimiz	122,131 122,131
Gelecek için beceriler	Sağlanan eğitimler	Raporlama döneminde kurum çalışanlarına sağladığı ortalama eğitim saati - cinsiyet ve kategori bazında (çalışanlara sağlanan toplam eğitim saati ÷ çalışan sayısı). Tam zamanlı çalışan başına ortalama eğitim ve geliştirme harcaması (çalışanlara sağlanan toplam eğitim maliyeti ÷ çalışan sayısı).	Divan Akademi	132



5. Paydaş Kapitalizmi

Refah

Tema	Temel Göstergeler ve Beyan	Açıklama	Referans(lar)	Sayfa No
İstihdam ve refah yaratma	İstihdam adedi ve oranı	Raporlama döneminde, yaş grubuna, cinsiyete, diğer çeşitlilik göstergelerine göre ve bölgesel bazda işe alınan toplam yeni çalışan sayısı ve oranı.	İş Gücü Dağılımı ve Genel Görünüm, Sosyal Performans Göstergeleri	114-118 146-148
	Ekonomik katkı	Raporlama döneminde, yaş grubuna, cinsiyete, diğer çeşitlilik göstergelerine göre ve bölgesel bazda toplam çalışan devir hızı ve sayısı. 1. Üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer (tahakkuk bazında ve şirketin küresel operasyonlarının temel bileşenlerini kapsayacak şekilde). İdeal olarak aşağıdaki kısımları içermelidir: - Gelirler - İşletme maliyetleri - Çalışan ücretleri ve yan hakları - Sermayedarlar yapılan ödemeler - Devlete yapılan ödemeler - Topluluk yatırımı	Ekonomik Veriler	145
	Finansal yatırım katkısı	2. Devletten alınan mali destekler: Şirket tarafından raporlama döneminde herhangi bir mali devlet desteğinin toplam parasal değeri. Şirketin yatırım stratejisi ile amortismanlar düşüldükten sonra toplam sermaye harcamaları. Şirketin hissedarlarına yönelik sermaye getirisi stratejisi ile hisse geri alımları ve temettü ödemeleri.	Şirket gizlilik politikaları nedeniyle bu bilgi paylaşılmamıştır.	
Daha iyi ürün ve hizmetler için inovasyon	Toplam Ür-Ge harcamaları	Toplam Ür-Ge harcamaları	Kalite, İnovasyon, Ür-Ge Çalışmaları	69-77 145
Toplum ve sosyal canlılık	Ödenen toplam vergi	Vergi kategorileri bazında kurumlar vergisi, emlak vergisi, ödenen KDV ve diğer satış vergileri, işveren tarafından ödenen çalışan sigorta primi ve şirkete maliyet oluşturan diğer vergiler dâhil olmak üzere şirket tarafından üstlenilen toplam küresel vergi.	Ekonomik Veriler	145



6. Divan Grubu Sürdürülebilirlik Raporu 2023

GRI İçerik İndeksi

GRI 1

Divan Grubu, 1 Ocak 2023- 31 Aralık 2023 dönemi için GRI Standartları'na uyumlu olarak raporlama yapmıştır.

GRI Standardı	Bildirim	Açıklama	Sayfa
GRI 1: Temel 2021			
GRI 2: Genel Bildirimler 2021	2-1 Kurum Profili	Geçmişten İlhamla, Geleceğe Yön veren Hikâyemiz, Bir Bakışta Divan	11, 14
	2-2 Sürdürülebilirlik raporlamasına dâhil edilen kuruluşlar	Sürdürülebilirlik Penceremizden	4
	2-3 Raporlama periyodu, sıklığı ve iletişim bilgisi	Sürdürülebilirlik Penceremizden	4
	2-4 Önceki raporlara göre yeniden düzenlenen bilgi	Yeniden düzenlenen bilgi bulunmamaktadır.	-
	2-5 Dış Denetim	Rapor verileri kapsamında dış denetim hizmeti alınmamıştır.	-
	2-6 Faaliyetler, değer zinciri ve diğer iş ilişkileri	Geçmişten İlhamla, Geleceğe Yön veren Hikâyemiz, Bir Bakışta Divan, Portföyümüz, Tedarik Zinciri Yönetimi ve Küresel Uygulamalar	11, 14, 21, 67-69
	2-7 Çalışanlar	İş Gücü Dağılımı ve Genel Görünüm, İnsan Kaynaklarında 2023 Yılında Öne Çıkan Gelişmeler, Çalışan Çeşitliliği ve Kapsayıcılık	114, 116, 118
	2-8 Taşeron firmaya ait çalışanlar	Taşeron işçiler rapor kapsamına dâhil edilmemiştir.	-
	2-9 Yönetişim yapısı	Divan Grubu Organizasyon Yapısı ve İş Akışı	20
	2-10 En yüksek yönetim organının üyelerinin yetkinlik ve yeterliliklerinin belirlenme süreci	Divan Grubu Organizasyon Yapısı ve İş Akışı	20
	2-11 En yüksek yönetim organının başkanı	Divan Grubu Organizasyon Yapısı ve İş Akışı	20
	2-12 En yüksek yönetim organının kuruluşun faaliyetleri kaynaklı oluşan etkilerin yönetilmesindeki rolü	Sürdürülebilirlik Yönetimi	42
	2-13 Faaliyet kaynaklı oluşan etkilerin yönetilmesinde sorumluluk iradesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi	42
	2-14 Sürdürülebilirlik raporlamasında en yüksek yönetim organının rolü	Sürdürülebilirlik Yönetimi	42
	2-15 Çıkar çatışmalarını engelleyen süreçler	Etik Uyum ve Risklerin Yönetimi	64-65
	2-16 Kritik konuların en yüksek yönetim organına aktarılması süreci	Sürdürülebilirlik Yönetimi, Önceliklendirme Analizi	42, 55
	2-17 En yüksek yönetim organının yeterlilikleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi	43
	2-18 En yüksek yönetim organının performansının değerlendirilmesi	Divan Grubu Organizasyon Yapısı ve İş Akışı, Sürdürülebilirlik Yönetimi	20, 43
	2-19 Ücret politikaları	Ücret ve Yan Haklar	117
	2-20 Ücretlerin belirlenmesine yönelik süreç	Ücret ve Yan Haklar	117
	2-21 Yıllık toplam ücret oranı	Ücret ve Yan Haklar	117
	2-22 Sürdürülebilir kalkınma stratejisine ilişkin açıklama	Divan Grubu Genel Müdürü Mesajı,	5-7,
	2-23 Politika taahhütleri	https://www.divan.com.tr/politikalarimiz	
	2-24 Politika taahhütlerinin uygulanması	https://www.divan.com.tr/politikalarimiz	
	2-25 Olumsuz etkileri iyileştirmeye yönelik süreçler	Etik Uyum ve Risklerin Yönetimi, Misafir Odaklı Yaklaşım	64-65, 78-79
	2-26 Etik ve yasal davranışla ilgili konular hakkında öneri alınması ve endişelerin dile getirilmesine yönelik mekanizmalar	Ücret ve Yan Haklar	64-65
	2-27 Yasal mevzuata uyum	Raporlama döneminde yasa ve yönetmeliklere aykırı davranış tespit edilmemiştir.	-
	2-28 Kurumsal üyelikler	Üyelikler, Ödüller ve Başarılar	30
	2-29 Paydaş katılımı	Paydaş İletişimi	80-82
	2-30 Toplu iş sözleşmesine tabi çalışan oranları	Şirket'in toplu iş sözleşmesine tabi çalışanı bulunmamaktadır.	-



6. Divan Grubu Sürdürülebilirlik Raporu 2023

GRI İçerik İndeksi

GRI Standardı	Bildirim	Açıklama	Sayfa
GRI 3: Öncelikli Konular			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-1 Öncelikli konuların belirlenmesine yönelik süreç	Önceliklendirme Analizi	55-56
	3-2 Öncelikli konuların listesi	Önceliklendirme Analizi	55-56
	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Sürdürülebilirlik Yönetimi	42

Misafir/Müşteri Memnuniyeti

GRI Standardı	Bildirim	Açıklama	Sayfa
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Misafir Odaklı Yaklaşım	78-79

Misafir Sağlığı Ve Güvenliği

GRI Standardı	Bildirim	Açıklama	Sayfa
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Misafir Odaklı Yaklaşım	78-79

Yolsuzlukla Mücadele

GRI Standardı	Bildirim	Açıklama	Sayfa
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Etik Uyum ve Risklerin Yönetimi	64-65
			64-65
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-1 Yolsuzlukla ilgili riskler açısından değerlendirilen faaliyetler	Etik Uyum ve Risklerin Yönetimi	64-65
	205-2 Yolsuzlukla mücadele politika ve prosedürleri hakkında iletişim ve eğitim	Etik Uyum ve Risklerin Yönetimi	-
	205-3 Teyit edilen yolsuzluk vakaları ve alınan önlemler	Raporlama dönemin teyit edilen bir yolsuluk vakasına ulaşılamamıştır.	



6. Divan Grubu Sürdürülebilirlik Raporu 2023

GRI İçerik İndeksi

Veri Güvenliği

GRI Standardı	Bildirim	Açıklama	Sayfa
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Dijital Dönüşüm	85-87

Emisyon Yönetimi

GRI Standardı	Bildirim	Açıklama	Sayfa
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Enerji Verimliliği ve Emisyon Azaltımı	108-109
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1 Direk (Kapsam 1) GHG emisyonları	Enerji Verimliliği ve Emisyon Azaltımı	108-109
	305-2 Dolaylı (Kapsam 2) GHG emisyonları	Enerji Verimliliği ve Emisyon Azaltımı	108-109
	305-3 Diğer dolaylı (Kapsam 3) GHG emisyonları	Enerji Verimliliği ve Emisyon Azaltımı	108-109
	305-4 GHG emisyon yoğunluğu	Enerji Verimliliği ve Emisyon Azaltımı	108-109
	305-5 GHG emisyon azaltımı	Enerji Verimliliği ve Emisyon Azaltımı	108-109

Yetenek ve Performans Yönetimi

GRI Standardı	Bildirim	Açıklama	Sayfa
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	İnsan Kaynaklarında 2023 Yılında Öne Çıkan Gelişmeler, Çalışan Performansını ve Kariyer Gelişimini Değerlendirme, Ücret ve Yan Haklar, Divan Akademi	115, 116, 117, 132-137
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-1 Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	Divan Akademi	133
GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016	404-2 Çalışan becerilerinin geliştirilmesine yönelik programlar ve geçiş yardım programları	İnsan Kaynaklarında 2023 Yılında Öne Çıkan Gelişmeler, Divan Akademi	115, 132-137
	404-3 Düzenli performans ve kariyer gelişimi değerlendirmeleri alan çalışanların yüzdesi	Çalışan Performansını ve Kariyer Gelişimini Değerlendirme	116
	405-1 Yönetişim organlarının ve çalışanlarının çeşitliliği	İş Gücü Dağılımı ve Genel Görünüm,	114,
	405-2 Kadınların temel maaş ve ücretlerinin erkeklere oranı	Sosyal Performans Göstergeleri	146-148
		Ücret ve Yan Haklar	117

Ür-Ge ve Yenilikçilik

GRI Standardı	Bildirim	Açıklama	Sayfa
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Kalite, İnovasyon, Ür-Ge Çalışmaları	72



Divan Turizm İşletmeleri A.Ş.

Divan Genel Müdürlük

Ünalan Mahallesi, Ayazma Caddesi,
No: 131/6, Çamlıca İş Merkezi,
A Blok Üsküdar 34700 İstanbul, Türkiye
Telefon: +90 216 522 63 00
Faks: 0 216 522 63 19
info@divan.com.tr

Raporlama Danışmanı

SU Sürdürülebilirlik ve
Kurumsal Sorumluluk Danışmanlığı
www.sucsr.com
info@sucsr.com