

# GOLDCITY OTEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

2019 – 2020



# RAPOR HAKKINDA

- Sürdürülebilir Turizm destinasyonun geleceğini korumak amacıyla turizmin doğal çevreye ve yerel halk kültürüne verebileceği zararları en aza indiren, bölge ekonomisine yapacağı katkıyı en üst düzeye çıkaran uygulamalardır.
- **GOLD HOTELS** olarak, faaliyetlerimiz ve etkileri hakkında paydaşlarımızı şeffaf ve etkin bir şekilde bilgilendirmek öncelikli faaliyetlerimizin başında gelmektedir. Bu kapsamda 2019 – 2020 Sürdürülebilirlik Raporu;
- Tesisimizin çevresel, sosyal ve ekonomik performans değerlendirmesini,
- Bu performansı artırmak adına belirlenen hedefleri,
- Ölçümlenen performans sonuçlarını içermektedir.

# KALİTE POLİTİKASI

- GOLD Hotels sahip olduğu Kalite, Gıda Güvenliği, Misafir Memnuniyeti, İş Sağlığı ve Güvenliği ve Çevre Yönetim sistemleri gerekliliklerini etkin olarak uygulayan ve sürekli iyileştirme yaklaşımını benimsemiş uzman kadrolarıyla yasal şartları temel alarak ve tüm paydaşlarının çıkarlarını koruyarak, sektörde fark yaratan bir kuruluş olmayı amaçlamaktadır.

## **KALİTE, ÇEVRE, GIDA GÜVENLİĞİ, İŞ SAĐLIĐI VE GÜVENLİĞİ, MİSAFİR MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMLERİ ORTAK POLİTİKASI**

### **Misafir Memnuniyeti ve Gıda Güvenliđinin sürekliliğini sağlamak amacıyla;**

- Misafirlerimizin beklenti ve ihtiyaçlarını önceden tespit ederek maksimum seviyede memnuniyet sağlamayı
- Misafirlerinin, şikâyetlerini istedikleri an bize ulaştırabilmelerini sağlamayı ve haklarını korumayı
- Hammaddeden başlayarak sunuma kadar geçen tüm süreçlerde, hijyenik ortam koşullarında güvenilir gıda üretmeyi
- Sektörümüzle ilgili yasal mevzuat ve gerekliliklere uymayı taahhüt eder.

# KALİTE POLİTİKASI

**Çevre yönetiminin sürdürülebilirliğini sağlamak amacıyla;**

- Atıkları kaynağında azaltarak mümkün olduğunca geri kazanmaya çalışmayı,
- Gelecek kuşaklara yaşanabilir bir çevre bırakmak için çevreci projelere katkıda bulunmayı,
- Hammadde, Enerji ve Doğal kaynakları verimli bir şekilde kullanarak israfı azaltmayı,
- Yaban hayatı ve biyoçeşitliliğe önem vererek ekolojik dengeyi korumayı
- Çalışanlarını, müşterilerini, tedarikçilerini ve yerel toplumun çevre bilincini yükseltmeyi teşvik eder.

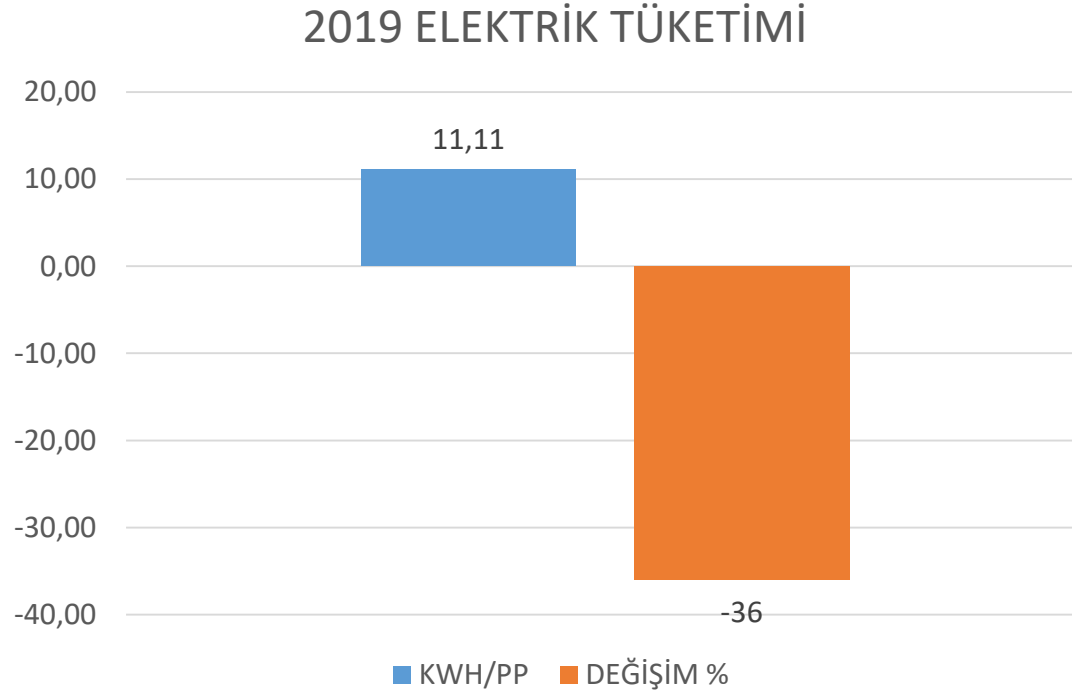
# KALİTE POLİTİKASI

## **Çalışan ve Yerel İlişkilerinin Sürekliliğini Sağlamak Amacıyla;**

- Çalışanlarımıza güvenli ve uygun standartta çalışma alanları sağlamayı
- Cinsiyet, etnik köken gözetmeksizin çalışanlarımızı eşit haklardan yararlandırmayı,
- Mümkün olduğunca yerel ürün ve hizmet satın almayı
- Yerel topluluklar ve hayır kurumları ile işbirliği içinde çalışarak yardımda bulunmayı, yerel kültürünü gelişimine katkıda bulunmayı
- İnsan ve Çocuk haklarına saygı duyan bir kuruluş olarak, çocukların tüm ihmal, sömürü türlerine karşı korunmasını güvence altına almayı
- Ziyaretçilerimizin, taşeronların, çevremizin; refah, sağlık ve güvenlik ihtiyaçlarını mümkün olan en üst düzeyde karşılayabilmeyi taahhüt eder.

# ÇEVRE YÖNETİMİ

## ELEKTRİK TÜKETİMİ

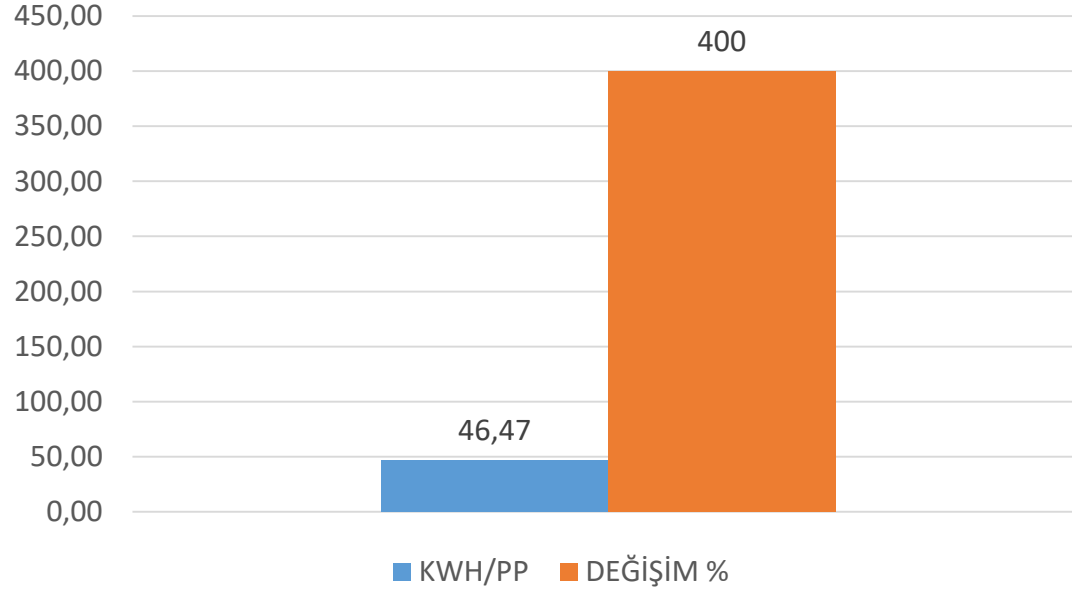


2019 yılında misafir başına günlük elektrik tüketim miktarı ortalama 11,11 Kwh'dir. Bu bağlamda 2018 yılına göre %36 lık bir azalış olduğu görülmektedir. Bu veriler ışığında 2019 yılına göre beklenen hedeflere ulaşılmıştır. 2018 yılı ve 2019 yılı konaklayan müşteri sayıları göz önüne alındığı zaman artışın müşteri sayısına paralel olarak düşüş gerçekleşmiştir. Bu veriler Ocak 2019 – Aralık 2019 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi 2019 yılına göre %1 azalma olarak belirlenmiştir.

# ÇEVRE YÖNETİMİ

## ELEKTRİK TÜKETİMİ

### 2020 ELEKTRİK TÜKETİMİ

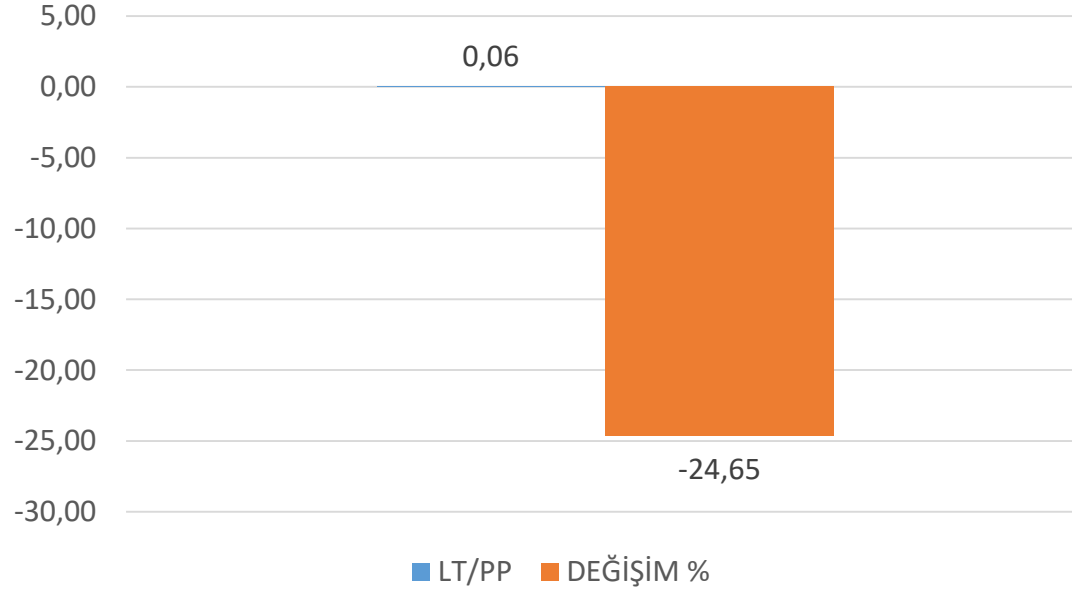


2020 yılında misafir başına günlük elektrik tüketim miktarı ortalama 46,47 Kwh'dir. Bu bağlamda 2019 yılına göre 4 kat bir artış olduğu görülmektedir. 2019 yılına göre beklenen hedeflere ulaşamamıştır. Covid-19 pandemisi sebebi ile otelin açık olduğu zaman süreci ve kabul ettiği müşteri sayısı az olsa da, alınan tedbir ve önlemler ile de tüketimler artmıştır. Bu veriler Ocak 2020 – Aralık 2020 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi 2019 yılına göre %1 azalma olarak belirlenmiştir. 2020 yılının hedeflere baz alınmaması gerektiği, pandeminin devam etmesi durumunda ise bu durumun 2021 yılı için de geçerli olacağı planlanmıştır.

# ÇEVRE YÖNETİMİ

## SU TÜKETİMİ

### 2019 SU TÜKETİMİ



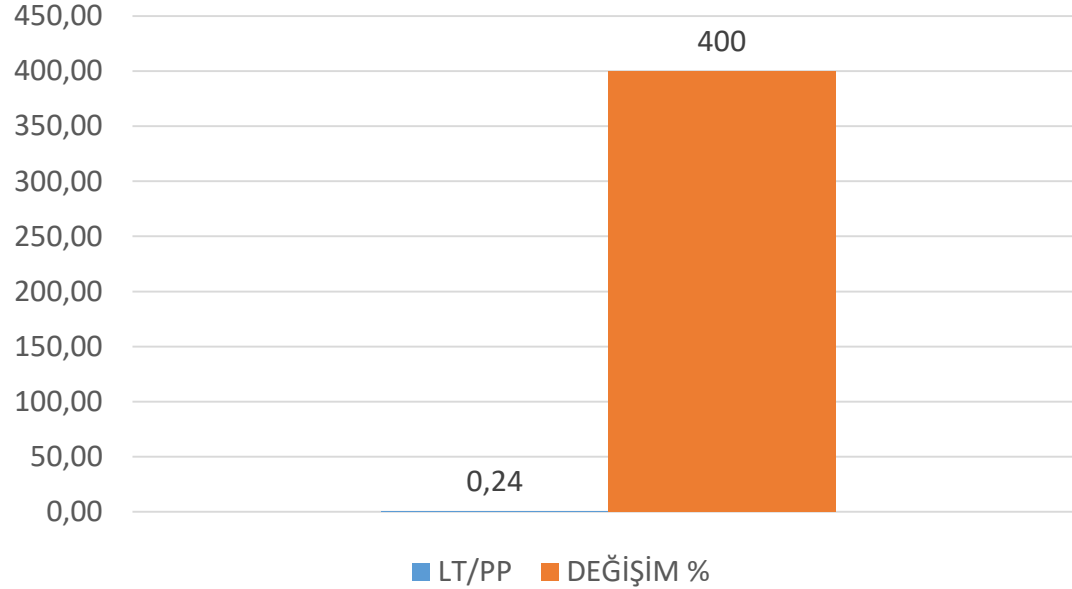
2019 yılında misafir başına günlük su tüketim miktarı ortalama 0,055 litredir. Bu bağlamda 2018 yılına göre %24,65' lik bir azalma görülmektedir. 2019 yılı sezon başında yapılan sıhhi tesisat bakım ve onarımlarının bir sonucu olarak günlük su tüketim miktarında azalma yaşandığı saptanmıştır. Buna ek olarak misafir sayısındaki artış nedeniyle kişi başına günlük su tüketim miktarında azalma gerçekleşmiştir. Bu veriler Ocak 2019 – Aralık 2019 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi %1 azalma olarak belirlenmiştir.



# ÇEVRE YÖNETİMİ

## SU TÜKETİMİ

### 2020 SU TÜKETİMİ

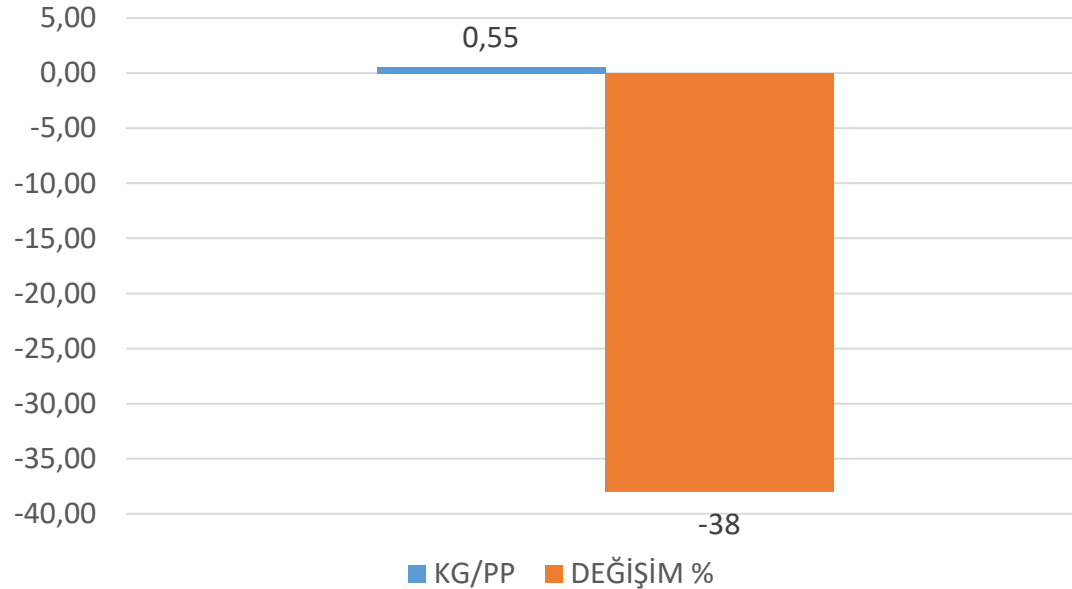


2020 yılında misafir başına günlük su tüketim miktarı ortalama 0,24 litredir. Bu bağlamda 2019 yılına göre 4 kat bir artış olduğu görülmektedir. Bu veriler Ocak 2020 – Aralık 2020 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi 2019 yılına göre %1 azalma olarak belirlenmiştir.

# ÇEVRE YÖNETİMİ

## LNG TÜKETİMİ

### 2019 LNG TÜKETİMİ

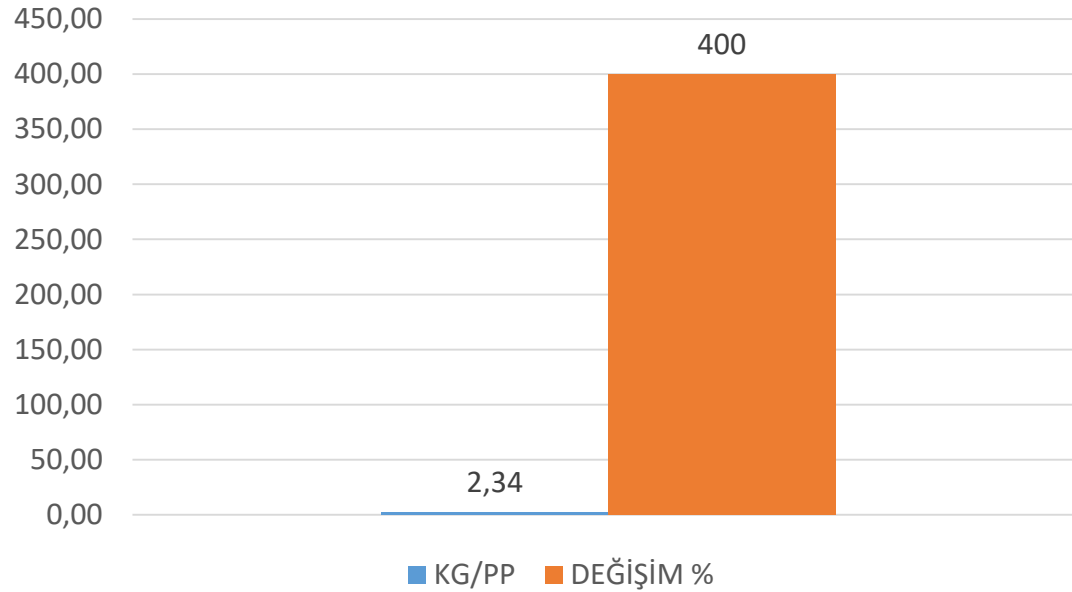


2019 yılında misafir başına günlük Lng tüketim miktarı ortalama 0,55 kilogramdır. Bu bağlamda 2018 yılına göre % 38'lik bir azalma olduğu görülmektedir. Bu oranda bir azalışın nedeni ise bir önceki yıla oranla tesisin kış döneminde aktif olduğu günlerin daha az olmasıdır. Konaklayan futbol takımları sayısındaki artış başlıca nedendir. Bu veriler Ocak 2019 – Aralık 2019 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi %1 azalma olarak belirlenmiştir.

# ÇEVRE YÖNETİMİ

## LNG TÜKETİMİ

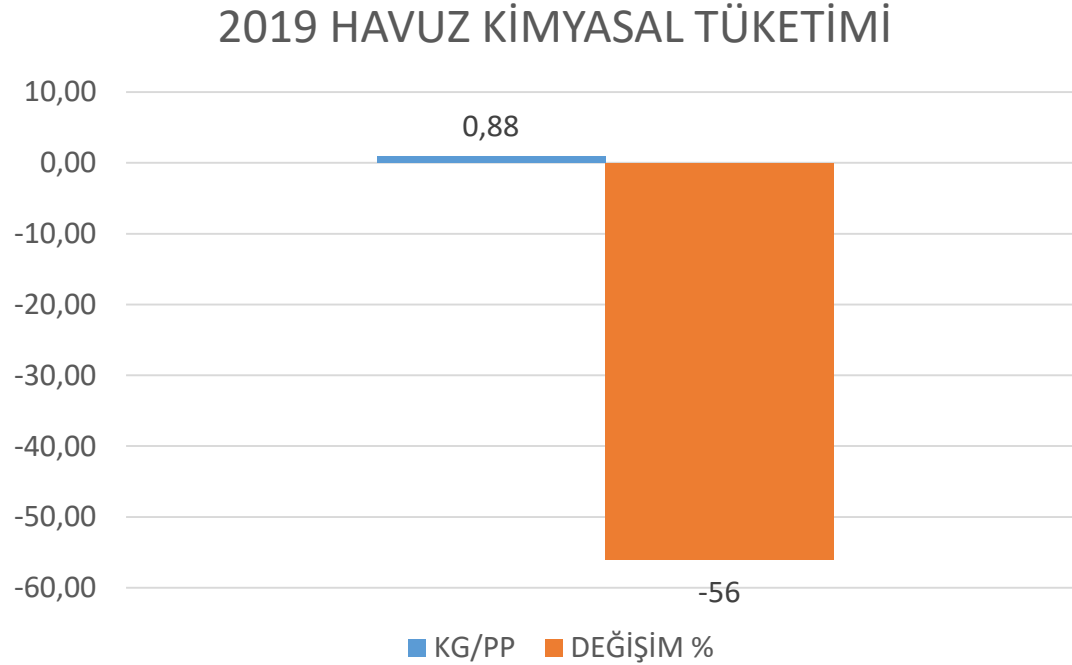
### 2020 LNG TÜKETİMİ



2020 yılında misafir başına günlük Lng tüketim miktarı ortalama 2,34 kilogramdır. Bu bağlamda 2019 yılına göre 4 kat bir artış olduğu görülmektedir. Bu veriler incelendiğinde 2019 dönemine ait hedeflere ilişkin belirlenen %1'lik azalma hedefine ulaşamamıştır. Bu veriler Ocak 2020 – Aralık 2020 tarihlerini kapsamaktadır.

# ÇEVRE YÖNETİMİ

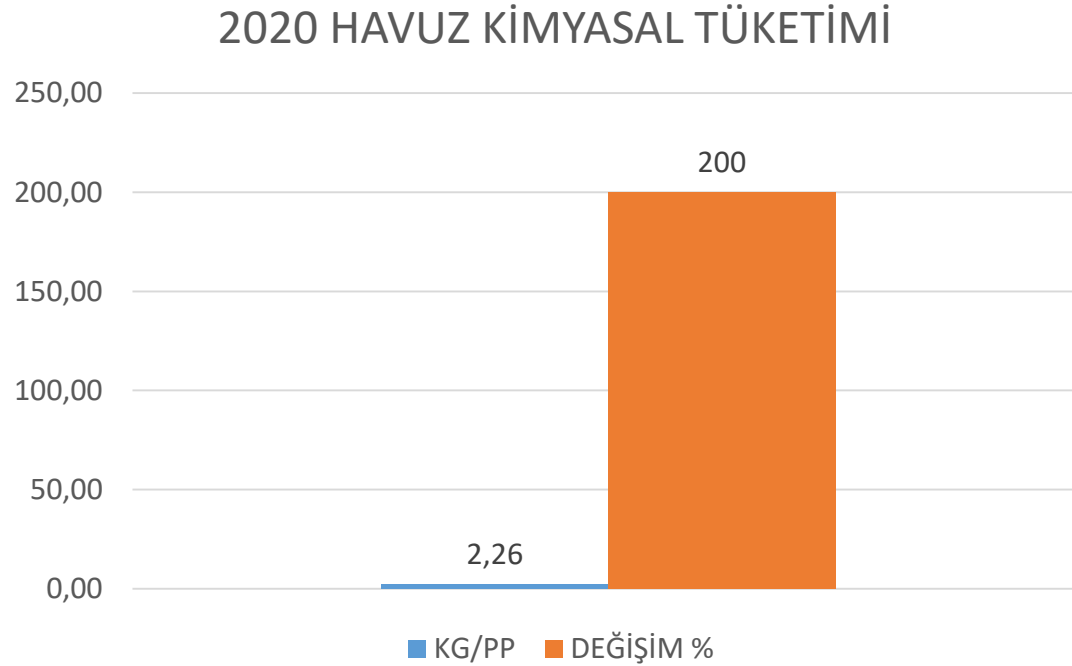
## HAVUZ KİMYASAL TÜKETİMİ



2019 yılında misafir başına günlük havuz kimyasalı tüketim miktarı ortalama 0,88 kilogramdır. Bu bağlamda 2018 yılına göre %56'lık bir azalış olduğu görülmektedir. Bu veriler Ocak 2019 – Aralık 2019 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi %1 azalma olarak belirlenmiştir.

# ÇEVRE YÖNETİMİ

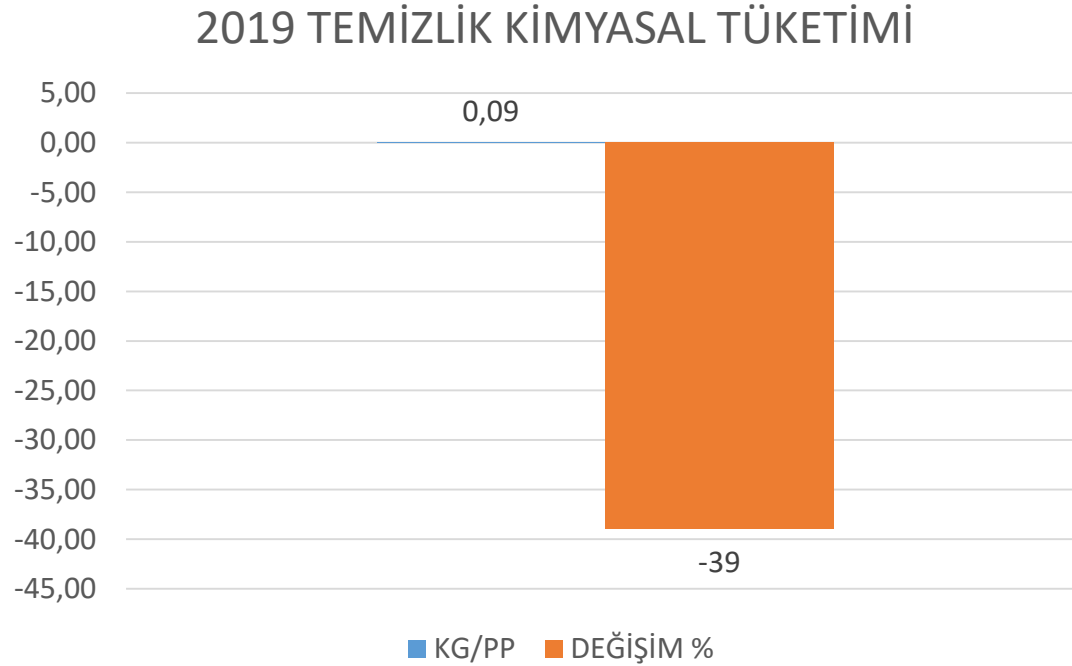
## HAVUZ KİMYASAL TÜKETİMİ



2020 yılında misafir başına günlük havuz kimyasalı tüketim miktarı ortalama 2,26 kilogramdır. Bu bağlamda 2019 yılına göre 2 kat artış olduğu görülmektedir. Bu veriler incelendiğinde 2019 dönemine ait hedeflere ilişkin belirlenen %1'lik azalma hedefine ulaşılamamıştır. Bu veriler Ocak 2020 – Aralık 2020 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi 2019 yılına göre %1 azalma olarak belirlenmiştir.

# ÇEVRE YÖNETİMİ

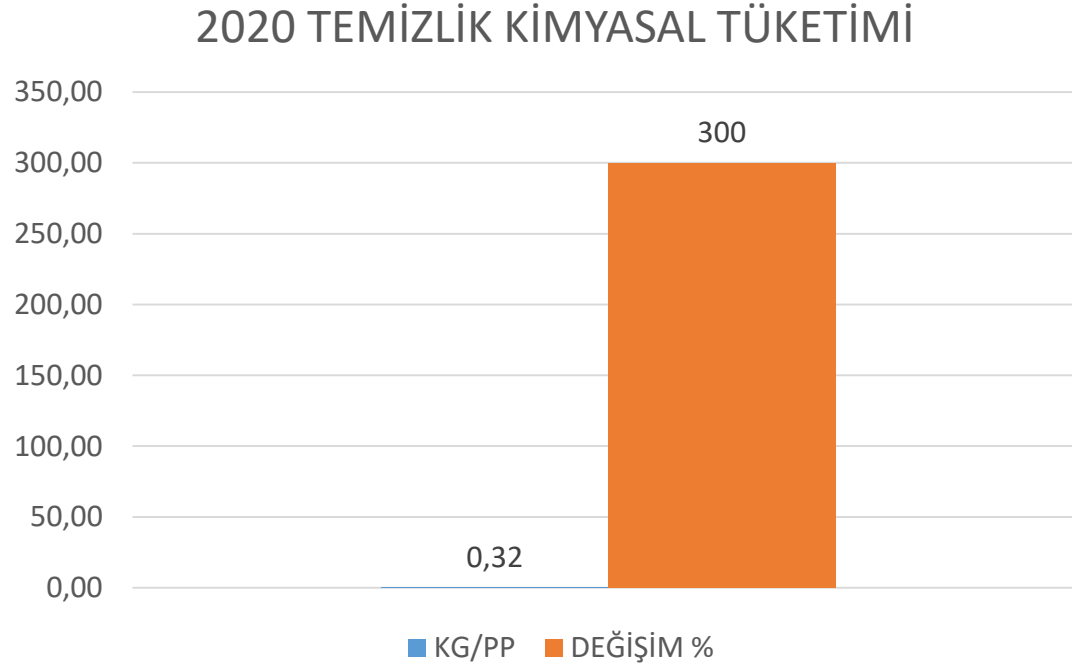
## TEMİZLİK KİMYASAL TÜKETİMİ



2019 yılında misafir başına günlük temizlik kimyasalı tüketim miktarı ortalama 0,09 kilogramdır. Bu bağlamda 2018 yılına göre %39'luk bir azalma olduğu görülmektedir. Bu veriler incelendiğinde 2018 dönemine ait hedeflere ilişkin belirlenen %1'lik azalma hedefine ulaşılmıştır. Bu veriler Ocak 2019 – Aralık 2019 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi %1 azalma olarak belirlenmiştir.

# ÇEVRE YÖNETİMİ

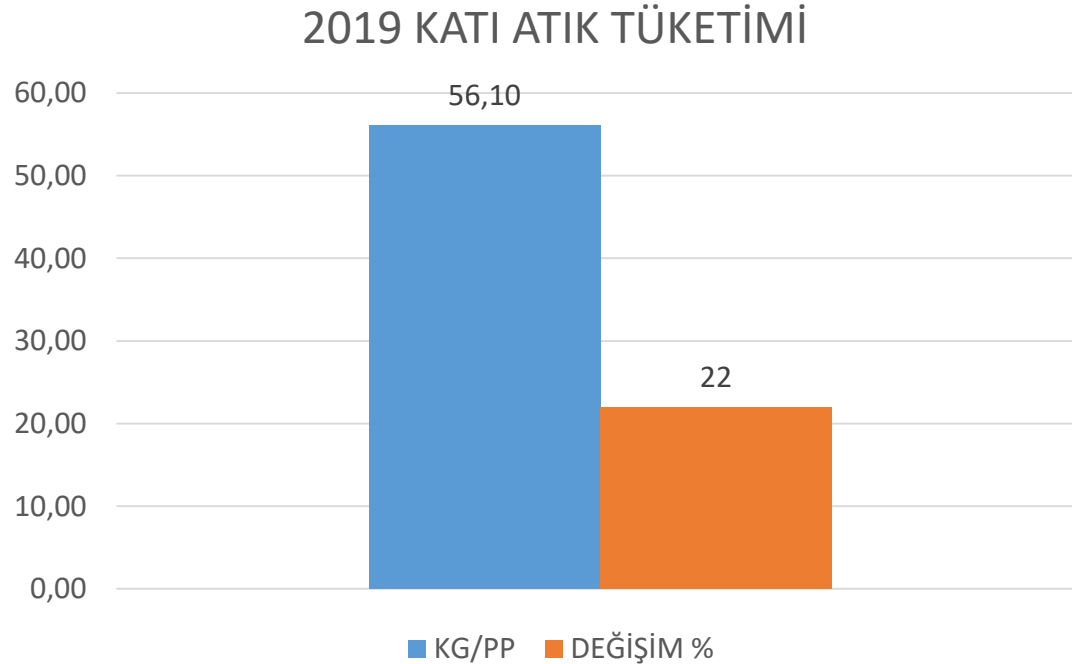
## TEMİZLİK KİMYASAL TÜKETİMİ



2020 yılında misafir başına günlük temizlik kimyasalı tüketim miktarı ortalama 0,32 kilogramdır. Bu bağlamda 2019 yılına göre 3 kat bir artış olduğu görülmektedir. Bu veriler incelendiğinde 2019 dönemine ait hedeflere ilişkin belirlenen %1'lik azalma hedefine ulaşılamamıştır. Bu veriler Ocak 2020 – Aralık 2020 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi 2019 yılına göre %1 azalma olarak belirlenmiştir.

# ÇEVRE YÖNETİMİ

## KATI ATIK TÜKETİMİ



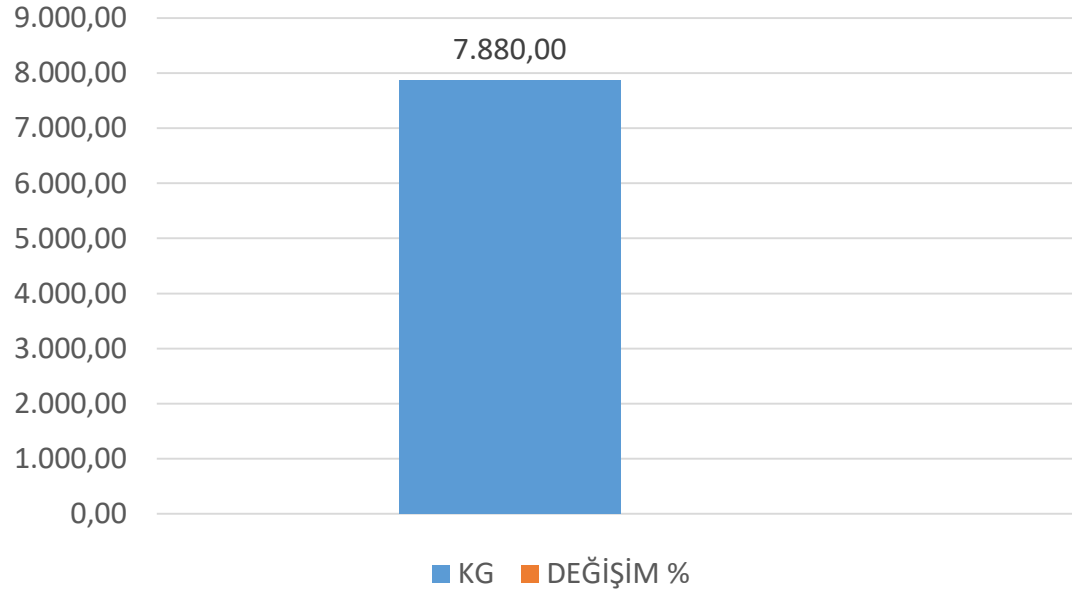
2019 yılında Gold City Otel 9.097 kilogram plastik, 11.501 kilogram cam, 3.211 kilogram metal, 14.498 kilogram kağıt ve 17.792 kilogram kompozit ayrıştırmıştır. 2019 yılında toplam katı atık tüketimi 56.099 kilogramdır. Bu bağlamda 2018 yılına göre %22 oranında bir artış olduğu görülmektedir. Bu veriler incelendiğinde 2018 dönemine ait hedeflere ilişkin belirlenen %1'lik azalma hedefine ulaşamamıştır. Daha önce de belirtildiği gibi, bir önceki yıla oranla müşteri sayısında gerçekleşen artış sebebi ile hedefe ulaşamamıştır. Bu veriler Ocak 2019 – Aralık 2019 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi %1 azalma olarak belirlenmiştir.



# ÇEVRE YÖNETİMİ

## KATI ATIK TÜKETİMİ

### 2020 KATI ATIK TÜKETİMİ



2020 yılında Gold City Otel 500 kilogram plastik, 2.250 kilogram cam 250 kilogram metal, 2.000 kilogram kağıt ve 2.880 kilogram kompozit ayırtmıştır. Bu bağlamda, 2020 yılında toplam katı atık tüketimi 7.880 kilogramdır. 2019 yılı ile kıyaslama yapılması uygun olmayacaktır. Pandemi şartları ile birlikte gelen kısıtlamalar sebebi ile konaklama ve personel sayılarında düşüş yaşanmıştır. Bu veriler Ocak 2020 – Aralık 2020 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi pandemi şartları olmaması durumunda 2019 yılına göre %1 azalma olarak belirlenmiştir.

# ÇALIŞAN İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ

- 2019 yılında Gold City Otel’de yıllık iş gören devir hızı %4,87 olarak hesaplanmıştır. İşletmemizde yıllık ortalama 140 personel çalışmaktadır. Ortalama yıl içinde ayrılan personel sayısı 11’dir.
- 2019 yılında Gold City Otel’de Güvenlik Departmanı için 22 adet, Servis Departmanı için 8 adet, Bilgi İşlem Departmanı için 13 adet, İnsan Kaynakları Departmanı için 23 adet, Kalite Yönetim Sistemi Departmanı için 7 adet, Transfer Departmanı için 7 adet, Mutfak Departmanı için 13 adet, Kat Hizmetleri Departmanı için 15 adet, Teknik Departman için 19 adet, Ön Büro Departmanı için 16 adet, Gıda Güvenliği Departmanı için 22 adet ve Misafir İlişkileri için 9 adet departman içi eğitim verilmiş olup bununla birlikte dış kaynaklı bütün departmanlara toplam 11 adet eğitim verilmiştir.

# ÇALIŞAN İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ

- 2020 yılında Gold City Otel’de yıllık iş gören devir hızı %2,53 olarak hesaplanmıştır. İşletmemizde yıllık ortalama 104 personel çalışmaktadır. Ortalama yıl içinde ayrılan personel sayısı 3’ tür. Sayının bu kadar düşük olmasının ana unsuru pandemi ile birlikte gerçekleşen işten çıkarma kısıtlaması ve kısa çalışma ödeneği gibi destek ödeneklerdir.
- 2020 yılında Gold City Otel’de Güvenlik Departmanı için 4 adet, Servis Departmanı için 8 adet, Bilgi İşlem Departmanı için 2 adet, İnsan Kaynakları Departmanı için 6 adet, Kalite Yönetim Sistemi Departmanı için 7 adet, Transfer Departmanı için 4 adet, Mutfak Departmanı için 7 adet, Kat Hizmetleri Departmanı için 11 adet, Teknik Departman için 5 adet, Ön Büro Departmanı için 8 adet, Gıda Güvenliği Departmanı için 7 adet ve Misafir İlişkileri için 8 adet departman içi eğitim verilmiş olup bununla birlikte dış kaynaklı bütün departmanlara toplam 12 adet eğitim verilmiştir. Pandemi sebebi ile önceki yıllara göre eğitim sayısı az olsa da, otelin açık kaldığı periyod kısa olduğu için sayılar yeterli sayılmıştır.

# MÜŞTERİ VE YEREL İLİŞKİLER YÖNETİMİ

- 2019 yılında Gold City Otel olarak mevcut yerel ilişkiler devam ettirilmiş olup, bütün bağlantılı dernek ve kuruluşlara yıllık aidatlar yatırılarak bu organizasyonların toplantılarına katılım gerçekleştirilmiştir.
- 2019 yılında Gold City Otel olarak mevcut tedarikçilerimiz ile ilişkilerimiz sağlık şekilde devam etmiş olup değişiklik olmamıştır.
- 2019 yılında Gold City Otel’de müşteri memnuniyeti ölçümleri sonucunda otelimizde %92,43 oranında memnuniyetin olduğu tespit edilmiştir.

# MÜŞTERİ VE YEREL İLİŞKİLER YÖNETİMİ

- 2020 yılında Gold City Otel olarak mevcut yerel ilişkiler devam ettirilmiş olup, bütün bağlantılı dernek ve kuruluşlara yıllık aidatlar yatırılarak bu organizasyonların toplantılarına pandemi şartları elverdiği ölçüde katılım gerçekleştirilmiştir.
- 2020 yılında Gold City Otel olarak mevcut tedarikçilerimiz ile pandemi koşulları çerçevesinde taraflar yükümlülüklerini yerine getirmiş olup, ilişkilerimiz sağlık şekilde devam etmiş ve değişiklik olmamıştır.
- 2020 yılında Gold City Otel'de müşteri memnuniyeti ölçümleri sonucunda otelimizde %95,54 memnuniyet oranına ulaşıldığı tespit edilmiştir.