

# GOLDCITY OTEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

2021-2022



# 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 2021-2022 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

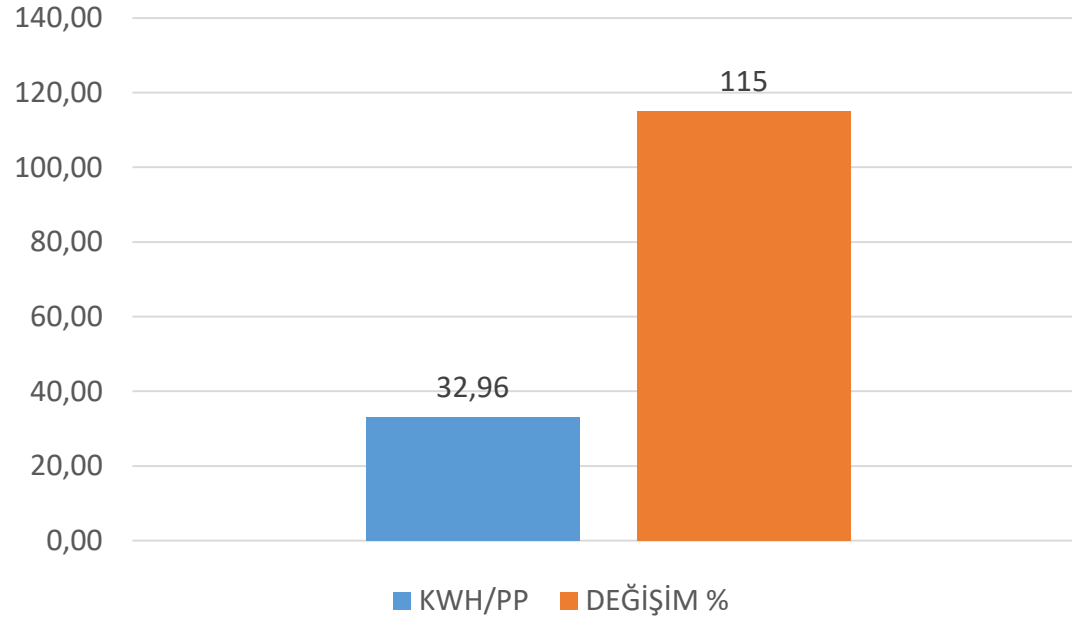
## Çalışan ve Yerel İlişkilerinin Sürekliliğini Sağlamak Amacıyla;

- Çalışanlarımıza güvenli ve uygun standartta çalışma alanları sağlamayı
- Cinsiyet, etnik köken gözetmeksizin çalışanlarımızı eşit haklardan yararlandırmayı,
- Açık, eşit, şeffaf, adil, çalışanların da dahil olduğu bir ortak yönetim anlayışı benimsemeyi,
- Mümkün olduğunca yerel istihdam, ürün ve hizmet almayı,
- Yerel topluluklar ve hayır kurumları ile işbirliği içinde çalışarak yardımda bulunmayı, yerel kültürün gelişimine katkıda bulunmayı, görüş, etnik köken, inanç, vb. ayrımcılığına izin vermemeyi,
- İnsan ve Çocuk haklarına saygı duyan bir kuruluş olarak, çocukların tüm ihmal, sömürü türlerine karşı korunmasını güvence altına almayı,
- Misafirlere bölgenin yemek, aktivite, kültür, geleneklerinin tanıtılmasına destek vermeyi,
- Ziyaretçilerimizin, taşeronların, çevremizin; refah, sağlık ve güvenlik ihtiyaçlarını mümkün olan en üst düzeyde karşılayabilmeyi taahhüt eder.

# ÇEVRE YÖNETİMİ

## ELEKTRİK TÜKETİMİ

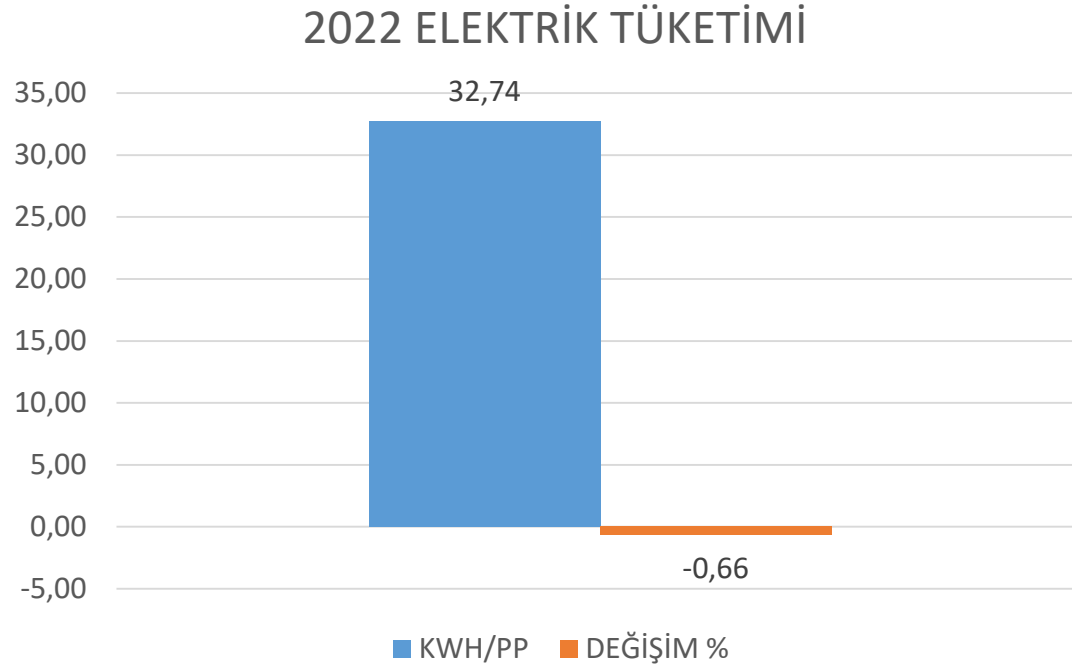
### 2021 ELEKTRİK TÜKETİMİ



2021 yılında Gold City Otel olarak 4.009.162 Kwh elektrik kullanılmış olup 3.711,624 TL ödenmiştir. Müşteri başına günlük elektrik tüketim miktarı ortalama 32,96 Kwh'dir. 2020 yılı Covid-19 pandemisi sebebi ile tesisin açık olduğu süreç ve kabul ettiği müşteri sayısı limitli olması sebebi ile tüketimler arasında fark vardır. Kişi başı tüketimin azalmasının sebebi ise 2 yıl içerisinde ağırlanan misafir sayılarındaki farktan kaynaklanmaktadır. Bu sebeple dönem ve konaklama yoğunluğu aynı olmayan 2 yılı karşılaştırmak sağlıklı veri vermeyecektir. 2020 yılında alınan karara istinaden 2021 yılı 2019 yılı ile karşılaştırılacaktır. 2019 yılına göre %115 oranında bir artış olduğu gözlemlenmiştir. Covid-19 pandemi önlemlerinin de devam ettiğini göz önüne alarak bu artış kabul edilebilir bulunmuştur. Bu veriler Ocak 2021 – Aralık 2021 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi 2021 yılına göre %1 azalma olarak belirlenmiştir.

# ÇEVRE YÖNETİMİ

## ELEKTRİK TÜKETİMİ

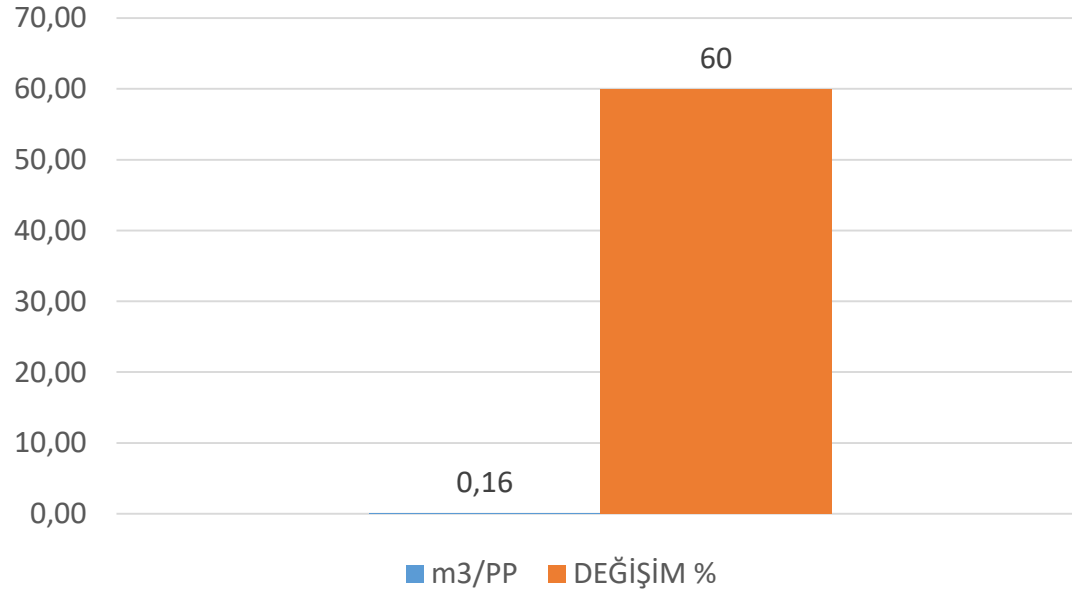


2022 yılında Gold City Otel olarak 4.752,302 Kwh elektrik kullanılmış olup 15.406.444 TL ödenmiştir. Müşteri başına günlük elektrik tüketim miktarı ortalama 32,74 Kwh'dir. 2021 yılına göre %0,66 oranında bir azalış olduğu gözlemlenmiştir. Bu veriler Ocak 2022 – Aralık 2022 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi 2022 yılına göre %1 azalma olarak belirlenmiştir.

# ÇEVRE YÖNETİMİ

## SU TÜKETİMİ

### 2021 SU TÜKETİMİ



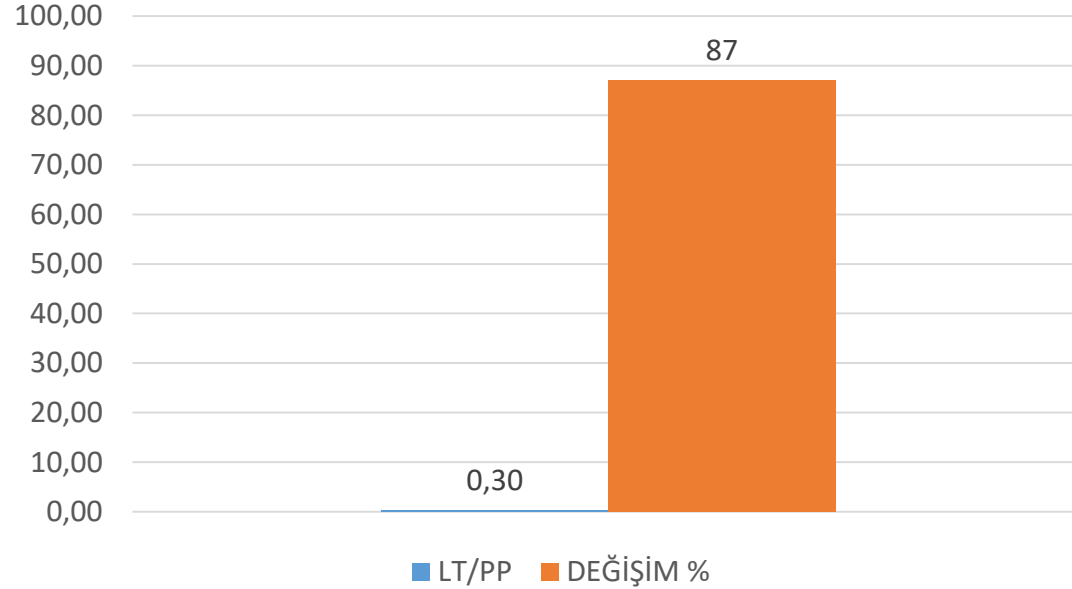
2021 yılında Gold City Otelde 19.823 metre küp su kullanılmış olup suyun kendi kaynağımızdan elde edilmesinden dolayı herhangi bir ödeme gerçekleştirilmemiştir. Müşteri başına günlük su tüketim miktarı ortalama 0,16 metreküptür. Bu bağlamda 2019 yılına göre %60 oranında bir artış olduğu görülmektedir. Covid-19 pandemi önlemlerinin de devam ettiğini göz önüne alarak bu artış kabul edilebilir bulunmuştur. Bu veriler Ocak 2021 – Aralık 2021 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi 2021 yılına göre %1 azalma olarak belirlenmiştir.



# ÇEVRE YÖNETİMİ

## SU TÜKETİMİ

### 2022 SU TÜKETİMİ

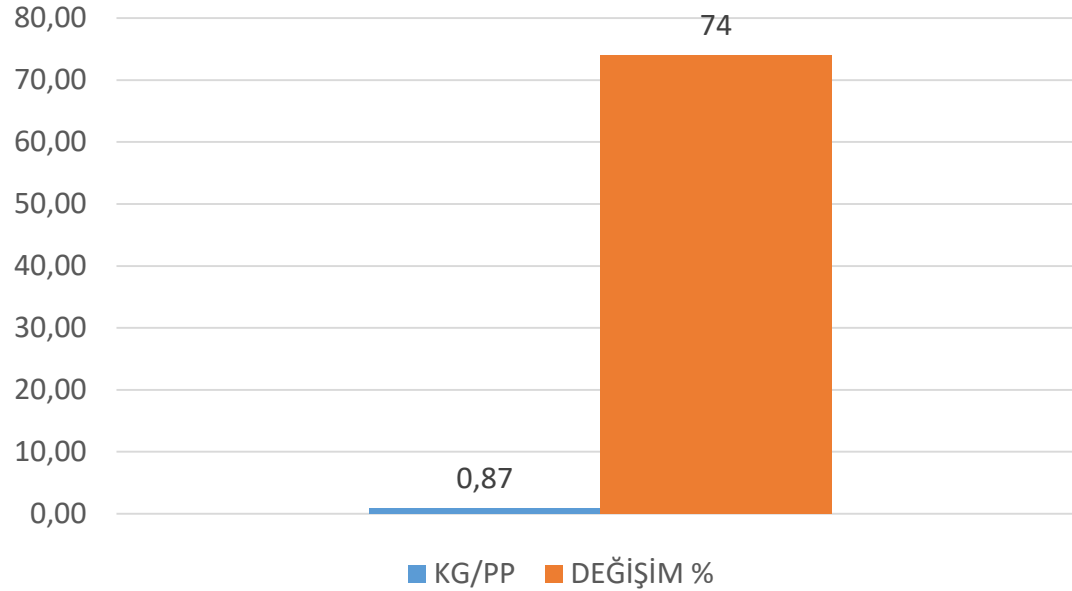


2022 yılında Gold City Otelde 44.147 metre küp su kullanılmış olup suyun kendi kaynağımızdan elde edilmesinden dolayı herhangi bir ödeme gerçekleştirilmemiştir. Müşteri başına günlük su tüketim miktarı ortalama 0,30 metreküptür. Bu bağlamda 2021 yılına göre %87 oranında bir artış olduğu görülmektedir. Kış dönemi futbol kamp konaklamaları sebebi ile artış gerçekleşmiştir. Bu veriler Ocak 2021 – Aralık 2021 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi 2022 yılına göre %1 azalma olarak belirlenmiştir.

# ÇEVRE YÖNETİMİ

## LNG TÜKETİMİ

### 2021 LNG TÜKETİMİ

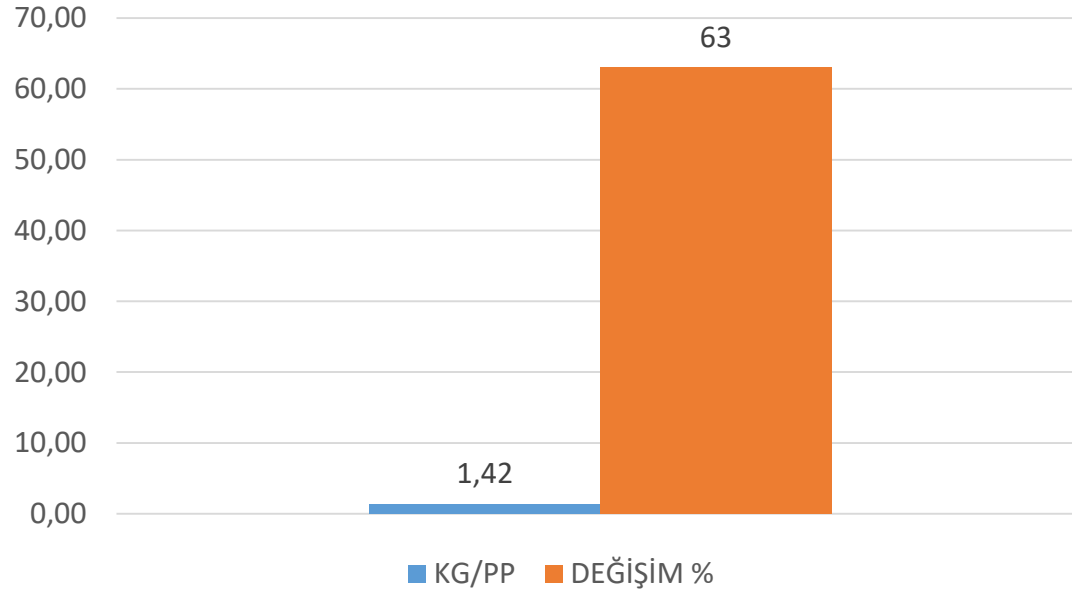


2021 yılında Gold City Otel 105.864 kilogram Lng kullanılmış olup 580.674,74 TL ödenmiştir. Müşteri başına günlük Lng tüketim miktarı ortalama 0,87 kilogramdır. Bu bağlamda 2019 yılına göre %74 oranında bir artış olduğu görülmektedir. Covid-19 pandemi önlemlerinin de devam ettiğini göz önüne alarak bu artış kabul edilebilir bulunmuştur. Bu veriler incelendiğinde 2019 dönemine ait hedeflere ilişkin belirlenen %1'lik azalma hedefine ulaşılmıştır. Bu veriler Ocak 2021 – Aralık 2021 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi 2021 yılına göre %1 azalma olarak belirlenmiştir.

# ÇEVRE YÖNETİMİ

## LNG TÜKETİMİ

### 2022 LNG TÜKETİMİ

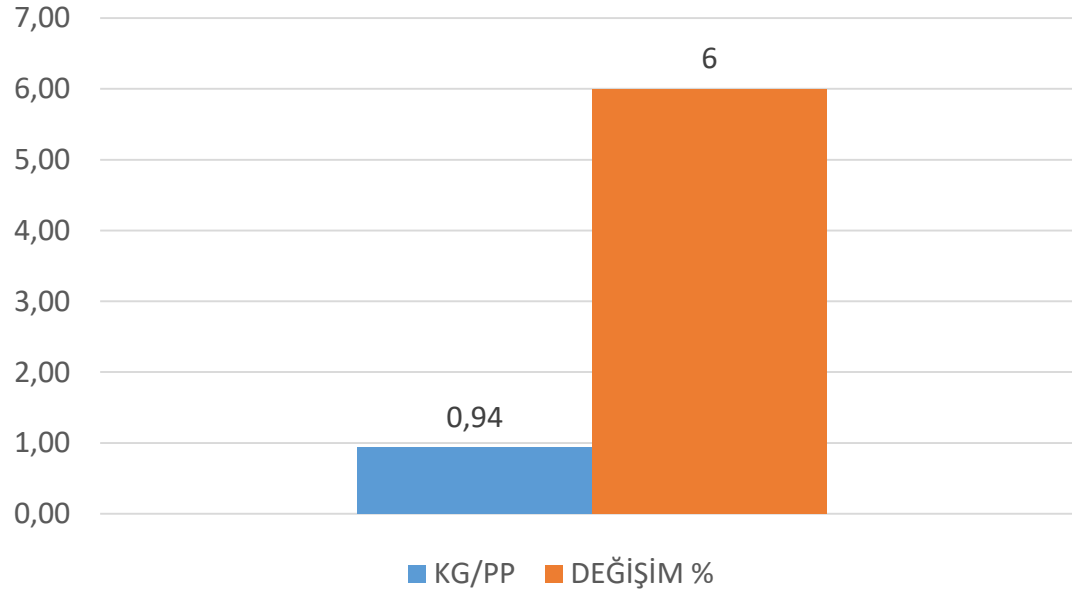


2022 yılında Gold City Otel 206.268 kilogram Lng kullanılmış olup 5.085.554 TL ödenmiştir. Müşteri başına günlük Lng tüketim miktarı ortalama 1,42 kilogramdır. Bu bağlamda 2019 yılına göre %63 oranında bir artış olduğu görülmektedir. Kış dönemi futbol kamp konaklamaları sebebi ile artış gerçekleşmiştir. Bu veriler Ocak 2022 – Aralık 2022 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi 2022 yılına göre %1 azalma olarak belirlenmiştir.

# ÇEVRE YÖNETİMİ

## HAVUZ KİMYASAL TÜKETİMİ

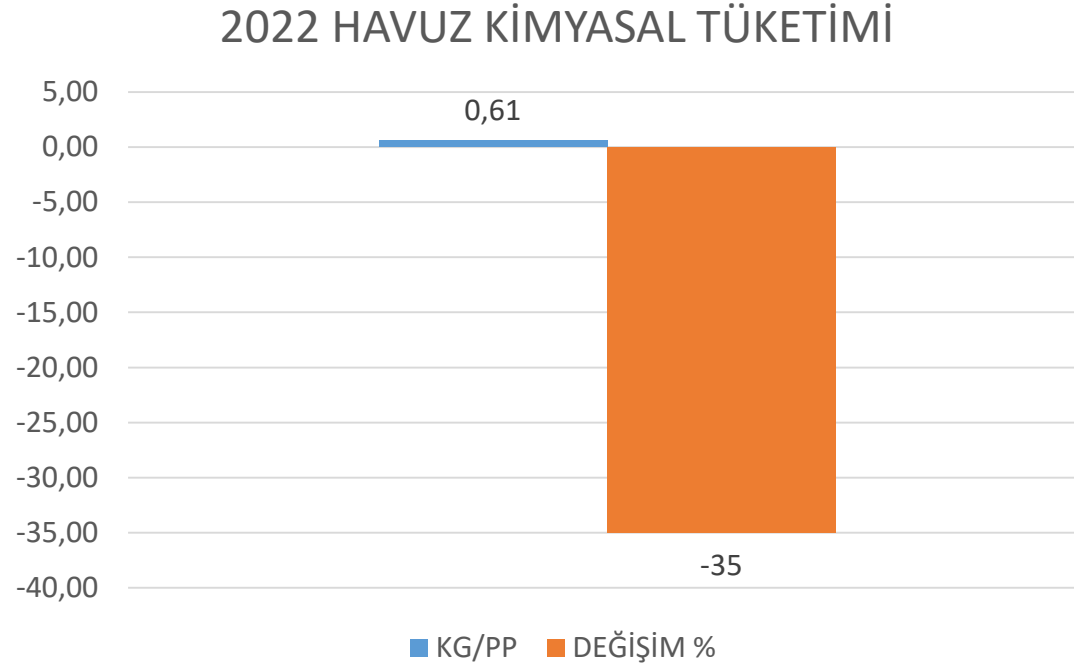
### 2021 HAVUZ KİMYASAL TÜKETİMİ



2021 yılında Gold City Otel 114.892 kilogram havuz kimyasalı kullanmış olup 431.422 TL ödenmiştir. Müşteri başına günlük havuz kimyasalı tüketim miktarı ortalama 0,94 kilogramdır. Bu bağlamda 2019 yılına göre %6 oranında bir artış olduğu görülmektedir. Bu veriler incelendiğinde 2019 dönemine ait hedeflere ilişkin belirlenen %1'lik azalma hedefine ulaşılamamıştır. Pandemi tedbir önlemleri gereği havuz kimyasallarında artışa gidilmesi sebebi ile bu artış gerçekleşmiştir. Bu veriler Ocak 2021 – Aralık 2021 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi 2021 yılına göre %1 azalma olarak belirlenmiştir.

# ÇEVRE YÖNETİMİ

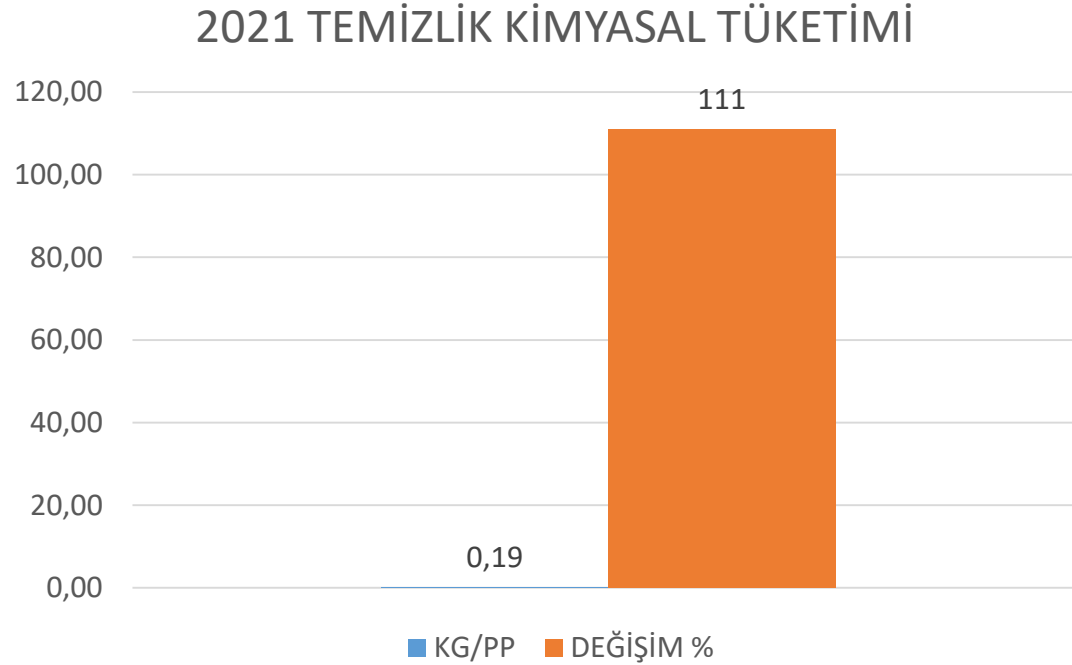
## HAVUZ KİMYASAL TÜKETİMİ



2022 yılında Gold City Otel 88.708 kilogram havuz kimyasalı kullanmış olup 900.801,69TL ödenmiştir. Müşteri başına günlük havuz kimyasalı tüketim miktarı ortalama 0,61 kilogramdır. Bu bağlamda 2021 yılına göre %35 oranında bir azalma olduğu görülmektedir. Havuz kimyasallarında otomatik dozajlama sistemi devreye alınması ve etkin kullanımı ile tasarruf sağlanmıştır. Bu veriler Ocak 2022 – Aralık 2022 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi 2023 yılına göre %1 azalma olarak belirlenmiştir.

# ÇEVRE YÖNETİMİ

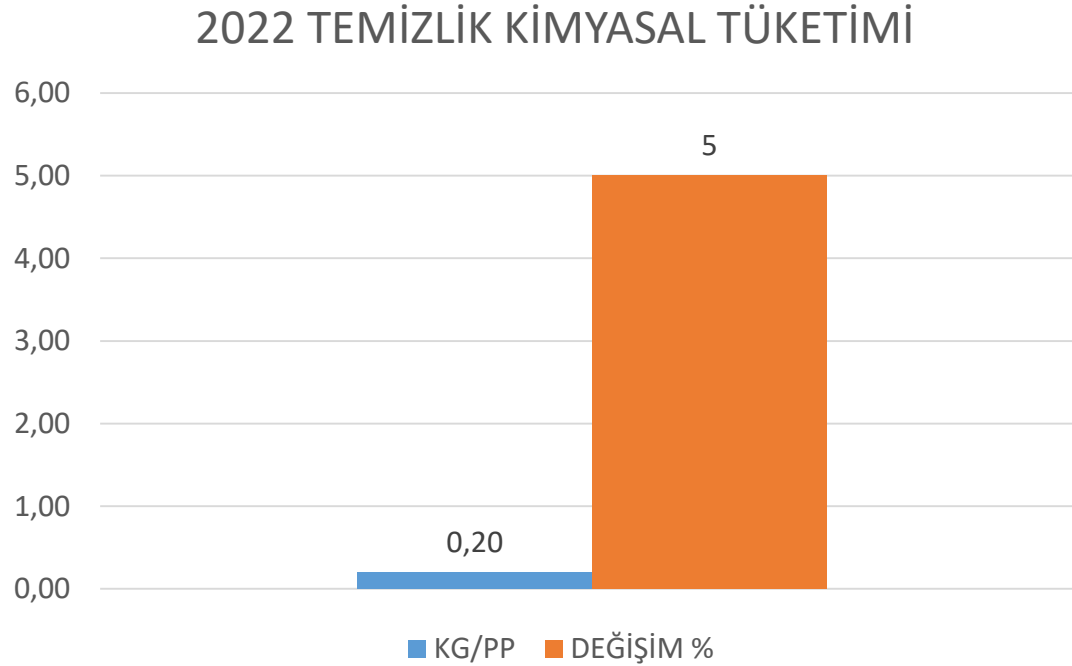
## TEMİZLİK KİMYASAL TÜKETİMİ



2021 yılında Gold City Otel 24.067 kilogram temizlik kimyasalı kullanmış olup 337.070 TL ödenmiştir. Müşteri başına günlük temizlik kimyasalı tüketim miktarı ortalama 0,19 kilogramdır. Bu bağlamda 2019 yılına göre %111 oranında artış olduğu görülmektedir. Bu veriler incelendiğinde 2019 dönemine ait hedeflere ilişkin belirlenen %1'lik azalma hedefine ulaşılamamıştır. Pandemi tedbir önlemleri gereği havuz kimyasallarında artışa gidilmesi sebebi ile bu artış gerçekleşmiştir. Bu veriler Ocak 2021 – Aralık 2021 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi 2021 yılına göre %1 azalma olarak belirlenmiştir.

# ÇEVRE YÖNETİMİ

## TEMİZLİK KİMYASAL TÜKETİMİ



2022 yılında Gold City Otel 29.503 kilogram temizlik kimyasalı kullanmış olup 674.552,19 TL ödenmiştir. Müşteri başına günlük temizlik kimyasalı tüketim miktarı ortalama 0,20 kilogramdır. Bu bağlamda 2021 yılına göre %5 oranında artış olduğu görülmektedir. Pandemi sebebi ile bu oran kabul edilebilir bulunmuştur. Bu veriler Ocak 2022 – Aralık 2022 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi 2023 yılına göre %1 azalma olarak belirlenmiştir.

# ÇEVRE YÖNETİMİ

## KATI ATIK TÜKETİMİ



2021 yılında Gold City Otel 2427 kilogram plastik, 3362 kilogram cam, 748 kilogram metal, 4129 kilogram kağıt ve 5373 kilogram kompozit ayrıştırmıştır. Bu bağlamda, 2021 yılında toplam katı atık tüketimi 16039 kilogramdır. 2019 yılına göre %76 oranında bir azalış gerçekleşmiştir. Bu veriler Ocak 2021 – Aralık 2021 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi pandemi şartları olmaması durumunda 2021 yılına göre %1 azalma olarak belirlenmiştir.



# ÇEVRE YÖNETİMİ

## KATI ATIK TÜKETİMİ



2022 yılında Gold City Otel 3.443 kilogram plastik, 1.110 kilogram cam, 2.728 kilogram metal, 11.230 kilogram kağıt ayrıştırmıştır. Bu bağlamda, 2022 yılında toplam katı atık tüketimi 18511 kilogramdır. 2021 yılına göre %13 oranında bir artış gerçekleşmiştir. Bu veriler Ocak 2022 – Aralık 2022 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi pandemi şartları olmaması durumunda 2023 yılına göre %1 azalma olarak belirlenmiştir.

# ÇALIŞAN İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ

- 2021 yılında Gold City Otel’de yıllık iş gören devir hızı %14,97 olarak hesaplanmıştır. İşletmemizde yıllık ortalama 117 personel çalışmaktadır. Ortalama yıl içinde ayrılan personel sayısı 33’ tür. 2020 yılı pandemi sebebi ile işten çıkarma kısıtlamaları ve çalışan sayıları 2021 yılına göre farklılık göstermektedir.
- 2021 yılında Gold City Otel’de Güvenlik Departmanı için 4 adet, Servis Departmanı için 9 adet, Bilgi İşlem Departmanı için 3 adet, İnsan Kaynakları Departmanı için 8 adet, Kalite Yönetim Sistemi Departmanı için 8 adet, Transfer Departmanı için 5 adet, Mutfak Departmanı için 7 adet, Kat Hizmetleri Departmanı için 11 adet, Teknik Departman için 6 adet, Ön Büro Departmanı için 9 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 ve sayılar yeterli bulunmuştur.

# ÇALIŞAN İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ

- 2022 yılında Gold City Otel’de yıllık iş gören devir hızı %15,12 olarak hesaplanmıştır. İşletmemizde yıllık ortalama 135 personel çalışmaktadır. Ortalama yıl içinde ayrılan personel sayısı 42’ dir.
- 2022 yılında Gold City Otel’de Güvenlik Departmanı için 4 adet, Servis Departmanı için 9 adet, Bilgi İşlem Departmanı için 3 adet, İnsan Kaynakları Departmanı için 8 adet, Kalite Yönetim Sistemi Departmanı için 6 adet, Transfer Departmanı için 5 adet, Mutfak Departmanı için 7 adet, Kat Hizmetleri Departmanı için 22 adet, Teknik Departman için 6 adet, Ön Büro Departmanı için 16 adet, Gıda Güvenliği Departmanı için 7 adet ve Misafir İlişkileri için 7 adet departman içi eğitim verilmiş olup bununla birlikte dış kaynaklı bütün departmanlara toplam 15 adet eğitim verilmiştir ve sayılar yeterli bulunmuştur.

# MÜŞTERİ VE YEREL İLİŞKİLER YÖNETİMİ

- 2021 yılında Gold City Otel olarak mevcut yerel ilişkiler devam ettirilmiş olup, bütün bağlantılı dernek ve kuruluşlara yıllık aidatlar yatırılarak bu organizasyonların toplantılarına katılım gerçekleştirilmiştir.
- 2021 yılında Gold City Otel olarak mevcut tedarikçilerimiz ile ilişkilerimiz sağlık şekilde devam etmiştir.
- 2021 yılında Gold City Otel'de müşteri memnuniyeti ölçümleri sonucunda otelimizde %89,59 memnuniyet oranına ulaşıldığı tespit edilmiştir.

# MÜŞTERİ VE YEREL İLİŞKİLER YÖNETİMİ

- 2022 yılında Gold City Otel olarak mevcut yerel ilişkiler devam ettirilmiş olup, bütün bağlantılı dernek ve kuruluşlara yıllık aidatlar yatırılarak bu organizasyonların toplantılarına katılım gerçekleştirilmiştir.
- 2022 yılında Gold City Otel olarak mevcut tedarikçilerimiz ile ilişkilerimiz sağlık şekilde devam etmiştir.
- 2022 yılında Gold City Otel'de müşteri memnuniyeti ölçümleri sonucunda otelimizde 9707 anket doldurulmuş olup, %81,98 memnuniyet oranına ulaşıldığı tespit edilmiştir.