

GOLDCITY OTEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

2017 – 2018



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 2017 – 2018 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

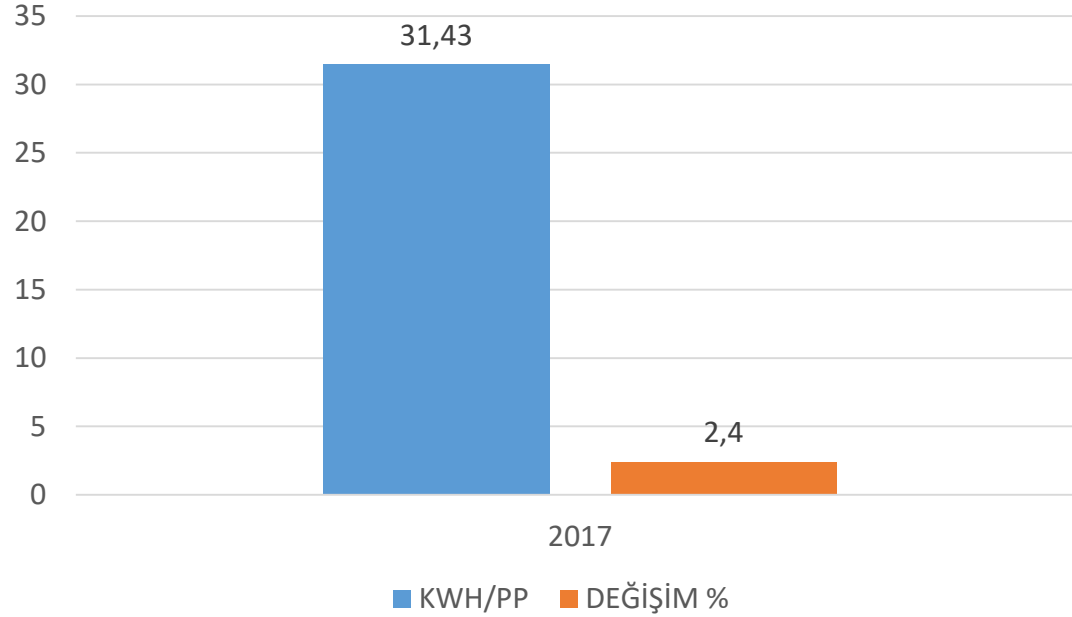
Çalışan ve Yerel İlişkilerinin Sürekliliğini Sağlamak Amacıyla;

- 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

2017 ELEKTRİK TÜKETİMİ

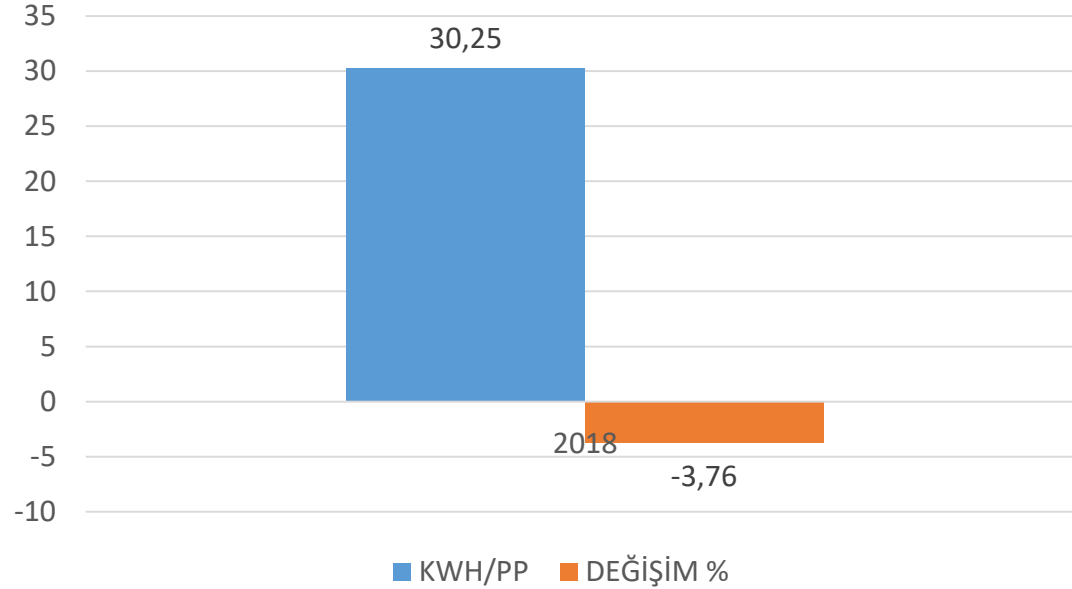


Misafir başına günlük elektrik tüketim miktarı ortalama 31,43 Kwh'dir. Bu bağlamda 2015 yılına göre %2,4'lük bir artışın olduğu görülmektedir. Veriler incelendiğinde bu azalmanın 2016 yılında yaşanan turizm krizine bağlı olarak gerçekleşen müşteri sayındaki azalmadan kaynaklandığı saptanmıştır. Bu veriler ışığında 2015 yılına göre beklenen hedeflere ulaşılamamıştır. Bu veriler Ocak 2017 – Aralık 2017 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi 2017 yılına göre %1 azalma olarak belirlenmiştir.

ÇEVRE YÖNETİMİ

ELEKTRİK TÜKETİMİ

2018 ELEKTRİK TÜKETİMİ

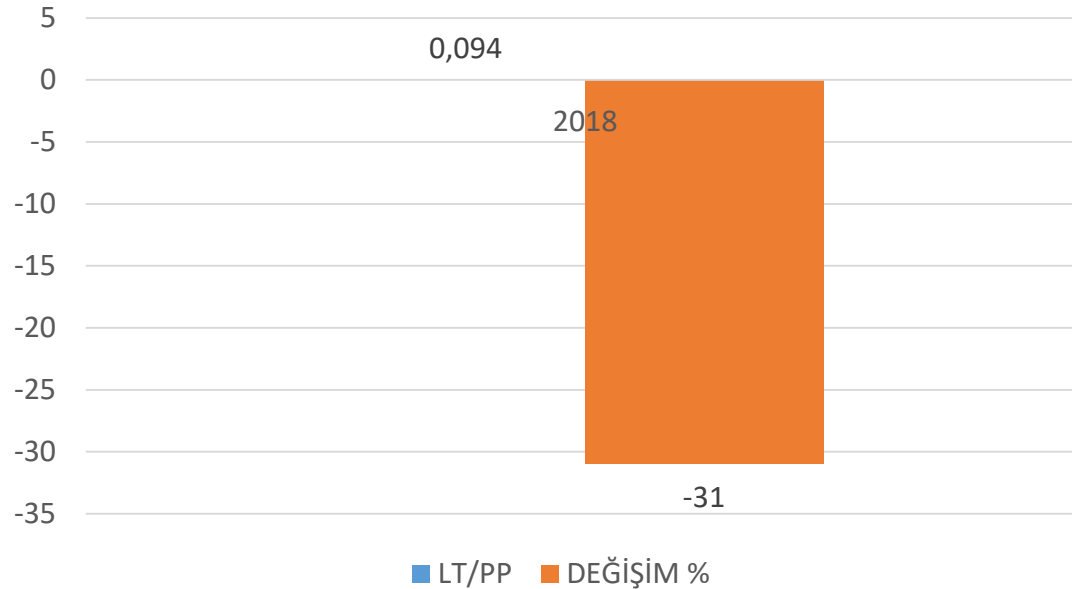


Misafir başına günlük elektrik tüketim miktarı ortalama 30,25 Kwh'dir. Bu bağlamda 2017 yılına göre %3,76'lık bir azalma olduğu görülmektedir. Bu veriler ışığında 2017 yılına göre beklenen hedeflere ulaşılmıştır. Bu veriler Ocak 2018 – Aralık 2018 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi 2018 yılına göre %1 azalma olarak belirlenmiştir.

ÇEVRE YÖNETİMİ

SU TÜKETİMİ

2017 SU TÜKETİMİ

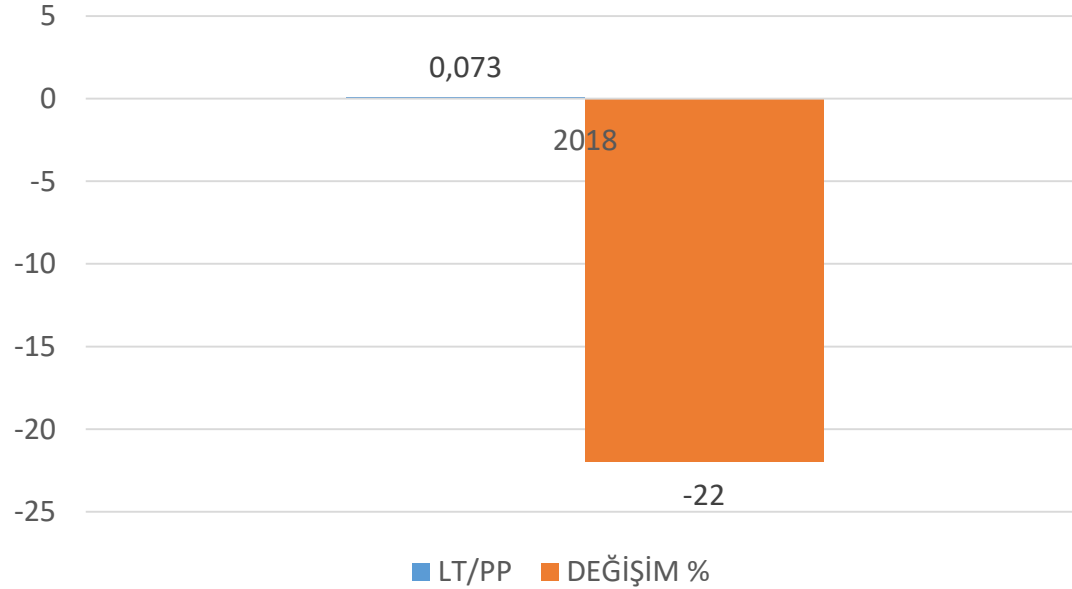


Misafir başına günlük su tüketim miktarı ortalama 0,094 litredir. Bu bağlamda 2015 yılına göre %31'lik bir azalış görülmektedir. Bulgular incelendiğinde 2017 yılı su tüketiminde 2015 yılına göre ciddi bir düşüş yaşandığı saptanmıştır. Bu düşüşün nedeni turizm krizine önlem amaçlı havuzların tamamının açık olmaması olarak belirlenmiştir. Bu veriler Ocak 2017 – Aralık 2017 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi %1 azalma olarak belirlenmiştir.

ÇEVRE YÖNETİMİ

SU TÜKETİMİ

2018 SU TÜKETİMİ

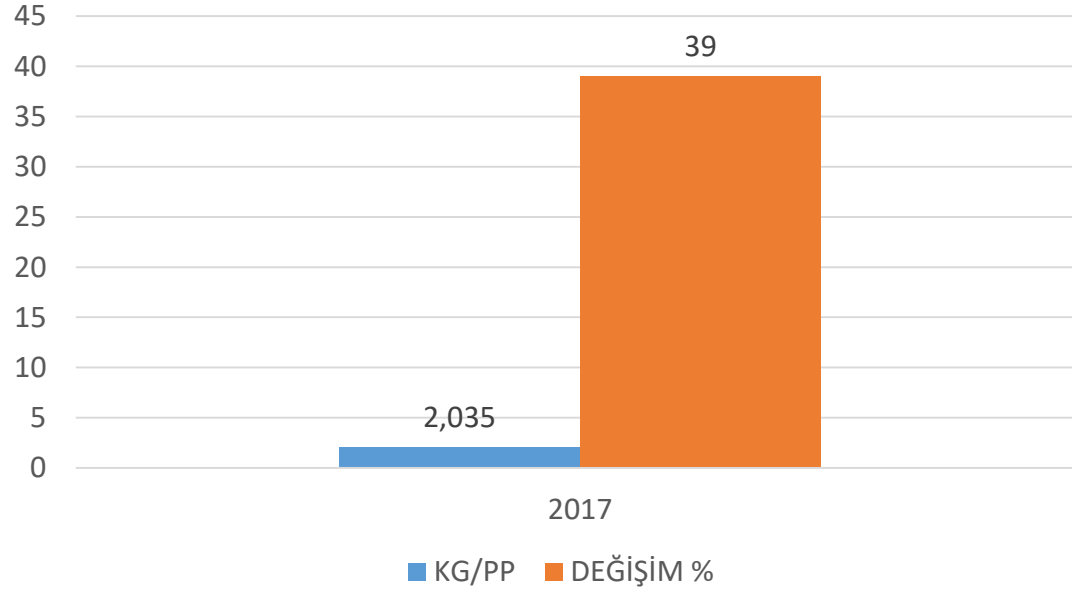


Misafir başına günlük su tüketim miktarı ortalama 0,073 litredir. Bu bağlamda 2017 yılına göre %22' lik bir azalma görülmektedir. Bu denli büyük bir azalmanın nedeni araştırıldığında turizm krizine bağlı olarak bazı havuzların açılmadığı, buna karşın turist talebindeki artış nedeniyle müşteri sayısının fazla olması nedeniyle müşteri başına günlük su tüketim miktarında azalma yaşandığı saptanmıştır. Bu veriler Ocak 2018 – Aralık 2018 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi %1 azalma olarak belirlenmiştir.

ÇEVRE YÖNETİMİ

LNG TÜKETİMİ

2017 LNG TÜKETİMİ

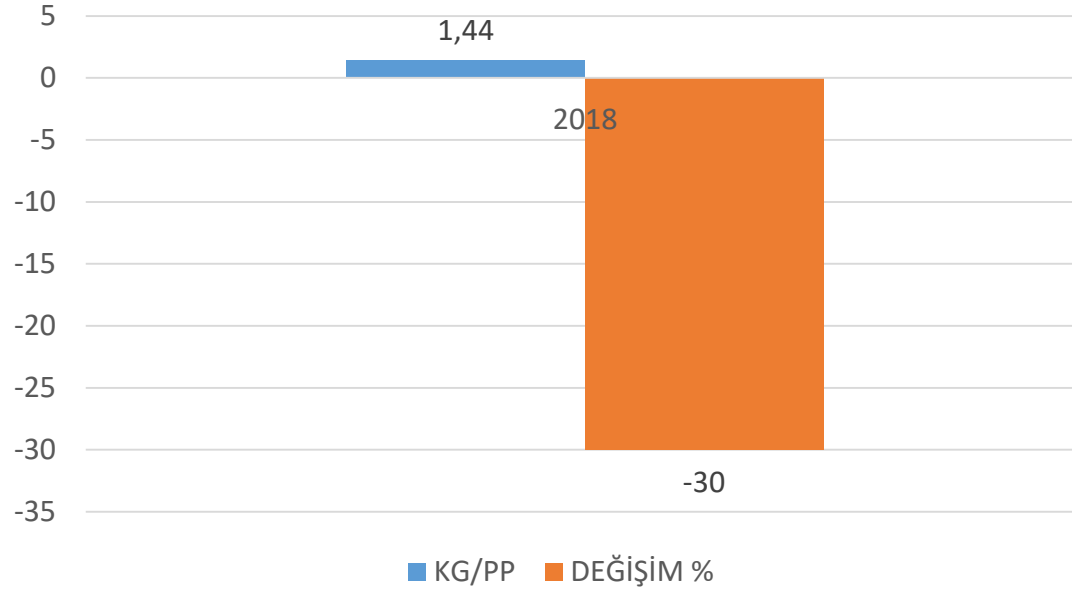


Misafir başına günlük Lng tüketim miktarı ortalama 2,035 kilogramdır. Bu bağlamda 2015 yılına göre %39'luk bir artış olduğu görülmektedir. Artışın nedeni araştırıldığında 2017 yılında kış sezonunda tesisin açık olmasından kaynaklandığı saptanmıştır. Bu veriler incelendiğinde 2015 dönemine ait hedeflere ilişkin belirlenen %1'lik azalma hedefine ulaşılamamıştır. Bu veriler Ocak 2017 – Aralık 2017 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi %1 azalma olarak belirlenmiştir.

ÇEVRE YÖNETİMİ

LNG TÜKETİMİ

2018 LNG TÜKETİMİ

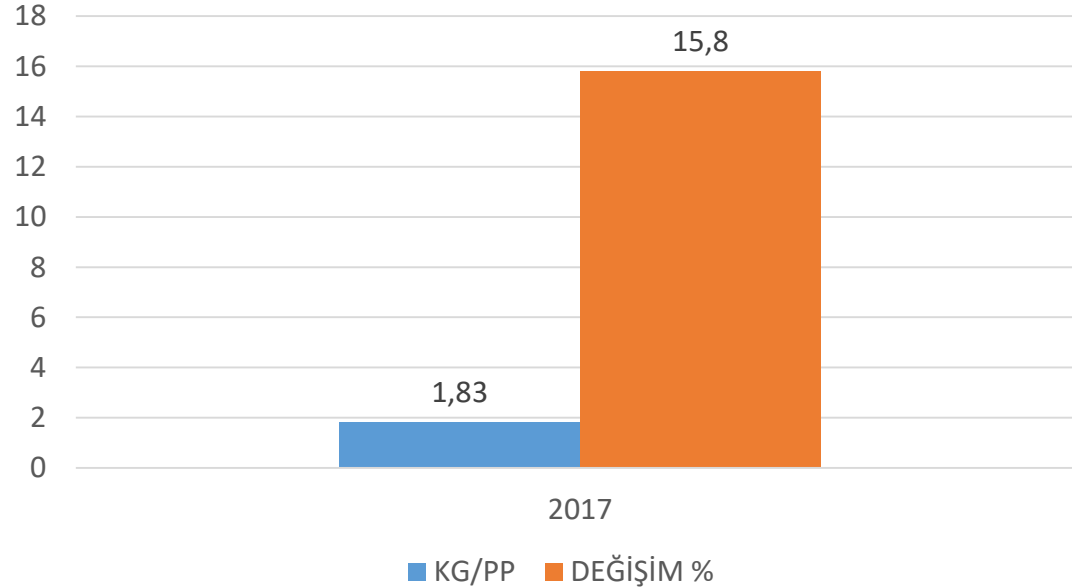


Misafir başına günlük Lng tüketim miktarı ortalama 1,44 kilogramdır. Bu bağlamda 2017 yılına göre % 30'luk bir azalma olduğu görülmektedir. Bu veriler incelendiğinde 2015 dönemine ait hedeflere ilişkin belirlenen %1'lik azalma hedefine ulaşamamıştır. Bu veriler Ocak 2018 – Aralık 2018 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi %1 azalma olarak belirlenmiştir.

ÇEVRE YÖNETİMİ

HAVUZ KİMYASAL TÜKETİMİ

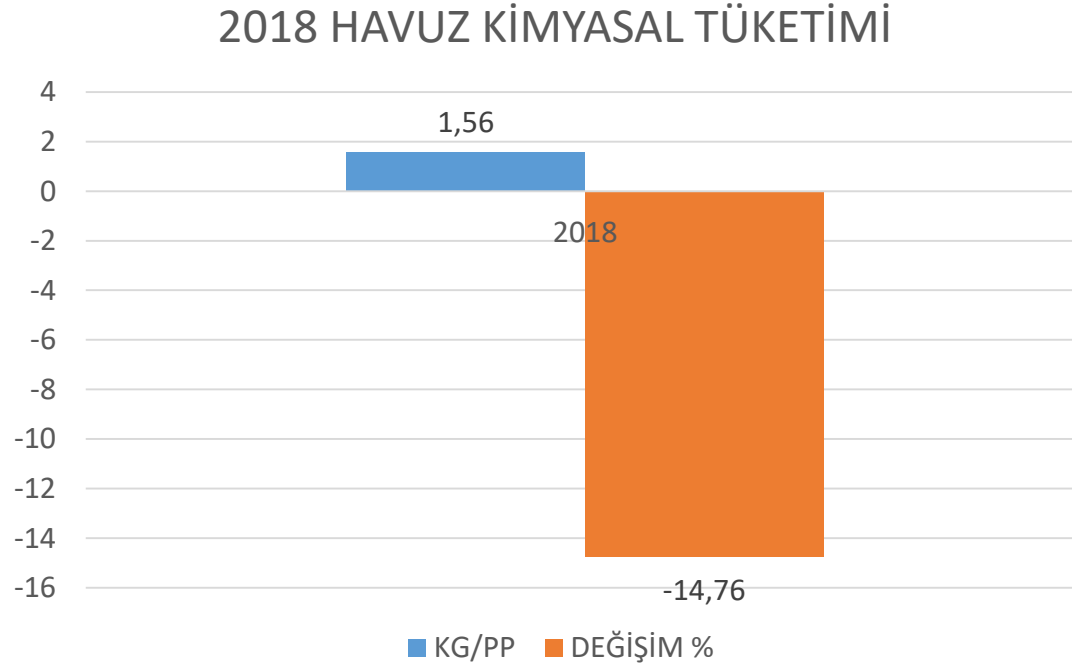
2017 HAVUZ KİMYASAL TÜKETİMİ



Misafir başına günlük havuz kimyasalı tüketim miktarı ortalama 1,83 kilogramdır. Bu bağlamda 2015 yılına göre %15,8'lik bir artış olduğu görülmektedir. Veriler incelendiğinde bu artışın 2017 yılında yaşanan turizm krizine bağlı olarak gerçekleşen müşteri sayındaki azalmadan kaynaklandığı saptanmıştır. Bahsi geçen nedenlerden dolayı bu azalmanın sürdürülebilir olmadığı görülmektedir. Bu veriler Ocak 2017 – Aralık 2017 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi 2017 yılına göre %1 azalma olarak belirlenmiştir.

ÇEVRE YÖNETİMİ

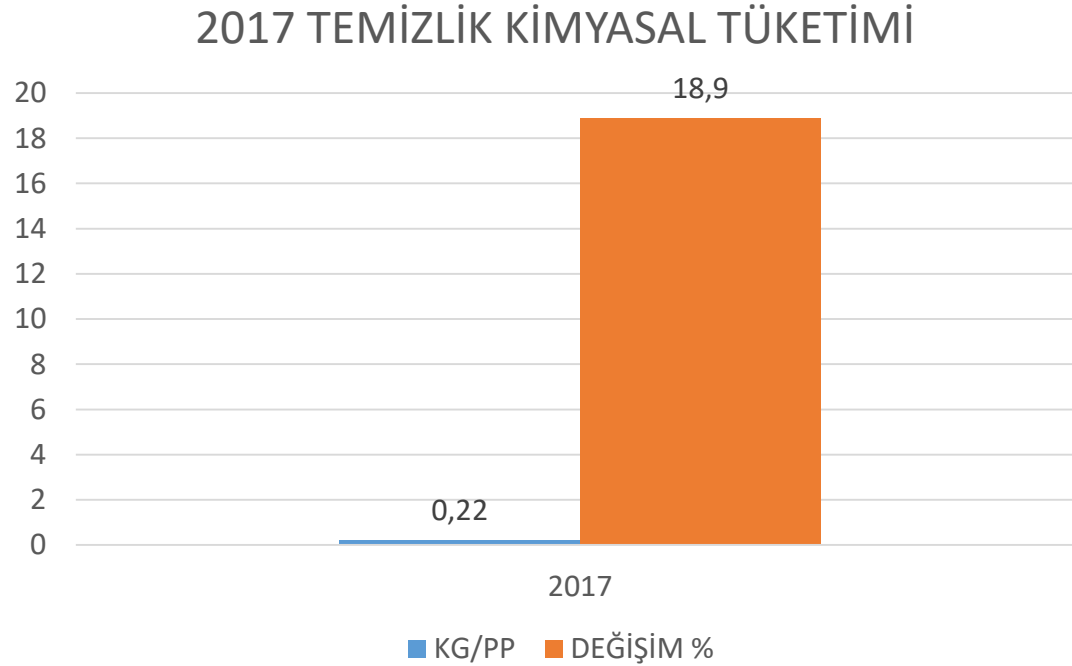
HAVUZ KİMYASAL TÜKETİMİ



Misafir başına günlük havuz kimyasalı tüketim miktarı ortalama 1,56 kilogramdır. Bu bağlamda 2017 yılına göre %14,76'lık bir azalmanın olduğu görülmektedir. Bu veriler incelendiğinde 2017 dönemine ait hedeflere ilişkin belirlenen %1'lik azalma hedefine ulaşılmıştır. Bu veriler Ocak 2018 – Aralık 2018 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi %1 azalma olarak belirlenmiştir.

ÇEVRE YÖNETİMİ

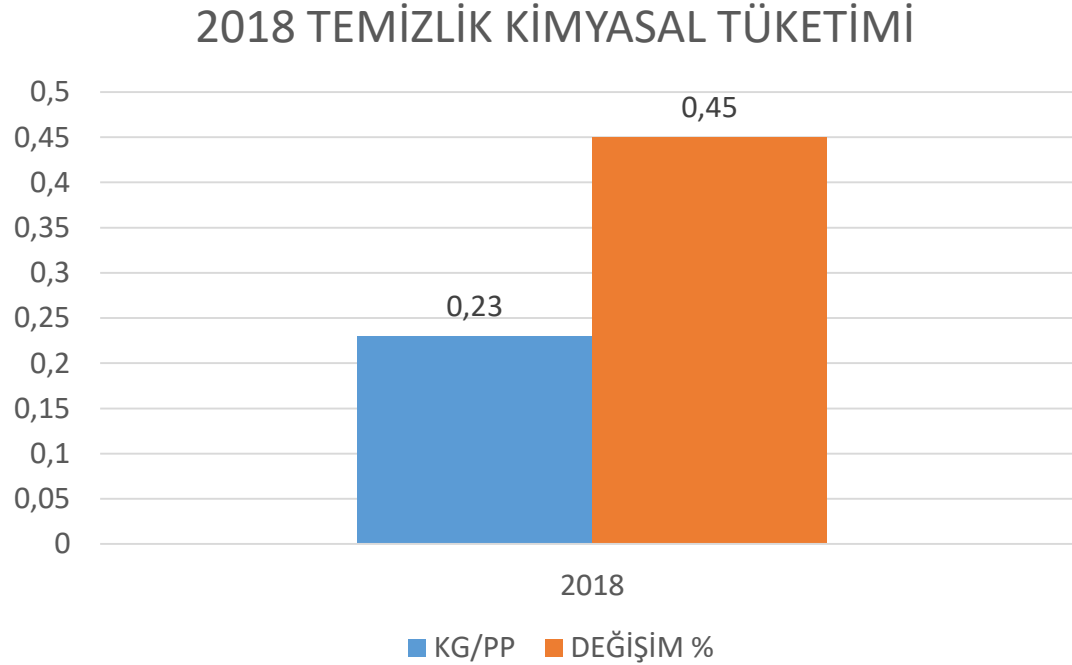
TEMİZLİK KİMYASAL TÜKETİMİ



Misafir başına günlük temizlik kimyasalı tüketim miktarı ortalama 0,22 kilogramdır. Bu bağlamda 2015 yılına göre %18,9'luk bir artış olduğu görülmektedir. Veriler incelendiğinde bu artışın 2017 yılında yaşanan turizm krizine bağlı olarak gerçekleşen müşteri sayındaki azalmadan kaynaklandığı saptanmıştır. Bahsi geçen nedenlerden dolayı bu azalmanın sürdürülebilir olmadığı görülmektedir. Bu veriler Ocak 2017 – Aralık 2017 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi 2017 yılına göre %1 azalma olarak belirlenmiştir

ÇEVRE YÖNETİMİ

TEMİZLİK KİMYASAL TÜKETİMİ

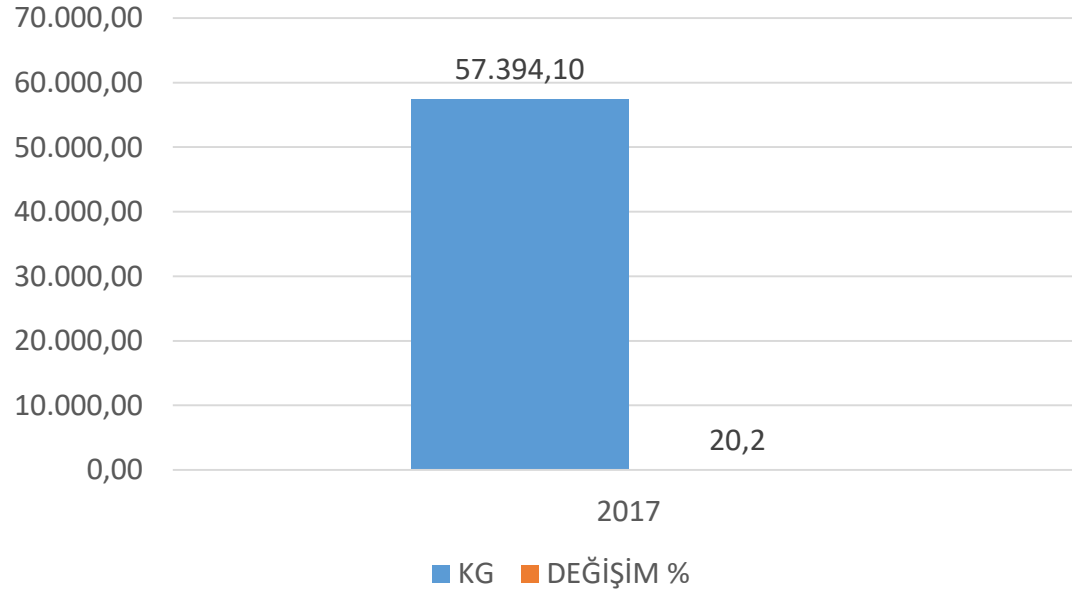


Misafir başına günlük temizlik kimyasalı tüketim miktarı ortalama 0,23 kilogramdır. Bu bağlamda 2017 yılına göre %0,45'lik bir artış olduğu görülmektedir. Bu veriler incelendiğinde 2017 dönemine ait hedeflere ilişkin belirlenen %1'lik azalma hedefine ulaşılamamıştır. Artışın nedeni incelendiğinde 2016 ve 2017 yıllarında tesisin kapalı olan bazı bölümlerinin 2018 yılında açılmasından kaynaklı olduğu saptanmıştır. Bu veriler Ocak 2018 – Aralık 2018 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi %1 azalma olarak belirlenmiştir.

ÇEVRE YÖNETİMİ

KATI ATIK TÜKETİMİ

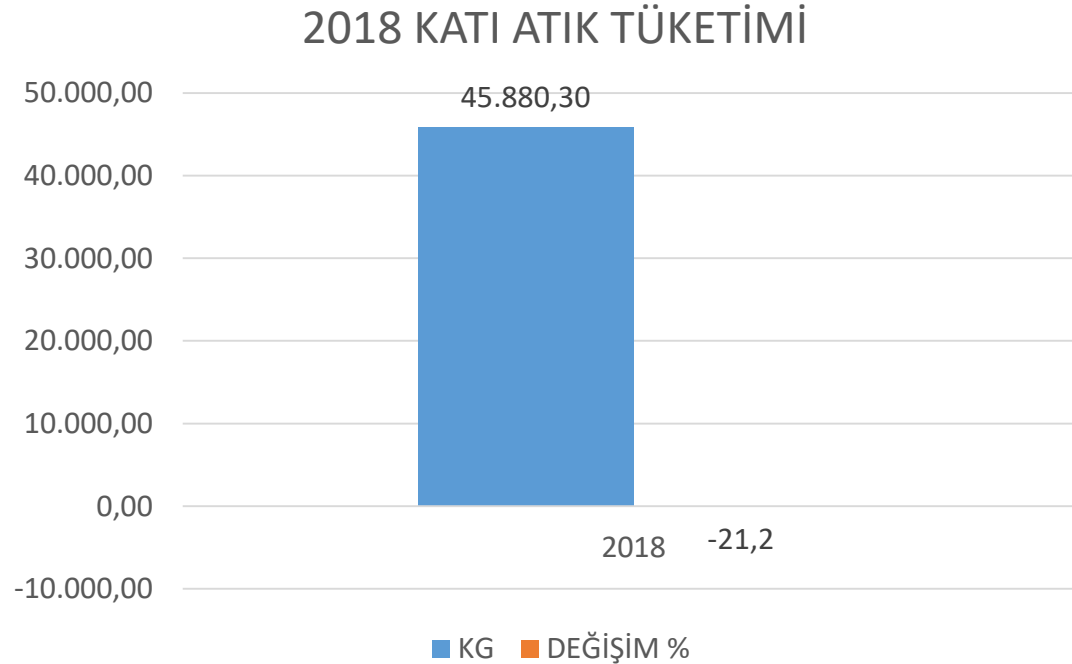
2017 KATI ATIK TÜKETİMİ



2017 yılında Gold City Otel 9.283,1 kilogram plastik, 11.704,6 kilogram cam, 3.276,9 kilogram metal, 14.794,1 kilogram kağıt ve 18.335,4 kilogram kompozit ayırtmıştır. Bu bağlamda, 2017 yılında toplam katı atık tüketimi 57.394,1 kilogramdır. Bu bağlamda 2016 yılına göre %20,2'lik bir artış olduğu görülmektedir. Veriler incelendiğinde bu artışın 2017 yılında yaşanan turizm krizine bağlı olarak gerçekleşen müşteri sayındaki azalmadan kaynaklandığı saptanmıştır. Bahsi geçen nedenlerden dolayı bu azalmanın sürdürülebilir olmadığı görülmektedir. Bu veriler Ocak 2017 – Aralık 2017 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi 2017 yılına göre %1 azalma olarak belirlenmiştir.

ÇEVRE YÖNETİMİ

KATI ATIK TÜKETİMİ



2018 yılında Gold City Otel 9.189,8 kilogram plastik, 11.617,4 kilogram cam, 3.244,2 kilogram metal, 14.646,4 kilogram kağıt ve 16.372,3 kilogram kompozit ayrıştırmıştır. Bu bağlamda, 2018 yılında toplam katı atık tüketimi 45.880,3 kilogramdır. Bu bağlamda 2017 yılına göre %21,2'lik bir azalmanın olduğu görülmektedir. Bu veriler incelendiğinde 2017 dönemine ait hedeflere ilişkin belirlenen %1'lik azalma hedefine ulaşılmıştır. Bu veriler Ocak 2018 – Aralık 2018 tarihlerini kapsamaktadır. Bununla birlikte, gelecek yıl hedefi %1 azalma olarak belirlenmiştir.

ÇALIŞAN İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ

- 2017 yılında Gold City Otel’de yıllık iş gören devir hızı %21 olarak hesaplanmıştır. İşletmemizde yıllık ortalama 138 personel çalışmaktadır. Ortalama yıl içinde ayrılan personel sayısı 292’ dir.
- 2017 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 17 adet, Kalite Yönetim Sistemi Departmanı için 7 adet, Transfer Departmanı için 7 adet, Mutfak Departmanı için 12 adet, Kat Hizmetleri Departmanı için 35 adet, Teknik Departman için 21 adet, Ön Büro Departmanı için 10 adet, Gıda Güvenliği Departmanı için 13 adet ve Misafir İlişkileri için 9 adet departman içi eğitim verilmiş olup bununla birlikte dış kaynaklı bütün departmanlara toplam 10 adet eğitim verilmiştir.

ÇALIŞAN İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ

2018 yılında Gold City Otel’de yıllık iş gören devir hızı %19 olarak hesaplanmıştır. İşletmemizde yıllık ortalama 237 personel çalışmaktadır. Ortalama yıl içinde ayrılan personel sayısı 493’tür.

2018 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 17 adet, Kalite Yönetim Sistemi Departmanı için 7 adet, Transfer Departmanı için 7 adet, Mutfak Departmanı için 14 adet, Kat Hizmetleri Departmanı için 19 adet, Teknik Departman için 20 adet, Ön Büro Departmanı için 17 adet, Gıda Güvenliği Departmanı için 16 adet ve Misafir İlişkileri için 10 adet departman içi eğitim verilmiş olup bununla birlikte dış kaynaklı bütün departmanlara toplam 2 adet eğitim verilmiştir.

MÜŞTERİ VE YEREL İLİŞKİLER YÖNETİMİ

- 2017 yılında Gold City Otel olarak mevcut yerel ilişkiler devam ettirilmiş olup, bütün bağlantılı dernek ve kuruluşlara yıllık aidatlar yatırılarak bu organizasyonların toplantılarına katılım gerçekleştirilmiştir.
- 2017 yılında Gold City Otel olarak mevcut tedarikçilerimiz ile ilişkilerimiz sağlık şekilde devam etmiş olup değişiklik olmamıştır.
- 2017 yılında Gold City Otel'de müşteri memnuniyeti ölçümleri sonucunda otelimizde %83,84' lük bir memnuniyetin olduğu tespit edilmiştir.

MÜŞTERİ VE YEREL İLİŞKİLER YÖNETİMİ

- 2018 yılında Gold City Otel olarak mevcut yerel ilişkiler devam ettirilmiş olup, bütün bağlantılı dernek ve kuruluşlara yıllık aidatlar yatırılarak bu organizasyonların toplantılarına katılım gerçekleştirilmiştir.
- 2018 yılında Gold City Otel olarak mevcut tedarikçilerimiz ile ilişkilerimiz sağlık şekilde devam etmiş olup değişiklik olmamıştır.
- 2018 yılında Gold City Otel'de müşteri memnuniyeti ölçümleri sonucunda otelimizde %85,91'lik bir memnuniyetin olduğu tespit edilmiştir.