

divan

Her paydaşa saygı.

Sürdürülebilirlik Raporu 2022

# İçindekiler

Rapor Hakkında	03	<b>Divan'da Sürdürülebilirlik</b>	<b>62-78</b>	<b>Öncü Divan</b>	<b>79-101</b>	<b>Saygılı Divan</b>	<b>119-133</b>
Yönetimden Mesajlar	06-08	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız	65-70	Kurumsal Temel	81-83	Saygılı Divan	119
Divan ile Geçmişten Geleceğe	09-61	Sürdürülebilirlik Stratejilerimiz	71-74	Divan Vizyonu, Misyonu ve Değerleri	84	İnsan Kaynakları Anlayışımız	121
Divan'da Sürdürülebilirlik	62-78	Önceliklerimiz	75	Ekonomik Yapı	85	Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	122-124
Öncü Divan	79-101	Üç Boyutlu Önceliklendirme	76	Üyelikler, Ödüller ve Başarılar	86-89	Toplumsal Cinsiyet Eşitliliği	125
Duyarlı Divan	102-118	ve Önemlilik Analizi		Sahip Olunan Belgeler ve Sistemler	90	İş Sağlığı ve Güvenliği	128-129
Saygılı Divan	119-133	Paydaş İlişkileri	77-78	İklim Değişikliği ve Risk Analizi	91	Divan Akademi	130
Paydaş Divan	134-140			Etik ve Uyum	92	Çalışan Bağlılığı	131
Ek Bilgiler ve Tablolar	141-154			Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	93	Performans ve Yetenek Yönetimi	132
				İnsan Hakları	94	Çocuk İşçiliği ile Mücadele	133
				Tedarik ve Satın Alma	95-96	<b>Paydaş Divan</b>	<b>134-140</b>
				Dijital Dönüşüm	97-99	Paydaş Divan	134
				Kalite, İnovasyon ve ÜRGE Çalışmaları	100	Sosyal Sorumluluk Projelerimiz	135
				Misafir Memnuniyeti	101	Üç Kuşak, Bir Tutku...	138-140
				<b>Duyarlı Divan</b>	<b>102-118</b>	<b>Ek Bilgiler ve Tablolar</b>	<b>141-154</b>
				Duyarlı Divan	104-105	Sosyal Performans Göstergeleri	142-144
				Çevre Yönetimi	106	Çevresel Performans Göstergeleri	145-146
				Çevre ve Sürdürülebilirlik Çalışmalarımız	107-108	Paydaş Kapitalizmi İndeksi	147-150
				İklim Eylemi	109	GRI İndeksi	151-153
				Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi	110-113	UNGC İndeksi	154
				Enerji Verimliliği ve Emisyon Azaltımı	114-115		
				Su Yönetimi	116-117		
				Biyoçeşitlilik	118		

## Rapor Hakkında

Sürdürülebilir bir geleceğin inşasına, hem yerel hem de küresel düzeydeki sorumlulukları eksiksiz yerine getirme hedefiyle yola çıktık. '**Sadece En İyi**' prensibini rehber edinerek bu yolculuğumuza başladık. Bugüne dek yaptığımız tüm çalışmaları ve gelecekteki hedeflerimizi ilk sürdürülebilirlik raporumuz aracılığıyla siz değerli paydaşlarımıza sunmaktan mutluluk duyuyoruz.

Bu rapor, 2022 yılı içinde yürüttüğümüz aktivitelerin kapsamlı bir değerlendirmesini sunmaktadır. Divan Grubu'nun iş birimleri, sürdürülebilirlik uygulamalarının veri takibi ve hayata geçirilmesi konusunda çeşitli aşamalarda etkin rol almaktadırlar. Hazırlanan bu sürdürülebilirlik raporu, performans metriklerinin ölçümü ve raporlanması süreçlerinde standardizasyonu geliştirme noktasında karşılaştığımız zorlukları ve iyileştirme gerektiren alanları tespit etmemize olanak tanıdıdır.

2022 Sürdürülebilirlik Raporu, Divan Grubu'nun sürdürülebilirlik alanındaki etki ve fırsat alanlarını paydaşlara raporlama amacıyla hazırlanmıştır. Küresel Raporlama Standartları'na (GRI-Global Reporting Initiative) uygun olarak oluşturulan bu raporda, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (UNGC) ve Kadının Güçlenmesi Prensipleri'ne (WEPs) göre kaydedilen ilerlemeler de ele alınmıştır. Ayrıca, Dünya Ekonomik Forumu'nun (WEF) Uluslararası İş Konseyi (IBC) tarafından oluşturulan Paydaş Kapitalizmi Göstergeleri de raporda yer almaktadır. Standartları kapsamında raporladığımız bildirimlere raporumuzun 'Ekler' bölümünden ulaşabilirsiniz.

Bu rapor, Divan Grubu olarak sürdürülebilirlik alanındaki taahhütlerimizi ve çalışmalarımızı şeffaf bir şekilde paylaşarak paydaşlarımızın bizi daha iyi anlamasını ve desteklemesini amaçlamaktadır. Sürdürülebilirlik yolculuğumuzu sürdürürken, gelecekteki raporlarımızda daha da büyüyen başarılarımızı sizlerle paylaşmayı dört gözle bekliyoruz.

Raporun oluşturulma sürecinde, ilgili verilerin toplanması ve analizi Divan Sürdürülebilirlik Komitesi'nin liderliği altında, ilgili departmanların katkılarıyla gerçekleştirilmiştir. Ayrıca, hazırlık aşamasının tamamına ve raporun oluşturulmasına SUCSR Kurumsal Sürdürülebilirlik Danışmanlığı tarafından destek verilmiştir.

Raporumuz, Türkçe ve İngilizce olmak üzere iki farklı dilde hazırlanmış olup dış denetime tabi tutulmamıştır. Divan Grubu olarak, bundan sonraki yıllarda da paydaşlarımızın beklentileri

doğrultusunda sürdürülebilirlik faaliyetlerimizi yıllık olarak raporlamayı hedefliyoruz.

Raporla ilgili soru, görüş ve önerilerinizi [gelecekicindivandayiz@divan.com.tr](mailto:gelecekicindivandayiz@divan.com.tr) adresinden bizlere iletebilirsiniz

'**Sadece En İyi...**'  
prensibini rehber edinerek  
yolculuğumuza başladık.

# divan

divan  
brasserie

divan  
pub

divan  
cafeteria

divan  
Istanbul 1956

in bakery  
divan



6 Şubat tarihinde ülkemiz, tarihinin en ağır doğal afetlerinden biri ile karşı karşıya kalmıştır. On ilimizi doğrudan etkileyen bu deprem, bazı şehir merkezlerimizde beklenmeyecek düzeyde yıkıma yol açmış ve derin bir üzüntüye sebep olmuştur. Kaybettiğimiz binlerce vatandaşımızın acısını yüreğimizde hissediyor, bu elim depremde yaşamını yitiren vatandaşlarımıza Allah'tan rahmet, milletimize başsağlığı ve sabır diliyoruz.

Divan Grubu olarak afetin ilk saatlerinden itibaren, kamu otoritelerinin yönlendirmeleri doğrultusunda, Koç Holding Kriz Koordinasyon Merkezi'nin koordinasyonunda zarar gören bölgelerdeki yaraların sarılması için çalışmalarımızı süratle başlattık. Gaziantep, Adana ve Diyarbakır'daki otellerimizi zarar gören halkımızın hizmetine sunduk; Mersin, Bursa, Çorlu, Ankara ve İstanbul City'deki otellerimizi de etkilenen vatandaşlarımız için açtık. Hatay ve Kahramanmaraş'ta kurduğumuz seyyar mutfaklarımızla her üç saatte bir, bin kişiye yemek ikramında bulunduk.

Kurucumuz merhum Vehbi Koç'un "Devletim ve milletim varsa ben de varım" ilkesi doğrultusunda, bu zorlu sürecin üstesinden gelmek için var gücümüzle çalışmaya devam edeceğiz. Birlik ve dayanışma içinde olduğumuz bu dönemde, en az zararla bu süreci atlatmayı hedefliyor ve buna yürekten inanıyoruz.



Dijital dünyaya ve bilgi çağına  
uyumluyuz! Yaratıcı ve yenilikçiyiz!  
Değişime liderlik ediyor,  
çevik ve hızlı çalışıyoruz.

Süreçlerimizi tanımlıyor ve  
sürekli geliştiriyoruz.

İşlerimizde ve kararlarımızda  
verileri kullanıyor, bilgimizi  
kurumsal hafızaya dönüştürüyoruz.



GEÇMİŞTEN GELECEĞE  
DİVAN

# Önsöz



Vehbi Koç'un turizm sektörüne olan inancının ve vizyonunun simgesi olarak kapılarını 1956 yılında açan Divan Oteli, o günün Türkiye'sinde "hizmet sektörüne bakışı ve kültürü" de değiştirdi. "Divan" ismi ne mutlu ki ilk gün olduğu gibi bugün de nitelikli ve titiz çalışmalarıyla ürettiği değerlerle anılıyor. Bu değerlerin en başında "güven" duygusu geliyor. "Divan" markası altında çalışanlarımız, iş ortaklarımız ve misafirlerimiz arasında oluşan bağın yeri ise çok ayrı... Bu bağ sayesinde "Divan" ismi nesiller boyu devam eden bir alışkanlığa dönüştü.

Misafirlerimize kaliteli, güler yüzlü bir deneyim sunmak, ürün ve hizmet standartlarımızı titizlikle en üst seviyede tutmak vazgeçilmez görevimiz... Divan'ın bulunduğu her noktada, insanların kapısından iç rahatlığıyla girebileceği, tanıdık ve güvenli bir alan olmasını istedik ve bu uğurda çok çalıştık. Bugün tam da hayal ettiğimiz gibi bir markaya sahip olmaktan gururluyuz.

Koç Topluluğunun her kurumundaki gibi Divan markamız da sahip olduğu değerleri yarınlara aktarma sorumluluğu ve heyecanı yaşıyor. O nedenle toplumdaki rolümüzü, ülkemizin ve dünyanın geleceğine nasıl katkı sağlayabileceğimizi sürekli planlayarak çalışıyoruz.

Biliyoruz ki Divan markamıza duyulan güveninin arkasında, insan sağlığını önemseyen çalışma anlayışımız, etik ve eşitlikçi yönetim tarzımız, çevreye duyarlı üretim yaklaşımımız yer almakta. Divan markası olarak her zaman insana saygılı, doğayla dost ve toplumsal bilinci yüksek bir kurum olmaya odaklanıyoruz.

Saygılarımla,

**Semahat Arsel**  
**Yönetim Kurulu Başkanı**

## Değerli İş Ortaklarımız



Divan Grubu, bu toprakların derin köklerine ve zengin tarihine saygı gösteren bir bilinçle hareket eder. 1956 yılından itibaren geleneksel değerlerimizi ve kültürel mirasımızı korumak ve sonraki nesillere aktarmak için sürekli çaba gösteriyoruz. Otelcilik, gurme ürünler ve yeme-içme

sektörlerindeki geniş bilgi birikimimiz ve deneyimimizle, müşterilerimize ve iş ortaklarımıza sürekli yüksek kalitede hizmet ve ürünler sunmayı hedefleyen bir şirketiz.

Bu yıl, Divan Grubu olarak, sürdürülebilir bir geleceğe olan kararlı bağlılığımızı ve "**Sadece En İyi**" ilkesini işimizin her alanına entegre etme çabamızı gösteren ilk sürdürülebilirlik raporumuzu büyük bir gurur ve heyecanla paylaşmaktayız. Sürdürülebilir üretim, çevresel koruma ve sosyal sorumluluk konusuna bilimsel prensiplerle ve tutkulu bir yaklaşımla öncülük ediyoruz. İnsan haklarına ve sağlığa verdiğimiz önemi, iş yerinde çeşitliliği ve tüm paydaşlarımızın gelişimini destekleyen bir kültür oluşturarak yansıtıyoruz.

Koç Topluluğunun bir üyesi olarak mükemmeliyeti her alanda hedeflemekteyiz. Raporlama sürecimiz boyunca "Sadece En İyi" ilkesini benimseyerek kayda değer başarılar elde ettiğimizi büyük bir memnuniyetle ifade ediyoruz.

Müşteri tabanımızın 4,6 milyona ulaşması ve çevrim içi hizmet taleplerimizin %8,3 oranında artış göstermesi, hizmetlerimizin müşteri memnuniyetindeki yükselişini gözler önüne sermektedir. Bu yıl içerisinde Divan Kuruçesme, Divan Ankara ve Divan Brasserie Fuaye'yi de içeren toplam on iki yeni birimimizin açılışını gerçekleştirdik. Bu yeni şubelerimiz, grubumuzun dinamik ve hızlı büyüme stratejisini temsil etmektedir. 2023 yılı için odaklanacağımız ana hedef, halihazırda yapım aşamasında olan on yeni birimimizin açılışlarını başarıyla tamamlamaktır.

Pastane bölümümüzün %71 büyümesi ve yılbaşı satışlarımızda gözlemlenen %49,8'lik artış, sektördeki öncü pozisyonumuzu pekiştirir niteliktedir. Otelcilik sektöründe çevrim içi satışlarda yaşanan %341'lik olağanüstü artış ise, dijital pazarlama stratejilerimizin başarısını kanıtlar niteliktedir.

Kalite ve güvenilirlik açısından, Divan Taşdelen Üretim Tesisimizin BRCGS Küresel Gıda Güvenliği Standardı'nda "A Grade" alması, uluslararası düzeyde üretim standartlarımızın bir göstergesidir. Ürün ve İş Geliştirme bölümümüzde sağladığımız %155'lik gelir artışı, uyguladığımız stratejilerin ve Divan Grubu'nun yenilikçi vizyonunun etkinliğini ortaya koymaktadır.

2022 yılı, küresel ölçekte yaşanan ekonomik, sosyal ve çevresel zorluklarla anılmaktadır. Divan Grubu olarak, bu zorlukların üstesinden gelmede gösterdiğimiz dayanıklılık, sürdürülebilirlik anlayışımız ve çalışanlarımızın özverili çabaları ile mücadelemizi sürdürdük. Bu süreçte elde ettiğimiz başarılar, değerli müşterilerimizin, çalışanlarımızın ve iş ortaklarımızın katkıları ile mümkün oldu ve bu desteğe karşı derin bir minnettarlık duymaktayız.

“Divan, yepyeni hedefleri doğrultusunda, köklü kültürünün ışığında her geçen gün daha da büyümeye devam ediyor.”



2023 vizyonumuzu belirlerken, "İklim Değişikliği Risk Değerlendirmesi" gibi sürdürülebilirlik odaklı yeni projeleri hayata geçirme, müşteri deneyimini iyileştirme, operasyonel süreçlerimizi daha da verimli hale getirme ve dijital kapasitemizi güçlendirme gibi hedefler önceliklerimiz arasında yer almaktadır.

Divan Catering olarak, çevrim içi platformumuz üzerinden sunduğumuz eve servis hizmetlerinin kapsamını genişletmeyi ve böylece müşterilerimize daha geniş ve erişilebilir hizmet seçenekleri sunmayı amaçlamaktayız.

Toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda göstermiş olduğumuz hassasiyeti ve bu alandaki kararlı tutumumuzu, yönetici kadromuzdaki kadın oranını %28,6 seviyesine yükselterek somut bir şekilde ortaya koyduk. Bu oranın yükselmesi, Divan Grubu olarak eşitliğe verdiğimiz değeri ve bu yönde attığımız adımları yansıtmaktadır. Bu başarımız, kurum olarak eşitlik ve çeşitliliği önemsememizin açık bir göstergesi olup, bu alanda daha da ilerlemek için çalışmalarımıza devam edeceğiz.

Divan Grubu'nun, Türk turizmindeki öncü rolünü sürdüreceğine ve köklü geçmişi ile yenilikçi bir ruhu koruyacağına olan inancım tamdır. Müşterilerimize, Divan'a gösterdikleri ilgi ve desteğe olan şükranlarımı en içten dileklerle ifade etmek isterim. Onların değerli desteği sayesinde, Divan'ın gelecekteki başarı yolculuğuna devam edeceğiz. Yöneticilerimize ve çalışanlarımıza, gösterdikleri olağanüstü çaba ve sevgi için teşekkür ederim. Hep birlikte Divan'ın uzun ve zengin tarihini şekillendiriyoruz ve bu serüvene yenilikçilik, azim ve temel değerlerimizle devam etmekte kararlıyız.

**Murat TOMRUK**  
**Divan Grubu Genel Müdürü**



# Divan ile Geçmişten Geleceğe



Divan'ın temelleri 1956 yılında atıldı ve Koç Grubu'nun kurucusu Vehbi Koç tarafından hayata geçirildi. Vehbi Koç'un liderliğindeki bu adım, yüksek kaliteli hizmet anlayışını benimseyen ve "**Sadece En İyi**" olma hedefine bağlı bir vizyonun ifadesiydi.

Türk misafirperverliğini uluslararası standartlardaki hizmet kalitesiyle buluşturma amacıyla hareket eden Divan, vizyonunu bünyesinde

barındırdığı tüm markalar aracılığıyla hayata geçiriyor. Divan çatısı altında faaliyet gösteren her bir marka, misafirlerine katma değer sunmayı ve onların deneyimlerini zenginleştirmeyi hedefliyor.

Divan, bugün de bu temel değerleri koruyarak ilerliyor ve sektördeki varlığını güçlendiriyor. Misafirlerine en üst düzeyde kalite ve konfor sunma amacını sürdüren Divan, her bir adımında özgün bir kurumsal kimliği yansıtarak sektördeki liderliğini pekiştirmeye devam ediyor.

## Köklü Yapısıyla Güvenilir ve Öncü Türk Markası

- Koç Holding'in 1926'dan beri Türkiye'deki en büyük holding olması
- Fortune Global 500 listesindeki tek Türk şirketi olan Koç Holding'e %100 konsolide olması
- Türkiye'nin ilk pasta, tatlı üretim imalathanesi
- Türkiye'nin ilk yerel oteller zinciri

## Üstün Kalite, Hizmet ve Yönetim Anlayışı

Toplam kalite alanındaki uygulamalar gelişirken 1998'de **Türkiye'nin ilk ISO 9001** belgeli oteli

- Türkiye'de ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi belgesi alan ilk oteller zinciri
- Hem butik hem de endüstriyel başarıyı yakalamış olan tek Türk pastaneler zinciri
- Uluslararası standartta, 15.000 m<sup>2</sup> kapalı alanlı üretim tesisi

## Türkiye'de sektöründe ilklerin markası



## Entegre Marka Yapısı

- Otel, rezidans, pastane, restoran, kafeterya, fırın, perakende ürünler, ziyafet alanları kategorilerinin tamamında entegre ve sürdürülebilir yapıyla yer alması

Divan, toplumsal alanda olumlu bir etki yaratma, çevreye duyarlılık ve insanlara karşı özverili bir tutum sergileme konularında öncü bir misyon üstleniyor. Bu önemli değerler, iş faaliyetlerimizin tüm aşamalarında ve aldığımız her kararın temelinde öne çıkıyor.

Sosyal sorumluluk anlayışımızla, Divan olarak toplumun ihtiyaçlarına duyarlılıkla yaklaşıyor ve bu çerçevede çeşitli projeleri destekleyerek pozitif bir değişim yaratmayı amaçlıyoruz. Çevreye olan duyarlılığımız ise, sürdürülebilirlik ilkelerine uygun hareket etme hedefimizle birleşiyor. İş süreçlerimizi çevresel etkileri minimize edecek şekilde tasarlıyor ve kaynakları verimli bir şekilde kullanmayı hedefliyoruz.

İnsan odaklı yaklaşımımızla, çalışanlarımızın, müşterilerimizin ve toplumun genelindeki insanların ihtiyaçlarını anlamaya ve karşılamaya özen gösteriyoruz.

Saygı, empati ve iş birliği gibi değerler, Divan olarak temel prensiplerimizi şekillendiriyor ve iş yapma tarzımıza yön veriyor.

Bu temel değerler Divan'ın kimliğinin bir parçasını oluşturuyor ve gelecekte de sürdürülebilir bir şekilde büyümek ve gelişmek için bize rehberlik ediyor.

"**Divan**", konforu ön planda tutan bir yaklaşımı temsil ediyor ve günümüzde Türkiye merkezli bir konaklama markası olarak faaliyet gösteriyor. Kökenimiz otel işletmeciliğine dayanıyor olsa da, zaman içinde faaliyet alanlarımızı genişleterek kapsamlı bir konaklama ve yeme-içme ekosistemine dönüştük.

Divan Grubu, ulusal ve uluslararası alanda faaliyet gösteren 11 otel, 1 rezidans yönetimi, 23 pastane (biri yurt dışında), 180'i Opet Ultra Market İşletmesi'nde olmak üzere 185 fırın, 34 restoran, 2 stadyum, 4 ziyafet birimi ve Taşdelen'de bulunan 15.000 m<sup>2</sup> kapalı alana sahip üretim tesisi ile hizmet veriyor.

Divan Grup, öncelikli olarak şehir otellerinde üstün konaklama deneyimleri sunma konusunda uzmanlaştı. Geniş bir yelpazede konaklama seçenekleri sunarak müşterilerimize özel deneyimler yaşıyoruz. Rezidans sektöründe ise "Divan Residence" markamızla öncü bir konumda bulunuyoruz.

[Hayatın Renkli Anları videosuna ulaşmak için tıklayınız.](#)



## Divan Portföy

### 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

İstanbul 1956

Divan Pattiserie Elmadağ  
Divan Pattiserie Erenköy  
Divan Pattiserie Bebek  
Divan Pattiserie Kızılay  
Divan Pattiserie Ataköy  
Divan Pattiserie Söğütözü  
Divan Pattiserie Anadolu Hisarı  
Divan Pattiserie İstinye  
Divan Pattiserie Ataşehir  
Divan Pattiserie Çukurhan  
Divan Pattiserie Mecidiyeköy  
Divan Pattiserie Kalamış  
Divan Pattiserie Köröğlü  
Divan Pattiserie Koç Kule  
Divan Pattiserie Bahçeşehir  
Divan Pattiserie Türkbükü  
Divan Pattiserie Akasya  
Divan Pattiserie Akmerkez  
Divan Pattiserie Vadistanbul  
Divan Pattiserie Galataport  
Divan Pattiserie Çankaya  
Divan Pattiserie Milta Marina  
Divan Pattiserie Tokyo

### divan brasserie

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

### 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 Liv Hospital  
Divan Cafeteria İzmir Medicana Hastanesi  
Divan Cafeteria Ataköy Medicana Hastanesi\*

\*Ağustos 2021

### lokanta divan

Lokanta by Divan İstanbul  
Lokanta by Divan Bodrum



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



Pizza Pieza by Divan Kalamış

WHITE PEPPER  
White Pepper by Divan

SAFRANHAN  
SAFRANHAN

Safranhan Brasserie

### BISTRO tr divan

Lotus Bistro by Divan  
Arter Bistro by Divan\*

divan

At the Port

Galataport Bistro

BISTRO

Divan Kuruçeşme Bistro\*

in bakçora  
divan

Koç Üniversitesi  
Arçelik Bağdat Caddesi  
BJK Tüpraş Stadyumu  
Topkapı Hastanesi  
Koçtaş Kartal  
Çeşme Medicana Hastanesi\*  
Koçtaş Bodrum\*

kocoa.

Kocoa by Divan Suadiye

\*Ağustos 2021

### divan kuruçeşme

Divan Kuruçeşme

Fenerbahçe Faruk Ilgaz

Rahmi M. Koç Müzesi

CAFE DU LEVANT

Suzy's Café du Levant

Halat

Halat by Divan

Divan Stadyum Operasyonları

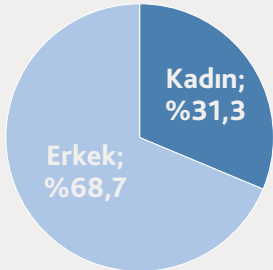
Fenerbahçe Ülker Şükrü Saraçoğlu  
Stadyumu

Beşiktaş Tüpraş Stadyumu

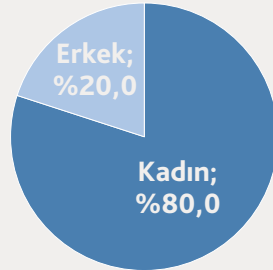
# Bir Bakışta Divan



Cinsiyete Göre Genel Çalışan Dağılım Yüzdesi



Cinsiyete Göre Ar-Ge, İnovasyon, Dijitalleşme Çalışan Dağılım Yüzdesi



## Divan Taşdelen Üretim Tesisi



Divan üretim tesisimizin vizyon, misyon ve politikalarını incelemek için tıklayınız.



\*Management, otel çalışanları ve taşeron hizmeti aldığımız çalışanlar dahil edilmemiştir.

## 66 Yıllık Hikâyemiz



Divan Grubunun tarihi, 1956 yılında İstanbul'da ilk otelimiz ve pastanemizin açılmasıyla başlar, bu adım grubumuzun konaklama ve gastronomi sektöründeki yolculuğunun temel taşıdır.

**1956:** Divan İstanbul Otel, markamızın ilk oteli ve pastanesi olarak hizmete girmiştir.

**1964:** Erenköy'de Divan'ın ikinci pastanesi olan Divan Erenköy Pastanesini açmanın mutluluğunu yaşadık, böylece geleneksel lezzetlerimizi daha geniş bir kitleye ulaştırdık.

**1973:** Bebek'te Divan'ın üçüncü pastanesi olan Divan Bebek Pastanesini hizmete sunduk, bu yeni mekân ile müşterilerimize kaliteli ürünler sunmaya devam ettik.

**1987:** Lojistik ve dağıtım operasyonlarımızın verimliliğini artırmak amacıyla Ankara Kızılay'da Divan'ın ilk deposunu faaliyete geçirdik.

**1991:** Divan Palmira Bodrum, misafirlerimize hizmet vermeye başlayarak grubumuzun Ege kıyılarındaki varlığını güçlendirdi.

**1996:** Atrium Ataköy'de Divan'ın dördüncü pastanesi olan Divan Atrium Pastanesini ve Bebek'te ilk Brasserie olan Divan Brasserie Bebek 'i açarak, yenilikçi gastronomi anlayışımızı ve kaliteli hizmetimizi daha da geniş bir kitleye ulaştırdık.

**1999:** Amerikan Hastanesi'nde Divan'ın ilk kafeteryası olan Divan Cafeteria Amerikan

Hastanesi'ni hizmete açtık, bu adım ile hastane ziyaretçileri ve çalışanları için lezzetli ve sağlıklı seçenekler sunduk.

**2001:** Divan'ın ilk Sushi restoranı olan Maromi By Divan Kalamış ve Kalamış Marina'daki ikinci brasseriemiz olan Divan Brasserie Kalamış'ı açarak, sunduğumuz hizmet ve mutfak çeşitliliğini artırdık ve müşteri deneyimini zenginleştirdik.

**2002:** Fenerbahçe Şükrü Saraçoğlu Stadyumu'nda taraftarlara ve ziyaretçilere özel etkinliklerde eşsiz bir gastronomi deneyimi sunmaya başladık.

**2003:** Ataşehir'de Divan Pub Ataşehir'i açarak, misafirlerimize ilk pub deneyimini sunmanın heyecanını yaşadık.

**2005:** Divan Fenerbahçe Faruk Ilgaz Tesislerinde Divan kalitesini sunmaya başladık, bu yeni mekanımızla spor ve sosyal etkinlikler için bir buluşma noktası yarattık.

**2006:** Söğütözü'de Divan Pastanesi'nin kapılarını araladık ve bölge sakinlerine lezzetli tatlarımızı sunmaya başladık.

**2007:** İstinye'de Divan Fırını hizmete sunduk, taze ve kaliteli fırın ürünlerimizle müşterilerimizin beğenisine sunuldu.

**2008:** Anadolu Hisarı Divan Cafeteria, Divan Anadolu Hisarı Pastanesi ve Divan İstinye Pastanesi'ni açarak lezzet deneyimlerimizi İstanbul'un farklı bölgelerine taşıdık. Ayrıca Divan Üretim Tesisimizde "ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi"ni kurarak çevresel sürdürülebilirliğe olan bağlılığımızı pekiştirdik.

**2009:** Ataşehir'de Divan Ataşehir Pastanesi'ni hizmete açarak, bu dinamik bölgede müşterilerimize hizmet vermeye başladık.

**2010:** Divan Çukurhan Otel ve Divan Çukurhan Pastanesi'nin yanı sıra Divan City Otel Pastane, Divan Bursa Otel ve VKV Gölcük Tesisini açarak otelcilik ve yeme-içme alanındaki varlığımızı güçlendirdik.

**2013:** Koç Üniversitesi'nde Divan Unlu Mamüller, Divan Beyoğlu Şubesi, Divan Cafe du Levant, Divan Kehribar, Divan Halat, Suzy's Pub ve Suzy's Cafenin açılışlarıyla, genişleyen portföyümüzü daha da çeşitlendirdik.

**2014:** Divan Taşdelen Üretim Tesisimizi faaliyete geçirerek, üretim kapasitemizi ve ürün çeşitliliğimizi artırdık.

**2015:** Divan Üretim Tesisimiz, "TSE/Hizmet Yeri Yeterlilik Belgesi"ni alarak kalitemizi ve hizmet standartlarımızı resmi olarak tescilledi. Koç Kule

Pastane ile lezzet yolculuğumuzu sürdürmeye devam ettik.

**2016:** Divan Vodafone Park Etkinlik Alanları'nda ve Safranhan'da Divan Brasserie Şubesi'nin açılışını gerçekleştirdik, bu yeni mekanlarımızla sporseverlere ve yeme-içme tutkunlarına hizmet vermeye başladık. Aynı yıl Divan Üretim Tesisimizde ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi'ni hayata geçirerek, ürün ve hizmet kalitemizi uluslararası standartlara taşıdık.

**2017:** Divan Cafeteria Koç Üniversitesi Hastanesi, Divan Unlu Mamüller, Divan Bahçeşehir Pastanesi ve Divan Çamlıca Genel Müdürlüğü'nün hizmete girişiyle, sağlık sektöründe ve yönetsel alanda da Divan kalitesini sunmaya başladık.

**2018:** Arçelik çalışanlarına özel Arçelik Kafeteryanın açılışını yaptık. Aynı yıl, Divan Üretim Tesisi ve Divan İstanbul Otel, "ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi" sertifikasıyla çevre yönetimindeki taahhütlerimizi pekiştirdi. Üretim tesisimizde "Helal Sertifikası"ni da alarak ürün yelpazemizi genişlettik.

**2019:** Divan Patisserie Akasya, Divan Akmerkez ve Arter Bistro by Divan şubelerimizi açarak, İstanbul'un farklı bölgelerindeki müşterilerimize hizmet vermeye başladık. Divan Taşdelen Üretim Tesisimizle "50001 Enerji Yönetim Sistemi" sertifikasını aldık.

**2020:** İzmir Divan Cafeteria Medicana Hastanesi ve İstanbul Divan Cafeteria Academic Hospital şubelerimizi açarak, sağlık sektöründeki varlığımızı İzmir'e taşıdık. Divan Bursa Otel ve Divan City Otel "Sıfır Atık Belgesi" alındı.

**2021:** Divan'ın ilk kahve dükkanı olan KOKOA'nın açılışı ile misafirlerimize yüksek kaliteli kahve deneyimleri sunmaya başladık. Divan Cafeteria Liv Hospital, Divan Pub Bodrum ve Lotus Bistro By Divan'ın açılışlarıyla hizmet ağıımızı genişlettik. Ayrıca, sürdürülebilirliği yönetim anlayışımızın bir parçası haline getirerek, Sürdürülebilirlik Üst Yönetimi'ni kurduk ve kapsamlı bir paydaş analiziyle öncelikli konularımızı belirledik. Divan İstanbul Otel, Divan Bodrum Otel ve Divan Taşdelen Üretim Tesisi "Sıfır Atık Belgesi" alındı. Çevresel sorumluluklarımızı yerine getirme konusundaki kararlılığımızı, İş Dünyası Plastik Girişimi'ne imza atarak taahhüt altına aldık.

**Ve 2022...**

**2022:** Divan Ankara Otel, Divan Kuruçeşme, Divan Patisserie Galataport, Divan Galataport Bistro, Divan Brasserie Çankaya, In Bakery by Divan Koçtaş Kartal ve Divan Brasserie Fuaye'nin hizmete girmesiyle konuklarımıza daha geniş bir coğrafyada kaliteli hizmet sunmanın mutluluğunu yaşadık.

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 Oteli sürdürülebilirlik adımları çerçevesinde Sıfır Atık Belgeleri'ni almak için başvuru süreçlerini tamamlamıştır.

Divan İstanbul Oteli, "ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi" ve "14001 Çevre Yönetim Sistemi" sertifikaları ile hizmet kalitesinde uluslararası standartları karşıladığını kanıtlamıştır.

Divan Üretim Tesisi ve Divan Genel Müdürlük, "ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi" ile sertifikalandırılarak, çalışanlarımızın sağlık ve güvenliğine verdiğimiz önemi belgelemiştir.

Sürdürülebilirlik Üst Komitesi, dört "Alt Komite" ve bu komitelere bağlı on üç "Çalışma Grubu" kurularak, sürdürülebilirlik çalışmalarımızı daha yapılandırılmış ve etkili bir şekilde sürdürme taahhüdünde bulunduk. Ayrıca, ilk Sürdürülebilirlik Raporumuzu hazırlayarak, bu alandaki şeffaflığımızı ve hesap verilebilirliğimizi arttırdık.



## Divan Ağırması

### Divan Konaklama

Divan Oteli, 1956'da İstanbul'un Taksim bölgesinde Vehbi Koç tarafından 6 milyon lira maliyetle inşa edildi. Açılış seremonisinde Cemal Reşit Rey, Münir Nureddin Selçuk, Ayla Erduran ve Orhan Boran gibi sanatçılar sahne aldı.

Başlangıçta 98 odalı olarak tasarlanan otel, modernizasyon ve genişletme çalışmalarıyla yeni bir aşamaya evrildi. 2010'da yapılan dönüşümde otel yıkılarak 191 oda kapasitesine yükseltildi.

Divan Oteli, sadece İstanbul'un tarihi ve kültürel zenginliğiyle iç içe bir konumda bulunmakla kalmadı, aynı zamanda Vehbi Koç'un liderliğinde şekillenen kalite anlayışı ve misafir memnuniyeti odaklı hizmet anlayışı ile de öne çıktı. Bu süreç boyunca Divan Oteli, estetik ve fonksiyonelliği bir araya getiren modernizasyonun getirdiği yenilikleri benimsedi ve misafirlere üst düzey bir deneyim sunmayı sürdürdü.

Divan İstanbul Oteli, Türk turizminin önemli bir sembolü olarak konumunu sağlamlaştırmaktadır. Kuruluşundan bu yana gerek yerli gerekse yabancı birçok misafiri ağırlayarak Türk misafirperverliğini turizm sektöründe öne çıkaracak şekilde temsil etmektedir. Bu süreçte, üstlendiği rol ile sektördeki değerini ve prestijini artırmıştır.

Türkiye'nin dört bir yanında başarılı otel projelerine imza atmanın gururunu yaşıyoruz. 2022'de Ankara'nın Çankaya ilçesinde tamamladığımız proje ile 17. otelimiz olan Divan Ankara Otel'i açarak başarı hikâyesini sürdürmeye devam ediyoruz.

## 66 yıldır hayatın tam içinde!

Divan Ankara Oteli, 150 odasıyla misafirlerine konfor ve modernizasyonun mükemmel bir birleşimini sunmaktadır. Sadece bir otel olmanın ötesinde, şehrin ruhunu yansıtan eşsiz bir mekan olarak kendini öne çıkarmaktadır. Bölgenin zengin tarihi ve kültürel dokusunu modern yaşamın imkanları ile harmanlayan bu projemiz, misafirlerimize unutulmaz deneyimler yaşatma amacındadır.

Misafirlerimiz Divan'ın kapısından içeri adım attıkları andan itibaren kendilerini özel ve değerli hissetmektedirler. Sunmuş olduğumuz hizmet sadece konforlu odalarla sınırlı kalmayıp, aynı zamanda misafirlerimizin huzur bulabilecekleri yaşam alanları yaratmaktadır. Her bir detay, misafirlerimizin rahatını ve huzurlu zaman geçirebilmelerini sağlayacak şekilde özenle tasarlanmıştır.

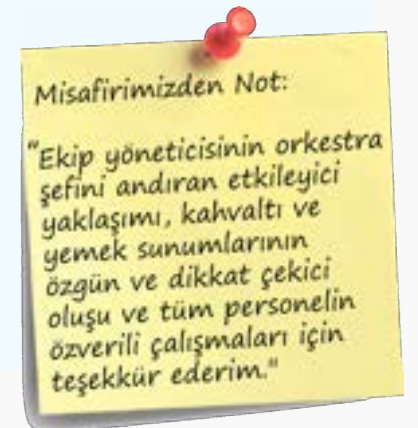
### Divan.com.tr – Online Rezervasyon / Özel Gün Satışı

Divan otelleri, farklı kanallardan gerçekleştirdiği satışların yanı sıra, HotelRunner sistemi aracılığıyla kendi web sitesi üzerinden müşterilere doğrudan Divan otellerinde rezervasyon yapma imkânı sunuyor. Bu yaklaşım sayesinde, üye girişi yaparak rezervasyon yapan müşterilere kişiselleştirilmiş ürün ve hizmetler sağlanabiliyor.

### Otel Rezervasyonlarının

#### Otomatik Teyidi

Otel rezervasyonlarının teyitlerini iletme amacıyla oluşturulan bu sistem sayesinde, tüm otellerimiz için standart bir yapı kuruldu.





## Divan Etkinlik

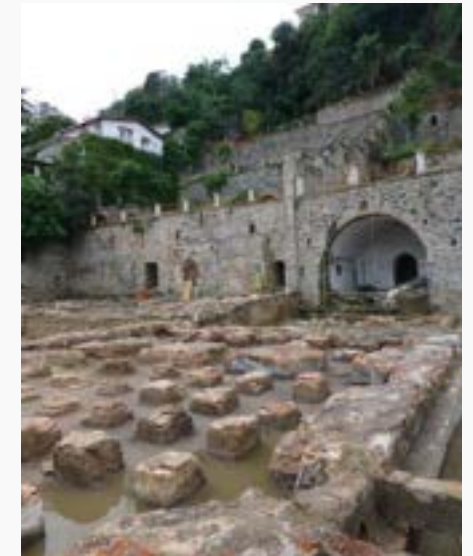
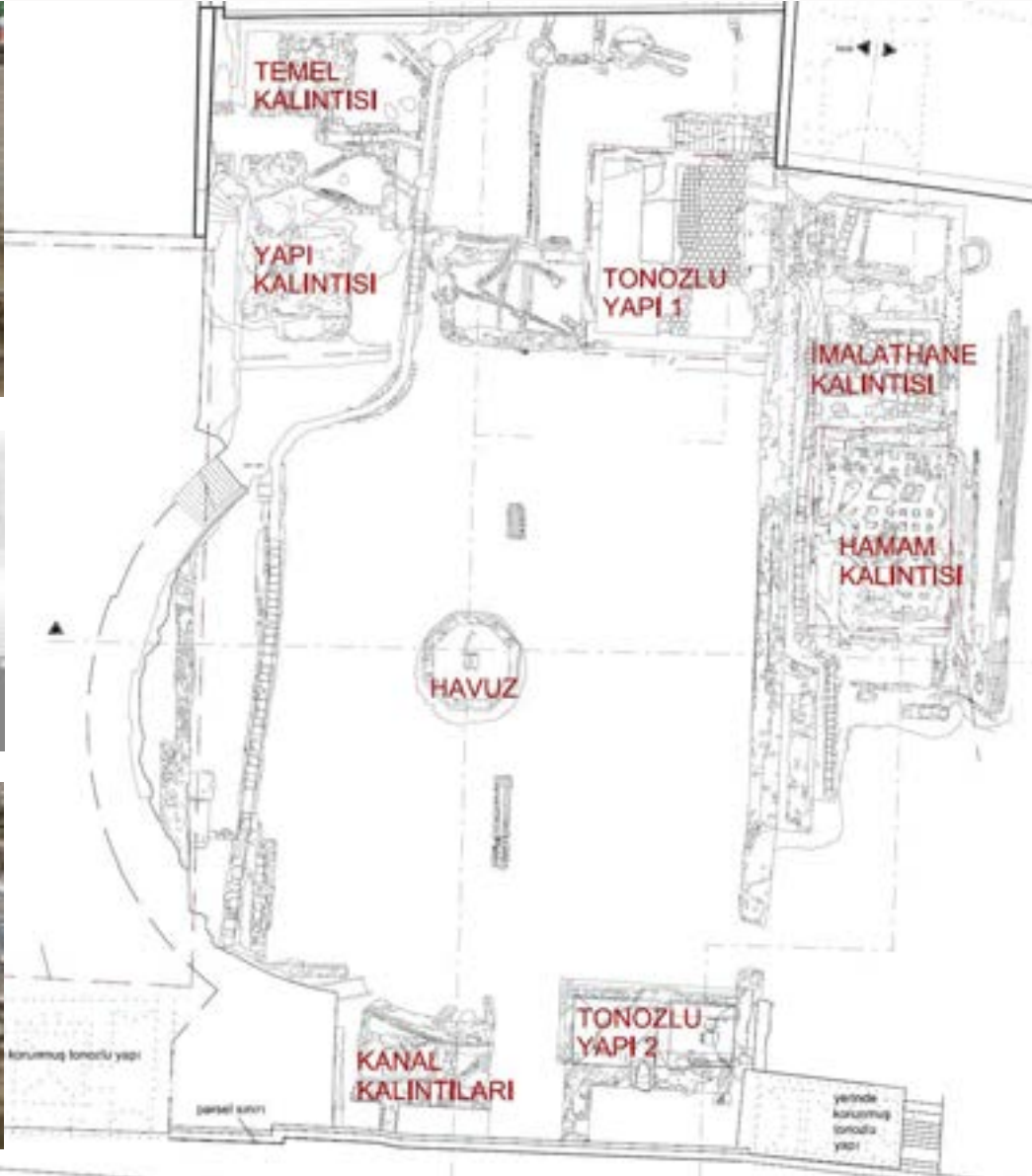
### Divan Kuruçeşme

Divan Grubu, 2022 yılının ikinci çeyreğinde titizlikle tasarladığı etkinlik ve davet mekânı olan Divan Kuruçeşme'yi başarılı bir şekilde tamamlayarak konuklarına sundu. Divan Kuruçeşme'nin benzersizliği, tarihi dokusundan kaynaklanmaktadır. Bu özellik, onu çevresindeki diğerk etkinlik merkezlerinden ayırt eder. İnşaatın dokuz yıl sürmesinin temel sebebi de budur. Anıtlar Kurulu'nun denetiminde, bu tarihi dokuyu öncelikle ortaya çıkararak, ardından da bu dokuya tam anlamıyla sadık kalarak renovasyon çalışmalarımızı gerçekleştirdik.

Bu özel mekân, ödül törenlerinden lansman etkinliklerine, iş toplantılarından özel kutlamalara kadar çeşitli prestijli etkinliklere ev sahipliği yaparak bir dizi önemli olaya alan sağladı.

## Korunan tarih ile iç içe bir deneyim...







Divan Kuruçeşme, incelikle tasarlanmış bir etkinlik ve davet mekânı olarak öne çıkıyor. Misafirlerimize en üst düzeyde rahatlık ve ayrıcalık sunmayı amaçlayan bu mekân, Divan Grubu'nun kalite ve estetik anlayışını yansıtan bir deneyim yaşıyor.

Divan Kuruçeşme, büyüğü atmosferiyle **11 bin 600** metrekarelik geniş bir alana yayılıyor ve içinde **1000** kişilik bir salon ile fuaye alanı bulunduruyor.



Fenerbahçe Faruk Ilgaz

### Fenerbahçe Faruk Ilgaz

Kalamış Koyu'nun panoramik manzarasına hâkim yüksek bir konumda yer alan a la carte restoranımız, Divan'ın deneyimli şeflerinin ustalıklı hazırladığı Akdeniz ve Türk mutfağının seçkin lezzetlerini konuklarımıza sunmaktadır. Zengin şarap envanterimiz gastronomik deneyimi zenginleştirirken, restoranımızın eşsiz manzarası konuklarımıza unutulmaz anlar yaşatmaktadır.

Fenerbahçe Faruk Ilgaz, kusursuz hizmet anlayışı ve ulaşım kolaylığı ile dikkat çekmektedir. İster kara yolu ister deniz yolu ile erişilebilen bu özel mekân, iş toplantılarından özel davetlere, düğünlerden nişan törenlerine kadar her türlü organizasyon için mükemmel bir tercih olarak öne çıkmakta ve her etkinliği kalıcı hatıralara dönüştürme imkânı sağlamaktadır.

### Rahmi M. Koç Müzesi'nde Toplantı ve Etkinlik

Haliç kıyısında bulunan Rahmi M. Koç Müzesi, banket alanlarıyla küçük seminerlerden büyük davetlere kadar çeşitli organizasyonlar için mükemmel bir seçenek sunuyor. Müzenin farklı noktalarında bulunan toplantı ve etkinlik alanları, her türden ve ölçekten organizasyona ev sahipliği yapma esnekliği sağlıyor. Deneyimli ve uzman ikram ve etkinlik ekibi, Divan'ın organizasyonun tüm detaylarını anlayarak misafirlere mükemmel bir toplantı ve etkinlik deneyimi sağlıyor.



Rahmi M. Koç Müzesi



Divan Vodafone Park Etkinlik Alanları

### Divan Vodafone Park Etkinlik Alanları

Dünyanın Boğaz manzarasına hâkim tek stadyumu olan Vodafone Park; eşsiz mimarisiyle dikkat çekerken, maç günleri dışında da özel tasarlanmış etkinlik alanlarında Divan uzmanlığıyla mükemmel etkinliklere ev sahipliği yapıyor.

## Divan Sofrası

Divan adı, artık sadece konaklama hizmetiyle değil aynı zamanda lokantası, barı, pastanesi ve çikolatasıyla da özdeşleşmiş durumda. Bu unsurlar, yıllar içinde kendi özgün hikâyelerini oluşturarak Divan markasını geniş bir yelpazede tanıttı.

Divan mutfağı, sürprizlerle dolu bir deneyim sunarak Türk mutfağının zenginliğini tekrar keşfetmenizi sağlıyor. Bu deneyimde, geçmişin lezzetlerini günümüze taşıyan bir yolculuk yaparken, farklı tatlarla tanışma ve kendinizi bu lezzet dünyasına bırakma fırsatı buluyorsunuz.

Divan Grubu, 2022 yılında yiyecek ve içecek sektöründe büyüme ve çeşitlilik stratejisini sürdürdü. Nisan ayında, Atatürk Kültür Merkezi'nde yer alan Divan Brasserie Fuaye ve City's İstanbul Alışveriş Merkezi'nde Divan Pub City's İstanbul şubelerini açtı. Temmuz ayında Lotus Bistro by Divan Cafe, Eylül ayında ise Divan Patisserie Bodrum Milta Marina ve In Bakery by Divan Kartal Koçtaş şubeleri faaliyete geçti. Ekim ayında Divan Galataport Paket Postanesi, Aralık ayında da Ankara Çankaya'da Divan Brasserie Çankaya şubelerini hizmete sundu.

Divan Grubu, yeni açılan bu mekânlarla misafirlerine daha geniş ve zengin bir deneyim sunma hedefi ile hareket ediyor.

Divan, sadece konaklama değil, aynı zamanda lezzet ve deneyimde de özgün bir adres.



## Divan Restoran

### Brasserie

1999 yılında Kalamış'ta kurulan ilk Divan Brasserie, sunduğu özgün menü ve bar deneyimiyle kendi alanında öncü bir konum elde etti. 2022 yılına gelindiğinde, brasserie konsepti altında yedi farklı mekânı bulunan Divan, misafirlerine benzersiz lezzetler ve rahat atmosfer sunarak Divan kalitesini yiyecek-içecek sektörüne taşımayı sürdürüyor.

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



Divan Brasserie Bebek



Divan Brasserie Fuaye



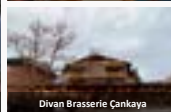
Divan Brasserie Kalamış



Divan Brasserie Beyoğlu



Divan Brasserie Akasya



Divan Brasserie Çankaya



## Publar

1966 yılında kurulan Elmadağ Divan Pub, İstanbul'da hızlı, kaliteli ve konforlu yemek hizmeti sunma amacını taşıyan bu özel konsept, kurulduğu tarihten günümüze kadar süregelen popülaritesini koruyarak bir vizyonu temsil ediyor. Elmadağ Divan Pub'un başarısı, 1987 yılında Erenköy'de açılan ikinci Divan Pub ile daha da güçlendi. Divan markası altında faaliyet gösteren bu mekânlar, tutarlı kalite standartlarına sadık kalarak, hızlı yemek servisi ve sıcak bir ortam sunarak, Divan Pub konseptinin başarısını daha da genişletti. Günümüzde toplam dört Divan Pub bulunuyor ve bu mekânlar hem popülarliklerini koruyup hem de Divan markasının temel değerlerinden ödün vermeden misafirlere özel deneyimler sunmaya devam ediyor.

Divan Pub Erenköy

Divan Pub Ataşehir

Divan Pub Bodrum

Divan Pub City's İstanbul



## Bistro

Divan'ın ustalıklı hazırladığı menü, Fransız mutfağının ikonik lezzetleri olan kruvasan, kiş, sandviç ve kahvaltı seçeneklerinden atıştırmalıklara, tartlara ve tatlılara kadar geniş bir yelpazede sunulmaktadır. Bu lezzetler, Divan şeflerinin özgün ve yetenekli dokunuşlarıyla zenginleştirilmiştir.

### Arter Bistro by Divan

Divan Grubu'nun yılların verdiği yeme içme sektöründeki deneyimi ve yüksek hizmet kalitesi, Bistro by Divan ile Arter'e taşındı. Özel olarak hazırlanan menü konseptiyle Arter ziyaretçilerini ağırlayan Bistro by Divan, Arter'in açık olduğu saatler boyunca hizmet sunmaktadır. Bu mekânda, sağlıklı kahvaltı seçeneklerinden hafif atıştırmalıklara, aromatik çorbalardan enfes makarnalara kadar geniş bir menü yelpazesi ziyaretçilere sunulmaktadır.

### Divan Galataport

"Divan at the Port", Galataport İstanbul'un tarihi simgelerinden Paket Postanesinde yer alarak, Divan'ın zengin geçmişini bu özel mekânın atmosferiyle birleştiriyor. Karaköy'ün büyüleyici çevresi, Boğaz'ın eşsiz güzellikleri ve Tarihi Yarımada'nın muhteşem manzarası ile harmanlanan bu mekân, benzersiz mimarisi ve özgün menüsüyle misafirlerine unutulmaz bir deneyim vaat ediyor.

**Lotus Bistro by Divan**  
**Arter Bistro by Divan**  
**Divan Galataport Bistro**



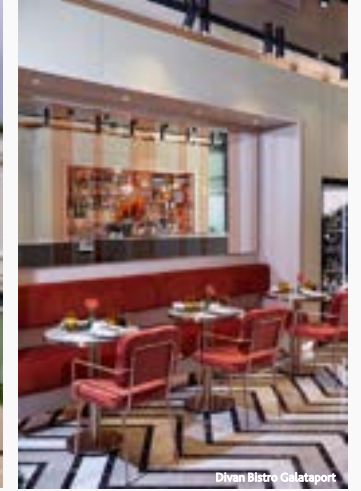
Lotus Bistro by Divan



Lotus Bistro by Divan



Divan Bistro Galataport



Divan Bistro Galataport





## Uzak Doğu Restoranları

Maromi markasıyla bütünleşen isim, 20 yılı aşkın süredir İstanbul'da yaşayan Kenji Kume...

Yıllar önce, Koç Ailesi Londra'da Kenji'nin işlettiği bir suşi restoranını ziyaret eder ve buradaki mükemmel lezzet ve hizmet kalitesinden etkilenir. Bu deneyim, İstanbul'da bir Japon restoranı açma fikrini doğurur. Kenji ile iletişime geçilir ve İstanbul'a davet edilir. Yoğun hazırlık, menü tasarımı ve personel eğitimi süreçlerinin ardından 2011 yılında Divan İstanbul Otel içinde "Maromi By Divan" adında bir Japon restoranı açılır. Deneyimli Şef Kenji'nin yönetimindeki Maromi By Divan, Uzak Doğu mutfağını yenilikçi ve özgün bir yaklaşımla sunar.

Maromi By Divan Kalamış  
Maromi By Divan İstanbul  
Maromi By Divan Ankara  
Maromi By Divan Bodrum

Maromi by Divan'da Executive Chef olarak görev yapan Kenji Kume'den Maromi'nin hikayesini dinlemek ister misiniz?



## Lokantalar

Divan Lokantası, kurulduğu günden bu yana geleneksel Türk yemeklerini ve yemek kültürünü en yüksek kalitedeki malzemelerle, huzur ve konfor dolu bir ortamda sunmayı amaçladı. Türkiye'de aşçılık mesleğinin gelişmesini desteklemek ve geleneksel Türk mutfağını canlı tutmak için sürekli çaba sarf edildi ve bu çaba hâlâ devam ediyor.

Türk mutfağının zengin mirasından ilham alan Divan Lokantaları, geçmişten gelen eşsiz reçeteleri sadece yemekle değil, aynı zamanda kültürel dokuyla buluşturarak günümüze taşıyor. Geleneksel lezzetlere olan saygısını korurken, modern perspektifin taze bir soluğunu da ekliyor.

Misafirlerine sunulan her bir tabak, sadece bir yemek değil, aynı zamanda bir hikâye anlatıyor. Divan Lokantalarının mutfak ustaları, yemeklerin hazırlık sürecinden sofraya gelene kadar geçen hikâyesini özenle işliyor, böylece her lokanta ziyareti benzersiz bir deneyim sunuyor.

Divan Lokantaları sadece yemekleriyle değil, aynı zamanda sürdürülebilirlik odaklı yaklaşımıyla da öne çıkıyor. 2023 yılı içerisinde mevsimsel üretim stratejilerine odaklanarak, yılın her dönemi için spesifik planlamalar yapılacaktır. Ayrıca, Lokanta by Divan'ın belirli zamanlarda organize ettiği tematik günler, yerel üreticileri desteklemenin ve mevsimlik ürün kullanmanın önemini topluma aktarmak için tasarlanmış etkinliklerdir. Yerel üreticilerle iş birliği yaparak taze ve kaliteli malzemeleri kullanırken, atıkların azaltılması ve enerji verimliliği gibi alanlarda da öncü bir rol üstleniyor.

**Lokanta by Divan İstanbul**  
**Lokanta by Divan Bodrum**

## Zamansız bir geleneğin modern yorumu.



Geçmişten Geleceğe Gastronomik Bir Yolculuk





## İtalyan Lezzetleri

### Pizza Pieza by Divan

Divan Grubu, gastronomi alanındaki yenilikçi yaklaşımını yeni girişimi "Pizza Pieza by Divan" ile sürdürüyor. Kalamış Marina'da konumlanan bu eşsiz mekân, İtalyan mutfağının klasik lezzetlerini modern bir sunumla buluşturarak müşterilere sunmaktadır. "Pizza Pieza by Divan", geniş menüsünde salata, peynir, şarküteri tabakları gibi çeşitliliğiyle dikkat çekerken, ustalıkla hazırlanan pizza çeşitleri ve bölgesel tatlı seçenekleriyle de damak zevklerine hitap etmektedir.



## Divan Rahmi M. Koç Müzesi Restoranları

1994'te İstanbul'un Hasköy bölgesinde, Haliç'in kuzeyinde ziyarete açılan Rahmi M. Koç Müzesi, toplamda 27 bin metrekareyi kapsar. Bu etkileyici müze, Mustafa V. Koç Binası, tarihi olarak bilinen Lengerhane Binası, eski Hasköy Tersanesi ve geniş bir Açık Hava Sergileme Alanından oluşur. Rahmi M. Koç Müzesinin içerisinde, Halat by Divan ile Suzy's Cafe Du Levant restoranları bulunur.

Haliç'in muhteşem manzarasına doğrudan hâkim olan Halat by Divan, tarihi yarımadanın eşsiz güzelliklerini yakından sunuyor. Gurme damak zevkine sahip misafirlere özel lezzetler sunan bu mekân, üzerindeki etkileyici yelkenli brandalarla büyüleyici bir atmosfer yaratıyor. Halat by Divan, gün boyunca sunduğu eşsiz tatlarla ziyaretçilerini memnun ederken, özel etkinlikler ve iş yemekleri için de mükemmel bir mekân seçeneği oluşturuyor.

Paris'in esintilerini taşıyan Suzy's Café du Levant, Fransız mutfağının zarif tatlarını sunarak ziyaretçilere unutulmaz bir deneyim vaat ediyor. Fransa'dan özenle seçilip getirilen antikalar, duvarları süsleyen vintage bistro afişleri ve antika çanta-şapka koleksiyonları ile restoran, nostaljik bir atmosfer yaratıyor. Divan Grubu'nun uzman şefleri özenle hazırladıkları menülerle, Suzy's Café du Levant'ın davetkâr ortamında misafirlerini ağırlıyor.



Halat By Divan



Suzy's Café du Levant

## Cafeteria

Divan Cafeteria'larda misafirlerimize, taze günlük sandviçlerden geleneksel ev yemeklerine, lahmacundan ızgara çeşitlerine ve salatalara kadar geniş bir menü sunmanın yanı sıra zengin kurabiye, pasta ve çikolata seçenekleriyle de hizmet veriyoruz.

- Divan Cafeteria Amerikan Hastanesi
- Divan Cafeteria Koç Üniversitesi Hastanesi
- Divan Cafeteria Academic Hospital
- Divan Cafeteria Liv Hospital
- Divan Cafeteria İzmir Medicana Hastanesi



## In Bakery by Divan

İş yerinde kahvaltınızı yapmayı tercih edenlerdenseniz, yolda bir In Bakery by Divan şubesine uğrayarak güne keyifli bir başlangıç yapma fırsatı bulabilirsiniz.

2012 yılında "In Bakery by Divan" adıyla, ilk olarak İstanbul'da Teşvikiye, Şişli ve Koç Üniversitesi kampüsünde hizmete girdi.

In Bakery by Divan markası, Opet Ultra Market'in içinde bulunan 180 şubesi ve ayrıca farklı café konseptleriyle yer alan 5 şubesi olmak üzere toplamda 185 farklı lokasyonda hizmet sunuyor.





## Cafeler

Koç Üniversitesi  
Arçelik Bağdat Caddesi  
BJK Tüpraş Stadyumu  
Topkapı Hastanesi  
Koçtaş Kartal  
Çeşme Medica Hastanesi  
Koçtaş Bodrum

### Sports Cafe By Divan

Koç Üniversitesi Sarıyer Kampüsü içerisinde yer alan Sports Cafe by Divan, seçme yemeklerle hazırlanmış menüsünü yoğun okul döneminde leziz bir mola için tüm öğrenci, öğretmen ve okul çalışanlarının beğenisine sunuyor.

### Kokoa by Divan

Kokoa by Divan, yeni bir marka yolculuğunu temsil eden, yeni nesil ve self servis kahve zincirimizdir. Z jenerasyonuna yönelik geliştirdiğimiz, Divan'dan tamamen farklı bir yaklaşımla oluşturduğumuz Kokoa, benzersiz bir deneyim sunuyor. Bu yeni deneyimi hayata geçirmek amacıyla ilk mağazamızı 16 Mart 2021'de Suadiye'de açtık.

Yalın bir mimariye sahip olan bu mekânda, self servis konseptiyle, vegan, glutensiz ve sağlıklı lezzetleri sunmaktayız. Misafirlerimiz, ziyaretten önce mobil uygulamamız aracılığıyla siparişlerini verebilirler. Sürdürülebilirlik ilkesini benimseyen Kokoa'da plastik pipet ve poşet kullanılmamaktadır. Ek olarak, atık kahve posalarımızı Arçelik'in Telve makinesinin alt aksam birimi üretiliyor.



## Divan Pastanesi

1956 yılında Divan Otel Elmadağ, kendine has çikolataları, özel tasarım pastaları ve tatlıları ile lezzet meraklılarını ağırlamaya başladı. Bu unutulmaz deneyimleri yaşatan mekân, Huegenin Pastanesinden Türkiye'ye gelmiş İsviçreli Şef Kunderdt tarafından yönetiliyordu. Kunderdt'in özgün tarifleri ve ustalığıyla hazırlanan Divan Otel'in pastaları, çikolataları ve tatlıları, büyük bir hayran kitlesi edindi. Bu olağanüstü lezzetler, Divan ismini adım adım daha geniş bir kitleye duyurmaya başladı.

1956 yılından bu yana varlığını sürdüren Divan Pastaneleri, Elmadağ Otelinin alt katında başlayan bu özel serüvenle hayatımızın bir parçası haline geldi.

İkinci şube 1964 yılında Erenköy'de açıldı. Bebek'te hizmet vermeye başlayan Divan Pastanesi ise 10 yıl sonra kuruldu. Moda'da 1981 yılında ve Söğütözü'nde 1984 yılında açılan pastanelerimiz, lezzet tutkunlarıyla buluştu. İstanbul dışında ise Ankara'da 1987 yılında ve Bodrum'da 2022 yılında ilk Divan Pastanesi hizmete girdi. Divan, lüks çikolata ve özel tasarım pastane konseptinde lider konumda olup, nesilden nesile aktarılan ve Türk damak tadıyla birleştirilen tarifleriyle kalite, kusursuz hizmet ve lezzet geleneğini temsil ediyor.

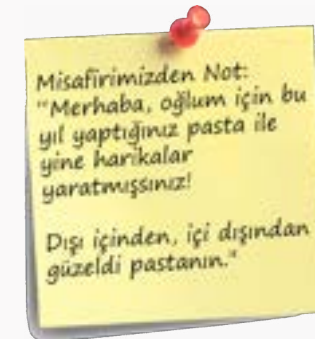
Geçmişten gelen kalite standartlarını koruyarak, geleceği şekillendirmeye devam ediyor. Bugün itibarıyla İstanbul, Ankara ve Bodrum'da bulunan 23 pastane, online ticaret platformları aracılığıyla müşterileriyle buluşuyor.

Divan Pastaneleri yalnızca Türkiye sınırlarıyla sınırlı kalmayıp, aynı zamanda uluslararası platformlarda da önemli bir konum elde ediyor. Ürün yelpazesi, saygın mağazalarından biri olan Harrods ve Selfridges gibi prestijli mekânlarda sunulması tanınırlığı artırıyor. Benzer şekilde, Fransa'da da adını duyurarak uluslararası sektörde önde gelen markalarla rekabet ediyor.

Yurt içinde önemli bir pazar payını da toplu satış kanalı ağıyla elde eden Divan Pastaneleri, birçok önemli zincir için üretim yapıyor. Tüm bu başarıların arkasında ise çok büyük bir ekip bulunuyor.

## Yarım asrı aşan deneyim, farklı bir bakış açısı, köklü bir kültür...

Tarih	Şube	Şehir
1956	Divan Patisserie Elmadağ	İstanbul
1964	Divan Patisserie Erenköy	İstanbul
1974	Divan Patisserie Bebek	İstanbul
1987	Divan Patisserie Kızılay	Ankara
1996	Divan Patisserie Ataköy	İstanbul
2006	Divan Patisserie Söğütözü	İstanbul
2008	Divan Patisserie Anadolu Hisarı	İstanbul
2008	Divan Patisserie İstinye	İstanbul
2009	Divan Patisserie Ataşehir	İstanbul
2010	Divan Patisserie Çukurhan	Ankara
2011	Divan Patisserie Mecidiyeköy	İstanbul
2012	Divan Patisserie Kalamış	İstanbul
2012	Divan Patisserie Köroğlu	Ankara
2016	Divan Patisserie Koç Kule	Ankara
2017	Divan Patisserie Bahçeşehir	İstanbul
2018	Divan Patisserie Türkbükü	Bodrum
2019	Divan Patisserie Akasya	İstanbul
2019	Divan Patisserie Akmerkez	İstanbul
2019	Divan Patisserie Vadistanbul	İstanbul
2022	Divan Patisserie Galataport*	İstanbul
2022	Divan Patisserie Çankaya*	Ankara
2022	Divan Patisserie Milta Marina*	Bodrum
2022	Divan Patisserie Tokyo*	Japonya



Pastane bir kùltùrdùr, pastacılıksa bir sanat. Bu sanatın en incelikli eserlerini deneyimlemek için,  
Divan Pastaneleri...



## Pastaneler - Dijital Altyapı

### Divanpastaneleri.com.tr – Online Satış Platformu

Divan, ürünlerini pastanelerinden doğrudan alamayan müşterilere ulaştırmak amacıyla divanpastaneleri.com.tr adlı bir sipariş ve ödeme platformu oluşturdu. Özellikle pandemi döneminde pastane satışlarının yaklaşık %11'i bu platform üzerinden gerçekleşti. Online siparişler öncelikle istenilen adrese en yakın pastaneden teslim edildi ve 2022 yılında ise tüm Türkiye'ye gönderim imkânı sunuldu.

2023 yılında, pastane satış ve teslimat hizmetlerini çeşitlendirmek amacıyla kullanıcı deneyimini iyileştirmek ve operasyonel veri entegrasyonunu sağlamak üzere geliştirmeler ve sistemsel entegrasyonlar planlanıyor. Bu adımlar, Divan'ın pastane hizmetlerini daha geniş kitlelere ulaştırmayı ve daha etkin hale getirmeyi hedefliyor.



### Pastane Teslimatları Rota Optimizasyonu

Divan YİP (Yeme-İçme-Perakende) birimlerinin ürün teslimatlarını, süre ve mesafe parametrelerine göre en doğru rotayı belirlemek amacıyla geliştirilen bir sistem, güzergâh üzerindeki ziyaret noktalarını, konumlarını ve ziyaret saatlerini belirleyerek optimize edilmiş bir rotanın oluşturulmasını hedefliyor.

Bu uygulama sayesinde, pastane personeli teslimat durumlarını anlık olarak mobil uygulama üzerinden takip edebiliyor ve teslimattaki aracın şoförü adres ve rota bilgilerini online olarak görüntüleyebiliyor. Ayrıca teslimat bilgilerini sisteme aktarabiliyor. Projenin gelecekteki aşamasında, bu uygulamanın müşterilere de açılması ve siparişlerini takip edebilmelerine olanak sağlanması planlanıyor. Bu adım, müşteri deneyimini daha da iyileştirerek hizmetin daha şeffaf ve etkileşimli bir şekilde sunulmasını amaçlıyor.



## Divan Üretim

Divan Pastaneleri'nin serüveni, Elmadağ Otel'i'nin içinde başlayarak daha sonra Sütlüce'de Türkiye'nin ilk pasta ve tatlı üretim imalathanesi olarak devam etti. 2003 yılında Ümraniye'deki 8 bin metrekarelik kapalı alana yayılan yeni tesislerimize taşınarak ilerledi. 2015 yılında Taşdelen'deki fabrikamıza taşındık. Farklı ürün grupları, geniş bir alana yayılan Taşdelen fabrikamızda üretiliyor. Bu fabrikada, 15 bin metrekarelik bir alanda, 200 kişilik özenli bir üretim ekibi ve 150 kişilik deneyimli bir pastane ekibi, lezzetleri en ince detayına kadar hazırlıyor. Ayrıca, 25 kişilik bir mühendislik ekibi ve Ür-Ge merkezi, aynı alanda bulunarak sürekli yenilikleri ve kalite standartlarını destekliyor.

Fabrikamızda, en son teknolojiler ve ileri düzeydeki teknikler kullanılarak üretim yapılırken, gıda hijyenine büyük bir titizlikle öncelik veriliyor. Ürünlerimizin lezzetini korurken sağlığınız da gözetiliyor. Fabrikamız, yüksek hijyen standartlarına uygun bir şekilde tasarlandı ve işletiliyor. Bu modern tesis, yüksek teknolojiyle donatılmış üretim makineleri ve uzman ellerin emeğiyle Divan'ın eşsiz lezzetlerini oluşturan yaklaşık 170 ürünün üretimini başarıyla gerçekleştiriyor.

Üretim aşamasında dikkate alınması gereken birçok faktör bulunuyor. Havanın sıcaklığı, içerideki nem oranı, çalışanların özeni ve psikolojisi gibi faktörlerin yanı sıra son aşamada yapılan kalite kontrol, doğru iklim ve sıcaklıkta depolama, ambalajlama ve doğru paketleme gibi adımların da büyük bir öneme sahip olduğu bilinerek hareket ediliyor.

Fabrikanın öne çıkan niteliklerinden biri, yarı endüstriyel bir yapıya sahip olmasına rağmen aynı zamanda butik üretim yapısını taşımasıdır. Yarı endüstriyel bir yapı ile butik üretim yaklaşımını birleştirme stratejisi, Divan Pastaneleri'ni sektörde öne çıkan bir konuma getiriyor. Bu yaklaşım hem özgün ürünlerin kalitesini hem de özgün tatları muhafaza ederek geniş kitlelere ulaşma fırsatını sağlıyor.

## Kağıtsız Fabrika

Proje ilk etapta fabrikadaki iki sürecin kağıtsız (dijital) takibini amaçlamış ve her iki süreç de hayata geçirilmiştir:

- o Bakım-onarım işlerinin yönetimi
- o Kalite kontrol süreçlerinde aksiyonların takibi





**Dolgulu**



**eskimeyen tatlar**



**Dünya standartlarında**



**Doğal maya tekniği**

ile uzun raf ömrü, doğal tatlar, sağlıklı ürünler



**Gelenekselliğin**

teknoloji ile buluşması



**Divan'a özel**

tekniklere üretim yöntemi



**Yüksek teknoloji**

teknolojilerle ve kompleks analizler



**Etkin envanter yönetimi**



## Divan Kültürü

Türk mutfağının başarılı bir temsilcisi, köklü bir geçmişe sahip ve geleneklerimizi gururla taşıyan bir marka olarak hizmet veriyoruz. Geleneklerimize bağlılıkla birlikte, modern dokunuşları da mekânlarımıza başarılı bir biçimde entegre ettik. Bu özgün yaklaşım sayesinde, mekânlarımızda modern bir atmosfer sunmanın yanı sıra zengin kültürel mirasımızı koruyoruz.

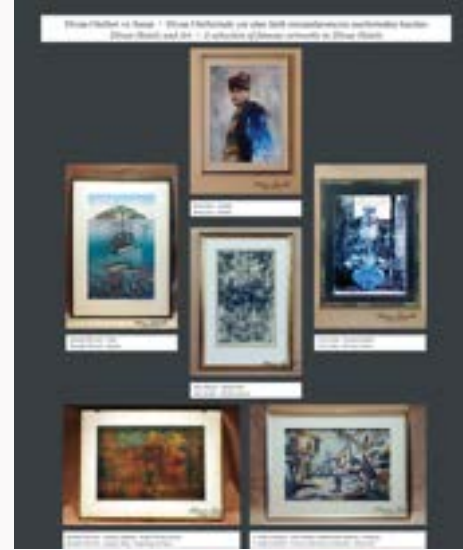
Sayın Semahat Arsel'in liderliği ve vizyonu, Divan'ın kimliğini şekillendirmede büyük bir rol oynuyor. Örf, adet, kültür ve yenilikçiliğe olan saygısı, Divan'ın özünü canlı tutmamıza yardımcı oluyor. Bu anlayışla hazırladığımız yemekler, konuklarımızın geri bildirimleri ile daha da anlam kazanıyor. Hem olumlu hem de olumsuz yorumlar, her birini dikkate alarak işimizi sürekli geliştirmemize olanak sağlıyor.

### Divan 50. Yıl Kitabı

Divan 50. Yıl anısı için hazırlanmış bir kitaptır.



Bir marka yaratmak: İstanbul'un orta yerinde “ev” yapmak için alınmış bir arazinin “otel”e dönüşmesinin hikâyesini, sonra da kat ettiği 50 yılı anlamaya çalışırken, bir fikrin kendi kendine belirmediğini görmemek mümkün değil; bu araziye yapılan bina, aslında “ev” olmaktan hiç vazgeçmemiş. Otelcilikte asıl meselenin binaya değil insana yatırım yapmak olduğu daha en baştan kabul edilmiş.





## Değerlere Saygı

Bir şehir efsanesine dönüşecek bir otel projesi hayal ediliyordu ve bu hayalin en önemli aşamalarından biri, otelin isminin ne olacağıydı. Yaratıcılığın ve sanatın şehrin nabzında attığı bir dönemde, otelin ismini belirlemek için ilham verici bir fikir doğdu: Bir yarışma düzenlemek. Şehrin en değerli edebiyatçı ve sanatçalarına, bu özel projede bir parça olmaları için dikkatlice hazırlanmış mektuplar yollandı.

Bu mektuplar, otelin isminin sadece güzel değil, aynı zamanda pratik olmasını istiyordu. Yabancı ziyaretçilerin dilinde kolayca akıp gidecek, kısa, ancak hafızalarda uzun süre kalacak bir isim arayışındaydılar. Ve tüm bu kriterlere uygun, konaklama deneyiminin lüks ve konforunu vurgulayan bir isim önerildi: "Divan". Fikret Adil ve Ömer Sami Coşar'ın ortak zekâsının bir ürünü olan bu isim, jürinin beğenisini kazanarak otelin adı oldu. Ve böylece, şehrin kalbinde, adı gibi zarif ve konforlu Divan Otel, kapılarını misafirlere açtı. Bu başarının arkasında olan Fikret Adil ve Ömer Sami Coşar'a, otelin ve tüm ekibin derin teşekkürlerini sunarız.

Değerler, bir toplumun ve bir kurumun temelini oluşturan kılavuzlardır. Bu değerler, insanların davranışlarını, kararlarını ve ilişkilerini şekillendirirler. Biz, bu değerlere saygı duymanın ve onları korumanın önemini derinden kavramış bir kurumuz. Değerlere saygı, gelecek nesiller için sürdürülebilir bir dünya bırakma taahhüdümüzü yansıtır.

## Divan İsim Müsabakası



Ömer Sami Coşar



Fikret Adil

Otel İsim Müsabakası Neticesi

	1. sı	2. sı	3. sı	4. sı
1 - Bay Vela Nurettin	İstanbul	Marmara	Türk	Ali Baba
2 - Bay Mihal Karanğralı	Taksim	Sultan		
3 - Bay Ahmet Hidayet Reel	Türk	Gezi	İstanbul	
4 - Bay Ömer Sami Coşar	Divan	Köşk	Şehirvan	
5 - Bay Neşat Enis	Toloz			
6 - Bay Fikret Adil	Divan	Bay	Türk	
7 - Bay Kroment E.Yala	İren	Peyale	Nahat	
8 - Bay Cemil Cahit Cem	Ketrapol	Durak	Turistik	
9 - Bay Sazat Sölelli	Efendi	Katibim	Efes	
10 - Bay Nefi Cevat Hıncay	Sayvan	Menşil	Meydan	
11 - Prof.Şahri E.Giyevuğdül	Burasia	Turistik	Bosphore	
12 - Bay Hasan Ali Ediz	Sevil	Elvan	An-Sev	
13 - Bay Neşat Nuri Öntekin	Mola	Suna	Menşil	
14 - Bay Hamdi Yaroğlu	Taksim	Saray	Hiyük	
15 - Bayan Feride Celal	Pulas	Gezi	İstanbul	
16 - Bay Talat Hengert	Mola	İstanbul	Bosfor	
17 - Bayan Kerime Sadir	Yediklim	Ergenekon	Anısal	
18 - Bay Elif Kocı	Yuva	Türk	Şato	
19 - Bay Feridun F.Tulbentçi	Harem	Yenisaray		
20 - Bay Hasan Ali Yücel	Koç Palas			
21 - Bay Server Takit	Otak	Koca	Mola	

Jürinin teklifi

1 - Cevat Vehbi	Levent		
2 - Burhan Belge	Saba	Asade	Devran
3 - Kemal Salih	Fatih		
4 - Nispet Tekül	Barbaros		

Bay Taha Toros

Koç Palas Mısafir Palas Konuk Palas Örnek Palas Bahar Palas

Divan İstanbul Otel, büyük usta Attilâ İlhan'ın şiirlerine ilham kaynağı olan özel bir mekândır.

Ünlü şair ve yazar Attilâ İlhan'ın anısını yaşatan İstanbul Divan Otel, onun eserlerine ilham veren özel bir masaya ev sahipliği yapıyor. İlhan'ın büyüleyici İstanbul manzarasında yarattığı şiirlerin ve kaleme aldığı yazıların izlerini taşıyan bu masa, sanatseverler ve edebiyat tutkunları için önemli bir simge haline geldi. Otel, sadece lüks ve konfor sunmakla kalmıyor, aynı zamanda Türk edebiyatının büyük ustasının mirasını yaşatmanın gururunu taşıyor. Attilâ İlhan'ın eserlerine olan saygı, otelin atmosferinde yaşayan bir değer ve bu özel köşe, ziyaretçilere unutulmaz bir deneyim sunuyor.

Tüm bunlar, sadece iş yapma biçimimizi değil, kim olduğumuzu ve neleri savunduğumuzu yansıtıyor. Değerlere saygı, Divan olarak varlığımızın temel bir parçası ve her adımda bu değerleri yaşatmayı taahhüt ediyoruz.



"ben sana mecburum bilemezsin  
adını mih gibi aklımda tutuyorum  
büyüdükçe büyüyor gözlerin  
ben sana mecburum bilemezsin  
içimi seninle ısıtıyorum"

Attilâ İlhan



Attilâ İlhan'ın masası

## Divan Mutfak Kültürü

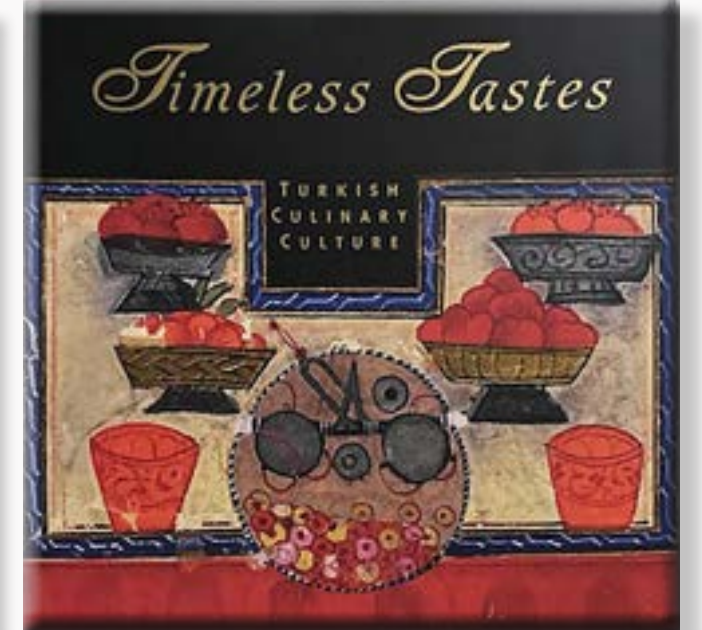
Türkiye'de, gastronomi ve turizmin önemli bir bileşeni olarak varlığımızı sürdürüyoruz. 1996'da yani kuruluşumuzun 46. yılında, Türk Mutfak Kültürü'nü tanıtmak ve incelemek amacıyla güvenilir bir referans kitabı hazırlattık. "**Eskimeyen Tatlar: Türk Mutfak Kültürü**" adını taşıyan bu eser, Türk mutfağını uluslararası düzeyde tanıtmayı amaçlayarak üç farklı dilde basıldı.

Sayın Semahat Arsel'in liderliğinde hazırlanan "**Eskimeyen Tatlar**" kitabını günümüzde, her Divan Otelinin lobisinde görebilirsiniz. Bu kitap, Türk mutfağının zenginliğini ve çeşitliliğini uluslararası bir platformda sunma misyonumuzu yansıtıyor.

## Divan Eskimeyen Tatlar Menüsü ve Kitabı

Divan Restoranları ve Divan Otelleri bünyesinde sunulan "**Eskimeyen Tatlar**" menüsü, sadece günümüzde var olan lezzetleri değil, aynı zamanda Anadolu topraklarında binlerce yıldır var olmuş ve birçok uygarlığın sofralarının baş köşesinde yer almış yemekleri de içeriyor.

Sayın Semahat Arsel'in liderliğiyle hazırlanan ve "**Eskimeyen Tatlar**" kitabından seçilen lezzetlerin yer aldığı özel bir menü sunuyoruz. Her otelimiz, bu kitaptan özel bir seçki yaparak Osmanlı döneminden günümüze uzanan lezzetleri bir araya getiriyor. Divan şeflerinin özgün reçetelerle hazırladığı bu özel lezzetler, misafirlerimizi yıllar öncesinden günümüze uzanan bir tat yolculuğuna çıkarıyor.



## Divan Şefleri

Divan'ın lezzet dünyasında geçirdiği uzun ve özgün yolculuğunun bir diğer önemli taşıyıcısı da kendi bünyesinde yetiştirdiği, mutfakta adını duyurmuş ustaları oldu. Bu usta şefler, yaratıcılıkları ve mükemmeliyet arayışlarıyla Divan mutfağını zenginleştirdi ve dönüştürdü. Onların elinden çıkan her tabak, sadece bir yemek değil, adeta bir sanat eseri olarak da sofralarda yerini aldı.

Şeflerimize verdiğimiz önemle, kendilerini sürekli geliştirmelerini destekliyoruz. Üretim süreçlerimizdeki bilgi birikimini beslemek ve güncellemek adına sürekli olarak yenilikler yapıyoruz. Bu bağlamda, şeflerimizin yeteneklerini daha da ileriye taşımaları için çeşitli adımlar atıyoruz. Uluslararası düzeyde eğitim programlarına katılmalarını sağlıyor ve onları yurtdışına eğitim için gönderiyoruz. Dünyadaki en son trendleri ve yenilikleri takip ederek kendi lezzet evrenimizi genişletiyoruz.

Yabancı şeflerle iş birlikleri yapma pratiği de üretimimizin kalitesini ve çeşitliliğini artırmak için bir yol sunuyor. Farklı kültürlerden gelen bu şeflerin perspektifleri, kendi lezzetlerimizle harmanlanarak unutulmaz tatlar yaratmamıza yardımcı oluyor. Sadece kendi sınırlarımızı değil, uluslararası lezzet sınırlarını da zorlayarak daha özgün ve benzersiz ürünler sunabiliyoruz.

Usta çırak ilişkisi, bir zanaatın öğrenilmesi ve aktarılmasında önemli bir yöntemdir. Bu yöntemle zanaatın kötü bir şekilde öğrenilmesi mümkün değildir. Ustaların deneyimlerini ve bilgilerini çıraklara aktarması, kaliteli bir eğitim ve öğrenme sürecini destekler. Bu bağlamda, Divan'ın mutfak geleneği içinde yer alan isimlerden biri olan Hüseyin Özoğuz'un hikâyesi de dikkate değerdir.

Hüseyin Özoğuz, mesleğe 14 yaşında başlayarak usta-çırak ilişkisiyle yetişti. İlyaz Usta'nın Divan Otel'inden ayrılmasının ardından, Hüseyin Usta 1978 yılında bayrağı devraldı ve Divan'daki mutfak geleneğini sürdürdü. 37 yaşında Divan'ın aşçıbaşılığını üstlendi. 1991 yılında Kuruçeşme Divan'a geçiş yaptı, Executive Chef olarak görev aldı ve Yiyecek-İçecek Koordinatörlüğüne kadar yükseldi.

Aydın Yılmaz, Süleyman Özgen ve Aybek Şurdum gibi isimler de Divan mutfağının geçmişinde önemli roller üstlendiler, deneyimlerini aktardılar ve Divan'ın mutfak geleneğine katkıda bulundular. Aynı şekilde Orhan Kutbay da 34 yıl boyunca Divan'da aktif görevlerde bulundu ve daha sonra müşavir olarak hizmet etti. Kendi deneyimlerinden yola çıkarak "**Yemek Sanatı**" adlı bir kitap yazdı.

## Divan'ın Renkli Şefleri:

### Mutfağımız Çeşitlilik ve Lezzetin Buluşma Noktası



Giancarlo Gottardo  
Corporate Executive Chef



Kenji Kume  
Executive Chef



Ludwig Hely  
Executive Chef

## Divan mutfağının ilk unutulmaz veziri İlyaz Çukatós

## Divan Klasikleri

Ortamı saran, büyüleyici çikolata kokusu sizi hemen sarmalar. İlk adımınızı attığınız anda sizi selamlayan bu muhteşem koku, burnunuzda tatlı bir anı olarak iz bırakır. Daha yakından incelediğinizde, sıralanmış madlenler, özenle hazırlanmış pralinler, çikolata banyosu yapmış fındıklar, çıtır drajeler ve kırıntılı krokanların arasında parlayan lokumlarla karşılaşırsınız.

Divan Pastaneleri'nin öncü ürünleri arasında pasta ve çikolata yer alırken, lokum, tatlı, tuzlu kurabiye çeşitleri, makaron ve dondurma gibi ürün grupları da ihracat kanalında büyük bir başarı elde etti. Bu farklı ürün gruplarının ortak özelliği, geleneksel reçetelere sadık kalınarak, hazır karışımlara başvurulmadan üretilmeleridir. Ürünlerimizin çoğunluğu, doğal içerikler ve en yüksek kalitedeki ham maddeler kullanılarak hazırlanıyor.

Ürünlerimizi hazırlarken en yüksek hijyen standartlarına uyuyoruz ve her aşamada kalite kontrolünden geçiriyoruz. Markamızın temel prensiplerinden birini, geleneksel lezzetleri modern teknolojiyle birleştirerek en iyi sonucu elde etmek olarak belirliyoruz.

Her bir ürün grubumuzun ardında, özenle seçilmiş malzemelerin ve ustaların emeği bulunuyor. Misafirlerimize sadece lezzetli ürünler sunmakla kalmayıp aynı zamanda sağlıklı bir deneyim yaşatmayı hedefliyoruz. Geleneksel lezzetleri korurken, modern damak zevklerini de kucaklamak için sürekli olarak çalışıyoruz.

Bu yaklaşımımızla, ürünlerimizin kalitesini ve özgünlüğünü korurken, raf ömrünü uzatma amacıyla hazır karışımlar gibi yöntemlerden uzak duruyoruz. Çünkü konuklarımıza özel ve anlamlı bir deneyim sunmayı en büyük önceliğimiz olarak tespit ediyoruz. Her yeni ürün, bizim için sanki canlanan bir karaktere dönüşüyor. Bu karakterle birlikte yeni bir maceraya çıkıyoruz. Ürünlerimiz tam da bu nedenle sadece malzemelerden değil, aynı zamanda duygulardan ve özenle yapılan işçilikten oluşuyor.

Menümüzde, kullandığımız yemeklerde yer alan ürünlerin hikâyelerine de mutlaka yer veriyoruz. Bu ürünlerin kaynağı, yetiştirme süreci ve tüm bu ayrıntılar konusunda detaylı bilgi sunuyoruz.



Köklü geçmişle klasik bir mirasa sahip olmanın yanı sıra, yenilenen yüzüyle de çağın ruhunu yakalayan bir deneyim...

## Lokum

Divan'ın lokumları, kültürel zenginliğimizin önemli bir yansıması olarak öne çıkıyor. Bu özel tatlar, titizlikle seçilen malzemeler ve geleneksel üretim teknikleriyle harmanlanarak hazırlanıyor. Yıllar içinde Divan'ın damgasını vurduğu bu tatlı lezzet, nadir bulunuyor ve özgün bir damak tadı deneyimi sunuyor. Divan, geleneksel lezzetleri modern bir bakış açısıyla buluşturma konusundaki uzmanlığıyla bilinir. Lokumların kurutma işlemi, ürünün kalitesini artıran homojen bir kurutma sağlayan gürgen ağacından üretilen özel kalıplarda gerçekleştirilmektedir. Gürgen ağacının bu benzersiz özelliği, ürünün kurutma sürecinde istikrarlı bir kalite standardı sunmaktadır.

Divan Pastaneleri'nin eşsiz lokum ve çikolataları, dünya genelinde büyük bir ün kazandı. Ürünlerimiz Avrupa, Amerika, Ortadoğu gibi farklı bölgelerde büyük bir takdir görüyor. Divan'ın özel tatları, günümüzde Londra'nın ünlü mağazalarında da yer alıyor ve Amerika, Suudi Arabistan, BAE, Katar, Bahreyn, Avustralya, Azerbaycan, Fransa ve Belçika gibi birçok ülkeye ihraç ediliyor. Bu sayede Divan lezzeti, dünya genelinde lezzet arayışında olanlarla buluşuyor.

Divan Lokumları'nın eşsiz lezzeti, Monaco Prensesi Catherine tarafından takdir edildi ve Divan yetkililerine özel bir teşekkür mektubu ile taçlandırıldı. Ayrıca, yurtdışında kendi özgün reçetesi ve yapay şeker kullanmadan hazırlanan lokum ürünü, uluslararası arenada büyük başarılar elde ediyor. Orta Doğu pazarında da aktif olarak yer alan Divan, dünya çapında lezzetlerini tanıtmaya devam ediyor.

**Geleneksel ve aynı zamanda modern bir tat. El işçiliğinin ve detaycılığın en lezzetli kanıtı: Lokum.**

**Divan; lokum, çikolata ve gurme ürünler konusunda gerçek bir usta...**



## Rokoko

Divan'dan bir klasik: Rokoko. Divan'ın geleneksel lezzetlerinden biri olan ve usta eller tarafından yapılan Rokoko ise, bitter çikolatayla kremanın şahane uyumu, üzerindeki incecik fındık parçacıkları ve ılık çikolata sosunun benzersiz tadıyla, Divan Pastaneleri müdavimlerini bu yaz da serinletmeye devam ediyor.

Kırmızı vişnelerle göz alıcı bir kontrast yaratan beyaz pasta kremasıyla kaplı geleneksel ve benzersiz bir Divan tarifi.



Rokoko 60 yıllık bir Divan Spesiyali



## Çikolata

Bir Divan çikolatasını elinize aldığınızda, o özenle hazırlanan ambalajın arkasında ne olduğunu biliyorsunuz: Mutluluk. Divan Pastaneleri'nin en özel ürünü olan çikolata, sadece bir tatlı değil, aynı zamanda bir duygu taşıyıcısıdır.

Çocuklar için, çikolata bir ödül, bir sürpriz, bir bayram coşkusudur. Onlar için Divan çikolatası, kutlanacak özel günlerin vazgeçilmez bir parçasıdır.

Yetişkinler içinse, çikolata bir anıdır. İlk aşkı, ilk başarısını hatırlatan bir lezzettir. Divan'ın çikolatası, yetişkinler için stresli bir günün sonunda alınan küçük bir mola, bir arkadaşla paylaşılan kahve molasının yanında mükemmel bir eşliktir.

Her yaşta, Divan çikolatasının ağzınızda bıraktığı o eşsiz lezzet, bir tebessüme dönüşür. Kakao tanelerinin mükemmel bir şekilde işlenip, özenle hazırlandığı bu çikolatalar, ruhunuzu okşar, kalbinize dokunur. Çünkü Divan'ın çikolatası, sadece kakao ve şekerin mükemmel bir kombinasyonu değil, aynı zamanda sevgi, özen ve geleneklerin bir araya gelmesidir.

Ustalarımız, hijyen konusunu öncelikli koşul olarak benimsiyorlar. Kaliteli Divan çikolatası, yalnızca iyi kakao ve şeker kullanılarak yapılıyor. Süt ve farklı tatlandırıcılar karıştırılmıyor. En kaliteli kakao kullanılıyor ve bu iyi çikolatanın sırrını oluşturuyor. Divan çikolatalarında yağ kullanılmıyor, sadece kakao yağı çikolataya tat veriyor.

Aynı zamanda, bilgisayarların başında çalışan gıda mühendisleri, her gün daha kaliteli çikolata formüllerini araştırıyor ve ürünlerin titiz denetimlerini yapıyor.

Divan çikolatalarının ustaları ise Marc Leon Pauquet ve Muhsin Çufaoğlu'dur. Şokella Krep, Divan'da 1978 yılından beri üretilen bir örnektir ve Türkiye'de bu ürünü ilk kez Divan yapmıştır.

Divan çikolatası 1956 yılından bu yana kaliteli hammadde ve tek elden çıkan reçetelerle hazırlanıyor. Pralin çeşitlerinin her biri için özel olarak tasarlanan reçetelerde, özenle seçilmiş ve kavrulmuş kuruyemişler, fındık ve fıstık gibi özel içerikler ve ithal aromalar kullanılıyor. Bu özel çikolatalar, el emeği ve mücevher zarafeti ile butik olarak üretiliyor.

Ayrıca, Divan Grubu şu anda %15 daha düşük kalorili çikolatalar üzerinde çalışıyor.

## Divan Çikolatası: Dünya Standartlarında Bir Lezzet Serüveni

Bir kişiye, daha önce hiç Divan çikolatası tatmamışsa, bu eşsiz lezzeti nasıl anlatırım? Divan çikolatası, sadece basit bir tat değil, aslında bir lezzet serüvenidir. Bu lezzetin arkasında bir hikâye, bir miras var. Eğer çikolatanın her bir bileşenindeki kalite, ustalık ve özen bir araya gelmezse, o mükemmel sonucu elde etmek mümkün olmaz. Divan'da ise bu bileşenler, mükemmel bir orkestranın farklı enstrümanları gibi, bir armoni içerisinde birleşir. Çıkan sonuç? Damağınızda bıraktığı o unutulmaz tat.

**Cem Çufaoğlu**  
**Divan Çikolata Şefi**



## Divan Mekân Kültürü

### Her Duygunun Mekânı

Divan Grubu, konuklarına sadece hizmet değil, aynı zamanda zengin bir kültürel ve sanatsal deneyim sunmayı hedefler. Otelleri ve etkinlik alanları, modern tasarımın eşsiz bir şekilde yerel kültürle harmanlandığı mekânlardır, bu da her bir köşenin, bölgenin tarihini ve estetiğini yansıttığı anlamına gelir.

Divan İstanbul Oteli'nin kapılarından içeri adım attığınızda, sizi tarihle iç içe bir yolculuk bekler. Giriş alanında, 18. yüzyılda inşa edilmiş olan kule formundaki su terazisi ile karşılaşsınız. Yanı başınızda, Çin Antikası Sertifikasına sahip Guanyin taş büstü sizi selamlar. Otelin iç kısımlarında da aynı sertifikaya sahip olan ahşap oyma Guanyin heykeli misafirlerini bekler.

Freya Koral, Bedri Rahmi Eyüboğlu, Balkan Naci İslimyeli, Burhan Doğançay, Mehmet Pesen, Serap Batılı, Gül Derman, Jale Yılmabaşar, Adnan Çoker, Ekin Nayır, Hayati Misman, Aliye Berger, Server Demirtaş, Cihat Burak, Erol Akyavaş, Şefik Faruki, Mustafa Pilevneli, Avni Araş, Nafiz Çamlıbel, Nazan Kuşçu ve Remzi İrem'e kadar birçok değerli sanatçının eserleri ile karşılaşsınız.

Otelin büyüleyici atmosferini tamamlayan detaylardan biri de cam üfleme sanatçısı Robert Du Grenier'in eserleridir. Lobi, usta sanatçının elinden çıkan göz kamaştırıcı kırmızı cam avizelerle aydınlanır. Robert Du Grenier, bu eserleri kişisel bir dokunuşla, kendi elleriyle iki ay boyunca otele yerleştirmiştir. Otelin odaları da bu avizelerin zarif dokunuşuyla tamamlanır.

İstanbul Divan Oteli'nin lokantasında sunulan yemekler, sadece lezzetleriyle değil, sunumlarıyla da dikkat çeker. Özel olarak Villeroy Boch'a yaptırılan tabaklarda, Divan Oteli'nin simgesi haline gelmiş olan kaftan figürleri yer alır, böylece her bir öğünde kültürel bir deneyim yaşatılır.

Özel menüsü, yenilikçi sunumları, modern mimarisi, fark yaratan ambiyansı ve dikkat çekici detaylarıyla İstanbul'un en önemli kültür ve sanat merkezinde

çok ayrıcalıklı bir mekân Divan Brasserie Fuaye. Kendine özgü estetiği ve paha biçilemez sanat eserleriyle dikkat çekicidir.

Sanatın korunması, Divan'ın değerlerinden biridir ve bu değer, Fuaye'nin ahşap dokulu beton duvarlarına da yansımıştır. Kolonların üzerini kaplayan beton, Rüştü Usta'nın maharetli elleriyle, ahşabın sıcak dokusunu yansıtacak şekilde dönüştürülür. Rüştü Usta, sabırla her gün sadece 50 cm beton dökerken, kolonları ahşap sanatıyla buluşturur. Bu duvar, zanaatkârın elinden çıkmış özel bir eserdir ve sanatın korunması amacıyla tasarlanmıştır. Rüştü Usta, bu sanatın son ustası olarak kabul edilmektedir.

"İşe kolonlardan başlandı  
Kolonların üzerine atılan betonu  
soyalım. Rüştü Usta ahşap dokusunu  
yansıtarak yeniden beton atsın.  
Rüştü Usta, günde 50 cm beton  
dökerek kolonlara ahşap dokusunu  
yansıttı."



## Bucida ağaçları; taze oksijen

Divan Brasserie Fuaye iç mekânında, tüm canlılığıyla göz kamaştıran ağaçlara şaşırmamak elde değildir. Bu özel ağaçlar, "Bucida" adıyla bilinir. Bucida ağaçları, mekânın atmosferini tazeleyen oksijeni üretirken, aynı zamanda kuraklık ve tuzlu toprak gibi zorlu şartlara dayanıklılıklarıyla bilinirler. Dahası, bu ağaçlar enerji tasarrufu sağlarlar, öyle ki klima ihtiyacını bile azaltırlar.

Sanatsal mekânın ana duvarında Balkan Naci İslimyeli'nin tablosu göze çarpar. Alanda sergilenen resimler, sanatseverler için birer hazinedir. Her bir resmin arkasında yüzyıllar boyunca biriktirilen sanatsal birikim ve ifade bulunur.



## Tarihe Saygı: Tarih, sadece geçmişini değil, aynı zamanda geleceğimizi de aydınlatır.

2013 yılının sıcak Ağustos ayında, Divan Grubu olarak, Divan Kuruçeşmenin eski haliyle vedalaştık. O günden itibaren zamanın akışını izlerken, bu eşsiz yapıya olan saygımızla dokuz yıl süren titiz bir restorasyon sürecine giriştik. Ve nihayet 2022'nin ilk ayında, 1800'lü yıllardan süzülen derin tarihini yeniden hayata döndürdük.

Divan Kuruçeşme, sadece fiziksel bir yapı değil, aynı zamanda etrafındaki diğer binalardan tarihine olan bağlılığıyla ayrılan bir miras. Anıtlar Kurulu'nun gözetiminde, bu benzersiz tarihi yapıyı modern çağa taşıma arzumuzla, ilk olarak eski dokusunu ortaya çıkardık. Ardından, bu eşsiz dokuya uygun, hassas bir şekilde renovasyon çalışmalarımızı İstanbul Üniversitesi Arkeoloji Bölümüyle birlikte çalışarak tamamladık.

Divan Kuruçeşmenin mimarisine baktığınızda, Osmanlı döneminin izlerini, kemerlerini ve tonozlarını görebilirsiniz. Bu mirası, mevcut yeraltı alanları, su depoları ve teras bahçeleriyle birleştirerek, doğanın ve tarihin mükemmel bir sentezini oluşturduk.

Divan Kuruçeşme, İstanbul'un tarihi dokusunu çağdaş mimari ile harmanlayarak koruma adına sergilediği başarıyla dikkat çeker. Bu proje, şehrin tarihini, mimarisini ve doğal güzelliklerini modern zamanlara uyum sağlayacak şekilde ele alarak, İstanbul'un geçmişini gelecekle buluşturan ender projelerden biridir. Bu özel yapı, hem geçmişin derinliklerine bir saygı duruşu hem de geleceğe dair bir umut vaadi olarak karşımızda durur.



Divan Kuruçeşme videosunu izlemek ister misiniz?



Gün batımlarının daha etkili, gecelerin daha yıldızlı olduğu bir mekân...

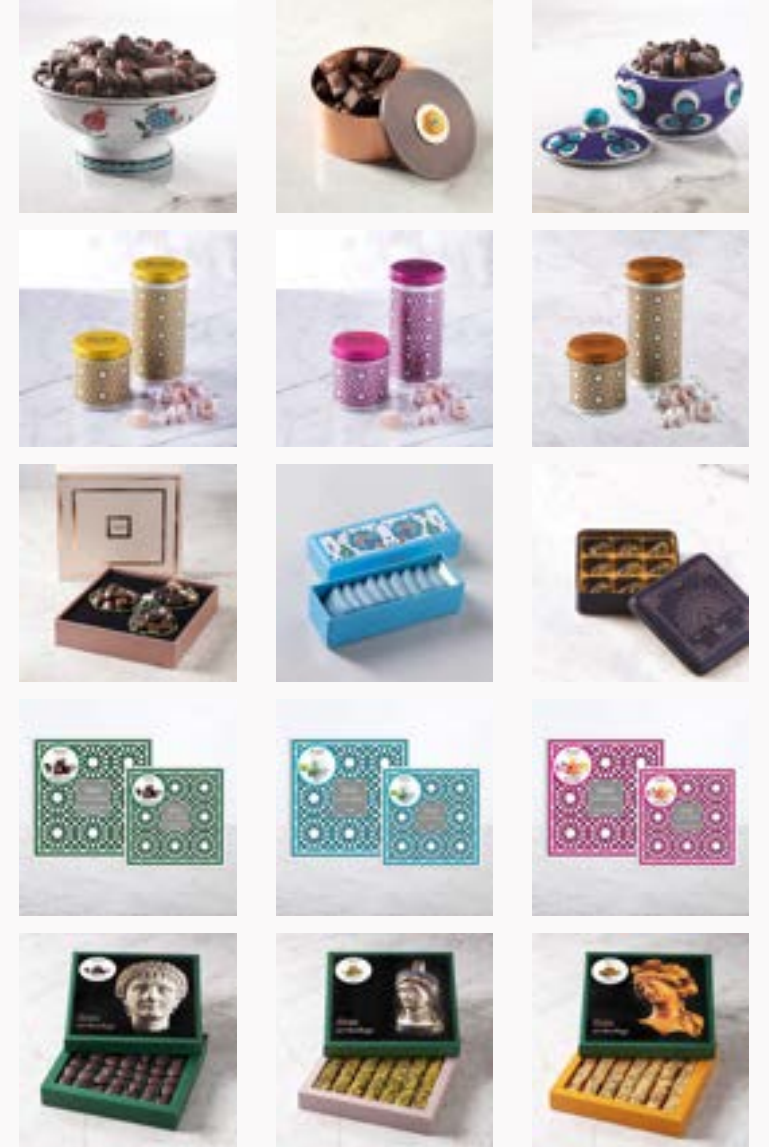
## Geçmişten Günümüze Kutularımız

Divan'ın zengin tarihini ve kültürel derinliğini anlatırken, önemli bir unsur olan Divan kutularından bahsetmek oldukça önem taşır. Her bir köşesinde hem geleneksel hem de modern izleri taşıyan bu eşsiz mekânın en önemli simgelerinden biri, şüphesiz ki özenle tasarlanmış kutulardır. Bazı kutular vardır ki, onları açtığınızda sadece içindekileri değil, aynı zamanda tarihi, kültürü ve bir hikâyeyi de bulursunuz. 1956 yılından beri Divan'ın kutuları, derin kültürel bağlarını, kalitesini ve mirasını yansıtır. Divan'ın tasarım ekibi, geleneksel Türk kültürünü modern dünyaya nasıl entegre edeceğini derinlemesine düşünmüş, bu yolculukta Selçuklu desenlerinden Osmanlı çinilerine, hatta tarih öncesi dönemlere ait arkeolojik motiflere kadar uzanmıştı. Her biri, Anadolu'nun kadim topraklarında yaşamış büyük medeniyetlerin hafızasını günümüze taşıyordu.

Özel olarak hazırlanan çini serimiz, değerli sanat koleksiyoneri Sayın Ömer Koç'un çini koleksiyonundan ilham alarak tasarlanmıştır. İlhamla doğan özel çini serisi kutuları hem Divan'ın tarihine hem de Koç ailesinin kültürel mirasına bir saygı duruşudur.

Mevcut portföyümüzde beş adet özgün serimiz mevcuttur. Her bir kutu serisi, kendisine özgü ve ayrıcalıklı lezzetleri bünyesinde barındırmaktadır.

**Kutularımız Divan'ın yerel değerlere olan bağlılığının ve "Türk markası" olma gururunun hikâyesidir.**



## Divan'ın Müziği

Divan'ın duvarları, sadece konfor ve lüksü değil, aynı zamanda müzik ve sanatın eşsiz melodilerini de yansıtır. Bünyesinde düzenlenen canlı müzik etkinlikleri, Divan'ın benzersiz atmosferini daha da zenginleştirir. Bu etkinliklerde sahne alan sanatçılar hem yerel hem de uluslararası alanda tanınmış isimlerden oluşur. Jazzdan popa, klasik müzikten etnik melodilere kadar geniş bir yelpazede sunulan canlı performanslar, misafirlerin her zevke uygun bir deneyim yaşamalarını sağlar.

## Her nota, misafirlerin ruhunda farklı bir duygu, farklı bir anı uyandırır.

Bir zamanlar İstanbul Divan Otelde, kemanın kralı olarak bilinen Suphi Vural Doğu'nun melodileri yankılanırdı. 1938 yılında Gülşehir'in sessiz sokaklarında doğan Doğu, hayatını müziğe adanmış, İstanbul Devlet Opera ve Balesi ile İstanbul Devlet Senfoni Orkestrasının sahnelerini renklendirmiştir. Ancak onun asıl başarısı, çigan müziğine olan olağanüstü katkılarıydı. Bu alanda dünyada sayılı sanatçılardan biri olarak kabul edilirken, Türk Sanat Müziği'nde de adını altın harflerle yazdırdı. Suphi Vural Doğu, İstanbul Divan Otelinde 36 yıl boyunca kesintisiz çalarak bir rekora imza attı ve Guinness Rekorlar Kitabı'na aday gösterildi.



## Divan'la Bir Ömür

Kuşkusuz, çalışanların değeri ve katkısı büyük bir öneme sahiptir. Divan'ın öne çıkan özelliklerinden biri, birçok çalışanın uzun yıllardır markanın hizmetinde olması ve bu kadronun sürekliliğini korumasıdır. Bu istikrarlı kadroların varlığı, Divan'ın başarısının temel taşlarından birini oluşturuyor. Özellikle "mutfakta" yetişen ve özveriyle çalışan bu ekip, Divan'ın istikrarlı bir çizgi izlemesine büyük katkı sağlıyor. Çalışanların emeği ve tutkusu, Divan'ın özgün lezzet ve kalite anlayışını koruma konusunda önemli bir rol oynuyor.

Divan'ın köklü geçmişinde, en eski kadrodan bahsedildiğinde akla gelen isimlerden biri de Kemal Kamburoğlu'dur. Kemal Bey, Divan Oteli'nin 1957 yılında ilk erkek berberi olarak göreve başladı ve bu tarihten itibaren Divan'da önemli bir figür haline geldi. Divan otelin berber dükkânı, tıpkı Divan Bar gibi buluşma ve sohbet yeri olarak da anıldı. Divan Oteli'nin eğitim veren bir okul olma özelliği, berber dükkânında da devam ediyor. Günümüzde hâlâ Kemal Bey'in yetiştirdiği kişiler aynı dükkânda çalışmaya devam ediyor. Bu durum, Divan'ın sadece lezzet alanında değil, aynı zamanda çalışanların yetiştirilmesi ve marka kültürünün devam etmesi konusunda da özgün yaklaşımını gösteriyor.

Divan'la Bir Ömür" bölümümüzde, tam 43 yıl boyunca Divan ailesinin kalbinde yer alan ve yer almaya devam edecek olan sevgili dostlarımız Dursun Kaya ve Süleyman Doğan'ın, Divan'da geçen renkli ve zengin ömürlerinin hikayelerini keşfedeceğiz. Dursun Bey ve Süleyman Bey'in gözünden, Divan'daki unutulmaz anılarını, yaşadıkları keyifli deneyimleri ve kazandıkları değerli dersleri sizlerle paylaşacağız. Bu iki değerli insanın Divan'la örülmüş ömür yolculuklarına birlikte tanıklık edelim.



Dursun Kaya  
Divan Davet Operasyon Müdürü,  
Divan Kuruçeşme



Süleyman Doğan  
F&B Manager,  
Divan İstanbul Otel

## Ben Dursun. Divan, benim için sadece bir otel değil, duyguların, anıların ve hikayelerin harmanlandığı, insanların hayatına dokunan paha biçilemez bir yaşam alanı.

Divan, sadece bir iş yeri olmanın ötesinde, bir aile yadigarıdır bizim için. Babam, kardeşim ve hatta oğlum... Hepimiz Koç Topluluğu bünyesindeyiz. Babam, 1970'lerin başında Divan'ın kapılarında içeri adımını atarken, belki de o günlerin sessiz tanıklığına, yıllar sonra aynı yerlerde benim de yürüyeceğimi fısıldıyordu. Onun Divan'daki hizmeti, 1985'te emeklilikle son buldu.

1978 yazı... Lise tatilindeyim ve Divan Otel'iyle ilk kez karşılaşıyorum. Babamın bu otelde çalışıyor olmasıyla ben de burada yaz tatilinde çalışma kararımı alıyorum. Babam sayesinde bu muhteşem yerle tanıştım. İki yaz, burada çalıştıktan sonra üniversite hayatıma dönüyorum, ama kalbim hep Divan'da kalıyor. Siyasi karışıklıkların yaşandığı bir Türkiye'de, Orhan Başdoğan'a dönüş isteğimi belirtiyorum. 1981'de, Divan Pastanesi'nde iş hayatıma başlangıcımı yapıyorum. Kısa bir süre askerlik için ayrılısam da sonra tekrar Divan'ın sıcaklığına geri dönüyorum. Askerlik sonrası, Divan'a dönmek sadece bir işten çok daha fazlasıydı; orası artık benim için bir yuva, bir aidiyet duygusu demektir. Bu bağlılık, 1978'den 1991'e kadar Divan Otel'deki hizmetimle pekişti. Zaman hızla ilerledi ve beni 2018'e taşıdı. Fenerbahçe Faruk İlgaz Divan Tesisleri'nde müdür yardımcısı olarak altı yıl boyunca hizmet verdim ve şimdi iş hayatımın yeni bir evresindeyim: Dış davetler operasyon müdürlüğü yapıyorum. Geçmişten getirdiğim bilgi birikimi ve deneyimlerimle, her daveti başarıyla yönetmenin hazzını yaşıyorum. Her bir davet, Divan'daki çalışma hayatımın bir yansıması, bir

parçası gibi. Kariyerimin otuz yılı aşkın bir süresi Divan Kuruçeşme'de şekillendi. 1991 yılı, Divan Kuruçeşme için dönüm noktalarından biridir. İlk başta otel olarak planlanmış bu zarif yer, zamanın hükümetinin izin vermemesiyle başka bir kaderi kucakladı ve bir etkinlik alanına dönüşmeye başladı. Başlangıç yılları, unutulmayacak kadar zorluydu. Çabalarımız, bazen günlerce evimize dönemediğimiz, adanmışlık gerektiren uzun çalışma saatleriyle doluydu. Ancak bu çabalar boşa gitmedi; bizler ve çalışma arkadaşlarımız, Kuruçeşme Divan'ı İstanbul'un ve hatta Türkiye'nin önde gelen markalarından biri haline getirdik. Şimdi, yeni ekip arkadaşlarımızla birlikte, bu markayı daha da ileri taşımak için var gücümüzle çalışmaya devam ediyoruz.

Divan Kuruçeşme, bizler orada olmasak bile, davet ve organizasyon sektöründe güvenilirliğini ve öncü konumunu koruyacak güçte bir mirasa sahiptir. Bizler bu mirasın temellerini attık ve şimdi yeni nesiller, bu mirası zirveye taşıyacak. Yeni başlayanlara her zaman Koç'un değerini ve önemini anlatmaya çalışıyorum. Burada çalıştığım süre boyunca birçok insanı eğittim, bazıları farklı yollara gitti ancak onların başarılı olmalarını görmek ve "Senin sayende öğrendik" demeleri beni mutlu ediyor.

Divan, benim için bir otelden öteye geçmiş durumda. Her köşesinde, her odasında ayrı bir hikâye, ayrı bir anı saklı. Gördüğüm yüzler, her biriyle kurduğum bağlar, anlattığımız hikâyeler... Bu otel, sadece duvarları ve kapıları olan bir bina değil; içinde birçok yaşamın, duygunun ve anının olduğu bir evim. Konuklar buraya sadece konaklamaya gelmiyor, bazen bir hüznün bazen bir sevinç paylaşmak için geliyorlar ve biz de onların bu anlarını daha özel kılmak için varız. Birçok kişi burada, belki de hayatlarının en güzel anlarından birini yaşamış ya da



unutamayacağı bir deneyim kazanmıştır. Bu nedenle Divan, benim için sadece bir iş yeri değil; duyguların, anıların ve hikâyelerin birleştiği bir yaşam alanı. Ve bu yaşam alanında insanların hayatına dokunabilmek benim için paha biçilemez bir duygu.

Bill Clinton, Benazir Butto ve Margaret Thatcher gibi dünya sahnesindeki önde gelen isimlerine hizmet ettim. Tarihi anların bir parçası oldum. Bu liderler, kendi ülkelerinin yanı sıra uluslararası ilişkilerde de önemli roller üstlenmişlerdir. Kuruçeşme Divan'da bu gibi şahsiyetlere servis yapmak, kurumun itibarını yansıttığı gibi, kariyerimin en değerli anlarından birini de simgeler.

Divan Kuruçeşme'de çalışmak, sadece bir hizmet sektörü tecrübesi değil, aynı zamanda uluslararası diplomasi arenasının canlı bir parçası olmak demektir. Bir seferinde, aynı anda tam on bir ülkenin cumhurbaşkanını ağırlama şerefini yaşadık. Sıradan bir etkinlikten çok daha fazlasıydı; dünya liderlerini bir araya getiren, uluslararası ilişkilerin yoğun olduğu bir organizasyondur. Divan Kuruçeşme'de geçen yıllarım, kesinlikle sıra dışı anılar ve değerli deneyimlerle dolu.

Divan'da öyle anılar biriktirdim ki... Bir gün Divan Otel'de çalışırken, ünlü bir sanatçı otelimize geldi. Babası için uzun yıllardır görmediği bir doğum günü sürprizi yapmak istiyordu. Bu isteğini yerine getirmek benim için büyük bir onurdu. Sanatçının babasıyla yaşadığı duygusal anları görmek, onların mutluluğuna tanıklık etmek unutulmazdı.

Bir diğer anım ise bir yılbaşı gecesi yaşandı. Otelimiz yılbaşı kutlamalarıyla dolup taşıyordu. Gece yarısına yaklaşıırken, bir çift uzun süredir görmediği bir arkadaşlarıyla karşılaştı. Bu beklenmedik buluşma anı, etrafındaki herkesi etkiledi. Sonradan öğrendik ki, bu üç kişi yıllar önce burada, yine Divan'da tanışmışlar ve yıllar sonra aynı yerde, yılbaşı gecesi tekrar karşılaşmışlardı. Bu da Divan'ın sadece bir otel değil, aynı zamanda insanların hayatlarına dokunan özel bir yer olduğunu gösterdi.

Ünlü şairimiz Attilâ İlhan'la pastanede çalıştığım dönemde sürekli sohbet etme ve her zaman aynı masasına kahvesini servis etme şansını buldum; bu anılar hayatım boyunca unutamayacağım anılarım arasında yer alıyor. Hatta Yaşar Kemal'in bir gün bana bir çift ayakkabı hediye etmesini de hiç unutmam. İnsanlarla kurduğumuz ilişkilerin, gösterdiğimiz samimi ilginin, verdiğimiz değerlerin buradaki deneyimin anahtarı olduğunu biliyorum. Bu sadece işimizin bir parçası değil, aynı zamanda hayat felsefemiz.

Bu nedenle genç arkadaşlara tavsiyem, her zaman insanlarla güzel ilişkiler kurmaları, onları anlamaları ve samimi bir şekilde hizmet vermeleridir. Bu sadece iş hayatında değil, hayatın her alanında başarının anahtarıdır. Sadece maddi değil, manevi olarak da sürdürülebilir bir yaklaşım benim için önemlidir. Bu da Divan Grubu'nun en büyük başarısıdır.

Divan'ın kalitesi ve sürekli yenilikçi yaklaşımı da beni her zaman etkilemiştir. Fıstıklı lokum gibi klasikler, Divan'ın kalitesini ve deneyimini yansıtır. Divan,

her zaman kaliteyi ve özgünlüğü ön planda tutmuştur. Rakipler olsa da Divan'ın ürünlerindeki kalite ve tarih, onu eşsiz kılar. Aynı zamanda çevreye ve tarihe verilen önem de beni her zaman etkilemiştir. Divan sadece iş yapmakla kalmaz, aynı zamanda bir yaşam tarzıdır.

Son olarak, Divan'ın her zaman müşteri memnuniyetini göz önünde bulundurduğunu, kalitesinden asla ödün vermediğini ve sürekli olarak yeniliklere açık olduğunu düşünüyorum. Bu yaklaşım, Divan'ı sektördeki lider konumuna taşıyan en önemli faktörlerden biri. Bu başarıda emeği geçen tüm ekip arkadaşlarıma teşekkür etmek istiyorum. Onlarla çalışmak, bu aileye katılmak benim için büyük bir onur ve mutluluk. Müşterilerimize hizmet verirken, kaliteyi ve memnuniyeti her zaman ön planda tutmaya devam edeceğiz. Divan, sadece bir otel değil, bir yaşam tarzıdır ve bu yaşam tarzını sürdürmeye devam edeceğiz.

**Dursun Kaya**

**Dış Davet Operasyon Müdürü, Divan Kuruçeşme**



"Divan'ı çok seviyorum; geçirdiğim **43** yıl boyunca bana ve aileme kattığı her şey için minnettarım. Hayatıma kattığın tüm güzellikler için teşekkür ederim, Divan."

## Ben Süleyman, Divan'da geçirdiğim yıllar boyunca, sadece bir birey olarak değil, aynı zamanda topluluğuma katkı sağlayan bir lider olarak kendimi geliştirdim.

1980 yılında, gri binaların ve renkli hayatların iç içe geçtiği bir dönemde, genç bir öğrenci Divan'ın büyüdü dünyasıyla tanıştı. Bu genç, lise ikinci sınıfa giderken, yazın sıcağında Divan'ın serin koridorlarına ilk adımlarını attı. İlk planı mevsimlik bir aşk gibi, yazın başlayıp kışın bitirmektir. Ancak, sonbaharın sarı yaprakları dökülürken, kalbinde Divan için yeşeren bir sevgi fark etti. Hocalarının "Sakın bırakma, Divan'da kalmalısın" telkinleri bu kararı perçinledi.

Divan, o yıllarda sadece bir iş yeri değil, aynı zamanda bir onurdu. Orada çalışabilmek, birçok kişi için erişilmez bir rüyaydı. Ancak benim için bu rüya, babamın Koç ailesiyle uzun yıllara dayanan ilişkisi sayesinde gerçek oldu. Babam, Ankara'nın tarihi sokaklarında Vehbi Bey ile başladığı bu maceraya, Rahmi Bey ve Sevgi Hanım ile devam etti. Bu derin bağ, çocukluğumda Koç ailesiyle olan tanışıklığımı da beraberinde getirdi ve Divan'a olan bağımızı daha da kuvvetlendirdi.

1980 yılında Divan'ın kapıları benim için açıldı. O dönem mutfakta alınan eğitimler, bana birçok yeni bilgi kazandı. Tecrübeli şefler, servis konularında bana rehberlik etti. 1983'te askerlik görevim nedeniyle bir süre ayrı kaldım fakat 1985'te geri döndüm ve kariyerime kaldığım yerden devam ettim. Zamanla terfi ettim ve Divan Kuruçeşme'nin açılmasıyla orada yaklaşık 19 yıl hizmet ettim. Ardından, 2011 yılında hayatımda yeni bir bölüm başladı ve Divan Otel'de görevime devam ettim.

Burada, dürüstlük ve çalışkanlık sayesinde hiçbir sorunla karşılaşmadım. Ailevi veya diğer zorluklarda bile, yönetim ve Koç Topluluğu her zaman yanımda oldu. Sağlık sigortası gibi olanaklar sunuldu. Bu avantajlar, Koç Topluluğunun sektöre öncülüğünü ve farkındalığını gösteriyordu. O dönem birçok şirket bu tür avantajlara yeni geçerken, Koç Topluluğu bu konuda çoktan bir adım atmıştı. 1980'lerin renkli atmosferinde, Taksim'de sadece birkaç otelin parladığı bir dönemde, Divan'ın yüksek tavanlı salonlarında, kokulu kahvelerini yudumlama ya da lezzetli yemeklerini tatma şansını bulanlar, bir ayrıcalığın içinde olduklarını iyi bilirlerdi. Çünkü Divan, sadece bir restoran ya da otel değil, o dönemin kalbinde atan bir buluşma noktasıydı.

Ben, o dönemin tanığı ve Divan'ın bir parçası olarak, yoğun çalışma saatlerinin ardından elde ettiğimiz memnuniyeti hatırlıyorum. Divan'ın popüler yemeklerini, hâlâ damak zevkime kazınmış bir şekilde biliyorum. Hatta bu lezzetleri, talep eden misafirlere sunma şansına sahip oluyorum. O yıllarda, iş dünyasının elitleri, gençler ve ünlüler, Divan'ın sıcak atmosferinde buluşur, sohbet ederlerdi.

Divan, zamanla sadece fiziksel olarak değil, hizmet kalitesi ve standartlarıyla da büyüdü. Koç Topluluğunun öncülüğünde, teknolojik yeniliklere ayak uydurduk. Personel memnuniyeti anketleri, bu yeniliklerden sadece biriydi. Benim Divan'da uzun yıllar kalma sebebim, sadece işimi severek yapmam değil, aynı zamanda bu kurumun bana ve diğer çalışanlara gösterdiği değeri.

Koç Topluluğu ile olan derin bağımız, sadece iş dünyasında değil aile içinde de sürdü. Abim de bu büyük ailenin bir parçası olarak emekliye ayrıldı. Divan'da çalışma kültürü öyle bir noktadaydı ki, birçok usta, yıllarca hizmet verip emekli olana kadar orada kaldı. Bu, Divan'ın çalışanlarına nasıl bir ev sahipliği yaptığının da göstergesidir.

Ancak Divan, sadece işletme olarak değil, sanatla kurduğu köprüyle de adından söz ettiriyordu. İlhan Gencer gibi değerli sanatçılarla olan ilişkisi, Divan'ın sadece bir restoran ya da otel değil, aynı zamanda sanatın ve kültürün buluşma noktası olduğunu kanıtlıyordu. İlhan Gencer Bey, Divan Kehribar'da uzun yıllar boyunca performans sergiledi. Mevsime göre değişiklikler yaparak, kışın çoban salatasını menüsünden çıkarması bile, Divan'ın kaliteye ve detaylara verdiği önemi gösteriyor. Bu benzersiz özellikleriyle Divan, sadece bir işletme olmanın ötesinde, zamanın ruhunu yansıtan bir sembol haline geldi.

Divan, zamanının parlayan yıldızı olarak, sadece bir konaklama yeri ya da restoran olmanın ötesinde, bir tarihin, bir kültürün ve bir yaşam tarzının sembolüydü. Koç Topluluğunun vizyonu, bu işletmede sadece lezzetli yemekler ya da konforlu odalar sunmak değil, aynı zamanda sanatı ve sanatçıyı desteklemek, kültürel değerlere katkıda bulunmak üzerine kurulmuştu. Bu vizyonun bir yansıması olarak bienaller, müzeler ve diğer kültürel etkinliklere verdiği destekle sanata olan bağlılığını her daim göstermiştir.

Divan'da, bu kültürel zenginliğin ve yaşam tarzının bir parçası olarak, farklı deneyimlere tanıklık edebilirsiniz. Otelin içindeki kuaför salonu, sadece saç kesimi için değil, aynı zamanda sosyal bir buluşma noktası olarak da hizmet verirdi. Bu salonlarda zaman durur, müşteriler, bir viski yudumlayarak ya da sıcak bir çay eşliğinde tatlılarını yerken, günün yorgunluğunu atardı. Bu kuaför kültürü, günümüzdeki hızlı yaşam tarzına kıyasla daha yavaş, daha derin ve daha samimi bir atmosfere sahipti.

Mutfakta ise, her biri kendi alanında uzmanlaşmış ustalar, yemeklerin mükemmel bir şekilde hazırlanmasını sağlardı. Süleyman Usta, genç çıraklarla kurduğu samimi ilişkileriyle tanınırdı. O ve diğer ustalar, çıraklarına kendi evlatları gibi

davranır, onların hem mesleki hem de kişisel gelişimlerine katkıda bulunurlardı. Hüseyin Usta ise, Türk mutfağının uluslararası arenada tanınmasında büyük bir rol oynamıştı. Onunla uzun yıllar boyunca birlikte çalışma şansını elde etmek, benim için büyük bir ayrıcalıktı. Hüseyin Usta'nın mutfakta her detayı bilen gözleri, onu bu alandaki en önemli isimlerden biri yapmıştı.

Divan, her bir köşesinde farklı bir hikâye, farklı bir deneyim barındırıyordu. Ve bu deneyimler hem çalışanlarına hem de misafirlerine unutulmaz anılar bırakıyordu. Koç Ailesi, Türkiye'nin en köklü ve başarılı ailelerinden biridir. İş dünyasındaki başarıları, etik değerleri ve sosyal sorumluluk projeleriyle bilinirler. Divan'da çalışırken onlarla doğrudan etkileşimde bulunma şansım oldu. İşlerindeki ciddiyetleri, çalışanlara karşı olan saygıları ve mütevazı tutumları dikkat çekicidir. Birçok iş insanı ve yönetici için onların bu tutumu, bir rol model niteliğindedir.

"**Divan Lokumu**" denilince akla hemen Divan'ın ünlü lokumları gelir. Bu lokumlar, geleneksel Türk lokumunun en iyi örneklerinden biri olarak kabul edilir. Divan, lokumun yanı sıra pastaları, drajeleri ve diğer şekerlemeleriyle de tanınır. 1980'lerde rakiplerine göre fark yaratan Divan, zamanla ürün yelpazesini genişletti ve kalitesini korumayı başardı.

Divan'ın bu denli başarılı olmasının arkasında, elbette, deneyimli ustaların ve çalışanların büyük bir katkısı vardır. Her bir ürün, en iyi malzemelerle ve büyük bir özenle hazırlanır. Divan'da geçirdiğim yıllar boyunca, bu mükemmeliyetçi yaklaşımı yakından gözlemleme şansım oldu. Divan'da üretim sürecinin her aşamasında, kalite kontrol mekanizmaları işler ve her bir ürün, müşterilere ulaşmadan önce birçok denetimden geçer.

Ailem ve benim için Divan, sadece bir iş yeri değil, aynı zamanda bir okuldur.

Burada edindiğim bilgi ve deneyim, hayatımın her alanında bana rehberlik etti. Divan'da öğrendiğim profesyonellik, iş ahlâkı, müşteri ilişkileri ve çalışma disiplini, benim sadece iş hayatımda değil, özel hayatımda da birçok zorlukla başa çıkmamda yardımcı oldu.

Eğer torunlarım da benim izlediğim yolda ilerlemeyi tercih ederlerse, Divan'da edinecekleri deneyim ve değerlerin, onların hayatlarına da olumlu bir şekilde etki edeceğine inanıyorum. Ancak elbette ki onların kendi tercihleri ve hayalleri doğrultusunda bir yol çizmelerini isterim. Divan'ın değerleri, iş ahlâkı ve çalışma disiplini, genç nesillere de ışık tutmaya devam edecektir.

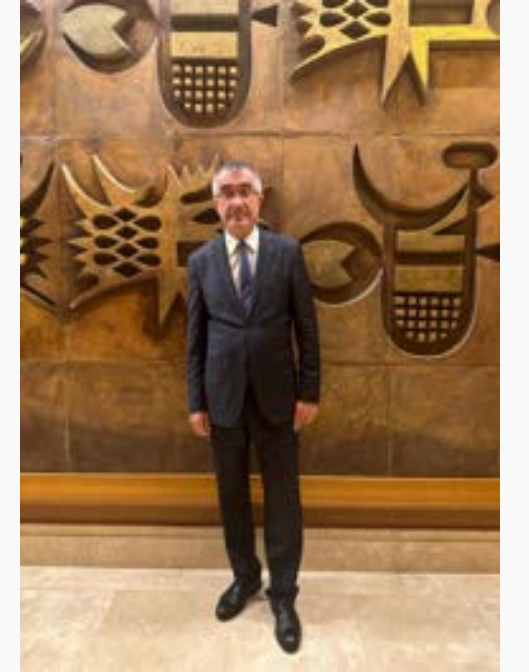
Bir yerde çalışmanın uzun süreli olması benim için sürdürülebilirlik anlamına gelir ve bu benim için çok değerlidir. Çevremdekilerin birçoğu Kanada ve Almanya gibi yerlere taşındı. Şu an maddi durumum onlarla aynı, hatta bazen daha iyi bile.

Divan'da o kadar çok anım var ki... Özellikle ikisinden bahsetmek istiyorum. İlki, 1980'de, babamla birlikte genel müdürün odasında olduğum andı. Resmi bir iş görüşmesi olmadan işe başladım. Otelin lüksü beni hayran bıraktı. İkincisi, oteldeki kırkıncı yıl törenimdi. O gün yaşadığım duygusal anılar, benim için paha biçilmez.

Son olarak, Koç Topluluğu hakkında düşüncelerimi paylaşmak istiyorum. İçinde bulunduğum topluluk, Türkiye'ye birçok yeniliği getirerek büyük katkıda bulundu. Atatürk'ün değerlerine bağlı kalarak, ülkenin ihtiyaç duyduğu yerlere yatırım yaptılar. Bunu biliyorum çünkü ben de bu grubun bir parçasıyım. Bu grup, Türkiye'de eğitime ve sağlığa da yatırım yaptı. Birçok genç iş insanı, bu grubun ülkeye olan bağlılığını yakalayamıyor. Hem Koç Topluluğu hem de Divan Otel, kendi alanlarında liderdir.

Zamanla öğrendim ki, nerede olduğumuz kadar kiminle olduğumuz ve neleri değerli bulduğumuz da hayatımızın hikâyesini şekillendiriyor. Geldiğim noktada, Divan'ın bana sunduğu deneyimlerle sadece bir birey değil, aynı zamanda topluluğuma da katkıda bulunan birisi olduğumu görmek, bana büyük bir onur ve mutluluk veriyor. Teşekkürler Koç Topluluğu, teşekkürler Divan.

**Süleyman Doğan**  
F&B Manager, Divan İstanbul Otel



**1999**  
"ISO 9001 / Kalite Yönetim Sistemi" kuruldu.

**2015**  
Divan Üretim Tesisimizde "TSE / Hizmet Yeri Yeterlilik Belgesi" alındı.

**2016**  
Divan Üretim Tesisimizde "ISO 9001 / Kalite Yönetim Sistemi" kuruldu.

Divan Üretim Tesisimizde "BRC / Küresel Gıda Güvenliği Sistemi (A Sınıfı BRC)" kuruldu.

**2018**  
Divan Üretim Tesisi ve Divan İstanbul Oteli "ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi" kuruldu.

Divan Üretim Tesisimizde "Helal Sertifikası" alındı.

**2019**  
Divan Taşdelen Üretim Tesisi "ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi" kuruldu.

**2020**  
Divan Bursa Otel ve Divan City Otel "Sıfır Atık Belgesi" alındı.

**2021**  
Sürdürülebilirlik Üst Yönetimi kuruldu.

Kapsamlı bir paydaş analiziyle öncelikli konularımızı belirledik.

İş Dünyası Plastik Girişimi imzacısı olduk.

Divan İstanbul Otel, Divan Bodrum Otel ve Divan Taşdelen Üretim Tesisi "Sıfır Atık Belgesi" alındı.

**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 Oteli sürdürülebilirlik adımları çerçevesinde Sıfır Atık Belgeleri'ni almak için başvuru süreçlerini tamamlamıştır."

Divan İstanbul Oteli, "ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi" ve "14001 Çevre Yönetim Sistemi" sertifikaları ile hizmet kalitesinde uluslararası standartları karşıladığını kanıtlamıştır.

Divan Üretim Tesisi ve Divan Genel Müdürlük "ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi" kuruldu.

Sürdürülebilirlik üst Komitesi, dört "Alt Komite" ve bu komitelere bağlı on üç "Çalışma Grubu" oluşturuldu.

İlk Sürdürülebilirlik Raporu hazırlandı.

# DİVAN'DA SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

## Değerli Paydaşlarımız



Divan Grubu olarak, çeşitlilik temelli gıda ve konaklama kültürünü, çevre dostu bir üretim anlayışı ve insan sağlığına odaklı bir yaklaşımla birleştirme çabalarımızı sürdürüyoruz. Grubumuz, Koç Topluluğu'nun "Geleceğe. Birlikte." ana sürdürülebilirlik yaklaşımını benimseyerek, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri (SKA) ve çağdaş paydaş kapitalizmi ESG (Çevresel, Sosyal ve Yönetişim) metrikleri ile uyumlu bir sürdürülebilirlik anlayışı ve hedefi oluşturuyor.

2022'de, Divan olarak Birleşmiş Milletler Kalkınma Hedeflerini temel olarak sürdürülebilirlik stratejimizi "**Sadece En İyi**" çerçevesinde yeniden şekillendirdik. Bu yıl içinde, sürdürülebilirlik stratejimizin politika,

hedef ve uygulamalarını etkin bir şekilde yürütmek, izlemek, gözden geçirmek ve geliştirmek amacıyla Sürdürülebilirlik Üst Komitesini kurduk.

Bu üst komiteye bağlı olarak, dört farklı "Alt Komite" ve bu alt komitelere bağlı olarak on üç farklı "Çalışma Grubu" oluşturduk. Bu çerçevede, tüm paydaşlarımızın kurumsal gelişime eşit ve kapsayıcı bir şekilde katılımını teşvik etmekteyiz. Aynı zamanda, nesnel ESG göstergeleri ile ölçülebilir ve raporlanabilir bir performans sergilemeyi hedefliyoruz ve sürdürülebilirlik konusunda sektörümüzde lider bir konum elde etmeyi amaçlıyoruz.

2022'de, Sürdürülebilirlik Komitemiz ve alt komiteleri ile toplamda 611 saatten fazla çalışarak sürdürülebilirlik hedeflerimize katkıda bulunduk. Divan Grup, sürdürülebilirlik taahhüdünü emisyon azaltma ve su kaynaklarının korunması gibi kilit hedeflerle desteklemektedir. Bu doğrultuda, enerji yönetimini iyileştirme, gıda atıklarını azaltma, tek kullanımlık plastik kullanımını sona erdirmeye ve gıda güvenliğini artırma konularına odaklanıyoruz.

İklim değişikliği ile mücadelede, enerji verimliliği ve sera gazı emisyonlarının azaltılmasına özel bir önem atfediyoruz. Bu amaçla, bir karbon azaltma yol haritası oluşturduk ve net hedefler belirledik. Bu hedeflere ulaşmak için gerekli adımları atmaya başladık.

Ayrıca, sürdürülebilir bir gezegen için katkı sağlamak amacıyla gerçekleştirdiğimiz pilot projeler kapsamında otellerimizde güneş enerjisi panellerini etkin bir şekilde kullanmaya devam ediyoruz ve karbon ayak izimizi azaltma çabalarımızı sürdürüyoruz. 2023 yılının ikinci çeyreğinde başlatacağımız Enerji İzleme Projesi ile enerji tüketimini yakından izlemeyi ve optimize etmeyi amaçlıyoruz.

Bu proje kapsamında, elektrik tüketimi 5 dakikalık ölçümlerle sürekli olarak izlenecek ve ayrıca ısı ve nem verileri de takip edilecektir. Bu veriler Divan veri tabanına kaydedilip, farklı kriterlerle birlikte değerlendirilerek enerji verimliliğimizi artırmayı hedefliyoruz.

Ayrıca, yerel tedarikçilerle iş birliği yapmanın sürdürülebilir kalkınmaya ve yerel ekonomilere nasıl katkı sağladığının bilincindeyiz. Bu nedenle, tedarikçi seçiminde yerel kaynakları önceliklendiriyoruz ve bu yaklaşım sayesinde 2022 yılı itibarıyla yerel tedarikçi oranımızı %99,1'e yükseltmiş olmanın gururunu yaşıyoruz.

Geçmiş yıllarda kullanılan 272 gram ağırlığındaki çikolata kutularının yerine, 2022 yılı itibarıyla 146 gram ağırlığındaki çikolata ambalajlarına geçtik. Bu değişiklik hem mâliyet avantajları sunmuş hem de ambalajın daha sürdürülebilir bir şekilde kullanılmasına olanak tanımıştır. Pralin kutularının yüksekliği azaltılarak, hem estetik açıdan daha çekici bir tasarım elde edilmiş hem de ambalajın daha verimli bir şekilde kullanılması sağlanmıştır. Bu yenilik sayesinde ayrıca atık miktarında %2'lik bir azalma elde etmiş bulunmaktayız.

Divan Grubu olarak Arçelik ile geliştirdiğimiz kahveden yapılmış kahve makinası (Telve Duo) projesi çerçevesinde, kahve atıklarının toplanarak Arçelik'in Telve Duo makinasının alt aksamında biyokompozit malzeme olarak kullanılmasını başarıyla uyguluyoruz. Pilot projemizin sonuçlarına göre, Divan'da kahve atıklarının kaynağında toplanması başarılı bir şekilde gerçekleştirilmiştir. Uzun

vadeli hedefimiz, alınan önlemlerle birlikte kahve atığı kaynaklı atık miktarını %50 azaltmak ve kahve atıklarının karbon emisyon seviyesinin %10'unu engellemek olup, bu hedefleri 1 yıl içinde gerçekleştirmeyi planlıyoruz.

2023 yılında çevresel ve sosyal etki ölçümlerini İstanbul dışına genişletme planlarımızı hayata geçirmeyi hedefliyoruz. Bu kapsamda 2023 sonuna kadar 8 farklı lokasyonda 500 kg'dan fazla kahve atığını engellemeyi hedefliyoruz. Sürdürülebilir Gıda Ödülleri'nde Divan olarak Fazla Gıda iş birliği ile Akıllı Tartı Sistemi Projesi kategorisinde aldığımız ödül, sürdürülebilirlik taahhüdümüzü yansıtmaktadır. Bununla birlikte, Sürdürülebilir Gıda Platformu ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği gibi önemli inisiyatlara katılarak temiz ve sağlıklı bir gelecek için çalışmaya devam ediyoruz.

"Divan'dan Doğaya, Tohumdan Ağaca" vizyonu doğrultusunda Ecodring iş birliği ile iklim krizine teknolojik çözümler geliştiriyoruz. Son üç yıl içerisinde gerçekleştirdiğimiz süreç inovasyonları hem operasyonel mükemmelliği hem de maliyet etkinliğini hedeflemektedir. Bu kapsamda:

- o Ürünlerde ve ambalajlarda mühendislik firesinin süreç revizyonu,
- o Map paketleme teknolojisinin süreç revizyonu,
- o Vakum paketlemede kullanılan NC50 karışım gazının, NC45 ile değiştirilmesi,
- o "Dijital Fabrika" konseptiyle fabrika proses kontrol ve bakım süreçlerinin dijitalleştirilmesi, sıfır kâğıt kullanımının hayata geçirilmesi amaçlanmaktadır.

Bu inovasyonlarla toplamda 10.778.248 TL tasarruf sağladık. Bu başarı, Divan Grubu'nun sürekli olarak daha etkin, verimli ve sürdürülebilir iş modelleri arayışı içerisinde olduğunun bir göstergesidir.

2023 yılı, Divan otellerinde atık yönetimi konusuna özel bir odak noktası olacak. Bu yıl içerisinde, tek kullanımlık ürünlerinin yerine sürdürülebilir alternatiflere geçilecektir. Ayrıca, yiyecek atığını azaltma amacıyla birim başına düşen yiyecek atığı miktarını azaltma hedefleri belirleyerek çalışmalarımıza devam edeceğiz. Atık süreçlerimizi dijital programlarla takip ediyoruz ve bu bağlamda SAR Atık Takip Sistemimizi restoranlarımız, kafeteryalarımız ve stadyumlardan gelen



Vehbi Koç

## Değerlerinizi Yaşatıyoruz

Bizlere öğrettiğiniz ve örnek olduğunuz değerleri yaşatıyor, sizi saygıyla anıyoruz.

yiyecek ve içecek atıklarını izlemek için kullanacağız. Çevresel etkimizi en aza indirme hedefi doğrultusunda, 2022 yılında otellerimiz için su tasarrufu hedeflerimizi belirledik. 2023 yılında ise su risklerimizi güncelleyeceğiz.

Yurt içindeki tüm işletmelerimizde kullanılan kabuklu yumurtaların tamamını 2023 yılı itibarıyla, sıvı yumurtaları ise 2025 yılından itibaren tamamen kafessiz sistemden tedarik edileceğine dair taahhütte bulunuyoruz. Gelecek dönemde Birleşmiş Milletlerin Sürdürülebilir Kalkınma Hedeflerine katkı sağlama ve performansımızı daha ileri seviyelere taşıma konusundaki kararlılığımızı sürdüreceğiz.

İlk sürdürülebilirlik raporumuzla, sürdürülebilirlik performansımızı siz değerli paydaşlarımızla paylaşmaktan büyük bir memnuniyet duyuyor, bu yolculukta bize destek olan herkese, özellikle Divan Grup çalışanlarına teşekkürlerimi sunuyorum.

**Özgür Şahin**  
Genel Müdür Yardımcısı - İnsan Kaynakları



## Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız ve Odak Alanlarımız



\* Öncelikli Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları çalışmalarımız

## Sürdürülebilirlik Yönetimimiz

Sürdürülebilirlik yönetimimiz, öncelikli alanların geliştirilmesi, takip edilmesi ve raporlanmasından sorumlu özel takımlar aracılığıyla titizlikle yürütülmektedir. Her takım, sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşmak adına belirlenen amaçlar, öncelikler ve bir çalışma gündemi üzerine yoğunlaşmaktadır. Bu takımlar, sürecin her aşamasında gereken girdileri ve çıktıları ayrıntılı bir şekilde tanımlayarak, etkili bir strateji izlemektedirler.

Ocak 2022'de faaliyete geçen Divan Sürdürülebilirlik Üst Komitesi, kuruluşundan bu yana kesintisiz bir şekilde çalışmalarını sürdürmüştür. Kurumumuzun sürdürülebilirlik öncelikleri, Yönetim Kurulumuz tarafından tam bir kabul ve destek görmekte, bu doğrultuda performansımız düzenli aralıklarla ölçülmekte ve değerlendirilmektedir. Çalışmaların izlenmesi ve değerlendirilmesi, bu yapının içinde etkin ve düzenli bir biçimde gerçekleştirilmektedir.

Divan Grubu olarak, güçlü bir kurumsal yönetim anlayışıyla uzun vadeli başarıya odaklanmış durumdayız. Performansımızı devamlı olarak iyileştirme, riskleri azaltma ve iş alanlarımızdaki başarıyı artırma yönünde çaba gösteriyoruz. Ayrıca şeffaflığı artırmayı, sürdürülebilir başarının temel taşlarından biri olarak görüyoruz. Sürdürülebilir iş anlayışımızı iş alanlarımızın her yönünde "Sadece En İyi" yaklaşımı ile uygulamaya koymaktayız.

Divan Sürdürülebilirlik Komitesi, Genel Müdüre doğrudan raporlayarak, şirketin farklı birimlerinin uyum içinde hareket etmesini ve sürdürülebilirlik stratejisinin başarılı bir şekilde uygulanmasını sağlayan bir yapıdır. Bu komite, işlevselliğini artırmak ve çeşitli konularda uzmanlaşmayı teşvik etmek amacıyla dört "Alt Komite" ve on üç "Çalışma Grubu"ndan oluşan bir yapı kurmuştur.

2022 yılında belirlediğimiz sürdürülebilirlik yol haritası ile yıl boyunca pek çok önemli adım attık. Her komite ayda bir toplanarak, sürekli ilerleme kaydediyor. Komiteler, periyodik olarak düzenlenen gözden geçirmelerle ilerlemeyi değerlendirip, belirlenen hedeflere ulaşmak için gerekli adımları atıyor. Her bir komitenin amaçları, gündemi ve girdi-çıktıları belirlenmiş olup, bu unsurlar düzenli olarak gözden geçirilip takip ediliyor.

*Sürdürülebilirlik yolculuğumuzun bir parçası olarak, geçtiğimiz yıl toplamda 611 saatten fazla çalışma gerçekleştirdik. Bu süre boyunca, sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşmak için önemli adımlar attık.*

## Sürdürülebilirlik Üst Komitesi Organizasyon Şeması

Divan olarak, "Sadece En İyi" yaklaşımını benimseyerek çevresel, sosyal ve yönetim konularını yönetmek amacıyla farklı ekipleri bir araya getirdiğimiz Sürdürülebilirlik Komitesini şirketimizin organizasyonel yapısı içinde oluşturduk. Bu komite, süreç performansını değerlendirmek, projeleri paylaşmak ve takip etmek için bir araya gelirken, aynı zamanda hedeflerin ve aksiyon planlarının belirlenmesi ve karara bağlanması konusunda da önemli bir rol üstleniyor.

Divan Sürdürülebilirlik Komitesi, aylık olarak bir araya gelerek sürdürülebilirlik stratejisinin ve politikalarının geliştirilmesi için çalışıyor. Bu çalışmaların sonucunda, hedeflerimizi belirleyip performans kriterlerine dönüştürüyor ve bu hedeflerin takibini gerçekleştiriyoruz.



## Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız ve Stratejimiz

Divan Grup, bünyesinde bulunduğu Koç Topluluğunun "**Geleceğe. Birlikte**" ana sürdürülebilirlik yaklaşımı, BM SKA kapsamı ve çağdaş paydaş kapitalizmi ESG metrikleri ile uyumlu bir sürdürülebilirlik anlayışına ve hedefine sahiptir.

Divan Grup olarak, tüm paydaşlarımızın eşitlikçi ve kapsayıcı şekilde kurumsal gelişime katılımını sağlayarak; insan hakları ve sağlığı ile gezegenin korunmasını ön plana alan, nesnel ESG göstergeleri ile takibi, ölçülmesi ve raporlaması yapılabilen bir performans sergileyerek, sektörde **sürdürülebilirlik konusunda lider konum sahibi olmayı hedefliyoruz.**

Sürdürülebilir iş anlayışını odağımıza alarak iş alanının tüm konularında "**Sadece En İyi**" yaklaşımını benimsiyoruz.

Divan Grup olarak sürdürülebilirlik anlayışımızın temelinde;

**Öncü Divan** Risk ve fırsat analizlerini doğru yapan kaliteli ve etik yönetim

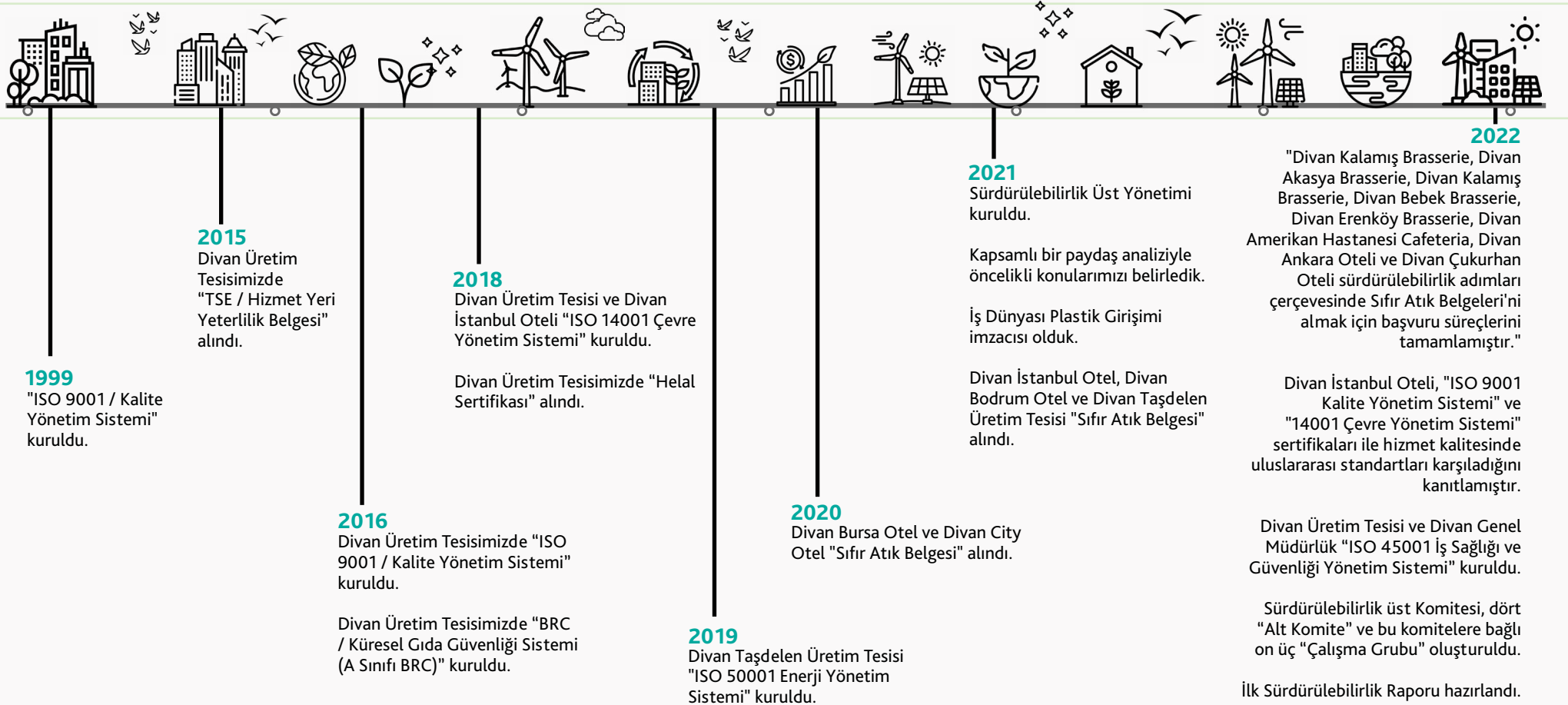
**Duyarlı Divan** Faaliyetlerini gezegen ve iklim ile uyumlu şekilde yapılan üretim

**Saygılı Divan** Eşitliğe, kapsayıcılığa ve her boyutu ile sağlığa uygun iş ortamı

**Paydaş Divan** Toplumsal gelişimi destekleyen, değeri paylaşan bir anlayış bulunuyor.

## Sürdürülebilirlik Yapıtaşları

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



2023 yılında sürdürülebilir turizm uygulamalarını benimseyerek, çevresel, sosyal ve ekonomik açıdan sürdürülebilir bir şekilde faaliyet gösterme amacımızı hayata geçirmeyi hedefliyoruz. Bu kapsamda, "Divan İstanbul Oteli" ve "Divan Ankara Oteli" için GTSC/Sustainable Turizm Belgesi'ni almayı planlıyoruz.

Ayrıca, Divan Grubu olarak üretim tesislerimizde Kosher standardına uygun ürünlerin üretimini sağlamak ve Vegan standartlarına uygun ürünler sunmak amacıyla, 2023 yılında Kosher Belgelendirme ve Vegan Belgelendirme almayı hedefliyoruz.



### İşinde bilgili.

1956'dan beri otelcilik, gurme ürünler ve yeme-içme sektörlerinde yüksek kaliteli üretim ve hizmet anlayışı ile...

öncü divan



### Gezegene sorumlu.

temiz ve sağlıklı bir çevreyi gelecek nesillere aktarmak için, kaynakları verimli kullanan sorumluluğu ile...

duyarlı divan



### İnsana saygılı.

herkesin saygı gördüğü, her zaman gelişime ve ilerlemeye açık, sağlıklı, güvenilir ve huzur dolu iş ortamı ile...

saygılı divan



### Yarını paylaşan.

ülkesinden aldığını ülkesine veren, ekonomik, sosyal ve kültürel ilerlemeyi destekleyen toplum sevgisi ile...

paydaş divan









## divan.

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




## Sürdürülebilirlik Stratejilerimiz

Öncü Divan






Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri	Stratejimiz	Eylemlerimiz
	Sektörel bilgi olgunluğuna sahip temsiliyette çeşitli ve kapsayıcı nitelikli yönetim anlayışını korumak	Yönetim Kurulu kadın oranını sürekli olarak en az %30 oranında tutmak 2027 sonuna kadar çeşitlilik ve kapsayıcılık prensipleriyle donanımlı bir yönetim yapılanmasını tesis etmek Sürdürülebilirlik performans takip sistemini hayata geçirmek
	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 Paydaşların dönüşümünü ve gelişimini düzenli aralıklarla izlemek için bir izleme ve değerlendirme sistemi oluşturmak Sektördeki diğer kuruluşlarla iş birlikleri ve ortaklıklar kurarak, en iyi uygulamaları paylaşmak ve sürdürülebilirliği teşvik etmek
	Etkin ve sistematik bir ESG risk analizi sistemi kurarak kurumsal sürdürülebilirlik için aktif önlemler almak ve yenilikçiliği desteklemek	ESG risk analizi konusunda bilinçlendirmek, riskleri belirlemek, gerekli yazılım ve araçları tedarik etmek, geliştirmek Düzenli aralıklarla risk değerlendirmesi yapmak, belirlenen risklere yönelik proaktif eylem planları oluşturmak, düzenli izleme ve raporlama yapmak Paydaşlarla düzenli iletişim ve işbirliği yapmak

Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri	Stratejimiz	Eylemlerimiz
	<p>Divan Grubu olarak emisyonlarımızı 2020 yılına göre; 2030 yılına kadar yüzde 20 azaltmak ve 2050 yılında tüm değer zincirinde karbon nötr olmak</p>	<p>Tüm misafirlere ve çalışanlara standartları karşılayan karbon dengeleme düzenlemeleri hakkında farkındalık ve alternatif ulaşım modlarının kullanımına ilişkin veriler sağlamak</p> <p>Tüm lokasyonlarda YEK Kullanım oranını ve yatırım miktarını 2022 baz yılına göre her yıl %5 oranında artırmak</p> <p>Lokasyon bazlı enerji izleme ve azaltma çalışmaları yapmak</p>
  	<p>Tüm değer zincirimizde toplam su tüketimimizi en düşük seviyeye getirmek ve tatlı suyun korunmasına aktif destek vermek</p>	<p>Ziyaretçilere yerel içme suyu kalitesi hakkında bilgi vermek, şişelenmiş su yerine alternatif olarak kullanılmasını teşvik etmek (Tap water)</p> <p>CEO Water Mandate imzacısı olmak</p> <p>Oda başına su yoğunluğunu 2022 baz yıl alınarak %2 oranında azaltmak</p>
   	<p>Divan Grubunun tüm faaliyetlerinde dögüsel ekonomiye tam uyumluluğu sağlamak, 3R (Reduce, Reuse, Recycle) prensibini yaygınlaştırmak ve 2030'a kadar sıfır atık şirket olmak</p>	<p>Aktif atık yönetiminde sıfır atığa ulaşmak</p> <p>Çalışan özelinde tek kullanımlık plastik kullanımını sıfırlamak, Divan markalı ürünlerde kullanılan tek kullanımlık plastikler için çalışmalar yapmak.</p> <p>Hedefe ulaşmak için paydaş katılımını geliştirmek</p>



Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri	Stratejimiz	Eylemlerimiz
	Tüm paydaşların herhangi bir dezavantaj unsurundan etkilenmeden varolmasını sağlayacak eşitlikçi ve kapsayıcı bir ortam geliştirmek	<p>Yönetici kadın oranını 2020 baz yılına göre en az %37 oranında tutmak</p> <p>Engelli çalışan oranını artırmak</p> <p>Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık Komitesini kurmak ve tüm misafir ve çalışanların farkındalık çalışmalarını yapmak</p>
	Tüm değer zincirinde tüm paydaşların mental ve fiziksel sağlıklarının güvence altına alındığı ve takip edildiği bir ekosistem oluşturmak	<p>Sıfır kaza oranlı bir organizasyon olmak (çalışanlar ve tedarikçiler)</p> <p>Koç Topluluğu şirketlerinin kullandığı İş Güvenliği Cepte uygulaması olan "Worksafe"i 2023 yılına oranla en az %60 artırmak</p> <p>Tüm birimlerde iş sağlığı ve güvenliği süreçlerinin uyum seviyesinde ve meslek hastalığı riskini minimize etme adına iş güvenliği ve uzmanı istihdamı sağlanmasını 2025 yılında en az %90 bandına getirmek</p> <p>Çalışan sağlığı ve güvenliği açısından kurum içi çalışanların ve dışardan gelecek tüm paydaşlarımıza İSG eğitimlerinin verilerek Acil durum bilgilendirilmelerinin yapılmasını 2022 yılına oranla %80 artırmak</p>
	Mevcut kadrolarının küresel teknolojik gelişmelere ve dijitalleşmeye uyumluluğunu sağlayarak kadro olgunluğunu geliştirmek ve yeni nesil liderlerini yetiştirmek	<p>Teknoloji ve inovasyon alanlarında çalışan kadın oranını 2030 yılına kadar %50'ye çıkarmak</p> <p>Akademi ve yetenek yönetimi programlarımızı 2030 yılına kadar entegre etmeyi hedefliyoruz. Bu süreçte, İnsan Kaynakları Planlaması (İKP) çerçevesinde tüm çalışanlarımız için (%100) gelişim aksiyon planları oluşturmayı ve bu planları Divan Akademi'nin projeleriyle koordineli bir şekilde yürütmeyi planlıyoruz. Bu entegrasyon, organizasyonumuzun genel gelişim stratejisine uygun olarak yürütülecektir.</p> <p>İnsan Kaynakları planlama sürecinde belirlenen gelişim fırsatlarını, 2030 yılına kadar Akademi projeleri ile destekleyerek hayata geçirmeyi hedefliyoruz. Bu kapsamda, yedekleme planında yer alan tüm çalışanlar için gelişim aksiyonlarını, 70-20-10 kuralına uygun olarak %100 tanımlama hedefimiz bulunmaktadır.</p> <p>2030 yılına dek Divan Akademi, 'Hayatının Lideri Ol' girişimi kapsamında sürdürülebilirlik bilincini pekiştirecek ve çalışanların mental, fiziksel ve psikolojik sağlıklarını destekleyecek programlar sunacaktır. Tüm yeni katılımcılar (kadrolu, geçici, stajyer, yarı zamanlı), işe başlamadan "Divan'da Çalışmaya Hazır Olmak" eğitimini tamamlamış olacaklardır.</p>

## Paydaş Divan

Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri	Stratejimiz	Eylemlerimiz
	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 katılımlı)	Divan tarafından derlenmiş olan 3.000'e yakın reçete ile Anadolu mutfağı kültürünün genç nüfusun katılımını sağlayacak etkinlikler sağlamak
 	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 eğitmek Envanter hazırlamak Eserlerin ulusal ve uluslararası arenada daha geniş kitlelere tanıtılmasını sağlamak amacıyla bütünsel bir tanıtım kampanyası başlatmak
 	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

# Önceliklerimiz

## Çifte Önemlilik Analizi

Divan Grup için stratejik önem taşıyan sürdürülebilirlik konularının belirlenmesi amacıyla, sürdürülebilirlik çalışmalarını yöneten Sürdürülebilirlik Komitesi tarafından 2022 yılında "Sürdürülebilirlik Çalıştayı" düzenlendi. Bu çalıştay kapsamında, dünya genelinde sürdürülebilirlik alanında yaşanan gelişmeler ile sektörel dinamiklerin anlatımı gerçekleştirildi ve genel bir değerlendirme yapıldı. Çalıştay sürecinde çevrimiçi anket yöntemi kullanılarak iç paydaşlarla yapılan çalışmanın sonuçları dikkate alındı ve stratejik dış paydaşlarımızla yapılacak anket çalışmasının içeriği belirlendi. Bu süreç, sürdürülebilirlik vizyonumuzu ve hedeflerimizi şekillendirmek adına önemli bir adım olarak atıldı.

Divan Grubu olarak, Çifte Önemlilik Analizi çerçevesinde stratejik öncelikleri, küresel trendleri, uluslararası sektör raporlarını ve müşterilerimiz için öncelikli konuları ve hedefleri değerlendirdik. Ayrıca, 2030 yılına kadar olan yol haritasını açık bir şekilde belirledik.

Sürdürülebilirlik konularının değerlendirilmesi için gerçekleştirilen anket çalışmasına 602 Divan çalışanı ve 114 dış paydaş katıldı. Çalışanlarımız, tüm fonksiyonları ve departmanları temsil edecek şekilde özenle gruplandırıldı. Dış paydaş geri bildirimleri, müşteriler, tedarikçiler, düzenleyici kurumlar, medya gibi Divan'ın yakın ilişkide olduğu tüm paydaş gruplarından alındı.

Analiz sürecinde, paydaş geri bildirimlerinin yanı sıra Avrupa Yeşil Mutabakatı, WEF Paydaş Kapitalizmi Metrikleri, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları gibi küresel sürdürülebilirlik trendleri de dikkate alındı. Üst Yönetim tarafından sağlanan görüşler de eklenerek, Divan Grup Sürdürülebilirlik Öncelikleri Matrisi belirlendi. Bu raporda ele alınan öncelikli konular, yönetim, çevre, insan ve toplum olmak üzere amaç odaklı dördü pılar altında toplandı. Birleşmiş Milletler Kalkınma Hedefleri doğrultusunda sürdürülebilirlik stratejimizi belirledik.

Yeşil Mutabakat çalışmaları, İklim Değişikliği Eylem Planı ve Ulusal Katkı Beyanı, 2022 Türkiye Ulusal Enerji Planı ve Değişen İklim Uyum Çerçevesinde Su Verimliliği Strateji Belgesi gibi ulusal politika alanları ve mevzuat düzenlemeleri, sürdürülebilirlik önceliklerimizle yakından ilişkili konuları oluşturuyor. Bu belgeler ve çalışmalar, sürdürülebilirlik hedeflerimizi desteklemek için odaklandığımız alanlarda bize rehberlik ediyor.

## Double Materiality Üç Boyutlu Analiz Unsurları Nelerdir?

Çifte önemlilik, (iç/dış) paydaş önceliklendirmesi sonuçlarının, kurumun ESG alanlarındaki politika, strateji ve performansına ve finansal geleceğine (dışarıdan içeriye ve içeriden dışarıya) iki yönlü etkisini analiz eden bir çalışmadır.

Çifte önemlilik analizi tablosu üç boyut içermektedir.

**Boyut 1** : ESG İç/Dış Paydaş Önceliklendirmesi  
Renkler konunun ESG kapsamını; grafikteki konumu ise iç/dış paydaş **ÖNCELİK** derecesini belirtmektedir.

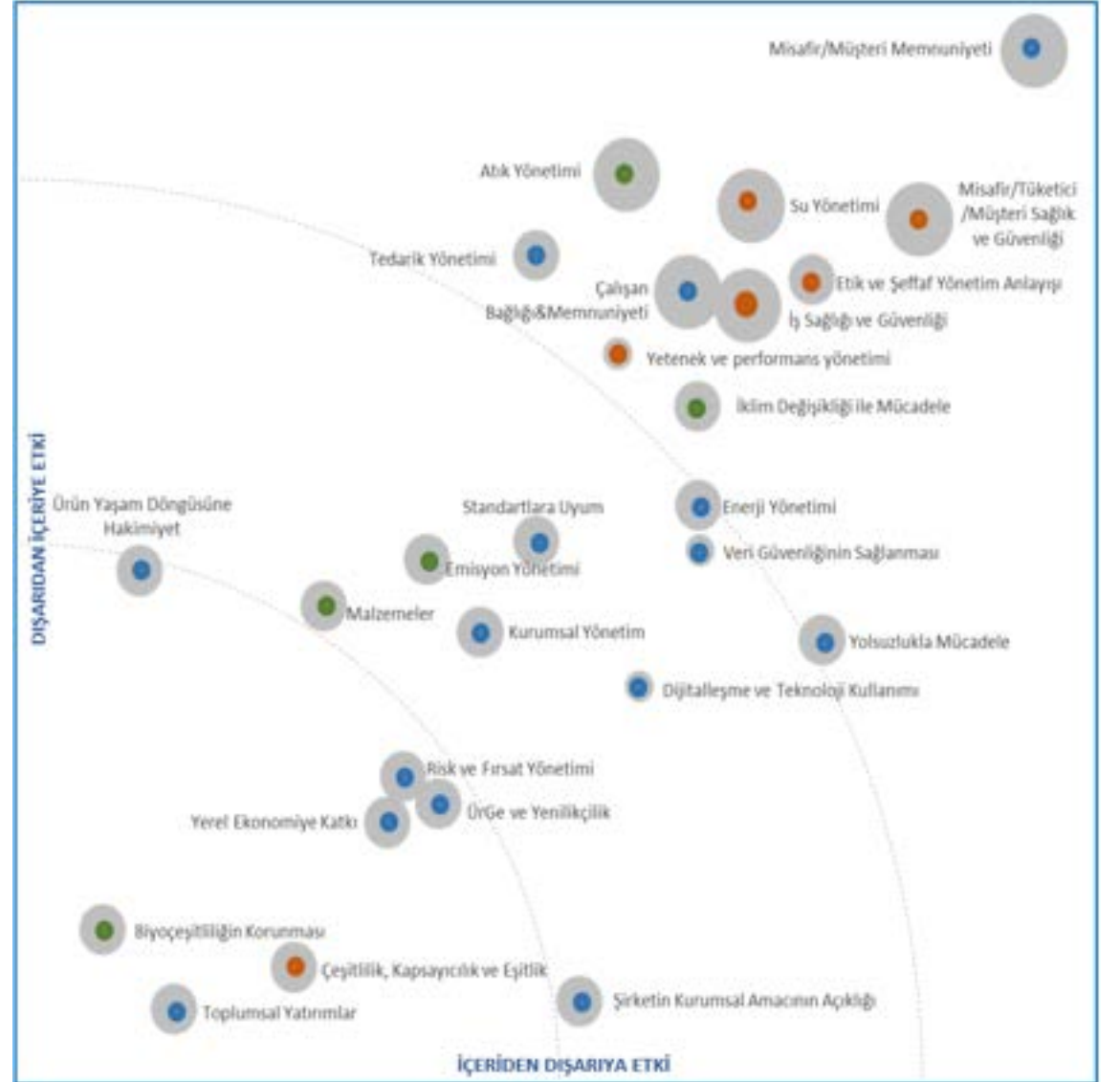
**Boyut 2** : ESG İç/Dış Paydaş Önemlilik Derecesi  
Renkler konunun kurum için SÜREÇ konumunu; büyüklükler ise dış paydaşların **ÖNEMLİLİK** derecesini belirtir.

## Divan Grubu Üç Boyutlu Önceliklendirme ve Önemlilik Analizi

Divan Grubu olarak önceliğimiz **misafirlerimizin memnuniyetidir**. Bu memnuniyeti sağlarken tüm paydaşlarımızın **sağlığına ve güvenliğine** önem veriyoruz. Aynı zamanda, **çalışanlarımızın memnuniyeti ve bağlılığına** da büyük önem veriyoruz.

Faaliyetlerimizi gerçekleştirirken **Sıfır Atık** prensibine bağlı olarak ve **suyun korunmasına** önem vererek çevreye olan sorumluluğumuzu yerine getiriyoruz.

Bütün performansımızı **şeffaflıkla** paylaşarak ve tüm paydaşlarımız için şirketimizin temelini oluşturan **etik** anlayışımızı koruyarak yaygınlaştırmaya çaba sarf ediyoruz.



## Paydaş İlişkileri

Dünya Ekonomik Forumu (WEF) tarafından oluşturulan Paydaş Kapitalizmi Göstergelerinin önemini derinden anlıyor ve bu göstergeleri stratejimizin temel bir parçası olarak benimsiyoruz. WEF, küresel ekonominin şekillenmesinde önemli bir rol oynayan bir platform olup, bu göstergeler, şirketlerin sadece kar odaklı olmaktan ziyade, çevresel, sosyal ve yönetim (ESG) kriterlerini de dikkate almasını teşvik ediyor. Bu kapsamda, Paydaş Kapitalizmi Göstergeleri, şirketlerin geniş bir yelpazede sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmalarını sağlayan kritik metrikler ve kriterler sunmaktadır. Bu göstergeler, iş dünyasının karmaşık ve sürekli değişen ihtiyaçlarına cevap verebilir nitelikte olup, kurumların daha kapsayıcı, adil ve sürdürülebilir bir ekonomik model doğrultusunda hareket etmelerine yardımcı olmaktadır.

Sürdürülebilirlik stratejimiz, tedarik zincirinin etkin yönetimi, değer zincirimizde sürdürülebilirliği destekleme ve paydaş odaklı bir yaklaşımı vurgulama üzerine kuruludur. Açık, şeffaf ve yapıcı ilişkiler geliştirme hedefimiz doğrultusunda, paydaşlarımızın çıkarlarını, ihtiyaçlarını ve beklentilerini Divan Grubu'nun en iyi çıkarlarıyla dengelemeyi amaçlıyoruz.

Divan Grup olarak iş alanlarımızda çeşitli paydaş gruplarıyla etkileşim içindeyiz. Bu paydaşlarla dünya çapındaki forumlar ve sivil toplum kuruluşları aracılığıyla iş birliği yaparak önceliklerini anlamaya ve politika ve programlar geliştirmeye çalışıyoruz. Paydaş ilişkilerine büyük önem vererek, onların görüşlerini ve beklentilerini öncelikli olarak ele almayı hedefliyoruz. Çalışanlarımız, müşterilerimiz, tedarikçilerimiz, yerel topluluklar, yatırımcılar, hükümetler ve sivil toplum kuruluşları gibi çeşitli paydaşların beklentilerini dikkate alarak sürdürülebilir bir iş yapma anlayışını benimsiyoruz. Paydaşlarımızın memnuniyetini sağlamak ve uzun vadeli iş birliklerine odaklanmak, işimizin temel bir parçasıdır. Bu kapsamda, paydaş gruplarını önemli kriterlere göre değerlendiriyoruz. Bu kriterler arasında etkileme veya etkilenme derecesi, potansiyel, etki alanları, temsil yetkileri, sorumluluklar ve ilişkiler yer alıyor. Paydaşlarımızla etkin iletişim kanalları belirleyerek düzenli toplantılar, anketler, geri bildirim mekanizmaları,

çevrimiçi platformlar ve sürdürülebilirlik etkinliklerine katılım gibi yöntemlerle aktif iletişim kuruyoruz. Ayrıca, sürdürülebilirlik ve kurumsal sosyal sorumluluk projelerimizi paydaşlarımızla buluşturarak onların katılımını teşvik etmeye özen gösteriyoruz. Paydaşlarımızın görüşlerini, endişelerini ve önerilerini stratejik karar alma süreçlerimize entegre ederek hareket etmeyi ve sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşmayı amaçlıyoruz.



## Paydaş Haritamız

Paydaş Grupları	İletişim Yöntemi	Paydaşların Ulaşma Kanalları	İletişim Amacı - Konusu	Sıklık
<b>Çalışanlar</b>	D-news, Çalışan memnuniyet anketi, Koç diyalog, Koçhub, Sosyal etkinlikler, Birebir görüşmeler, İç 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, İç bilgilendirme, Kurum içi bağlılık	Sürekli
<b>Müşteri - Nihai Tüketici</b>	Koçhub, Web sitesi, Sosyal medya hesapları, Müşteri memnuniyet anketi, Basılı yayınlar, Outdoor-Radio-TV	Posta, info@divan.com.tr, info@divanpastaneleri.com.tr, info@koko.com.tr, Divanlifeapp, telefon, birebir görüşme, geri bildirim kutuları, sosyal medya	Marka bilinirliği, Kampanya bilgilendirmesi, Etkileşim	Sürekli
<b>Tedarikçiler - Taşeron</b>	Tedarikçi ziyaretleri, Ülkem için, Şirket içi dijital kanallar, Basılı yayınlar, Outdoor-Radio-TV	Posta, info@divan.com.tr, isgelistirme@divan.com.tr, satinalma@divan.com.tr, Telefon, Sosyal medya, Tedarikçi Ziyaretlerinde Yüzyüze Gör.	Bilgilendirme, Sipariş, Takip, Stratejik Karar	Sürekli
<b>Medya</b>	Dijital mecralar, Basılı yayınlar, Outdoor-Radio-TV, Lasmanlar, Basın bültenleri, Röportajlar, Kurumsal web sitesi	info@divan.com.tr	Marka bilinirliği, Kampanya bilgilendirmesi, Etkileşim	Sürekli
<b>Yerel Toplum</b>	Basın bültenleri, Dijital mecralar, Sosyal projeler	Posta, Telefon, Yüzyüze görüşme,	Marka bilinirliği, Kampanya bilgilendirmesi,	Sürekli
<b>Üniversiteler</b>	Üniversite geziler, D-One Stars programı ile genç yeteneklerle bir araya gelme	Posta, Telefon,	Marka bilinirliği, İstihdam, Etkileşim	Yılda en az 3 kere
<b>Hissedar - Yönetim Kurulu</b>	Telefon, Elektronik Posta, Yüzyüze görüşme, Şirket içi dijital kanallar,	Telefon, Elektronik Posta, Yüzyüze görüşme,	Bilgilendirme, Stratejik Karar, Takip	Sürekli
<b>Devlet Kamu Kuruluşları - Düzenleyici Otoriteler</b>	Telefon, Elektronik Posta, Posta	Posta, Telefon, Elektronik Posta,	Bilgilendirme, Takip	Sürekli
<b>Finansman Kuruluşlar - Bankalar</b>	Telefon, Elektronik Posta, Posta	Posta, Telefon, Elektronik Posta,	Bilgilendirme, Kampanya, Ortak Kampanya	Sürekli
<b>Sivil Toplum Kuruluşları</b>	Meslek Lisesi Memleket Meselesi, 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 almaktadır.	Posta, Telefon, Elektronik Posta, Yüzyüze görüşme,	Bilgilendirme, Stratejik karar	Sürekli
<b>Kurumsal Üyelikler</b>	Telefon, Elektronik posta, Posta, Yüzyüze görüşme, Dijital iletişim kanalları,	Posta, Telefon, Elektronik Posta,	Bilgilendirme, Takip	Sürekli

Divan Grubu olarak, paydaş iletişimi ve katılımını artırmaya yönelik uygulamaları yaygınlaştırmayı hedefliyoruz. Bu doğrultuda, kurumsal sürdürülebilirliği desteklemek amacıyla, hedef paydaşların dönüşümünü ve gelişimini aktif olarak takip edecek bir etkileşimli iletişim mekanizması oluşturmayı planlıyoruz.

Paydaşların sürdürülebilirlik konusundaki bilincini artırmak için eğitimler ve bilinçlendirme programları düzenlemeyi amaçlıyoruz. Ayrıca, paydaşların dönüşümünü ve gelişimini düzenli aralıklarla izlemek için bir izleme ve değerlendirme sistemi kurmayı hedefliyoruz. Sektördeki diğer kuruluşlarla iş birlikleri ve ortaklıklar kurarak, en iyi uygulamaları paylaşmak ve sürdürülebilirliği teşvik etmek de önceliklerimiz arasında yer alıyor.

Divan olarak, güçlü liderlik ve etkin kurumsal yönetim uygulamalarıyla, şirketin kültürü ve değerlerinden doğan bir özelliği benimsiyoruz.

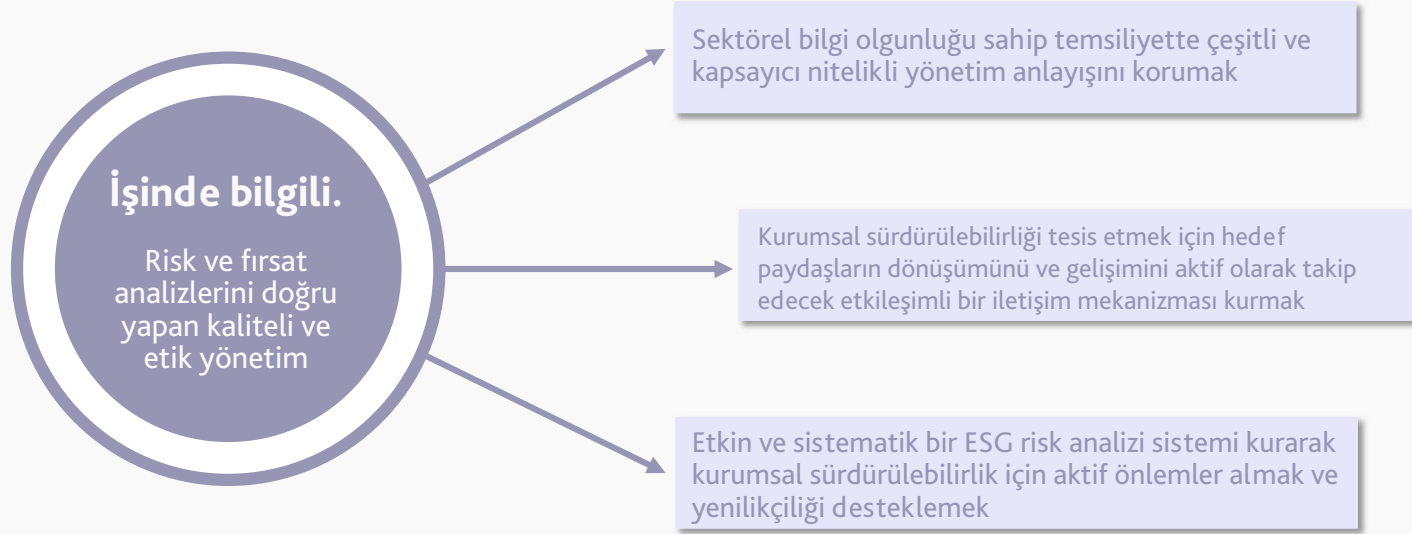
Hesap verebilirlik, sorumluluk, şeffaflık ve güven yönetimi gibi temel prensipleri, kurumsal yönetim felsefemizin bir parçası olarak kabul ediyor ve uyguluyoruz.

İşinde bilgili.

1956'dan beri otelcilik, gurme ürünler ve yeme-içme sektörlerinde yüksek kaliteli üretim ve hizmet anlayışı ile...

ÖNCÜ  
DİVAN

## Öncü Divan





# Kurumsal Temel

Divan olarak, güçlü liderlik ve etkin kurumsal yönetim uygulamalarıyla, şirketin kültürü ve değerlerinden doğan bir özelliği benimsiyoruz. Hesap verebilirlik, sorumluluk, şeffaflık ve güven yönetimi gibi temel prensipleri, kurumsal yönetim felsefemizin bir parçası olarak kabul ediyor ve uyguluyoruz.

## Kurumsal Amaç

Divan Grubu olarak; Türkiye'nin ve dünyanın çeşitlilik temelli gıda ve konaklama kültürünü,

etik, eşitlikçi, kapsayıcı bir yönetim anlayışı ve çevresel varlıkları koruyan bir üretim yaklaşımı ile insan sağlığı ve onurunu önemseyerek nitelikli bir sosyal gelişim ve ekonomik büyüme katkısı olarak

tüm paydaşlarımıza sunmayı amaçlıyoruz.

## Kurumsal Yönetim

Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) tarafından yayınlanan Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne tam uyum sağlama çabalarımızı en üst düzeye çıkarmak için çaba sarf ediyoruz. Kurumsal yönetim ilkelerine uyum çalışmaları kapsamında raporlama dönemimiz boyunca bir dizi kurumsal politika geliştirdik. Faaliyetlerimiz genelinde bu politikaların titizlikle uygulanmasını takip ediyoruz.

Yönetim Kurulu'muzda 7 üye bulunuyor ve bu üyelerin %28,6'sı kadın üyelerden oluşuyor. Yönetim Kurulu Başkanı ve Genel Müdür görevleri ayrı kişiler tarafından yürütülüyor.

Divan, Koç Holding'in 2021 yılında Yönetim Kurulu tarafından onaylanan Yönetim Kurulu Çeşitlilik Politikasına uygun şekilde hareket ediyor. Bu politika kapsamında, Yönetim Kurulu'nda kadın üye oranının her zaman en az %30 seviyesinde tutulması hedefleniyor.

**Divan** olarak kadın liderlerin yönetim pozisyonlarında aktif olarak yer almasını teşvik ediyor ve cinsiyet çeşitliliğine önem veriyoruz.

Kadınların liderlik pozisyonlarında etkin rol almasını, farklı bakış açıları, deneyimler ve yeteneklerin yönetim süreçlerine katkı sağlamasını hedefliyoruz. Kadın liderlerin yeteneklerini geliştirmeleri ve ilerlemeleri için destekleyici programlar sunuyoruz.

Ana stratejik hedeflerin belirlenmesi ve uygulanması, risk yönetimi ve kontrol sistemlerinin sürekliliği ve kurumsal yönetim ilkelerine uyumun sağlanması gibi önemli konular Yönetim Kurulu tarafından gerçekleştiriliyor. Yönetim Kurulu, şirketin ana stratejik hedeflerini belirliyor ve bu hedeflerin hayata geçirilmesini sağlıyor. Ayrıca, risk yönetimi için gerekli politikalar ve önlemler de Yönetim Kurulu tarafından belirlenip takip ediliyor.

Kurumsal yönetim felsefemizi bağlılıkla daha da güçlendiriyoruz. Bu felsefe, şirketin uzun vadeli stratejik hedeflere ilerlemesini izlemek ve mükemmeliyeti sağlamak için bir araç olarak kullanılıyor. Aynı zamanda, Divan Davranış Kuralları gibi standartlara uyum, kurumsal yönetim felsefesini daha da etkin kılıyor.

Divan'ın bu kurumsal yönetim felsefesi, şirketin tüm faaliyetlerinde hesap verebilirlik, şeffaflık ve etik değerlere uygunluk gibi önemli ilkeleri benimsemesini sağlıyor. Aynı zamanda, tüm paydaşlarımızla güvene dayalı ilişkiler kurmayı hedefliyoruz. Bu yaklaşım, şirketin sürdürülebilirlik, etik ve kurumsal vatandaşlık alanlarında başarısını artırmak için önemli bir temel oluşturuyor.

WEF IBC (International Business Council) tarafından geliştirilen paydaş kapitalizmi ve ESG (Çevresel, Sosyal ve Yönetişim) metriklerini benimsiyoruz. Bu metrikler, şirketin finansal performansının yanı sıra çevresel, sosyal ve yönetim boyutlarda sürdürülebilirlik ve toplumsal fayda sağlamayı hedefliyor.

Bu metriklerin gerekliliklerini kurumsal yönetim ilkeleri ve iş yapma anlayışının temel unsurları olarak kabul ediyoruz. Şirket, yönetim inisiyatifi geliştirerek, paydaş kapitalizmi ve ESG prensiplerinin tüm kurumsal performansa entegre edilmesini sağlıyor.

Bu çerçevede, Divan Grup olarak, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (BM SKA) başta olmak üzere çağdaş iş anlayışıyla tam uyumlu bir kurumsal performans sergileme çabası içinde yer alıyoruz. Şirketimiz, sürdürülebilirlik, çevresel etki azaltma, toplumsal sorumluluk ve etik değerlerin güçlendirilmesi gibi alanlarda yönetim inisiyatifleri geliştirerek ilerliyoruz.

**Divan Grup olarak, sürdürülebilirlik bilgisi ile donanımlı nitelikli yönetiminin liderliğinde, paydaş katılımı kanallarını geliştirerek, daha sağlıklı risk ve fırsat analizleri ile kurumsal ekonomik kârlılığını ve itibarî gelişimini ölçülebilir şekilde arttırmayı ve etik iş anlayışının tüm ekosisteminde yaygınlaşmasını hedefliyoruz.**

Divan Grup, üst yönetim tarafından desteklenen ve Ocak 2022'de kurulan Öncü Komite aracılığıyla bu hedeflere odaklanıyor. Öncü Komite, sürdürülebilirlik hedeflerinin belirlenmesi, uygulanması ve takibi konularında liderlik rolü üstleniyor. Amacı, Divan Grup'un sürdürülebilirlik stratejilerini yönlendirerek şirketin sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmasını sağlamaktır.

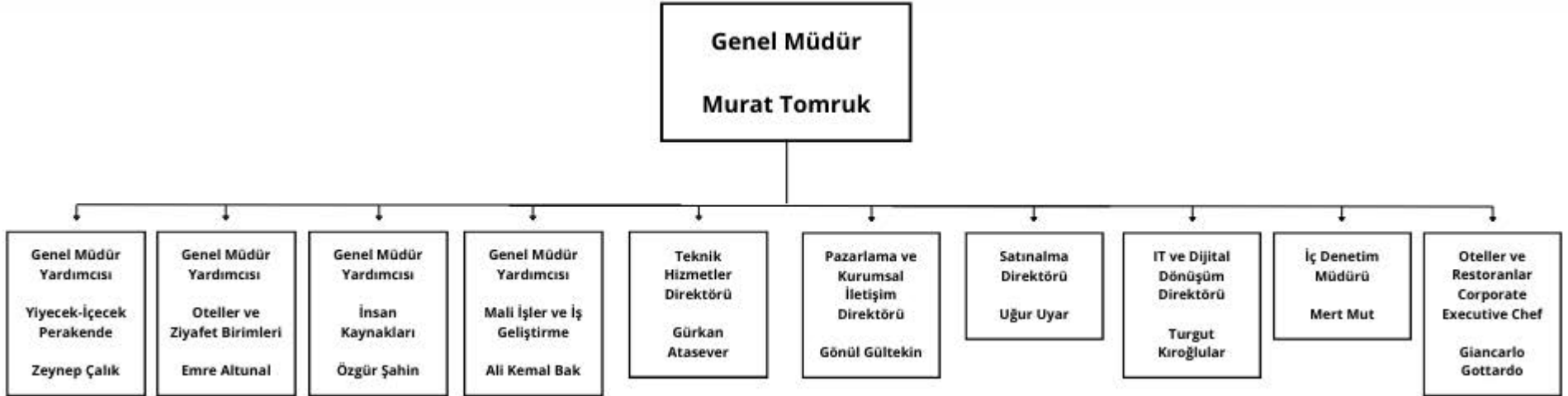
Öncü Komite, sürdürülebilirlik alanında en iyi uygulamaları paylaşmak, sürdürülebilirlik performansını izlemek ve raporlamak, paydaşlarla iletişim kurmak ve iş birliği yapmak gibi görevleri yerine getiriyor. Bu şekilde, sürdürülebilirlik hedeflerimize uygun adımlar atılmasını ve sürdürülebilir bir gelecek için gereken önlemlerin alınmasını sağlıyoruz. Öncü Komite, şirketin sürdürülebilirlik stratejilerinin başarıyla uygulanmasını destekliyor.



## Yönetim Yapımız

Divan yönetimi, etik ve sürdürülebilirlik konularını yönetim kurulunun genel sorumluluğu altında tutuyor. Bu çerçevede, çeşitli komiteler, ESG risklerini ve önemli konuları belirleme, hafifletme ve yönetme konusunda önemli roller üstleniyor. Bu komiteler, yönetim kuruluna rehberlik ederek, etik değerlerin ve sürdürülebilirlik hedeflerinin şirketin tüm faaliyetleriyle uyumlu bir şekilde uygulanmasını sağlıyor. Yönetim Kurulu'muzda 7 üye bulunuyor ve bu üyelerin %28,6'sı kadın üyelere aittir.

## Organizasyon Şemamız



Kasım 2023 itibarıyla

Divan Grubu olarak, nitelikli yönetim anlayışını yaygınlaştırmayı hedefliyoruz. Bu kapsamda, sektörel bilgiye sahip ve çeşitlilik ile kapsayıcılığı temsil eden bir yönetim yapısını sürdürmeyi amaçlıyoruz. Yönetim Kurulumuzda kadın oranını sürekli olarak en az %30 seviyesinde tutmayı hedefliyoruz. 2027 yılı sonuna kadar çeşitlilik ve kapsayıcılık prensipleriyle donanımlı bir yönetim yapılanmasını oluşturmak ana hedeflerimiz arasında yer alıyor. Ayrıca, sürdürülebilirlik performansımızı izlemek için bir takip sistemi hayata geçirmeyi planlıyoruz.

## Ortaklık Yapımız

Ortaklığın Unvanı	Pay Tutarı (TL)	%
Temel Ticaret ve Yatırım A.Ş.	201.697.428,58	48,23
Setur Servis ve Turistik A.Ş.	91.243.270,79	21,82
Koç Holding A.Ş.	125.231.239,23	29,95

25.02.2022 - 15.12.2022 tarihli Genel Kurul kararı

## Divan Vizyonu, Misyonu ve Değerleri

### Vizyonumuz

Ulusal liderlik pozisyonumuzu güçlendirmeye devam ederek, otelcilik, gurme ürünler ve yeme-içme sektörlerinde sadece Türkiye'de değil, aynı zamanda dünyada da en saygın markalar arasında yer alarak büyümek.

"Benim anayasam şudur; devletim ve ülkem var oldukça ben de varım. Demokrasi varsa hepimiz varız. Memleketimizin ekonomisini kuvvetlendirmek için elimizden gelen bütün gayreti göstermeliyiz. "

Vehbi Koç

### Misyonumuz

İşimiz aracılığıyla yaşamları daha ayrıcalıklı kılmak.

Bu amaca ulaşmada bize katkı sağlayacak kişiler;

**Çalışanlar:** Çalışanlara, herkesin saygı gördüğü, gelişmeye ve ilerlemeye açık, aidiyet duygusu aşıl原因an, güvenli ve huzur dolu bir iş ortamı sağlamak.

**Misafirler:** Güvenli, rahat bir ortam sunmak suretiyle misafir ve müşterilerin değer, kalite, kişiye özel ve güler yüzlü hizmet açısından beklentilerini tutarlı bir şekilde karşılamak ve bu beklentilerin ötesine geçmek.

**Şirket sahipleri ve hissedarları:** Divan'ın çalışan ilişkileri, halkla ilişkiler ve karlılık alanında lider olmasını ve mükemmel hizmetleri ile tanınmasını sağlamak.

### Değerlerimiz

**Kusursuz hizmet tutkusuyla çalışan büyük bir aileyiz!** Görkemli hayalleri takım ruhuyla gerçeğe dönüştürürüz. Aşılmaz görünen engelleri birlikten ve dayanışmadan doğan güçle aşarız.

**Öğrenmenin sonu olmadığına inanırız!** Her gün yeni bilgiler ve deneyimler kazanmanın peşinden koşarız. Bildiklerimizi takım arkadaşlarımızla paylaşmaktan ve birlikte gelişmekten heyecan duyarız.

**Geri bildirim hediye olarak görürüz!** Kendimizi geliştirmek için birlikte çalıştığımız kişilerden geri bildirim alırız. Her fırsatta birbirimize yapıcı tavsiyelerde bulunur, bunu yaparken karşılıklı saygıya önem veririz.

**Emek vereni ve değer katanı takdir ederiz!** Takım arkadaşlarımızın başarılarıyla mutlu olur, gurur duyarız. İyi örnekleri her platformda paylaşarak yaygınlaşmalarını ve çoğalmalarını sağlarız.

**Her zaman ve her konuda güveniliriz!** İşimizi daima doğru ve zamanında yaparız. Bizimle paylaşılan bilgileri korumaya, etik kurallara, kanunlara ve prosedürlere uymaya kusursuz bir özenle yaklaşıyoruz.

**Dijital dünyaya ve bilgi çağına uyumluyuz!** Yaratıcı ve yenilikçiyiz! Değişime liderlik eder, çevik ve hızlı çalışırız. Süreçlerimizi tanımlar ve sürekli geliştiririz. İşlerimizde ve kararlarımızda verileri kullanır, bilgimizi kurumsal hafızaya dönüştürürüz.

**Köklü bir dünya markasının temsilcileriyiz!** Misafirlerimizin ve toplumun Divan'ı bizimle ve davranışlarımızla tanıdığını biliriz. Bu keyifli sorumluluğu omuzlarımızda gururla taşıyoruz.

## Ekonomik Yapı

2022 yılında Divan Grubu büyüme hedeflerine bağlı kalarak, farklı iş birimlerimize ve mevcut operasyon alanlarımıza önemli yatırımlar gerçekleştirmiştir.

2030 yılına kadar, toplumsal etki yatırımlarımızı iki katına çıkarmak ve çevresel ayak izimizi sorumlu bir şekilde %50 oranında azaltmak konusunda kararlıyız. Bu hedeflere, değer zincirimiz boyunca sürekli sorumluluk bilinciyle hareket ederek ulaşmayı hedefliyoruz. Ekonomik katkı, istihdam, sosyal dayanışma ve sürdürülebilirlik alanlarında attığımız her adımla standartları yükseltmeyi amaçlamaktayız.

**4 milyon 600 bin müşteri / yıl**

2022'de dijital platformlarımızda önemli bir büyüme gerçekleştirdik.  
2021'e kıyasla 2022'deki artışlarımız;

Pastane satışları **%71**

Yeni yıl dönemi satışları **%49,8**

Otellerin online satış gelirleri **%341** oranında artış gösterdi.

**Online hizmetleri aktif kullanan müşteriler  
2021 baz yılına göre 2022'de %8,3 arttı**

**Divan Oteller Zinciri, %100 yerli sermaye**



## 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

Temiz ve sağlıklı bir gelecek için sürdürülebilir gıda, sürdürülebilir sanayi, düşük karbon ekonomisi, döngüsel ekonomiye geçiş gibi konularda bütüncül bir yaklaşımla çalışmalar yapıyoruz.

Gelecek nesiller için sürdürülebilir bir dünya yaratmaya özen gösteriyoruz.

Birleşmiş Milletlerin Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarının 17. maddesini oluşturan "Hedefler İçin Ortaklıklar" yaklaşımını benimsiyoruz. Faaliyet gösterdiğimiz alanlarda süreçlere uygun olarak hem yurt içinde hem de yurt dışında çeşitli kurum ve derneklere üye olarak aktif bir şekilde katılım sağlıyoruz.



Sürdürülebilir Kalkınma Derneği'nin  
yeni üyesi olduğumuzu duyurmaktan gurur duyuyoruz!



Divan ailesi olarak;  
çevresel sürdürülebilirlik  
çalışmalarımızı  
çevre yönetim sistemi,  
iklim değişikliği ve enerji,  
doğal kaynak yönetimi,  
sürdürülebilir gıda,  
ambalaj ve atık yönetimi  
konularında yürütüyoruz.



"Sürdürülebilir  
Gıda Platformu'nun  
yeni üyesi olduğumuzu  
duyurmaktan  
gurur duyarız!"

## Ödüller

**"Yapay Zekâ Temelli Dinamik Oda Fiyatı Belirleme Projesi" Uluslararası IDC Future Enterprise Ödülleri'nde, Best in Future of Intelligence kategorisinde 3.'lük ödülüne lâyık görüldük.**

Divan'ın başarılarını geleceğe taşımak, müşteri memnuniyetini en üst seviyeye çıkarmak ve sürdürülebilir kılmak amacıyla hayata geçirdiği "Yapay Zekâ Temelli Dinamik Oda Fiyatı Belirleme Projesi" Uluslararası IDC Future Enterprise Ödülleri'nde, Best in Future of Intelligence kategorisinde 3.'lük ödülüne lâyık görüldü. Ödülü Divan Grubu adına Oteller ve Ziyafet Birimleri Genel Müdür Yardımcısı Emre Altunal aldı.

### Quality Management Turizm Ödüllerinden Divan'a İki Ödül

Türkiye'nin en kapsamlı turizm ödülleri olan Quality Management AWARDS'da, Divan Mersin "Türkiye'nin En İyi Yönetilen Akdeniz Bölgesi Şehir Oteli" ödülünü, Divan Gaziantep ise "Türkiye'nin En İyi Yönetilen Güneydoğu Anadolu Şehir Oteli" ödülünü aldı.

### Konaklama Hizmetleri Sektörünün En Mutlu İşyeri Çalışanlarımız mutluysa, biz de mutluyuz!

Capital Dergisi ve Happy Place To Work Danışmanlık Şirketi iş birliğiyle yapılan Happy Place to Work- Türkiye'nin En Mutlu İşyerleri Araştırması sonucunda, konaklama hizmetleri şirketleri arasında en yüksek puanı alarak sektöründe Türkiye'nin En Mutlu İşyeri olmaya hak kazandık.



Quality Management Turizm Ödüllerinden  
DİVAN'A İKİ ÖDÜLÜ

### Divan Otelleri olarak Traveller Review Award 2022 ödülünü aldık.

Divan Otelleri olarak Traveller Review Award 2022 Ödülü'nü almanın mutluluğunu ve gururunu yaşıyoruz. Booking.com sitesinde yapılan yorumlar üzerinden hesaplanan puanlamalarda, Divan Otelleri'ne verilen yüksek puanlar sayesinde bu ödüle layık görüldük. Seyahat ve konaklama dünyası zor bir süreci geride bırakmaya çalışırken, değerli misafirlerimizin yorumlarının bize güç verdiğini bilmelerini isteriz. İlgileri ve memnuniyetleri için çalışmaya devam edeceğiz.

### Kincentric'in Best Employers ödülünü üst üste ikinci kez kazanmanın haklı gururunu yaşıyoruz.

Divan Turizm İşletmeleri olarak, dünyanın en bilinen insan kaynakları ve yönetim danışmanlığı şirketlerinden biri olan Kincentric'in Best Employers ödülünü üst üste ikinci kez kazanmanın haklı gururunu yaşıyoruz. En büyük değer kaynağımız olan çalışanlarımıza teşekkürlerimizi sunarız.

### SIA Insight'ın Müşteri Memnuniyeti Araştırması sonucunda, Divan Pastaneleri 10. kez sektör birincisi oldu.

Bağımsız araştırma şirketi SIA Insight'ın Müşteri Memnuniyeti Araştırması sonucunda, Divan Pastaneleri 10. kez sektör birincisi oldu. Misafirlerimizin yıllardır göstermiş olduğu ilgiye ve bize duydukları güvene sonsuz teşekkürlerimizle...



"Müşteri Memnuniyeti Araştırması'nda 10. kez sektör birincisi olduk."



## Başarılar

Divan Grup olarak hayata geçirdiğimiz başarılı projelerle farklı alanlarda birçok ödül kazanmaya devam ediyoruz. Bu ödüller, projelerimizin kalitesini ve etkisini tanıma ve takdir etme şeklidir.



### 6. "Türkiye'nin En Etkili Tedarik Zinciri Profesyonelleri" Türkiye'nin En Etkili Üst Düzey Yöneticileri listesine girdik. Divan "BRCGS Food Safety" A grade başarısı

BRCGS Küresel Gıda Güvenliği Standardı, 20 yılı aşkın bir süredir dünyadaki gıda standardını belirleyen bir oluşum. Divan Üretim Tesisi 2015 yılından bu yana sahip olunan BRC sertifikası-A grade başarısı ile güvenli gıda üretimine devam ediyor.

### 'Daha İyi Bir Dünya' için... Sales Network Best of Sales Awards

Turizm ve ağırlama sektöründe profesyonellerin ve gençlerin en çok çalışmak istedikleri şirketler arasında yer alarak Best of Sales Awards'ta ödüllendirildik.

Satış fonksiyonunun 21. yüzyılın değişen ihtiyaçlarına göre dönüşmesine ve güçlenmesine öncülük eden Sales Network, satışın en iyilerini ödüllendirdiği Best of Sales Awards'de, en çok çalışılmak istenen şirketleri açıkladı. Bu şirketler içerisinde Divan Grubu, turizm ve ağırlama sektöründe profesyonellerin ve gençlerin en çok çalışmak istedikleri şirketlerden biri olarak gösterildi. Mutluyuz, gururluyuz...

### Geleceğin kapısını yeşil anahtarla açıyoruz

Divan İstanbul otelimizin 3 yıldır sahip olduğu Yeşil Anahtar Ödülü'nün, bu yıl Divan İstanbul City, Divan Bursa, Divan Bodrum ve Divan Çukurhan otellerimize de verilmesinin mutluluğunu yaşıyoruz.

Yeşil Anahtar kapsamında Türkiye Çevre Eğitim Vakfının çevre yönetimi, sürdürülebilirlik bilinci için personel katılımı, konuk bilgilendirme, toplam su tüketimi, çevresel ayak izini azaltmak için yıkama ve temizleme ile atıkların yeniden kullanımı ve geri dönüştürülmesi ana başlıkları kriter olarak alınıyor. Geleceğimize sahip çıkmak için çalışmaya ve projeler geliştirmeye devam edeceğiz.



## Sahip Olunan Belgeler ve Sistemler

Kuruluşumuzdan itibaren üretim alanında yüksek kalite standartları belgelemeye her zaman büyük önem verdik. Entegre Yönetim Sistemleri sayesinde etkin veri takibi, risk yönetimi ve hedef belirleme gibi çalışmalarımız, sürdürülebilirlik uygulamalarımızın sürekli gelişimine önemli katkılarda bulunuyor.

								
Divan Üretim Tesisi Divan İstanbul Oteli	Divan Üretim Tesisi Divan İstanbul Oteli	Divan Üretim Tesisi	Divan Üretim Tesisi Divan Genel Müdürlük	Divan İstanbul Oteli Divan City Oteli Divan Çukurhan Oteli Divan Bursa Oteli Divan Bodrum Oteli	Divan Üretim Tesisi	Divan Üretim Tesisi	Divan Üretim Tesisi	Divan Kalamış Brasserie Divan Bebek Brasserie Divan Amerikan Hastanesi Kafeterya Divan City Oteli Divan Çukurhan Oteli Divan İstanbul Oteli Divan Üretim Tesisi Divan Bursa Oteli Divan Bodrum Oteli



## İklim Değişikliği ve Risk Analizi



Yönetim uygulamalarının temelinde, risk yönetimi yer alıyor. Kurumsal risk yönetimi komitesini Yönetim Kurulu çatısı altında gerçekleştiriyoruz.

Divan Grup olarak, risk yönetimini güçlü bir yönetimin ayrılmaz parçası olarak görüyoruz. Sektörümüzü ve şirketimizi etkileyebilecek iç ve dış risk ve fırsatları yakından takip ediyoruz.

Divan Grup, yıllık ve düzenli olarak geniş katımlı SWOT analizleriyle risk ve fırsat değerlendirmelerini gerçekleştiren, kurumsal bir sistemle donatıldı.

Kurumsal risk yönetimi alanında uluslararası standartlara uygun olarak paydaşlarına, varlıklarına ve operasyonlarına yönelik riskleri tespit etmeyi ve etkin bir şekilde yönetmeyi amaçlayan çalışmaları sürdürüyoruz. Risk yönetimi faaliyetlerini, kurumsal yönetimin bir parçası olarak, kurumsal risk yönetimi ilkeleri çerçevesinde gerçekleştiriyoruz. Bu çalışmalar, karar alma süreçlerinde yer alırken risklerin yanı sıra fırsatların da analizini kapsıyor.

Risklerin tespiti, değerlendirilmesi ve yönetim stratejilerinin oluşturulması sürecinde finansal ve operasyonel etkilerin yanı sıra çevresel uyum ve toplumsal

etkileri de göz önünde bulunduruyoruz. Çalışan sağlığı ve güvenliği konularına özel bir önem veriyoruz. Riskleri azaltmak için belirlenen kontrollerin yanı sıra ek risk azaltma önlemlerini de takip ediyoruz. İş sağlığı ve güvenliği ile çevresel birimlerin risk ve kök neden analizleri, yıllık kurumsal risk değerlendirmelerine katkı sağlıyor. Çevresel ve sosyal riskler için aksiyon planları hazırlıyor ve gerçekleştirmeleri yönetim kurulu tarafından düzenli olarak takip ediliyor.

Gelecekteki performansımızı, finansal pozisyonumuzu, nakit akışımızı, likidite durumumuzu etkileyebilecek faktörleri ve tüketici tercihlerindeki değişiklikleri yakından takip ediyoruz. Aynı zamanda iklim değişikliğinden kaynaklanan risklere de dikkat ediyoruz. İş yapış performansımızı etkileyebilecek riskleri belirlemek ve olası etkilerini azaltmak amacıyla sürekli olarak risk yönetim döngüsünü kullanıyoruz.

İklim değişikliğinden kaynaklanan riskleri ve fırsatları yönetmeyi ve düzenli olarak paydaşlarımıza açıklamayı amaçlıyoruz. Risk yönetimi yaklaşımımızda hesap verebilir, bütünsel ve entegre bir yöntemi benimsiyoruz. 2023 döneminde, ana faaliyetleri kapsayan "İklim Değişikliği Risk Değerlendirmesi" çalışmasını gerçekleştirerek, iklim kaynaklı risklere karşı hazırlıklı olmayı hedefliyoruz. Bu çalışma, özellikle küresel düzeyde artan hava sıcaklıklarının ve su sıkıntısı gibi konuların tesis bazında bizi nasıl etkileyebileceğini değerlendirecektir.

Divan Grubu olarak, kurumsal sürdürülebilirliği ve yenilikçiliği desteklerken, ESG (Çevresel, Sosyal ve Yönetişim) risk uygulamalarını sistematik bir şekilde yaygınlaştırmayı hedefliyoruz. Bu amaçla, etkin ve sistematik bir ESG risk analizi sistemi kurarak, kurumsal sürdürülebilirlik için aktif önlemler almayı ve yenilikçiliği desteklemeyi planlıyoruz. ESG risk analizi konusunda bilinçlendirme çalışmaları yapacak, riskleri belirleyecek, gerekli yazılımları ve araçları temin edip geliştireceğiz. Düzenli aralıklarla risk değerlendirmeleri yaparak, belirlenen risklere yönelik proaktif eylem planları oluşturacağız ve bu planların uygulanmasını düzenli olarak izleyip raporlayacağız. Ayrıca, paydaşlarla düzenli iletişim ve işbirliği içinde olmayı da önceliklerimiz arasında tutuyoruz.

## Etik ve Uyum

Şirketimizin geniş bir paydaş kitlesiyle etkileşim halinde olmasından bahisle, yerel ve uluslararası düzeydeki düzenlemelere tam uyum sağlama hedefimiz kapsamında Divan Grup olarak paydaşlarımızın güvenini kazanmak ve yüksek etik standartları korumak büyük bir öneme sahiptir.

Etik değerlere olan bağlılığımız, iş faaliyetlerimizin her aşamasında açık bir şekilde ortaya çıkmakta olup çalışanlarımız, yöneticilerimiz ve iş ortaklarımızdan etik davranış ilkelerine tamamen uymalarını ve dürüstlük, şeffaflık ve sorumluluk gibi temel değerlere bağlı kalmalarını bekliyoruz.

Şirketimizin sürdürülebilirlik politikaları, çevresel ve sosyal sorumluluğumuzun bir göstergesi olup bu çerçevede ticari faaliyetlerimize devam ederken, çevreye duyarlılık ilkesine uymayı ve toplumda pozitif bir etki yaratmayı öncelikli hedeflerimiz arasına alıyoruz.

Aynı zamanda, iş ilişkilerimizde âdil ve şeffaf olmayı taahhüt ederek tüm iş ortaklarımızla eşitlik, dürüstlük ve adalet prensiplerine uygun bir şekilde çalışmayı amaçlıyoruz. Sözleşmelerimizi ve ticari ilişkilerimizi, her iki tarafın haklarını koruyan ve âdil bir ticaret ortamı oluşturan şeffaf bir şekilde düzenliyoruz.

Bu hususların yanı sıra, Divan Grup olarak, etik ve uyum konularında sürekli olarak kendimizi geliştirmek için çaba gösteriyoruz. İç denetim mekanizmalarımızı güçlendiriyor, eğitim ve farkındalık programlarıyla çalışanlarımızı etik konularında bilgilendiriyoruz. Aynı zamanda, ihlallerin raporlanması ve soruşturulması için etkin bir bildirim mekanizması oluşturuyoruz.

Tüm bu adımlarımızı, paydaşlarımızın güvenini korumak ve şirketimizin itibarını en üst düzeyde tutmak için atıyoruz. Divan Grup olarak, iş dünyasında örnek bir kurum olmayı taahhüt ediyor ve etik değerlere tam uyum sağlamaya devam ediyoruz.

Divan Grup olarak, yöneticilerimiz, çalışanlarımız ve iş ortaklarımızın etik sorumluluklarını yerine getirmelerini sağlamak amacıyla Divan Etik İlkeleri ve Uyum Politikalarını benimsiyor, Etik İlkeler ve Politikaları hakkında eğitimler düzenliyoruz. Etik İlkeler ve Uyum Politikalarımızı tüm sözleşmelerimize dahil ediyoruz ve politikalara kolay erişim sağlanabilmesi için şirket iç ağında gerekli düzenlemeleri yapıyoruz.

Aşağıdaki bağlantılar üzerinden, Şirketimizin etik ve uyum politikalarına ayrıntılı olarak ulaşabilirsiniz.

Ayrıca Toplumsal yatırımlar ve gelişim konularında çalışanlarının ve paydaşlarının geri bildirimlerini dikkate almayı ve gerekli önlemleri almayı hedefliyoruz. Bu süreçte, şeffaflık, eğitim ve etkileşim önemli bir rol oynuyor.

### Etik İhbar Hattı

Divan Grup olarak, şikâyetler ve endişelerin etkin bir şekilde yönetilmesi için gerek "koc.com.tr/ihbar bildirim" linki üzerinden yapılan ve gerekse şirketimize farklı kanallardan iletilen ihbarların ivedilikle değerlendirilmesi sağlanıyor. Bu kapsamda tüm bildirimler konusuna göre öncelikle şirket iç denetim birimi ve/veya uyum görevlileri tarafından değerlendiriliyor ve Soruşturma neticesinde hazırlanan raporda, disiplin cezası verilmesi yönünde bir öneri olması halinde, olayın niteliği ve soruşturmaya konu olan kişiye göre ilgili konu Divan Grubu İnsan Kaynakları Direktörlüğü veya şirketin Etik/Disiplin Kurulu'nun bilgisine sunuluyor. Bu mekanizma, şirket içinde şeffaflığı teşvik etmeyi ve herhangi bir ihlalin ciddiyetle ele alınmasını sağlamayı amaçlıyor.

Divan Etik İlkelerimize ulaşmak için tıklayınız



## Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele

Divan Grubu olarak, hiçbir şekilde rüşvet ve yolsuzluğa karşı tolerans göstermeyiz ve bu tür davranışların önlenmesine yönelik tedbirler alırız. Grubun rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konusundaki yaklaşımı, Divan Grubu Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikasında tanımlanır.

Divan Grubu'nun tüm çalışanları ve yöneticileri, Koç Topluluğu ve Divan Grubu Etik İlkeleri'nin ayrılmaz bir parçası olan bu Politika'ya uygun hareket etmekle yükümlüdür. Tüm çalışanlar, bir etik kural ihlali ya da rüşvet ve yolsuzluk şüphesiyle karşılaştığında bu durumu ihbar etmekle yükümlüdür. İletilen ihbarlar gizlilik çerçevesinde değerlendirilir. Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele anlayışı, grup çalışanlarının yanı sıra tedarikçi ve iş ortakları başta olmak üzere ilgili tüm paydaşlar için bağlayıcıdır.

Yıl içerisinde rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konusunda ihbar kanallarına herhangi bir bildirimde bulunulmadı, herhangi bir çalışan bu sebeple disiplin cezası veya diğer bir ceza almadı.



Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikamıza ulaşmak için tıklayınız



## İnsan Hakları

Temel insan haklarına saygı göstermeyi, Divan Grup olarak faaliyetlerimiz ve değer zincirimizde bir ilke olarak benimsedik.

Bu ilke, Koç Holding Uyum Programı kapsamında hazırlanan İnsan Hakları Politikası ile destekleniyor. Bu politika, Koç Topluluğu'nun insan haklarına olan yaklaşımını ve bu alandaki standartlarını yansıtan bir rehber niteliği taşıyor.

İnsan Hakları Politikamız, tüm çalışanlarımızın ve iş ortaklarımızın insan haklarına saygı göstermelerini, hak ihlallerinin önlenmesini ve insan haklarına ilişkin uluslararası standartlara uyumu teşvik etmeyi amaçlıyor. Bu politika çerçevesinde, işe alım, çalışma koşulları, eşitlik, ayrımcılıkla mücadele, çocuk işçiliği ve zorla çalıştırma gibi konularda net ve açık prensipler belirlendi.

İnsan Hakları Politikamız, şirketimizin tüm faaliyetlerinde insan haklarını korumak için yönergeler sağlıyor ve sorumluluklarımızı vurguluyor. Bu politikayı uygulamak ve etkin bir şekilde yerine getirmek için çalışanlarımızı eğitmek, farkındalık yaratmak ve sürekli iyileştirme çabalarını sürdürmek önemli bir önceliğimizi oluşturuyor.

Divan Grup olarak, insan haklarına saygılı olmak ve bu alandaki sorumluluklarımızı yerine getirmek için sürekli olarak çaba sarf ediyoruz. İnsan haklarının korunması ve desteklenmesinin, sadece şirketimiz için değil, aynı zamanda toplum ve dünya için de önemli bir değer olduğunun bilincindeyiz. Bu nedenle, İnsan Hakları Politikamızı her seviyede uygulamaya devam ederek, insan haklarının evrensel olarak kabul edilen ilkelerine uygun hareket etmek için kararlılığımızı sürdürüyoruz.

Etik İlkeler ve İnsan Hakları Politikamız doğrultusunda işe alım, terfi, kariyer gelişimi, ücretlendirme, yan haklar ve çeşitlilik gibi konularda küresel etik ilkelere uygun hareket ediyoruz. Aynı zamanda, çalışanlarımızın sivil toplum örgütü kurma ve sendikalaşma haklarına da saygı duyuyor, bu konuda kendi seçimlerine özgürce karar vermelerine destek oluyoruz.

Divan Grup olarak, zorla çalıştırma, çocuk işçiliği, ayrımcılık ve taciz gibi her türlü olumsuz uygulamayı kesinlikle tolere etmiyoruz. Bu tür ihlallerle karşılaştığında, gerekli önlemleri alarak hızlı ve etkili bir şekilde müdahale ediyoruz. Bu konuda sıfır tolerans politikasını benimsiyor, çalışanlarımızın güvenli ve adil bir çalışma ortamında olmalarını sağlamak için gereken her türlü önlemi alıyoruz.

Etik İlkelerimiz ve İnsan Hakları Politikamız, çalışanlarımızın haklarını koruma, çeşitliliği teşvik etme ve adil bir çalışma ortamı yaratma konularında bize rehberlik ediyor. Bu politikamız, şirketimizin temel değerleri ve taahhütlerimiz doğrultusunda hareket etmemizi sağlıyor.



[İnsan Hakları Politikamıza ulaşmak için tıklayınız](#)



## Tedarik ve Satın Alma

Sürdürülebilir tedarik ve tedarikçi çeşitliliği programları aracılığıyla tedarikçilerle etkileşim sağlıyoruz. Bu çerçevede, tedarikçilerle iş birliği yaparak sorumlu ve yerel kaynak hedeflerimize ilerlemeyi hedefliyoruz. Aynı zamanda çeşitlilik ve eşitlik konularında destek olmak amacıyla iş birliği yapıyoruz.

Faaliyette bulunduğumuz turizm sektörlerinde sahip olduğumuz lider pozisyonumuzu, tedarikçilerimizden almış olduğumuz mal ve hizmetlerin kalite, maliyet ve performansı sayesinde geliştiriyor ve daha ileriye taşıyoruz.

Satın Alma Direktörlüğü şirkete bağlı tüm birimlerin ortak satın alma ihtiyaçlarını direkt malzeme, endirekt malzeme/hizmet ve yatırım kategorilerinde merkezî olarak temin ediyor. Ortak satın alma kapsamında yer almayan ihtiyaçlar, ilgili birimlerin satın alma ekipleri tarafından tedarik edilir.

Satın alma politikamız, Divan değerlerine uygun olarak belirlenmiş tedarikçilerden, mevcut iş etiği ve çevre mevzuatlarına azami derecede uygun koşullarda üretilmiş mal ve hizmetlerin, rekabet gücümüzü ve kârlılığımızı artıracak fiyat, kalite ve performans seviyesinde tedarikini sağlamaktır.

Tedarikçi ilişkilerinde mal ve hizmet temininin ötesinde yeni ürün geliştirme, alternatif yaratma, maliyet ve kalite iyileştirme çalışmalarına katılımı teşvik sonucunda elde edilecek faydadan beraberce faydalanmak esastır. Tedarikçilerimizin, bağlı bulunduğumuz Koç Grubu İş Etiği ve Çevre Politikalarına uygun hareket etmeleri zaruridir.

Divan olarak 2022 yılında tedarik ihtiyaçlarını karşılamak için yerel tedarikçilerden kaynak sağlamaya devam ettik.

2030 Sürdürülebilirlik Hedeflerimizin bir parçası olarak, ürünlerin %99,0'unu yerel kaynaklardan temin etmeyi hedefliyoruz.

## %99,1 yerel tedarik alımı

2023 yılında, "Sadece En İyi" çatısı altındaki hedeflerimizi desteklemek amacıyla yerel kaynak kullanımı konusunda rehber hazırlamayı planlıyoruz.

Sürdürülebilir uygulamaların tedarik zinciriyle entegre edilmesi konusunda öncelikli bir çaba sarf ediyoruz. Geniş bir otel ağına sahip olarak, tedarik zincirini etkin bir şekilde yönetmeye büyük önem veriyoruz.

İş birliği yaptığımız tüm bireyler, gruplar ve kurumlardan yasalara uyum ve etik kültüre uygun hareket etmeyi bekliyoruz. Tüm faaliyetlerimizde, tedarikçilerin de sürdürülebilirlik yaklaşımını benimsemelerini ve Divan Tedarikçi Davranış Kuralları'na uymalarını talep ediyoruz. Bu kurallar, sürdürülebilirlik prensiplerini ve etik standartları içeriyor ve tedarikçilerimizle paylaşılan değerlere uyumumuzu hedefliyor.

Tüm tedarikçilerle sözleşme imzalamadan önce Tedarikçi Davranış Kuralları ve ihlal durumunda uygulanacak prosedürleri detaylı bir şekilde paylaşıyoruz. Sözleşmeler, kurallara uygun şekilde faaliyet göstermeyi ve Divan'ın denetim yetkisini vurguluyor. Bu sözleşmeler aynı zamanda insan haklarına saygı, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele gibi konuları da içeriyor. Divan, Davranış Kurallarının ihlal edilmesi durumunda iş ilişkisini sonlandırma yetkisine sahiptir.

Tedarik zincirinde Üretim Tesisi ve Operasyon Birimleri için farklı bir yaklaşım benimsiyoruz. Taşdelen Üretim Tesisinde, doğrudan üreticilere, ana ithalatçılara ve ana distribütörlere başvurarak yüksek miktarlarda satın alımlar yapıyoruz. Pastaneler ve fırınlar dışındaki birimler için ise merkezî ve yerel anlaşmalı firmalardan nokta bazlı alımlar gerçekleştiriyoruz.

Tedarik Zinciri Uyum Politikamıza ulaşmak için tıklayınız



Tedarik zinciri verimliliğini artırmak, karbon ayak izini azaltmak, stok envanterlerini düşürmek ve otel ihtiyaçlarını optimize etmek amacıyla tedarikçiler tarafından doğrudan birimlere dağıtım yapıyoruz.

Endirek satın alma taleplerini ve siparişlerini oluşturmak, ihale ve sipariş onay mekanizmalarını yönetmek için SAP SRM (Supplier Relationship Management) sistemini kullanıyoruz. Bu sistem, 2022 yılında devreye alındı ve aşamalı olarak tüm endirek satın alma süreçlerinin bu sistem üzerinden yönetilmesine başlandı. Yeni Hammadde ve Gıda ile Temas Eden birincil ambalaj malzemeleri seçim sürecinde, satın alma bölümü aşağıdaki adımları izler:

\* Alternatif hammadde araştırması yapılır ve kontrollerden geçen uygun hammadde onaylı tedarikçi listesine eklenir.

Yiyecek & İçecek Tedarikçi/Taşeron Seçimi sürecinde ise:

\* Satın alma bölümü, yeni tedarikçi firmalar hakkında piyasa araştırması yapar ve elde edilen verileri Tedarikçi/Taşeron Mülakat ve/veya Değerlendirme formuna kaydeder.

\* Fiyat teklifleri kontrol edilir, standartları sağlayan ve ilgili departman tarafından onaylanan firma tedarikçi olma hakkını kazanır.

**Tedarikçi portföyümüze yeni tedarikçiler eklemeye devam ediyoruz ve 2022 yılında tedarikçi sayımızı %17 oranında artırarak tedarikçilerimizi çeşitlendirmeyi sürdürdük.**

Divan olarak, yerel tedarikçilerle çalışmanın bölgesel sürdürülebilir kalkınmaya olumlu katkı sağladığının farkındayız. Bu nedenle, tedarikçi seçimlerimizde öncelikli olarak yerel tedarikçilere yöneliyoruz. 2022'de, yerel tedarikçi oranımız %99,1 seviyesine ulaştı. Şirketimizin kuruluşundan bu yana, hemen hemen tüm tedarikçilerimizi bölge kaynaklı tedarikçiler arasından seçiyoruz.

Bölgesel sürdürülebilir kalkınmaya katkıda bulunmak ve yerel ekonomileri desteklemek amacıyla, yerel tedarikçilerle çalışmaya devam edeceğiz.

2022 döneminde iş birliği yaptığımız tedarikçi sayısı, toplamda 2.878 olarak kayıtlarımıza geçti. Bu dönem boyunca, 820 tedarikçi ile direkt olarak ürün kategorilerimiz için iş birliği yaparken, 2058 tedarikçi ise dolaylı ürün kategorileri için tedarik sağladı.

Tedarikçi seçim süreçlerimiz, satın aldığımız ürünlerin kategorileri ve risk gruplarına göre özelleştirildi. Kategori bazlı seçim kriterlerimiz, ayrıntılı prosedürler altında belirlendi. Tedarikçilerimizin performansını izlemek amacıyla değerlendirme formları kullanıldı. Stratejik ve önemli tedarikçiler yılda iki kez, diğer onaylı tedarikçiler ise yılda bir kez "Tedarikçi Performans Değerlendirilmesi" sürecine tabi tutuldu.

Raporlama dönemi içinde gerçekleştirdiğimiz 156 denetim sonucunda, bir tedarikçi ile olan sözleşmemiz sonlandırıldı. Bu adım, yüksek kalite ve uygun iş etiği standartlarını korumak adına alındı.

**Tedarikçi portalı projemiz ile fiyat değişikliklerini doğru ve verimli bir şekilde yönetmeyi hedefliyoruz.**

Tedarikçi portalı projesinin öncelikli hedefini, fiyat değişikliklerini doğru ve verimli bir şekilde yönetmek olarak belirledik. Son dönemdeki enflasyonist ortamda yiyecek ve içecek hammadde fiyatlarının günlük olarak artması, malzemelerin raf ömrünün kısıllığı, lokasyonların dağınıklığı, stok seviyeleri ve kalite standartları gibi faktörler farklı tedarikçilerle çalışma zorunluluğunu beraberinde getiriyor.

Proje sayesinde tedarikçiler, fiyatlarını sisteme yükleyecek ve belirlenen onay süreçlerinden sonra fiyatlar sisteme aktarılacak ve bu şekilde yapılacak fiyat karşılaştırmaları, olası kayıpların minimize edilmesine yardımcı olacak. Tedarikçi portalı projemizin 2023 üçüncü çeyrek sonunda devreye alınması planlanıyor.



# Dijital Dönüşüm

Dijital projelerimizin bir parçası olarak, eve servis hizmetlerimize yeni bir boyut ekledik ve Divan Catering markasının online platformunu oluşturduk. Bu platform aracılığıyla, çeşitli etkinlikler için pratik ve modern çözümler sunmayı sürdüreceğiz. Misafirlerimiz artık çeşitli organizasyonlar için Divan'ın catering hizmetlerinden kolayca faydalanabilecek ve özel deneyimler yaşayabilecekler.

2023 yılında, konaklama ve yeme-içme sektöründe liderliğimizi daha da güçlendirmeyi amaçlıyoruz. Bu amacımız doğrultusunda yeni birimler açacak ve yeni iş modelleri uygulayacağız.

Uzun vadeli sürdürülebilir büyüme hedeflerimize odaklanarak, benzersiz misafir deneyimleri sunmayı, nitelikli insan kaynaklarına yatırım yapmayı ve dijital dönüşümü desteklemeyi sürdüreceğiz. Bu sayede sektördeki öncü konumumuzu korumayı hedefliyoruz.



## e-Ödeme

SAP e-Ödeme Çözümü, satıcı hesaplarında bulunan açık fatura ödeme taleplerini oluşturan, talepleri grup içindeki onay hiyerarşisine sunan, satıcının müşteri hesabı varsa bu hesapları mahsuplaştıran, 8 haftaya kadar ileri vade analizi gerçekleştiren ve aynı zamanda talimat hazırlama ve muhasebeleştirme işlemlerini (denkleştirme de dahil) otomatik olarak gerçekleştiren bir sistemdir.

## Gelen e-Fatura

Divan'ın mevcut e-Fatura sistemine, gelen e-Fatura paketinin eklenmesi suretiyle gelen e-Faturaların satın alma belgeleriyle otomatik olarak eşleştirilmesi, iş akışına dâhil edilmesi ve otomatik olarak muhasebeleştirilmesi sağlandı.



## d-sight

Otel, ziyafet merkezi, restoran, kafeterya, pastane, stadyum gibi farklı alanlarda hizmet sunuyor ve ürün ve hizmetlerimizi içindeki çeşitli organizasyonel birimler ve sistemler aracılığıyla yönetiyoruz. Bu farklı birimlerden her gün gelen satış verileri, mobil bir uygulama aracılığıyla her sabah yöneticilere sunuluyor. Böylece günlük, aylık ve yıllık olarak bütçe ile fiili durumu karşılaştırma imkânı sağlanıyor. Ayrıca trend analizi sayesinde anlık durum yakından takip edilebiliyor ve tüm Divan lokasyonlarından en alttaki birime kadar olan satışlar izlenebiliyor.

S/4HANA dönüşümü, şirketin tüm operasyonel süreçlerini etkileyen büyük bir projedir. Bu tür kapsamlı dönüşümler sadece sistemlere değil aynı zamanda organizasyon ve süreçlere de etki eder. İyi hazırlık yapmadan başlatılan projeler genellikle planlanandan daha uzun sürebilir veya istenilen sonuçları elde edemez.

Stratejik olarak müşteri deneyimini önemli bir farklılaşma alanı olarak görüyoruz. Bu nedenle daha çevik bir organizasyona sahip olmak amacıyla operasyonlarımızı yalınlaştırmayı amaçlıyoruz.

Bu proje kapsamında, satın alma-ödeme ve ana veri yönetimi gibi temel süreçler ele alınıyor ve geçmişte ortaya çıkan karmaşıklıklar azaltılmaya çalışılıyor. Amacı, daha yalın, basit ve verimli bir organizasyon-süreç-sistem kombinasyonu oluşturarak operasyonları optimize etmek.



### SecureTransfer

Şu anda, üçüncü taraf firmalarla dosya paylaşımı gereksinimleri için wetransfer gibi harici sistemler kullanılıyor. Veri güvenliğini ve denetimimizi sağlamak adına, Divan'a ait bir dosya transfer sisteminin oluşturulması planlandı. Bu şekilde, paylaşılan verilerin gizliliği korunacak ve tüm işlemler loglanabilecektir.

### FutureFit

Şirketimiz, organizasyonumuzun geleceğe hazır olmasını ve sağlam bir iş modeli ile ilerlemesini temin etmek amacıyla kritik bir projeyi hayata geçirmektedir. Bu proje dahilinde, organizasyonel yapı ve süreçlerin dijital dönüşümü gerçekleştirilmekte ve gelecek odaklı bilgi ile beceri setleri gereksinimleri yeniden şekillendirilmektedir.

## Dijitalleşmede 2023 Hedefleri

### Portföy Planlama & Önceliklendirme

Proje öncesinde portföyün doğru bir şekilde oluşturulması ve belirli aralıklarla güncellenmesi, şirketin değişen koşullara hızla uyum sağlayabilmesi için artık önemli bir gereklilik haline geldi.

Bu belirlenen proje portföy yönetim süreci aracılığıyla hem şirket hem de paydaş hedeflerini gözeterik fayda ve aciliyet ölçütleri üzerinden somut ve hesaplanabilir bir mekanizmayla yapılması gereken işleri ve öncelikleri belirliyor, kaynakları en verimli ve acil işlere yönlendiriyoruz. Bu süreci şeffaf ve sürekli geri bildirim mekanizmalarıyla sürdürülebilir bir şekilde güncelliyor ve yıl içerisinde ihtiyaçlara en doğru şekilde cevap verebilmek için yılda 2-4 kez tekrarlayarak kurumsal bir yaklaşım benimsiyoruz. Bu yöntemle değişen gereksinimlere uygun olarak iş planlamasını en verimli ve esnek şekilde gerçekleştirebiliyoruz.

### Malzeme Ana Veri Yönetimi

Malzeme ana verilerinin bakım süreçlerinin tüm Divan organizasyonunda standartlaştırılması, ilgili tüm sistemlerin entegre bir yapıya kavuşturulması ve tüm sürecin kullanıcı deneyimini artırarak daha verimli bir şekilde yönetilmesi projenin amacını meydana getiriyor.

Bu hedef doğrultusunda oluşturulan çevik takım, belirlediği yol haritası çerçevesinde gerekli adımları hızlandırarak 2023 ile 2024 yılları içerisinde projeyi hayata geçirecektir.

Bu sayede, malzeme ana verilerinin daha düzenli ve etkin bir şekilde yönetilmesini sağlamayı, süreçlerin daha verimli işlenmesini ve kullanıcı deneyiminin artmasını amaçlıyoruz.

### ESM (Enterprise Service Management, Kurumsal Servis Yönetimi)

Sadece BT'nin değil tüm hizmet birimlerinin (insan kaynakları, mâli işler) verdikleri hizmetleri daha kolay ve rahat yönetebilecekleri, gerekli sistemlerle entegrasyonların sağlanacağı, saha personelinin daha rahat ve doğru hizmet almasını sağlayacak mobil kullanım imkânı da olan bir servis portalı devreye alınacaktır.

Projenin 2024 yılında WhatsApp entegrasyonu da planlanıyor.

## Kalite, İnovasyon ve Ürge Çalışmaları

Kaliteli ve güvenilir ürünler üretmek birincil iş önceliğimizi oluşturuyor. Bu doğrultuda çok sayıda ulusal ve uluslararası standardı takip ediyor, bağımsız kuruluşların ve müşterilerimizin denetimlerine tabi oluyoruz. Bu sayede ürün kalitesini korumak ve geliştirmek için yoğun çaba sarf ediyoruz.

Teknolojinin sağladığı fırsatlardan faydalanarak nitelikli ve farklılaşma sağlayacak ürünleri geliştirmeye odaklanıyoruz. Bu doğrultuda, tüketici memnuniyetini en üst seviyeye çıkarmak için çalışmalar yürütüyoruz. ÜRGE (Ürün ve Geliştirme) ve inovasyon projelerimize önem veriyor ve üniversite-sanayi iş birliklerini destekliyoruz.

Divan Grup olarak, 2021'de ÜRGE alanına toplamda 7 milyon TL ayırdık. 2022 yılında bu bütçeyi 45 milyon TL'nin üzerine çıkardık.

Ürün ve Geliştirme (ÜRGE) çalışmaları kapsamında önemli geliştirmeler yaptık ve bu çalışmaların sonucunda 2022 yılında önemli bir getiri elde ettik. 2022 yılında, ÜRGE faaliyetlerinden elde edilen getiri, 2021 baz yılına göre %155 oranında artış gösterdi. Bu büyük artış, ürün ve iş geliştirme stratejilerimizin başarısını ve faaliyetlerimizin getirisini yansıtıyor. Bu gelişmeler, yenilikçi yaklaşımımızın ve rekabetçi avantajın daha da güçlendiğini gösteriyor.

**"Her yeni ürünle beraber yeni bir hikâye başlatıyoruz."**

### Son 3 yıl içerisinde gerçekleştirilen süreç inovasyonları

#### Üretimdeki Mühendislik Firelerinin Azaltılması

Ürünlerde Mühendislik Firesi Süreç Revizyonu  
Ambalajlarda Mühendislik Firesi Süreç Revizyonu

#### Map Paketleme Teknolojisi Süreç Revizyonu

Vakum Paketlemede Kullanılan Nc50 Karışım Gazının Nc45 ile Değiştirilmesi

#### Dijital Fabrika

Fabrika Proses Kontrol ve Bakım Süreçlerinin Dijitalizasyonu  
Sıfır Kâğıt Kullanımı



Son 3 yıl içerisinde gerçekleştirilen süreç inovasyonları ile sağlanan tasarruf miktarı

Toplam tutar 10.778.248 TL

## Misafir Memnuniyeti

16 Ocak 1956'da otelimizin ilk müşterisi olarak kayıtlara geçen İsviçreli Mr. Barber ile başlayan bu eşsiz yolculuğumuz, 2022 yılında 4 milyon 600 bin müşteri ile devam etti.

Misafir memnuniyetini, sunduğumuz hizmet kalitesinin artırılmasının en önemli belirleyicisi olarak görüyoruz. Misafirlerimizin farklı kanallar aracılığıyla ilettiği görüşler, öneriler ve şikâyetleri dikkate alarak, sürekli olarak hizmetlerimizi iyileştiriyoruz. Misafir geri bildirimlerini önemseyerek ve bunları iş süreçlerimize entegre ederek, daha iyi bir deneyim sunmayı hedefliyoruz.

Misafirlerimizin geri bildirimleri, Divan Info, otel bilgilendirme hizmetleri, birim sorumluları, sosyal medya ve telefon aracılığıyla bize ulaşmaktadır. Gelen tüm geri bildirimler Next4Biz sistemimizde toplanmakta ve ilgili ekipler tarafından titizlikle ele alınmaktadır. Şikâyetlere hem birebir iletişim yoluyla hem de dijital platformlar üzerinden yanıt verilmektedir. İş günleri içinde ulaşan tüm geri bildirimlere 24 saat içinde dönüş yapılmaktadır.

Divan Grubu olarak, misafir memnuniyeti anketleri ve değerlendirmeleri aracılığıyla, misafirlerimizin seslerini duymayı ve Divan tesislerimizde yüksek düzeyde misafir memnuniyeti sağlamayı hedefliyoruz.

Misafir bilgi güvenliği ve veri koruma konusunda, Divan Grubuna son üç yıl içerisinde toplam 26 şikâyet kaydedilmiştir. Bu şikâyetlerin tamamı, misafirlerimizin gizlilik ve güvenliğine verdiğimiz önemi yansıtarak, etkin ve hızlı bir şekilde ele alınmış ve çözüme kavuşturulmuştur.

### Misafir Şikâyet Yönetimi

Müşteri geri bildirimlerinin dijital bir platforma taşınması amacıyla başlattığımız proje ile aşağıdaki faydalar elde edildi:

Tek Divan yaklaşımı sayesinde, Divan'ın farklı birimlerinden hizmet alan misafir geri bildirimleri ortak bir veri tabanında takip edilip analiz edilebiliyor. Hizmet ve ürün geri bildirimlerinin analizleri sonucunda, sürekli iyileştirme süreçlerinin takibi sağlanarak ürün ve hizmet kalitesi artırılıyor.

Tüm şikâyetlerin belirlenen süre içinde giderilmesi ve misafirlere geri dönüş yapılması sağlanıyor.

İç müşterilerin de ürün, hizmet veya süreçlerle ilgili geri bildirimleri ortak bir platform üzerinden takip edilebiliyor.

Detaylı analiz araçları sayesinde veriye dayalı olarak kök nedenler belirleniyor ve sorunlar daha iyi anlaşılıyor.

Düzeltilici faaliyetler bu platform üzerinde planlanıp takip ediliyor.

Bu projenin hayata geçirilmesi, müşteri geri bildirimlerini daha etkili bir şekilde yönetmeyi ve iş süreçlerindeki iyileştirmeleri daha bilinçli bir şekilde yapmayı amaçlıyor.

### Müşteriler

Divan Grup, kurumsal müşterilerle etkileşime geçerek şirketin "**Sadece En İyi**" Hedeflerini ve ESG stratejisini destekliyor; aynı zamanda çevresel veriler sunuyor, sürdürülebilirlik uygulamalarında iş birliği yapıyor ve çeşitlilik, eşitlik ve kapsayıcılık programları hakkında bilgi sağlayarak müşterilerin kendi hedeflerine ulaşmalarına yardımcı oluyor.

Sürdürülebilirlik, iş modelimizin merkezinde yer alıyor.

Çevre dostu uygulamaları teşvik etmek, enerji ve su kaynaklarını etkin bir şekilde kullanmak, atık yönetimine özen göstermek ve topluluklarımıza fayda sağlamak için çalışıyoruz.

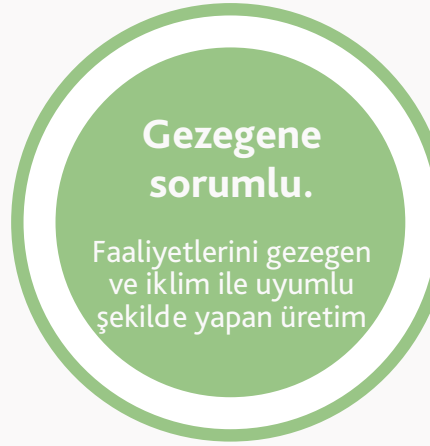
Gezegene Sorumlu.

Temiz ve sağlıklı bir çevreyi gelecek nesillere aktarmak için, kaynakları verimli kullanan sorumluluğu ile...

**DUYARLI  
DİVAN**

## Duyarlı Divan

Divan Grup olarak, küresel ölçekte yansımaları her geçen gün daha net bir biçimde hissedilen, iklim değişikliğine önemli etkisi olan emisyonların dörtte birinin gıda sektörü kaynaklı olduğunu biliyoruz. Bunu önleyici mahiyette bilimsel temelli çalışmalar ile topyekûn sürdürülebilirliğimizin sağlanması için performansın ivmelendirilmesi gerektiğine inanıyoruz.



Divan Grubu olarak emisyonlarımızı 2020 yılına göre; 2030 yılına kadar yüzde 20 azaltılmak ve 2050 yılında tüm değer zincirinde karbon nötr olmak

Tüm değer zincirimizde toplam su tüketimimizi en düşük seviyeye getirmek, tatlı suyun korunmasına aktif destek vermek

Divan Grubunun tüm faaliyetlerinde dögüsel ekonomiye tam uyumluluğu sağlamak, 3R (Reduce, Reuse, Recycle) prensibini yaygınlaştırmak ve 2030'a kadar sıfır atık şirket olmak



# Duyarlı Divan

Divan Grup olarak, küresel ölçekte yansımaları her geçen gün daha net bir biçimde hissedilen iklim değişikliğine önemli etkisi olan emisyonların dörtte birinin gıda sektörü kaynaklı olduğunu biliyoruz. Bunu önleyici mahiyette bilimsel temelli çalışmalar ile topyekûn sürdürülebilirliğimizin sağlanması için performansın ivmelendirilmesi gerektiğine inanıyoruz.

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.

Divan Grup üst yönetimi tarafından benimsenen bu hedef, Ocak 2022'de hayata geçirilen Tutkulu Komite tarafından destekleniyor. Komitemiz 18 Divan Grup çalışanından oluşur. Komite, 2022 yılında karbon yol haritasıyla ilgili çalışmalar yaptı ve hedefler belirleyerek aksiyonlar aldı. Emisyon, atık, atıksu yönetimi ve biyoçeşitlilik konularında alınması gereken önlemleri belirledi ve uygulamalara başladı. Komite, 18 üyeden oluşuyor ve aylık olarak toplantılar düzenliyor.

Sürdürülebilirlik, iş modelimizin merkezinde yer alıyor. Çevre dostu uygulamaları teşvik etmek, enerji ve su kaynaklarını etkin bir şekilde kullanmak, atık yönetimine özen göstermek ve topluluklarımıza fayda sağlamak için çalışıyoruz.





## 2030 Ana Hedefler

Sürdürülebilir bir gelecek için doğaya saygı vizyonu doğrultusunda hareket ediyoruz. Bu doğrultuda, İş Dünyası Plastik Girişimi'ne imza atan bir kuruluş olarak plastik atık kirliliği ile mücadelede aktif bir rol üstleniyoruz. 2022 yılında belirlediğimiz plastik azaltımı taahhüdümüz 12 tondur. Gerçekleşen miktar 10,3 ton olarak kaydedildi. Taahhüt ettiğimiz hedefin %85'ini başarıyla gerçekleştirdik. Plastik atık kirliliğiyle mücadelede çözümün bir parçası olmak amacıyla çeşitli adımlar attık. Şirket içinde plastik kullanımını azaltmaya yönelik önlemler aldık, geri dönüşüm programları başlattık ve plastik alternatiflerini teşvik ettik. Bu çabalar sayesinde, çevresel açıdan önemli bir gelişme sağladık ve plastik atık kirliliğine karşı etkin bir mücadele yürüttük.

Divan Grup olarak, ambalajlı ürünlerimizin çevresel etkilerini minimize etmek ve sürdürülebilirlik ilkelerine uygun hareket etmek amacıyla, tüm plastik ambalajlarımızı geri dönüştürülebilir malzemelerden üretiyoruz. Ürün ambalajlarımız, çevreye olan duyarlılığımızın bir göstergesi olarak geri dönüşüme katkı sağlamak amacıyla özel olarak tasarlanmıştır. Ambalajlarımız, ilgili yönetmelikler ve standartlar çerçevesinde belirli işaretlemelere sahiptir. Bu işaretlemeler, ambalajlarımızın geri dönüşüm süreçlerine dahil olmasını kolaylaştırmak ve çevre dostu bir yaklaşımı desteklemek için titizlikle uygulanmaktadır.

Müşteri bilinçlendirmesi bizim için büyük bir önem taşımaktadır. Bu nedenle, iletişim kanallarımız aracılığıyla çevre dostu ambalajlarımızı ve geri dönüşüm önlemlerimizi müşterilerimize aktarıyoruz. Müşterilerimizin de çevre bilinçlerini artırmalarına destek olmak için düzenli olarak bilgilendirici içerikler paylaşıyoruz. Divan olarak, iklim kriziyle mücadele çerçevesinde enerji tüketimimizi ve sera gazı emisyonlarımızı azaltmaya büyük önem veriyoruz.

Bu yönde gerçekleştirdiğimiz çalışmalarımızı, Sürdürülebilirlik Üst Komitesi koordinasyonluğunda yürütüyoruz. Ayrıca, ilgili konulardan sorumlu çalışma grubumuzun da katkılarıyla hedefler belirleyip aksiyon planları oluşturuyoruz.

Enerji tüketimi ve sera gazı emisyonlarını azaltma konusunda çeşitli uygulamalara odaklanıyoruz. Bu uygulamalar arasında enerji verimliliği projeleri, yenilenebilir enerji kaynaklarına geçiş, atık yönetimi ve geri dönüşüm programları, sera gazı emisyonlarını izleme ve raporlama süreçleri gibi önlemler yer alıyor. Ayrıca, çalışanlarımızı ve tedarikçilerimizi de bu konuda bilinçlendirerek katılımlarını teşvik ediyoruz. Böylece, çevreye olan olumsuz etkimizi en aza indirmeyi ve sürdürülebilir bir işletme anlayışıyla hareket etmeyi hedefliyoruz.

Belirlediğimiz hedefler ve aksiyon planları doğrultusunda ilerleyerek enerji tüketimimizi ve sera gazı emisyonlarımızı sürekli olarak azaltmayı amaçlıyoruz. Bu şekilde, iklim kriziyle mücadelede sorumluluklarımızı yerine getirerek sürdürülebilir bir geleceğe katkı sağlamayı hedefliyoruz.

Çevresel etkimizi anlamak ve buna uygun aksiyon planları oluşturmak için atılması gereken ilk adımı, faaliyetlerimizden kaynaklanan sera gazı emisyonlarını doğru bir şekilde ölçmek olarak belirledik. Bu nedenle, raporlama döneminde karbon ayak izi hesaplaması çalışmasını gerçekleştirdik.

Sera Gazı Protokolü (GHG) standardının ölçüm yönergelerini takip ederek gerçekleştirdiğimiz çalışmalar kapsamında, 2022 dâhil olmak üzere 3 yıllık geriye dönük bir süreçte yoğun bir veri toplama ve hesaplama çalışması yaptık. Bu çalışmalar sonucunda, Kapsam 1, 2 ve 3 emisyonlarımızı ortaya koyduk. Bu emisyonlar, faaliyetlerimizden kaynaklanan sera gazı salımlarını kapsayan farklı kategorileri içeriyor. Çalışmalarımızı uluslararası standartlarla uyumlu olarak gerçekleştiriyor, çevresel etkimizi daha iyi anlamak ve azaltma hedeflerimize ulaşmak için önemli bir adım atıyoruz.

## Çevre Yönetimi

ESG (Çevresel, Sosyal ve Yönetişim) metrikleri, iş anlayışımızın temelini oluşturuyor. Şirket olarak, üstün değer yaratma odaklı bir iş modeli ile rekabet avantajı elde etmeyi ve hem şirketin hem de toplumun sürdürülebilir kalkınmasına katkıda bulunmayı amaçlayarak süreçlerimizi geliştiriyoruz. Faaliyetlerimizi yürütürken, çevremizdeki toplumun ve doğanın da fayda görmesini önemsiyoruz ve bu doğrultuda yol haritamızı belirliyoruz.

Şirketimizde çevre yönetiminden sorumlu özel bir kurul bulunuyor. Bu kurul, çevresel sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmak için stratejiler belirliyor, politikaları gözden geçirmek ve çevresel performansı değerlendirmek gibi görevleri üstleniyor. Çevre Yönetim Kurulu, üst düzey yöneticilerden oluşuyor ve düzenli toplantılar düzenleyerek çevresel konularda kararlar alıyor.

İK Genel Müdür Yardımcılığına bağlı olarak, Çevre ve Sürdürülebilirlik bölümü bu alandaki stratejik çalışmaları yürütmekten sorumludur. Bu bölüm, çevresel performansın izlenmesi, çevresel risklerin belirlenmesi ve sürdürülebilirlik projelerinin geliştirilmesi gibi görevleri üstleniyor.

Çevre ve Sürdürülebilirlik Bölümünde, çevre yönetimi ve sürdürülebilirlik faaliyetlerini yönetmek üzere iki önemli pozisyon bulunuyor. Çevre ve Sürdürülebilirlik Müdürü, şirketin çevresel hedeflerine uygun olarak stratejiler oluşturuyor ve uygulamaları denetliyor.

Çevre ve Sürdürülebilirlik Müdürü sorumluluklarının etkin bir şekilde yönetilmesini ve sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşılmasını desteklemek amacıyla oluşturuldu.

Çevre yönetimini ve taahhütlerimizi uluslararası çevre yönetim sistemleri standartlarına uygun olarak yürütüyoruz. ISO 14001:2008 Çevre Yönetim Sistemi Standardı doğrultusunda kendi çevre yönetim sistemlerimizi oluşturup bağımsız kuruluşların denetimlerine tabi tutuyoruz.

Çevresel etkiyi azaltma taahhüdümüzü çevre yönetimi yaklaşımı ve politikası aracılığıyla kamuoyuna açık bir şekilde paylaşmayı ve vurgulamayı benimsiyoruz. Sağlıklı kaynak yönetimi ile tedarik zincirimizi güçlendirmeyi hedefliyoruz. Bu sayede kaynakların sürdürülebilir şekilde kullanılmasını sağlayarak, gelecekteki nesillere de kaynak bırakmayı amaçlıyoruz. Döngüsel ekonominin bir parçası olarak, performansı tüm değer zincirine yayarak atık ve kaynak kullanımını en aza indirmeyi ve verimliliği artırmayı hedefliyoruz.

Şirketimizin tanımladığı çevresel riskler aşağıdaki alanlarda yoğunlaşmaktadır:

Karbon Yönetimi  
Su Yönetimi  
Enerji Yönetimi  
Atık Yönetimi

İş birliği yapılan tedarikçi ve alt yüklenicilerin de çevreye karşı aynı hassasiyeti gösterdiklerinden emin olunması amacıyla gerekli adımlar atılıyor. Bu çerçevede, tedarikçi ve alt yüklenicilere çevre konularında eğitim olanakları sunulup düzenli denetimler gerçekleştiriliyor. Bu yöntemlerle iş birliği yapılan tedarikçi ve alt yüklenicilerin çevre konusundaki sorumluluklarının düzenli denetimler gerçekleştirilerek işin sürdürülebilirliği sağlanacak. Divan olarak, etkilerin ölçülmesi, önlenmesi ve minimize edilmesi amacıyla çeşitli faaliyetler yürütüyoruz. Bu faaliyetlerden biri de çalışanlara ve ilgili paydaşlara yönelik düzenlenen çevre eğitimleridir. 2022 yılında Divan Grup olarak toplam 1178/1900 kişi/saat insan-saat çevre eğitimi verdik.

2020, 2021 ve 2022 yılları boyunca, çevre yasalarına veya yönetmeliklerine uyumsuzluk nedeniyle herhangi bir parasal ceza veya yaptırım alınmadı. Şirketimiz, çevre düzenlemelerine uyum sağlama ve çevresel sorumlulukları yerine getirme konusundaki taahhütlerini başarılı bir şekilde sürdürdü. Gelecekte de çevre performansımızı ve uyumumuzu en üst düzeyde tutma amacıyla çalışmalarımız devam edecektir.

Çevre politikamızı incelemek için tıklayınız.

## Divan Çevre ve Sürdürülebilirlik Çalışmalarımız

Divan Grubu olarak, iklim krizine karşı teknolojik çözümler geliştiren ecording partnerliği ile "Divan'dan Doğaya, Tohumdan Ağaca" vizyonunu benimsiyoruz.

Ecording iş birliği çerçevesinde Divan otellerinde konaklayan misafirleri ve iş ortakları adına ecoDrone'lar aracılığıyla tohum topu atışları gerçekleştirerek doğaya katkıda bulunuyoruz.

Bu şekilde her bir misafirin doğa için yeni bir umut olmasına destek veriyoruz.

Ayrıntılara [www.divan.com.tr/firsatlar/divandan-dogaya-tohumdan-agaca](http://www.divan.com.tr/firsatlar/divandan-dogaya-tohumdan-agaca) adresinden ulaşabilirsiniz.



İklim krizine karşı teknolojik çözümler geliştiren ecording, Türkiye'de geliştirdiği insansız hava araçları ecoDrone'larla öncelikli alanlara tohum ve tohum topu atışları gerçekleştirerek, dünyadaki ormanlaştırma ve biyoçeşitlilik çalışmalarına destek veriyor. Üstelik ecording, dijital etkenlerden korumak amacıyla bir tohumun etrafının farklı minerallerin yer aldığı bir karışım ile kaplanması sonucu meydana gelen tohum toplanması, iklim krizinden olumsuz etkilenen ve kırsalda yaşamını sürdüren kadınlarla birlikte üretiyor.

Divan Grubu olarak ecording ile partnerliğimiz çerçevesinde, Divan Otellerinde konaklayan her misafirimiz adına ecoDrone'larla tohum topu atışı yapıyor, daha yaşanabilir bir Dünya için adım atıyoruz. Hem ormanlaştırma ve biyoçeşitlilik çalışmalarına hem de eşitsizliklerin azaltılmasına katkıda bulunuyoruz.

Siz de QR kodu okutarak tohum topunuzun doğadaki serüvenine ortak olabilirsiniz:

- QR kodunu okuttuktan sonra tohum takip paneline yönlendirileceksiniz.
- Panel üzerinden ecoDrone'ların toprakla buluşturulmasını istediğiniz tohum türünü seçip, mail adresinizi girmelisiniz.
- Ardından karşınıza çıkacak bilgilendirme sayfasında operasyon sürecine ilişkin tüm bilgileri görebilir, doğaya olan katkınızı sosyal medyada paylaşabilirsiniz.
- Tohum topunuzun toprakla buluşma ve çimlenme sürecini ise size iletilen mailer üzerinden takip edebilirsiniz.

Hadi, iklim krizine karşı mücadelede "ben de varım" deyin.

Doğayla kalın!



[divan.com.tr](http://divan.com.tr) /divanotelleri

## Çikolata Kutuları Projesi

Geçmiş yıllarda kullandığımız 272 Gr'lık kutularımız yerine 2022 yılı itibariyle 146 Gr'lık kutu kullanımına başladık. Projemiz kapsamında, açık madlen üretim süreçlerinde kullanılan "Kutu Alt Üst Büyük" yerine "Kutu Madlen Bulk Tepsi" kullanımına geçişi başarıyla tamamladık.

Bu geçiş, hem maliyet avantajı sağladı hem de ambalajın daha verimli bir şekilde kullanılmasını mümkün kıldı.

## Pralin Kutuları Projesi

Pralin kutularının yükseklikleri düşürülerek, hem daha estetik bir tasarım elde edildi hem de ambalajın daha verimli bir şekilde kullanılması sağlandı. Bu yenilik sayesinde ayrıca %2 oranında atık miktarının azaltılması başarıldı.



Kutu Tipi	Eski Kutular GRAMAJ (KG)	Yeni Kutular GRAMAJ (KG)
KUTU PRALİN NO:0	0,118	0,82
KUTU PRALİN NO:1	0,234	0,158
KUTU PRALİN NO:2	0,578	0,492
KUTU PRALİN NO:3	0,766	0,702



"Sıfır Atık" yaklaşımını benimseyerek atıkların azaltılması, geri dönüşüm, yeniden kullanım ve bertarafın doğru bir şekilde yapılması konularında örnek bir tutum sergiliyoruz.

Bu başarılar, çevresel etkimizi en aza indirme ve sürdürülebilirlik hedeflerimize olan bağlılığımızı yansıtıyor.

2022 yılı ara değerlendirme raporumuzda, belirlediğimiz hedeflere göre **%83** oranında ilerleme kaydedtik.

## İklim Eylemi ve Düşük Karbon Ekonomisine Geçiş

Divan olarak, küresel ekonominin karbonsuzlaşmasına ve iklim değişikliği ile mücadeleye olan katkımızı önemsiyor ve taahhüt ediyoruz. Çevre ve iklim üzerindeki doğrudan ve dolaylı etkilerimizi azaltmak için kararlılıkla çalışıyoruz ve sera gazı emisyonlarının mümkün olduğunca önüne geçmeyi hedefliyoruz. Enerji tüketimini ve karbon emisyonlarını azaltmaya yönelik çeşitli çalışmalar gerçekleştiriyoruz.

Faaliyetlerimizde enerji tüketimini ve sera gazı emisyonlarını azaltma amacıyla çeşitli önlemler alıyoruz. Enerji verimliliği projelerine odaklanarak, yenilenebilir enerji kaynaklarına ve düşük karbon salınımı sağlayan süreçleri tercih ederek çevresel etkimizi azaltmaya çalışacağız.

Atık yönetimi ve geri dönüşüm programlarından faydalanarak doğaya olan etkimizi en aza indirmeyi hedefliyoruz. Atıkları kaynaklarında ayrıştırıp geri dönüşüm sürecine dâhil ederek, çevre üzerindeki olumsuz etkileri azaltmayı amaçlıyoruz.

Tedarik zincirimizde çevresel etkilere ve sürdürülebilirlik ilkelerine uygun tedarikçilerle iş birliği yapıyoruz. Sürdürülebilir malzemeleri ve çevre dostu ürünleri tercih ederek çevre üzerindeki etkimizi azaltma yolunda adımlar atıyoruz.

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

Koç Topluluğunun "Geleceğe. Birlikte" ana stratejisi ve "Sadece En İyi" anlayışı çerçevesinde Divan 2030 hedeflerine ulaşmak için taahhütlerimizi eksiksiz bir şekilde yerine getiriyoruz.

- Karbon nötr çalışmalarıyla, tüm operasyonlarımızda net sıfır karbon emisyonuna ulaşmak,
- İş birliği içinde tedarikçilerimizin karbon salınım oranlarını %50 azaltmak,
- Doğrudan operasyonlarımızda düzenli depolama alanlarına giden atık miktarını sıfıra indirmek.

Bu taahhüdümüzü sürdürerek, çevre ve iklim üzerindeki olumsuz etkilerimizi azaltmak ve küresel ekonominin karbonsuzlaşmasına katkıda bulunmak için kararlılıkla çalışmaya devam edeceğiz.

## GES'e Yatırım Yapıyoruz

Global düzeyde pozitif etkimizi genişletme ve ülkemizin iklim değişikliği ile mücadeledeki ulusal hedeflerine destek olma amacındayız. Bu bağlamda, özellikle Paris Anlaşması kapsamında Türkiye'nin Ulusal Katkı Beyanı (NDC) hedeflerine odaklanıyoruz. Bu doğrultuda, emisyon miktarlarımızı azaltmak adına enerji verimliliği projelerini hayata geçiriyor ve güneş enerjisi kullanım kapasitemizi belirlenen hedefler doğrultusunda artırıyoruz.

Öncelikli yatırım alanlarımızdan biri olan GES kurulumlarına ilişkin, 2023 yılında 10 MWe'lık bir kapasite ile başvuru yapacağız. 2025 yılında kurulumu tamamlayacağız. Bu yatırım, Malatya ili, Yazihan ilçesi, Koşar köyünde yer alan Emirdağ GES lokasyonunda gerçekleştirilecektir.

Emisyon azaltımı konusundaki kararlılığımız, şirketimizi bu alanda ileriye taşıyacak projeleri öncelikli planlarımız kapsamında yürütmemize olanak tanımaktadır.

Stratejik hedeflerimiz, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına etkin bir şekilde katkı sağlama yönünde şekillenmiş olup, sektörümüzde sürdürülebilirlik ilkelerinin benimsenmesi ve geniş çaplı yaygınlaştırılması konusunda liderlik rolü üstlenmemizi desteklemektedir.

## Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi

Avrupa Yeşil Mutabakatı'na uygun olarak Döngüsel Ekonomi Eylem Planı'nı benimsiyoruz. Ürün yaşam döngüsünü gözeterek kaynakları verimli kullanmayı hedefleyen bu yaklaşım, atık azaltma, sürdürülebilir malzeme kullanımı, geri dönüşüm gibi önlemleri içeriyor. Operasyonlarımızda kaynak kullanımını azaltma çabaları ve atıkları kaynağında ayrıştırarak ekonomiye kazandırma çalışmalarıyla çevresel etkiyi azaltmayı hedefliyoruz. Atık yönetiminde de atıkların doğru bertaraf edilmesini sağlıyoruz.

Divan Grubu olarak, Arçelik iş birliğiyle geliştirdiğimiz Kahve Atıklı Telve Duo ürününün seri üretime 29.04.2021 tarihinde geçtik. Bu iş birliği, çevre dostu bir ürün olan Kahve Atıklı Telve Duo'nun ortaya çıkmasını sağladı. Böylece çevre yönetimi ve döngüsel ekonomi prensiplerine uygun olarak gıda atıklarını azaltmayı amaçlıyoruz. Hedefimiz kapsamında kahve atıkları toplanıyor ve TelveDuo makinasının alt aksamında biyokompozit malzeme olarak kullanılıyor.

Pilot proje sonuçlarına göre, Divan'da kahve atığının kaynağında toplanması başarıyla sağlandı. Kısa vadede, atığın doğru bir şekilde kaynağında toplanması hedefi başarılıydı. Uzun vadede ise alınan önlemlerle birlikte kahve atığı kaynaklı atık miktarını %50 azaltmayı ve kahve atıklarının karbon emisyon seviyesinin %10'unu önlemeyi 1 yıl içinde planlıyoruz. 2023 sonuna kadar 8 lokasyonda 500 kg'dan fazla kahve atığını engellemeyi hedefliyoruz.

Atık azaltma programları ve girişimleriyle oteller, misafirler, kurumsal müşteriler ve yerel ile küresel organizasyonlarla iş birliği yapıyoruz. Tek kullanımlık plastikler, kullan-at ürünler ve gıda israfının azaltılması gibi alanlarda çaba göstererek çevresel hedeflere 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 almış olmaktan gurur duyuyor ve sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşma yolunda ilerlemeye devam ediyoruz.



## Fazla ve Divan iş birliği gıda atığını kaynağında azaltacak

Divan Grubu olarak, israfı ve israf kaynaklı karbon salımını %50 oranında azaltma hedefi doğrultusunda Fazla ile iş birliği yaparak teknoloji tabanlı atık yönetimi çözümleri geliştirdik.

Bu iş birliğiyle Divan lokasyonlarında oluşan gıda atığı dijital olarak ölçölüyor ve kaynağında önlenmesi için adımlar atılıyor. Bu yenilikçi yaklaşım, Sürdürülebilir Gıda Ödülleri'nde ödüle layık görüldü ve geleceğin doğru gıda sistemlerini teşvik etmeyi amaçlayan bir iş birliği olarak öne çıktı. Divan ve Fazla iş birliği, Akıllı Tartı Sistemi Projesi kapsamında başlayan ve farklı Divan lokasyonlarında devam eden bir girişimi içeriyor. Bu proje, gıda atığını azaltarak çevresel ve finansal fayda sağlamayı amaçlıyor.

İş birliği kapsamının genişlemesiyle 2023 yılında Divan'ın farklı şehirlerinde de gıda atığına yönelik çalışmalar gerçeştirilerek israfın azaltılması ve sürdürülebilir bir çevre sağlanması hedefleniyor.



## Atık Azaltma Stratejisi

Benimsediğimiz atık azaltma stratejisi, öncelikle atığın oluşumunu engellemeye yönelik çabaları teşvik etmeyi ve sonrasında çevresel açıdan sürdürülebilir ve mâliyet etkin bir şekilde atığın bertarafını sağlamayı amaçlıyor. Sıfır atık prensibini doğru yönetebilmek için Divan İstanbul Otel ve Divan City Otel'de biriktirilen gıda atıklarını biyogaz tesisine gönderiyoruz. Bu uygulamayı ilerleyen yıllarda farklı birimlerimizde de artırmayı hedefliyoruz.

2023 yılında, Divan otellerini uygun atık yönlendirme seçenekleri konusunda yönlendirmek adına atık yönetimi eğilimlerine odaklanmayı planlıyoruz.

### Tek Kullanımlık Plastiklerin Kademeli Olarak Kaldırılması

Otellerimizin odalarında kullanılan tek kullanımlık tuvalet ürünlerinin daha sürdürülebilir kaynaklardan elde edilen alternatiflerini inceliyor ve bu ürünlerin 2023 yılında oteller tarafından satın alınmaya hazır hale getirilmesini planlıyoruz.

Divan grubu olarak çalışanlarımızın özelinde tek kullanımlık plastikleri 2023 yılının sorunan kadar sıfırlamayı taahhüt ediyoruz. İş Dünyası Plastik Girişimi (ipg) hareketinin imzacısıyız. Divan olarak verdiğimiz taahhütlerimiz ise;

- Divan markalı ürünlerimizin satışı için kullandığımız toplam 10.230 ton plastik poşetleri 2021 yılının sonuna kadar %75 azaltıp 2022 yılına kadar %100 kullanımdan kaldıracacağız.

- 2022 yılına sonuna kadar Divan birimlerimizde misafirlerimize verdiğimiz 197.634 kg plastik pipet verilmesini sonlandıracağız.

- 2023 yılı sonuna kadar tüm personel alanlarından tek kullanımlık plastik şişeleri/su bardağı 1.851,938 kg %100 kullanımdan kaldıracacağız.

- 2023 yılı sonuna kadar misafir alanlarında tek kullanımlık plastiği azaltmak ve kullanımdan kaldırmak için bir yol haritası geliştireceğiz. Bu yol haritasının kapsamında plastik şişeler, pipet vb. olacak.

- 2023 yılına sonuna kadar yaklaşık 1.500 çalışanlarımıza tek kullanımlık, problemlili ve gereksiz plastiklerin kullanımını azaltmaları ve durdurmaları için farkındalık eğitimleri vereceğiz. Çoklu kullanımı teşvik eden malzemeler temin edeceğiz.

- 2022 yılına sonuna kadar sürdürülebilirliği destekleyici yeniden kullanılabilir materyallerin kullanımını teşvik etmek için, birimlerimizde sunacağımız ürünler ile müşterilere bu ürünlerin tanıtımlarını yaparak, onların da bu değişim hareketine katılmasını sağlayacağız. 2021 Mart ayında açtığımız şehre yepyeni bir soluk getiren markamız Kokoa'da çevreye dost yeniden kullanılabilir ürünlerin satışlarına başladık.

- 2023 yılına sonuna kadar Divan birimlerimizde yeniden kullanılabilir alışveriş çantası hizmetini sunacağız.

- 2022 yılına sonuna kadar etkinlikler, sosyal medya veya reklamlarda yeniden kullanım modeliyle ilgili farkındalık artırıcı en az üç çalışmayı başlatacağız.

- Divan Markası ile piyasaya sürmüş olduğumuz ambalajlı ürünlerimizde kullanılan plastik ambalajların hepsi geri dönüştürülebilirdir. Geri kazanım süreçlerine dahil olması ve müşteri bilinçlendirmesine yönelik ambalajların üzerinde ilgili yönetmelikler doğrultusunda işaretleme yapılmıştır. Bilincin daha fazla artırılmasını sağlamak için iletişim kanallarımız için yeniden gözden geçirilecektir.

- 2023 yılı sonuna kadar Divan markalı ürünlerde kullanılan plastik ambalaj miktarını 500 kg azaltımı için gerekli fizibilite çalışmaları yapılarak azaltmayı taahhüt ediyoruz.



## Atık Etkilerini Azaltma

Atık miktarını azaltma çabalarını desteklemek için yerel araçlar, kaynaklar ve topluluk şirketleri ile iş birliği yapmaya devam ediyoruz. Kâğıt kullanımını azaltma hedefi doğrultusunda, raporlama süreçlerinde kâğıt kullanımını en aza indirmek için bulut tabanlı bir doküman yönetimi çözümü olan Kağıtsız Fabrika projesini benimsedik.

## Yiyecek Atığını Ayrıştırma ve Yönetme

Yiyecek atığını manuel ayrıştırma yöntemi ile ayrıştırıyoruz. 2023 yılında, birim başına düşen yiyecek atığını azaltma hedefi belirlemek ve yiyecek atığını dijital programlar ile yönetme konusunda çalışmalara devam ediyoruz.

## Restoran ve Statlar Atık Takip Sistemi

### SAR Atık Takibi

SAR (restoran-kafeterya-stadyum) birimlerinden gelen yiyecek ve içecek atık bilgilerinin girişlerinin yapılması, yönetilmesi ve raporlanmasını içeren bir sistemdir. Bu sayede atık verileri lokasyon, malzeme türü gibi detaylara göre ayrıntılı bir şekilde takip edilip, atık azaltımını destekleyecek verilerle mekanizmalar tasarlanabiliyor.

Divan Grubu olarak, faaliyetlerimizi döngüsel ekonomi prensipleriyle tam uyum içinde yürütme konusunda kararlıyız. Bu doğrultuda, 3R (Azalt, Yeniden Kullan, Geri Dönüştür) prensibini tüm operasyonlarımızda yaygınlaştırmayı ve 2030 yılına kadar sıfır atık hedefine ulaşmayı amaçlıyoruz. Bu hedefe ulaşmak için aktif atık yönetimi stratejilerimizi geliştirerek, atık miktarını minimuma indirmeyi ve nihayetinde sıfır atığa ulaşmayı hedeflemekteyiz.

Ayrıca, çalışanlarımızın günlük operasyonlarında tek kullanımlık plastik kullanımını tamamen ortadan kaldırmayı ve Divan markası altında sunulan ürünlerde kullanılan tek kullanımlık plastiklerin azaltılması için özel çalışmalar yapmayı planlamaktayız. Bu süreçte, hedeflerimize ulaşmak için tüm paydaşlarımızın katılımını ve iş birliğini teşvik ederek, sürdürülebilir bir geleceğe katkıda bulunmak istiyoruz.



## Enerji Verimliliği ve Emisyon Azaltımı

Divan Grubu olarak 2023 yılının ikinci çeyreğinde başlatmayı planladığımız Enerji İzleme Projesi kapsamında, lokasyon bazında enerji tüketimini izleyecek ve optimize edeceğiz. Bu proje sayesinde tüm lokasyonlardaki elektrik tüketimini, 5 dakikalık ölçümlerle sisteme aktararak detaylı teknik veriler ve kompanzasyon gibi faktörleri izleyeceğiz. Proje kapsamında pastane dolaplarındaki ısı ve nem verilerini de takip edeceğiz.

Enerji tüketim verilerini Divan veri tabanına aktararak ciro, kuver, alan, hava durumu gibi farklı 10 kriterle birlikte değerlendirme yapacağız. Bu değerlendirme süreciyle sahada farkındalık oluşturmayı hedefliyoruz.

Günlük takip sonuçlarına dayanarak, saha personelinin önerileri doğrultusunda düzeltici önlemler alacak ve bu davranış kültürünün yerleşmesini desteklemek için İnsan Kaynakları departmanı ile iş birliği içerisinde bir ödül programı yürüteceğiz.



BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA), 193 ülkenin katıldığı bir düzenlemeyi temsil ediyor. 2030 hedeflerine odaklanan bu amaçlardan biri 13. hedeftir: İklim Eylemi. Bu hedef, iklim değişikliğinin olumsuz etkilerine karşı acil adımların atılmasını vurguluyor. Doğal afetlere dayanıklılığın artırılması, uyum kapasitesinin güçlendirilmesi, iklimle ilgili acil önlemlerin ulusal politika ve planlamalara entegre edilmesi, eğitim ve farkındalık gibi alt hedefleri içeriyor.

Birimlerimizin enerji ve yakıt tüketimlerini düzenli olarak kaydediyoruz. Ayrıca, karbon ayak izini hesaplamak için 2021'den bu yana gerçekleştirilen iyileştirme çalışmaları ve alınan önlemlerle elde edilen azaltma miktarlarını kayıt altına alıyoruz.

Sera gazı emisyonlarının azaltılmasına yönelik atılan adımlar ile ülkemiz, yenilenebilir enerji kurulu gücünde dünya sıralamasında on ikinci, Avrupa'da ise beşinci sıraya yer alıyor. Divan'ın otel sera gazı (GHG) emisyonlarını azaltma

stratejisi, enerji tüketimini izlemek için teknolojilerin kullanımını, verimlilik projelerine yatırım yapmayı ve yenilenebilir enerjinin daha fazla kullanımını temel alıyor.

Divan Grubu olarak, sürdürülebilirlik ve çevre bilincine olan bağlılığımızı çerçevesinde, sera gazı emisyonlarımızı azaltma konusunda önemli hedefler belirlemiş bulunmaktayız. 2020 yılı baz alınarak, 2030 yılına kadar emisyonlarımızı yüzde 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 bilinçlendirme sağlamak ve alternatif ulaşım modları hakkında veriler sunmak önemli bir rol oynamaktadır.

Duyarlılıkla gerçekleştirilen çevre dostu ve sürdürülebilir çalışmalar, ülkemiz ve dünya için her zaman en önde gelen çabalarımız olacaktır.



## Enerji Takibi Projesi

Farklı lokasyonlardaki enerji tüketimimiz, anlık dalgalanmalar ve aylık faturaların yanı sıra, manüel olarak belirli aralıklarla izlenebiliyor. Projenin temel hedefi, tüm lokasyonlardaki elektrik tüketimini beş dakikalık ölçümlerle sisteme aktararak, detaylı teknik değerleri- özellikle kompanzasyon gibi kritik unsurları- sürekli olarak izlemek. Böylece, olası ceza risklerini en aza indirmeyi veya tamamen ortadan kaldırmayı hedefliyoruz.

Proje, enerji tüketim verilerinin analizini ve yönetimini geliştirmek üzere tasarlandı. Bu sayede, lokasyonlar arasındaki enerji kullanım farklılıklarını daha iyi anlayabilir ve her bir lokasyon için özelleştirilmiş tasarruf stratejileri geliştirebiliriz. Ayrıca, proje kapsamında enerji verimliliği ve sürdürülebilirlik üzerine de çalışmalar yapılacaktır.



Projenin kapsamı yalnızca enerji tüketim verileriyle sınırlı değil; aynı zamanda pastane dolaplarındaki ısı ve nem gibi kritik verilerin de izlenmesini içeriyor. Bu, özellikle gıda saklama ve koruma standartlarının yüksek olduğu alanlarda büyük önem taşıyor. Isı ve nem seviyelerinin sürekli izlenmesi, ürün kalitesinin korunmasına ve uzun vadede maliyet tasarruflarına olanak tanıyacak.

Projenin 2023'ün ikinci çeyreğinde başlatılmasını hedefliyoruz. Şu anda, teknik altyapı ve yazılım entegrasyonları üzerinde çalışmalar devam ediyor. Ayrıca, projenin etkin bir şekilde uygulanabilmesi için ekip üyelerine yönelik eğitimler

planlanıyor. İyileştirme çalışmalarıyla birlikte, bu projenin şirketimizin operasyonel verimliliğini artıracığına ve uzun vadeli sürdürülebilirlik hedeflerimize katkıda bulunacağına inanıyoruz.



## Su Yönetimi

Divan olarak, çevresel etkiyi en aza indirme hedefiyle uyumlu olarak sorumlu su yönetimi anlayışını benimsiyor ve faaliyetlerimizi bu prensiplere sadık kalarak sürdürüyoruz.

Su kaynakları, sürdürülebilirliğin sosyal, yönetimsel ve çevresel bileşenlerinin kesiştiği noktada bulunuyor ve 17. Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ile etkileşim içinde yer alıyor. Su kaynaklarının korunması için daha etkili politika araçları, stratejiler ve teşvik sistemleri geliştirilmelidir. Su, devamlılık için kritik bir etken ancak dünya genelinde su miktarı kısıtlı ve su erişimi doğal ve teknolojik faktörlere bağlı bir olgu olarak beliriyor. Dünya su potansiyelinin sadece %2.5'i insanların kullanabileceği su kaynağıdır.

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

2022 yılında, portföyümüzün su ayak izini etkili bir şekilde yönetmek amacıyla tüm yönetilen oteller için "otel başına" su azaltma hedeflerini 2025 yılına kadar belirlemeyi hedefliyoruz.

2024 yılında, Dünya Kaynakları Enstitüsü (World Resources Institute - WRI) Aqueduct Su Risk Atlası kullanılarak su riski değerlendirmemizi güncelleyeceğiz.

Divan Grubu olarak, çevresel sürdürülebilirlik stratejimizin önemli bir bileşeni olarak su koruma çabalarına büyük önem vermekteyiz. 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 bilgilendirerek şişelenmiş su yerine musluk suyunun kullanımını teşvik etmek üzere 2023 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 etmekte ve bu konuda farkındalık oluşturmaktayız.

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 m<sup>3</sup>'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 detaylı bilgi sağlamayı ve bu bilinçlendirme süreciyle şişelenmiş su kullanımını azaltarak, çeşme suyunun (Tap Water) alternatif olarak kullanılmasını teşvik etmeyi hedefliyoruz. Bu yaklaşım, plastik atık miktarını azaltacak ve sürdürülebilir su kaynaklarının kullanımını destekleyecektir.

2030 yılına kadar CEO Water Mandate'in bir imzacısı olmayı hedefliyoruz. Bu girişim, su kaynaklarının sorumlu kullanımı ve yönetimi konusunda küresel iş dünyasında liderlik etmeyi amaçlar. CEO Water Mandate imzacısı olarak, su kaynaklarının korunması ve sürdürülebilir yönetimi konusundaki taahhütlerimizi güçlendirerek bu alanda daha geniş bir etki yaratmayı hedefliyoruz. Bu adımlar, şirketimizin çevresel sürdürülebilirliğe olan bağlılığını pekiştirecek ve topluma olan sorumluluğumuzu yerine getirmek adına önemli bir yol kat etmemizi sağlayacaktır.



## Biyçeşitlilik

Divan olarak, tesislerimizin bulunduğu ekosistemleri korumanın, yeniden canlandırmanın ve geliştirmenin, iş yaptığımız toplulukların sürdürülebilirliğini ve direncini artırdığına inanıyoruz.

Biyçeşitliliğin korunmasının önemini farkında olarak ve tüm faaliyetlerimizde mevcut flora ve fauna varlığını koruma amacıyla gerekli tedbirleri alıyoruz.

2024 yılı hedeflerimiz arasında, biyçeşitlilik konularında çalışan özel bir ekip kurmak yer almaktadır. Kurulacak olan özel ekip, biyçeşitlilik konularında uzmanlaşmış bireylerden oluşacak ve bu alandaki en iyi uygulamaları araştırarak, yerel ve uluslararası düzeyde geçerli olan standartları göz önünde bulundurarak bir biyçeşitlilik rehberini 2025 yılı içerisinde geliştirecektir.

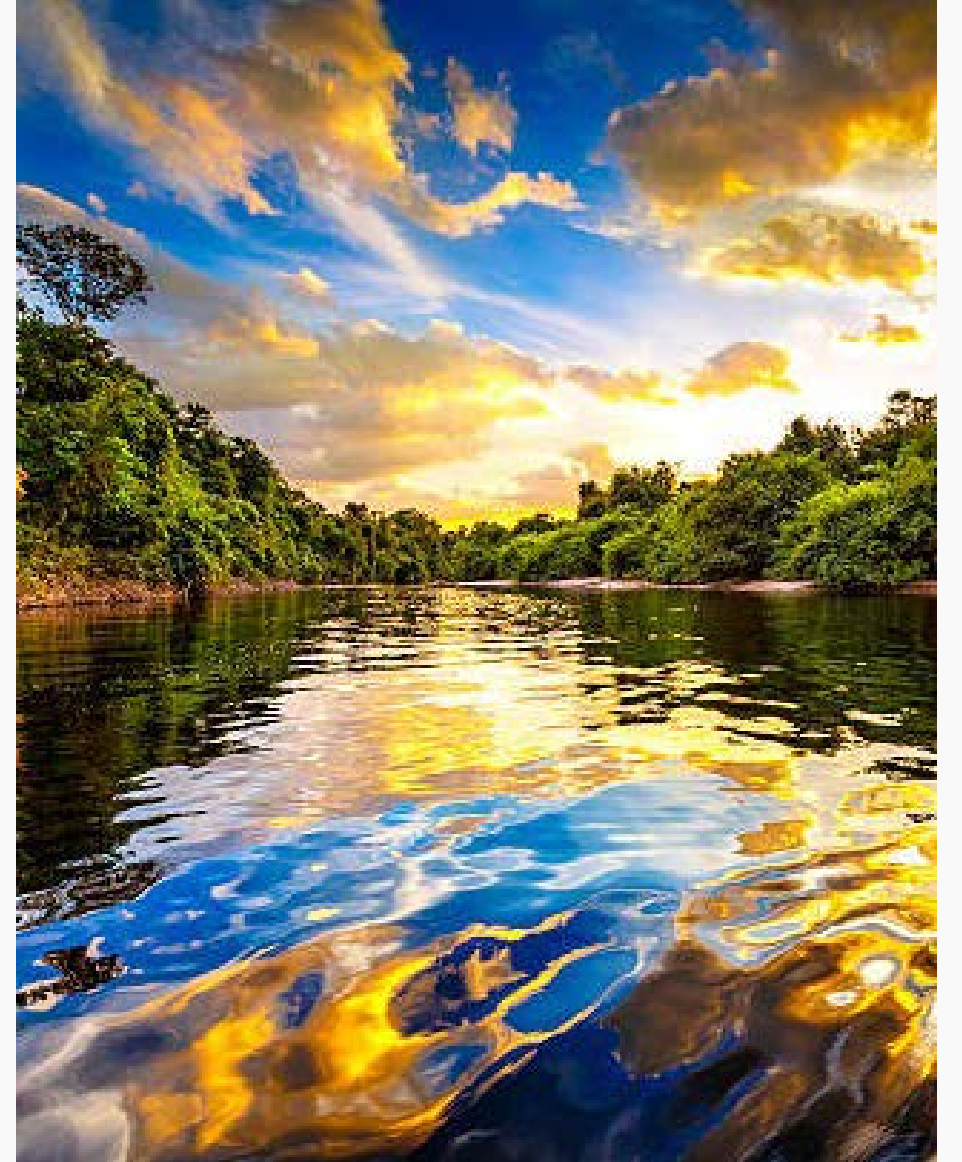
Faaliyet gösterdiğimiz bölgelerdeki doğal yaşam alanlarını koruma altına almak ve biyçeşitliliği desteklemek için çevresel etkilerimizi en aza indiren önlemler alıyoruz.

Tedarik zincirimizde biyçeşitlilik korumasına önem veren, sürdürülebilirlik ilkelerine uyan ve çevresel etkileri en aza indiren tedarikçilerle iş birliği yapıyoruz. Çalışanlarımızı, tedarikçilerimizi ve müşterilerimizi 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.

2025 yılına kadar, kabuklu ya da sıvı yumurta ürünlerinin tamamını kafes dışı kaynaklardan temin etmeyi hedefliyoruz.

Operasyonlarımız, yüksek biyçeşitlilik alanlarına ve IUCN Kırmızı Liste'ye dâhil olan yaşam alanlarına olumsuz etkide bulunmuyor.



Kusursuz hizmet tutkusuyla çalışan büyük bir aileyiz! Görkemli hayalleri takım ruhuyla gerçeğe dönüştürüyoruz.

Aşılmaz görünen engelleri birlikten ve dayanışmadan doğan güçle aşıyoruz.

İnsana saygılı.

Herkesin saygı gördüğü,  
her zaman gelişime ve ilerlemeye açık,  
sağlıklı, güvenilir ve huzur dolu iş ortamı ile...

**SAYGILI  
DİVAN**

## Saygılı Divan





# Saygılı Divan

Divan Grubunun uzun hizmet, yenilik ve büyüme geçmişi, öncelikli olarak insanları önde tutma taahhüdüne dayanıyor. Çalışanlarımıza yatırım yapıyor; gelişime, kariyer fırsatlarına ve beceri eğitimine odaklanıyoruz. Aynı zamanda çalışanlarımızla "Sadece En İyisi" felsefesini nasıl entegre edebileceğimizi ve şirket genelinde ESG ilerlemesini nasıl destekleyebileceğimizi tartışıyoruz.



Divan Değerlerimiz



Happy Place to Work ©, Divan, 79 puan alarak Türkiye'nin en mutlu şirketleri arasında yerini aldı. Happy Place to Work tarafından yürütülen değerlendirme sonucunda, Divan, 79 puanlık bir skor elde ederek Türkiye'nin en yüksek memnuniyet seviyesine sahip şirketleri arasında prestijli bir konuma ulaşmıştır.



2 farklı ülke,  
269 farklı lokasyon,  
1.979 çalışan.

## İnsan Kaynakları Anlayışımız

**“Sermaye ne kadar önemliyse çalışan yetiştirmek de o kadar önemlidir.  
Eskiden önem bakımından sermaye ve çalışan oranlarını yarı yarıya kabul ederdim.  
Bugün sermayenin önemini yüzde kırk, çalışanın önemini yüzde atmış olarak düşünüyorum.”**  
**Vehbi Koç**

Çalışanlarımız, organizasyonumuzun kalbidir. Her bireyin gelişimine katkıda bulunabileceği, pozitif ve kapsayıcı bir çalışma ortamı oluşturmaya inanıyoruz. 31 Aralık 2022 itibariyle, çeşitli görev ve departmanlarda çalışan 1979 kişilik yetenekli ve çeşitli bir çalışan kadromuz bulunuyor. Çalışanlarımızın refahını ve gelişimini önceliğimiz olarak görüyor, sürekli eğitim ve gelişim fırsatları, rekabetçi avantajlar ve destekleyici bir iş kültürü sunuyoruz. Birlikte, müşterilerimize olağanüstü deneyimler sağlıyor ve kalıcı anılar yaratmayı taahhüt ediyoruz.

Çalışma Arkadaşlarımızın tam potansiyellerini kullanabilmeleri için kapsayıcılığı teşvik eden bir kültür oluşturma konusunda kararlıyız.

Hizmet kalitesine önem veren bir şirket olarak, çalışanlarımızın çeşitliliği ve operasyonel becerileri, büyüme ve rekabet gücü açısından önemlidir. En iyi yetenekleri edinerek büyüme ve öğrenme fırsatları sunmayı amaçlıyoruz.

Divan Grubu olarak, çalışanlarımızın herhangi bir misilleme korkusu yaşamadan bir sendikaya üye olma ve toplu sözleşme yapma haklarına saygı duyuyoruz. Yasal bir sendika tarafından temsil edilen, çalışanlarının özgürce seçilmiş temsilcileriyle yapıcı bir diyalog kurmayı taahhüt ediyoruz. Divan Grubun tamamında imzalanmış toplu iş sözleşmesi bulunmuyor.

### Odağımız Çalışma Yaşamı ve İnsan Sağlığı

İnsanlığın gelişimi için yapılan tüm çalışmaların, her türlü çeşitliliği kabul eden ve kapsayan bir anlayışla uyumlu olması gerektiğine inanıyoruz. Bu anlayış, Birleşmiş Milletler'in "kimseyi geride bırakmadan" mottosuyla da uyumlu bir şekilde gerçekleştiriliyor.

Tüm paydaşlarımızın sağlığının korunmasını ve geleceğe yönelik yaşamsal yetkinliklerinin geliştirilmesini öncelikli bir insan hakkı olarak kabul ediyoruz. Bu nedenle, şirket faaliyetlerinde sürdürülebilirliği, toplumsal sorumluluğu ve insana değer verme ilkesini öncelikli olarak gözetiyoruz. Divan olarak, iş sağlığı ve güvenliği konularında önlemler almak, çalışanların refahını ve gelişimini desteklemek, eşitlik ve çeşitlilik prensiplerine bağlı kalmak gibi adımlarla insan haklarını koruma ve geliştirme çabalarını sürdürüyoruz.

Söz konusu anlayış doğrultusunda, insan haklarını ve çeşitliliği gözeterek toplumların sosyal ve ekonomik refahını artırmayı, eşitsizlikleri azaltmayı ve herkesin potansiyelini tam anlamıyla gerçekleştirebileceği bir gelecek inşa etmeyi hedefliyoruz. Bu çerçevede, çalışmalarımızı çeşitli paydaşlarla iş birliği içinde yürütüyor ve insan odaklı bir yaklaşımla toplumsal etkimizi artırmayı amaçlıyoruz.

Divan Grup olarak, tüm paydaşlarının insan haklarını ve sağlığını koruyan bir iş ve paylaşım ortamı oluşturmak amacına hizmet edecek şekilde; çalışanlarımızın gelişimine olanak sağlayan, tüm dezavantaj ve eşitsizlik unsurlarını ortadan kaldıracak şekilde, müşterilerimizin sağlığı ve güvenliğini önceleyen bir üretim gerçekleştirmeyi hedefliyoruz.

Saygılı Komite'nin Ocak 2022'de hayata geçirilmesiyle birlikte, saygılı bir çalışma ortamının sağlanması ve çalışanların haklarına saygı gösterilmesi konusunda daha da güçlü bir taahhütte bulunduk. Saygılı Komite, çeşitli paydaşları temsil eden bir ekip tarafından yönetilen bir mekanizma olarak belirginleşiyor ve çalışanların haklarının korunması, ayrımcılığın önlenmesi, adaletin sağlanması ve etik standartların uygulanması gibi konulara odaklanıyor.

Saygılı Komite, şirket içindeki tüm çalışanların saygı, âdil muamele ve eşitlik ilkelerine uyulmasını sağlamak için çalışıyor. Komite, çalışanların şikâyetlerini dinlemek, soruşturmalar yürütmek, ihlallerin önlenmesi için politikalar ve prosedürler geliştirmek gibi görevleri yerine getiriyor.

### İK Portalı

İşe giriş, işten çıkış, bordro, izin ve puantaj süreçlerinin aynı ortamda dijital olarak yönetilmesini sağlayan proje sonucunda hem İK personeli daha verimli çalışma imkânı bulacak hem de Divan personeli şahsi verilerine mobil veya web ortamında doğru, hızlı ve çabuk ulaşabilmektedir.

"D-One Fark Yaratanlar" ödüllendirme sistemimiz, tüm çalışanlarımızı ofis-saha ayrımı olmadan kapsıyor. Koç Diyalog performans sistemine uyumlu olan ödüllendirme sistemimiz, yılda 4 defa işinde fark yaratan çalışma arkadaşlarımız için tasarlandı. 7 kategori üzerinden değerlendirmeye alınan çalışanlardan 621 kişi \* ödüllendirildi.

Geleceğe dönük olarak dijitalleşen ve değişen dünyaya uyum sağlıyoruz. "İşte Özgürlük Budur!" mottosuyla Office Free sisteminin temellerini atmış bulunuyoruz. Bu sistemle, uzaktan çalışabilecek olan çalışma arkadaşlarımıza diledikleri yerden özgürce çalışma imkânı sunuyoruz. Tek yapmaları gereken, "Office Free" sistemi üzerinden Koç Topluluğu çatısı altında bulunan firmalar ve lokasyonlardan birini seçerek rezervasyon yapmaktır. Mobil uygulama sayesinde telefondan da her zaman erişim sağlanabiliyor.

Çalışanlarımızın refahını ve yaşam kalitesini artırmak amacıyla çeşitli sosyal yardımlar ve yan faydalar sunuyoruz. Bu kapsamda, çalışanların özel hayatlarındaki önemli olaylarda maddi destek sağlamayı amaçlayan 3'lü sosyal yardım paketi, evlenme, doğum, ölüm, askerlik ve çocuk yardımı gibi destekler bulunuyor.

Divan çalışanları Koç Topluluğu'nun bir parçası olarak Koç Topluluğu Spor Kulübü'nden faydalanma imkânına sahiptirler. Bu kulüp, spor ve rekreasyon imkânları sunarak çalışanların sağlıklı bir yaşam sürmelerini teşvik ediyor.

### Saygılı Divan raporlama döneminde öne çıkan gelişmeler

- Yeni Birimler İçin Nitelikli Personel İstihdamı
- Performans Sistemi (OKR) Gözden Geçirme
- Mutlu İşyeri Ödülü

Bu konular, İK departmanımızın üzerinde çalıştığı ve önem verdiği başlıkları oluşturuyor.

Koç Ailem kartı gibi özel bir kartla çalışanlarına indirimli harcamalar yapma imkânı sunuyoruz. Bu kart, Koç Topluluğu çalışanları için tasarlandı ve farklı alışveriş ve hizmet noktalarında indirimlerden faydalanma imkânı sağlıyor. Bu sayede Divan Grup, çalışanlarının hem profesyonel hem de kişisel yaşamlarını destekleyerek daha sağlıklı ve denge dolu bir yaşam sürmelerine katkıda bulunmayı amaçlıyor. Esnek yan faydalar, FLEXTRA sistemi ile sunuluyor. Her çalışan, belirlenen bütçe ile yan faydalarını yönetebiliyor. Çalışanlar geniş bir hak havuzundan seçim yaparak kişiselleştirilmiş yan faydalar alıyor.

Koç Topluluğu çalışanlarına "Yan Faydalar" paketi kapsamında finansal destekler ve sağlık sigortası gibi avantajlar sunuyor. Böylece Divan Grup olarak, çalışanların maddi ve fiziksel sağlıklarını desteklemeyi amaçlıyoruz.

"MEDİHİS" uygulaması ile Koç Emekli Vakfı'na üye olan tüm çalışma arkadaşlarımıza ücretsiz ve online sağlık danışmanlık hizmeti sunuyoruz. 7/24 alanında uzman doktorlar, çalışma arkadaşlarımızın ihtiyaçlarını karşılamak adına sınırsız hizmet veriyorlar. Her yerden erişilebilen kurum doktorları ile mesajlaşma ve dosya paylaşım imkânı sağlayan sistem, dijital sağlık arşivi oluşturma imkânı da getiriyor.

Çalışanlarımız, 36 ay kıdem şartını yerine getirdiklerinde Finansman Yardımı, Tatil Finansmanı, Konut Finansmanı, İhtiyaç Finansmanı gibi finansal desteklere başvurabiliyorlar. Bu destekler, belirli amaçlar için finansal gereksinimleri karşılamayı hedefliyor.

Ayrıca, çalışanlar Tamamlayıcı Sağlık Sigortası veya Özel Sağlık Sigortası seçeneklerinden birini tercih edebiliyorlar. Bu sigortalar, geniş kapsamlı ve güvenilir şirketler tarafından sunuluyor ve çalışanların sağlık harcamalarını daha iyi karşılamalarını amaçlıyor.

Bu yan faydalar, Koç Topluluğu'nun çalışanlarına sunduğu ek avantajları meydana getiriyor ve maddi güvenlik ile sağlık hizmetlerine erişimi destekliyor.

Divan Grubu'nun insan kaynakları kapsamında çalışanlara yönelik belirlenmiş hedefleri bulunuyor. Bu hedefler, farklı çalışan kategorileri için ayrı ayrı değerlendiriliyor ve belirleniyor.

#### Çalışanlarımız için hedefler:

- Çalışan bağlılığının yüksek seviyede tutulması
- Yetenek ve liderlik gelişimi
- Performans değerlendirmeleri ve ödüllendirme
- Çalışan sağlığı ve güvenliği
- Mesleki beceri ve teknik gelişim
- Ekip çalışması ve iletişim

Bu hedeflere yönelik çalışmalarımızı sürdürerek, çalışan bağlılığını artırmak, gelişimi desteklemek ve Divan ekibinin başarıya ulaşmasını sağlamak amacındayız.

2022 yılında Çalışan Memnuniyeti araştırmasına 1.196 çalışmamız katkı sağlamıştır. Bu kapsamlı değerlendirme neticesinde, çalışan memnuniyeti oranımız %80 olarak belirlenmiştir .

Çalışan Deneyimi üzerinde en büyük etkisi olan yöneticilerimiz için özel olarak tasarlanan "Koç Moments" uygulaması, <İyi Günde Kötü Günde> diyerek çalışma arkadaşlarımızın özel günlerini ve anlarını kutluyor. Divan yöneticileri ekibinin değerli günlerinde yanlarında olabilsin diye, doğum günlerini, evlilik yıl dönümlerini, tuttuğu takımı, evcil hayvanları gibi özel hayatlarına dair bilgilere kolayca ulaşabiliyor.

## Çeşitlilik ve Kapsayıcılık

Kurumlar, günümüzde başarılı olabilmek için kapsayıcılık ve çeşitliliği desteklemeli ve her alanda eşitliği sağlamalıdır.

AB'nin ayrımcılıkla mücadele rejimi, ırk, renk, etnisite, din, dil, cinsiyet, cinsel yönelim, engellilik gibi farklı etkenlere yönelik ayrımcılığı yasaklıyor. AB, geniş çaplı bir ayrımcılıkla mücadele prensibini benimsiyor.

Vehbi Koç'un değerleri olan insanları öncelikli tutma ve çeşitlilik, eşitlik ve kapsayıcılık ilkesine sıkı sıkıya bağlı kalıyoruz. Bu değerler, adil ve kapsayıcı bir ortam yaratmayı hedefleyen prensiplerimizi yansıtıyor.

İnsan kaynakları stratejimiz kapsamında, fırsat eşitliği ilkesini benimsiyor ve çalışanlar arasında dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, inanç, din, mezhep, yaş, fiziksel engel gibi nedenlerle ayrımcılığa kesinlikle izin vermiyoruz. Yerel istihdamı önceliklendiriyoruz.

Toplumsal cinsiyet eşitliği ve kadının güçlenmesi konularında Koç Holding ile birlikte UN Women's Empowerment Principles (WEPs) çerçevesinde taahhütlerimizi yerine getiriyoruz. İşe alım, terfi ve insan kaynakları uygulamalarında cinsiyet ayrımcılığına sıfır tolerans politikası izliyoruz.

Çalışanlar arasında eşit fırsatlar sağlamak için cinsiyet ayrımcılığını reddeden bir yaklaşım benimsiyoruz. Cinsiyet eşitliği farkındalığını artırmak için eğitimler ve etkinlikler düzenliyoruz. Esnek çalışma modelleri ve aile dostu politikalarla iş-yaşam dengesi ve aile sorumluluklarını destekliyoruz.

Tüm çalışanlarımızın potansiyellerini en üst düzeyde kullanabilmelerini sağlayarak çeşitliliğin zenginliğini öncelikli olarak kabul ediyoruz.

Kapsayıcılık ve çeşitlilik değerlerimizi iç ve dış iletişimde yansıtıyoruz. İşe alım süreçlerimizde adil kriterler kullanarak tüm başvuruları değerlendiriyoruz. Ayrımcılıktan kaçınıp her adaya eşit fırsatlar sunuyoruz. Yetenek ve deneyime dayalı en uygun adayları seçmeye özen gösteriyoruz.

Sosyal medya ve iş ilanlarımızda kapsayıcı ifadeler kullanarak çeşitliliği destekliyoruz. İç iletişimde farklı yeteneklerin ve arka planların değerini vurguluyoruz.

Kapsayıcılık ve çeşitlilik anlayışımızı güçlendirmek ve iş hayatında herkesin eşit fırsatlara sahip olduğu bir ortamı oluşturmak için, kurulduğumuz günden beri önemli adımlar atıyoruz. 2023 yılı hedefleri ise şöyle:

- Vaka Platformu
- Anket ve Takım Analizi
- Çıkış Görüşmeleri
- Farkındalık ve Bilinçlendirme

**Koç Topluluğu'nun benimsediği temel politikalardan biri, çalışanlar arasında mavi-beyaz yaka ayrımını ortadan kaldırmaktır. Divan Grubu olarak, bu yaklaşımı bütünüyle içselleştirdik ve uygulamaktayız. Çalışanlarımız arasında renk ayrımına yer vermiyoruz ve bu tutumu, sadece sözde değil, iletişimimizin her aşamasında aktif olarak yansıtıyoruz.**

## Toplumsal Cinsiyet Eşitliği

Toplumsal cinsiyet eşitliği ve kadının güçlenmesi konularında, Koç Holding ile birlikte UN Women's Empowerment Principles (WEPs) çerçevesinde taahhütlerimizi yerine getiriyoruz. Aynı zamanda, UN Global Compact'ın küresel düzeyde başlattığı Hedef Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Programı kapsamında Divan olarak, kadınların toplumun her alanında güçlenmesi için fırsatlar yaratma anlayışını en üst değerlerimizden biri olarak benimsiyoruz.

Kadınların iş hayatında eşit fırsatlara sahip olmaları ve cinsiyet dengesinin sağlanması konusunda kararlıyız. 2020 yılında %30 olan kadın çalışan oranımızı 2022 yılında %31,3'e yükselterek önemli bir ilerleme kaydettik. Terfi süreçlerinde fırsat eşitliğine dayalı politikalarımızla kadın çalışanlarımızı desteklemeye devam ediyoruz. Kadın çalışanlarımızın beceri ve yetkinliklerinin geliştirilmesine yönelik eğitimlerle kariyerlerindeki gelecek pozisyonlara hazırlanmalarını sağlıyoruz. Ayrıca liderlik konularında kadın çalışanlarımızı destekleyip teşvik ederek yönetici pozisyonlarındaki kadın çalışan sayılarını takip ediyoruz.

2022 yılında müdür ve üzeri kadın yönetici oranımız %37 seviyesindedir. Bu başarılarla birlikte, toplumsal cinsiyet eşitliği politikalarımızı sürdürmeye ve kadın çalışanlarımızın güçlenmesine yönelik çabalarımızı devam ettirmeye kararlıyız.

Koç Holding'in 2021 yılında Yönetim Kurulu tarafından onaylanan Yönetim Kurulu Çeşitlilik Politikası'na uygun hareket ediyoruz. Bu politika kapsamında, Yönetim Kurulu'nda kadın üye oranının her zaman en az %30 seviyesinde tutulması hedefleniyor.

Bu hedefi benimsemekle birlikte, Divan olarak kadınların liderlik pozisyonlarında yer almasını teşvik etmek ve cinsiyet çeşitliliğine önem vermek amacındayız. Kadınların yönetim kademesinde aktif olarak yer almaları, farklı bakış açılarının, deneyimlerin ve yeteneklerin yönetim süreçlerine katkı sağlamasını amaçlıyoruz. Bu politika çerçevesinde, Divan yönetiminde de kadın üye oranını artırmak

ve cinsiyet çeşitliliğini desteklemek için çeşitli adımlar atıyoruz. Yönetim Kurulumuzda kadın üye oranını artırma çabalarımızı sürdürüyor ve kadın liderlerin yeteneklerini geliştirmeleri ve ilerlemeleri için destekleyici programlar sunuyoruz.

Rapor döneminde ayrımcılıkla ilgili hiçbir vaka rapor edilmedi.

## Taciz ve Şiddete Sıfır Tolerans

Çalışanların kişisel itibarını korumanın önemli bir yolu, taciz ve şiddetin meydana gelmemesi için gerekli tedbirleri almak, ancak böyle bir olayın meydana gelmesi halinde buna uygun yaptırımları uygulamaktır. Divan Grubu olarak, şiddetin, tacizin tolere edilmediği, güvenliği tehdit eden veya rahatsız edici koşulların olmadığı bir çalışma ortamı sağlamayı taahhüt ediyoruz. Bu nedenle fiziksel, sözlü, cinsel veya psikolojik taciz, zorbalık, suistimal veya tehdidin hiçbir türüne tolerans göstermiyoruz.

Divan Grubu olarak Koç Topluluğunun bu konuda belirlemiş olduğu bağımsız hizmet sağlayıcılar tarafından yönetilmekte olan Koç Topluluğu Etik Hatı **7 gün 24 saat** hizmet vermekte olup ihbar konularının bildirilmesinde kullanılan ana yöntemdir. Divan Grubu bünyesindeki şikayet ve endişelerin yönetimi, İnsan Kaynakları Genel Müdür Yardımcısı Etik Hattı tarafından **7 gün** denetlenmektedir.

# Hayatımızı güzelleştirmeye devam eden tüm kadın çalışanlarımıza teşekkürlerimizle...



# İş Sağlığı ve Güvenliği

## İSG Politikası ve Çalışan Katılımı

Divan Grubu olarak, "**Çalışma Arkadaşlarımızın Sağlık ve Güvenliği Önceliğimizdir**" ve "**Seni Önemsiyoruz Çünkü Bizim İçin Değerlisin**" ilkeleriyle İSG süreçlerimizi yürütüyoruz.

İSG faaliyetlerimizde Divan Turizm İşletmeleri İş Sağlığı ve Güvenliği Politikasını temel alıyoruz ve tüm çalışanların bu politikayı hayata geçirmesini teşvik ediyoruz.

## Risk Yönetimi ve Sürekli İyileştirme

Şirketimiz, iş sağlığı ve güvenliği alanında ulusal mevzuatın gerekliliklerini aşan bir yaklaşım benimsemekte ve bu alandaki güncel gelişmeleri dikkatle izlemektedir. Çalışma arkadaşlarımızın sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamında bulunmalarını temin etmek amacıyla, Divan Grubunun tüm birimlerinde potansiyel tehlikeleri proaktif bir şekilde tespit edip, bu riskleri detaylı bir biçimde değerlendiriyoruz.

## Eğitim ve Farkındalık

Şirketimiz, çalışanlarımızın iş sağlığı ve güvenliği (İSG) süreçlerine aktif katılımını ve geribildirimlerini teşvik etmekte, bu alanda bir katılımcı kültürün gelişimini desteklemektedir. ISO 45001 ve diğer ilgili standartlarımız çerçevesinde, çalışanlarımızın yetkinliklerini sürekli olarak geliştirmeyi hedefliyoruz. Bu doğrultuda, zorunlu İSG eğitimlerinin düzenli olarak tamamlanmasını sağlamaktayız. Sunulan kapsamlı İSG eğitimlerimiz, 2021 ve 2022 yıllarında gerçekleştirilen programlar ve bu süreçlerde kaydedilen kazaların istatistiksel değerlendirmeleri ile şirketimizin bu alandaki ilerlemesi ve kararlılığı açıkça ortaya konulmaktadır.

Şirket aracı kullanan ve yakıt desteği sağladığımız çalışma arkadaşlarımızla ve de tedarikçilerimize yönelik sürüş güvenliği eğitimlerine 2022 yılında başladık. Bu eğitimler, defansif sürüş ve antiskid teknikleri üzerine yoğunlaşmakta olup, piste uygulamalı olarak gerçekleştirilmektedir. 2022 yılında başlayan bu program, 2023 yılında da aramıza yeni katılan arkadaşlarımızla birlikte sürdürülecektir.

Program kapsamında gerçekleştirilen eğitim faaliyetlerine çalışma arkadaşlarımızın %69'u katılım göstermiştir. Katılımcılar tarafından gösterilen performans, ortalama olarak 81 puan olarak kaydedilmiştir. Bu sonuçlar, programın etkinliğini

ve çalışanlarımızın sürüş güvenliği konusundaki bilgi ve becerilerinin gelişimini göstermektedir.

Eğitim, kaza kayıtları ve diğer önemli metrikler, grafik dağılımları ile yıllık raporlar halinde düzenlenmektedir.

## Teknoloji ve İnovasyon

Şirketimiz, iş sağlığı ve güvenliği (İSG) alanında teknolojik yenilikleri ve uluslararası alanda kabul görmüş en iyi uygulamaları yakından izlemektedir. Çalışma arkadaşlarımızın Worksafe "İş Güvenliği Cepte" uygulaması aracılığıyla yapmış olduğu tehlikeli durum ve ramak kala bildirimleri, İş Sağlığı ve Güvenliği Departmanımız tarafından dikkatle takip edilmektedir. Dijitalleşme sürecimiz kapsamında, Worksafe yazılımını etkin bir şekilde kullanarak iş süreçlerimizi yönetmekteyiz. Ayrıca, 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu, 4857 sayılı İş Kanunu, 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, ilgili tüm yönetmelikler de dahil TS ISO 45001:2018 standardına sıkı sıkıya bağlı kalarak, iş sağlığı ve güvenliği faaliyetlerimizi denetlemekte ve bu standartlara uygun olarak iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemimizi sürekli olarak iyileştirmekteyiz.

## Yıllık Tatbikatlar ve Kaza Önleme & Acil Durum Yönetimi

Şirketimiz, güvenlik ve hazırlık standartlarını sürekli olarak yükseltmeyi hedeflemektedir. Bu bağlamda, totellerimizde her yıl en az bir kez gerçekleştirilecek acil durum tatbikatları planlanarak gerçekleştirilmektedir. Bu tatbikatlar, günün değişik zamanlarında - hem gündüz hem de gece - ayrı ayrı icra edilerek, çeşitli acil durum senaryolarına karşı hazırlıklı olmamızı amaçlamaktadır. Her bir birimimizde, acil durumlarda etkin koordinasyon ve hızlı müdahale kapasitesini sağlamak üzere özel olarak eğitilmiş acil durum ekipleri ve süreç yöneticileri mevcuttur.

Ayrıca, şirketimiz yeni birimlerin planlanması ve işletilmesi süreçlerinde iş kazaları, meslek hastalıkları ve ilgili riskleri öncelikli olarak ele almaktadır. Kaza olayları gerçekleşmeden, hızlı ve etkin müdahaleler için gerekli tedbirler alınmakta, olası acil durumlar için ise detaylı yol haritaları ve süreç geliştirme planları hazırlanmaktadır. Bu yaklaşım, her türlü senaryoya karşı proaktif bir hazırlık sağlamak ve şirketimizin güvenlik kültürünü güçlendirmektedir.



## ISO 45001 İSG Yönetim Sistemi

Şirketimiz, İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ve ilgili yönetmeliklerin gerekliliklerine uygun olarak birimlerinde İSG Kurullarını oluşturmaktadır. Bu kurullar, şirketimizin iş yerlerindeki mevcut durumlarını, yasal uygunluklarını, çalışanların sağlığını ve işin güvenliğini, çalışma ortamları da dahil olmak üzere düzenli olarak değerlendirmekte ve yasal yükümlülüklerimizin eksiksiz yerine getirilmesini sağlamaktadır. İSG süreçlerimizi, ISO 45001 İSG Yönetim Sistemi'nin standartlarına göre yönetmekte ve bu süreçleri sürekli olarak geliştirmekteyiz. Ayrıca, şirketimizin ISO 45001 uygulamaları, hem yıllık iç denetimler hem de bağımsız denetim kuruluşları tarafından gerçekleştirilen dış denetimlerle denetlenmekte ve geliştirilmektedir.

Şirketimiz, teşvik ve ödüllendirme sistemini geliştirmek için somut adımlar atmaktadır. 2024 yılına kadar sistemi daha etkin ve kapsayıcı hale getirmeyi planlamaktayız.

'Wellbe - İyi Olma Hali' programımızın altyapı ve işleyiş çalışmaları tamamlanmış olup, 2023 yılında hayata geçirilmesi planlanmaktadır. Bu program kapsamında, çalışanlarımızın fiziksel, ruhsal ve zihinsel sağlığını desteklemek amacıyla yoga, nefes ve meditasyon etkinlikleri ile sağlıklı yiyecek ve içecek seçenekleri sunulacaktır.

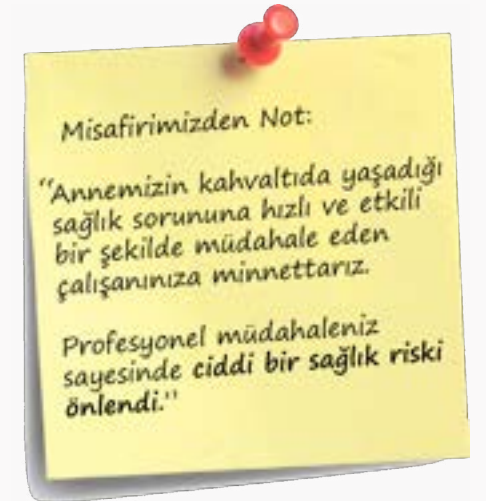
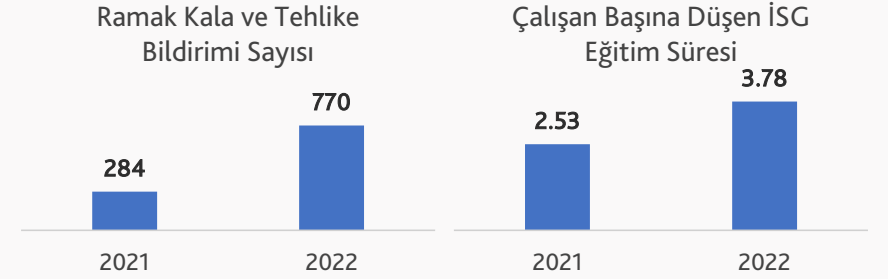
'Divanda İyi Hisset' programımızın, 2023 yılında hayata geçirilmesi planlanmaktadır. Bu program, çalışanlarımızın sağlıklı yaşam tarzını benimsemelerini ve iyi hissetmelerini teşvik eden bir dizi aktivite ve seçenek içerecektir.

## Engelli Erişilebilirlik Standartları

Şirketimiz, engelli erişilebilirlik standartlarını benimsemekte ve bu doğrultuda gerekli düzenlemeleri yapmaktadır.

## Servis Araçları Denetim Projesi

2023 yılı itibarıyla, şirketimiz iş sağlığı ve güvenliği açısından servis araçları denetimlerine yönelik bir proje başlatılacaktır. Proje kapsamında, hizmet kalitemizi sürekli iyileştirmek ve çalışan memnuniyetini artırmak amacıyla, tüm servis süreçlerimiz detaylı bir şekilde incelenecek ve gerekli iyileştirmeler yapılacaktır. Bu girişim, şirketimizin hizmet standartlarını yükseltme ve sektördeki lider konumunu pekiştirme hedeflerine katkı sağlayacaktır.



Divan'ın iş sağlığı ve güvenliği politikasını incelemek için tıklayınız.

“Bir ülkenin en önemli değeri gelişmiş insan gücü potansiyelidir.”  
Vehbi Koç

## Divan Akademi

Divan Akademi'nin ana stratejisini otelcilik, gurme ürünler ve yeme içme sektörlerinde dünyanın en saygın markalarından biri olmayı sürdürerek büyüme olarak belirliyor. Bu amaçla, tüm paydaşlara saygı duymak, hukuka, ekonomik ve ahlâki ilkelere bağlı kalmak ve paydaşların beklentilerini en üst düzeyde karşılayabilmek için çalışan deneyimini geliştirmeyi hedefliyoruz. Aynı zamanda, sürdürülebilirlik ilkelerimizin temel prensibi olan "Geleceğe Birlikte Yaklaşımı" ile uyumlu olarak, Divan'ın vizyon ve stratejileriyle paralel bir şekilde sürekli gelişmeyi ve çevik bir öğrenme ve gelişim platformu oluşturmayı hedefliyoruz.

Divan Akademi'nin başlıca amaçları:

- İnsan kaynağımıza yatırım yapma ilkesiyle çalışanlarımızın gelişimine odaklanmak,
- Divan değerleri, yetkinlikleri ve uyum ilkeleri çerçevesinde kusursuz bir hizmet tutkusu oluşturmak,
- Divan standartlarını en üst seviyeye çıkarmak ve sürdürülebilirlik ilkelerimize uygun olarak bu standartları tüm paydaşlarımıza yaymak,
- Gelecekte güçlü bir Divan markası oluşturmak adına mevcut pozisyonumuzu ve güçlü yönlerimizi korurken, ihtiyaç duyulacak yeni becerileri belirlemek ve tüm çalışanlarımıza kazandırmak,
- Misafir memnuniyetine odaklanarak, eğitim ve gelişim programlarıyla sürekli öğrenmeyi teşvik etmek ve çalışan deneyimini en üst seviyeye çıkarmak.

Bu doğrultuda, Divan Akademi, dört ana akademinin birleşmesinden oluşuyor.

### Divan Liderlik Akademisi

- Yetkinlik ve Değerler Temelli Liderlik Eğitimleri (United)
- Agile Dönüşüm Süreci ve Koçluk Programları
- Future Fit Programları (Dijitalleşme, Misafir İlişkileri, Çevik çalışma)
- Kültür Elçileri Programı
- İK Yetkinliklerini Geliştirme Programı
- Koç Holding Eğitimleri (İşinin Lideri Ol)
- Fonksiyon Bazlı Eğitimler (İşinin Lideri Ol)

### Divan Hizmet Akademisi

- Servis Eğitimleri (Yiyecek ve İçecek)
- Odalar ve Hizmet eğitimleri (Kat Hizmetleri, Ön Büro, Spa, Concierge, Misafir İlişkileri)
- Fabrika, Üretim ve Mutfak Sanatları Eğitimleri
- SOP Eğitimleri
- İç Eğitimci Yetiştirme Programı
- Yabancı Dil (Göreve Göre)

### Divan İlk Adım Akademisi

- İşe Alım Havuzu Yaratmak (Mesleki Eğitim Programı, Üniversite Bağlantılı Eğitimler)
- Yeni Mezun ve Günü Birlik Çalışanlar için Eğitimler
- Tüm Çalışanlar için Onboarding süreci (Tüm Oryantasyon ve Buddy Süreci)

### Divan Akademi Wellbe

- Çalışan Esenliğine Yönelik Programlar
- Çalışan Kulüpleri (Geleceğe Birlikte Yaklaşımı ile Sürdürülebilirlik Temelli)

## Çalışan Bağlılığı ve Memnuniyeti

Divan Grup olarak, değerlerimizle birlikte büyümeyi ve "**Sadece En İyi**"ye öncülük etmeyi hedefliyoruz. Bu hedeflere ulaşırken sadece finansal hedeflere odaklanmanın yanı sıra finansal olmayan hedeflerimize de önem veriyoruz. Bu noktada, çalışan bağlılığının büyük bir öneme sahip olduğunun farkındayız. Her yıl düzenli Çalışan Memnuniyeti Anketi gerçekleştiriyoruz. 2021 yılında %67,8 olan çalışan bağlılığı 2022 yılında %80,0'e yükseldi.

Çalışanlarımız, şirketimizin başarısı ve hedeflerimize ulaşmada en değerli varlıklarımızdır. Onların motivasyonu, tutkusu ve bağlılığı, şirketimizin sürdürülebilir büyüme ve başarı elde etmesinde kritik bir faktör olarak yer alıyor. Deneyim odaklı yaklaşımımız ile çalışma arkadaşlarımızı destekliyoruz.



## Performans ve Yetenek Yönetimi

Divan Grup olarak insan kaynağını ve yetenekleri en değerli varlığımız olarak görüyoruz. Çalışanlarımızı iş gücünden öte, Divan'ın karakterini ve kültürünü oluşturan temel bileşenler olarak değerlendiriyoruz. Onların başarı ve memnuniyeti, markamızın geleceği için sağlam temeller atmamıza imkan tanıyor. Yönetim kurulumuz, yetenek ve çalışan deneyimi yönetimini sürekli izleyerek, kurumsal başarımızın kalitesini ve deneyimi korumak için çalışanlarımızın gelişimine ve kariyer ilerlemelerine büyük önem veriyor. Bu yaklaşım, uzun vadeli başarımızın kilit taşlarından biridir.

**"Divan İçinde Kariyer Var!"** ile iç rotasyonu destekliyoruz. Zengin yapımız ve birçok lokasyonumuz sayesinde çalışma arkadaşlarımızı destekleyerek, açık pozisyonlarda önceliği Divan çalışanlarına veriyoruz. Divan olarak kişinin gelişimine yatırım yaparak, topluluk içinde rotasyon imkânı da yaratıyoruz. Koç Kariyerim Platformu sayesinde tüm çalışanlarımız, Koç Topluluğu içinde yer alan iş fırsatlarından öncelikli olarak haberdar oluyor. Koç Hub sayesinde ise Divan çalışanlarının topluluk ile etkileşimini artırarak, etkili iletişim kurmasını destekliyoruz. Tüm Koç topluluğundan haberdar olmak ve başarı hikâyelerini duymak için bağları kuvvetlendiriyoruz.

Sistem, yönetici ve çalışanlar arası sürekli ve yapılandırılmış bir diyalog üzerine kurulmuş, OKR (Objectives and Key Results) metodolojisine dayanmaktadır. Yıl sonunda, yıllık performans gelişim sonuçları ayrıntılı geri bildirimlerle çalışanlara iletilir.

Her yıl başında, Üst Yönetim de dahil olmak üzere tüm çalışanlarla OKR'lar paylaşılır, bu OKR'lar yıl sonunda performans değerlendirmesi için kullanılır. Sürdürülebilirlik performansı OKR'lar kapsamında takip edilmesi planlanmaktadır.

## Ücret Politikaları

Çalışma arkadaşlarımızın ihbar süreleri, 4857 sayılı İş Kanunu'nda belirtilen ihbar süreleri çerçevesinde uygulanıyor.

Divan çalışanlarının ücret politikası, unvan veya kademe farkı gözetmeksizin aynı şekilde uygulanıyor. Brüt ücret sistemi benimseniyor ve yılda 4 maaş tutarında brüt ikramiye, aylık maaşa orantılı olarak ekleniyor. İşe giriş ikramiyesi veya teşviki belirli bir standartla sınırlı değil ancak kritik roller için grup bazında başarı primi uygulanabiliyor. Fesih ödemeleri konusunda 4857 sayılı İş Kanunu dışında başka bir ödeme politikası yoktur. İşten ayrılan çalışanlar genellikle yeniden işe alınmaz.

Tüm Divan çalışanları, Koç Vakfı üyesi olarak kabul ediliyor ve vakfa yaptıkları katkıya şirket de katkı sağlıyor, böylece emeklilik planlarına katkıda bulunuluyor.

Kuruluşun en yüksek maaş alan bireyinin yıllık toplam ücretinin, tüm çalışanların (en yüksek maaş alan kişi hariç) yıllık toplam ücretinin medyanına oranı 11,06'dır. Kuruluşun en yüksek maaş alan bireyinin yıllık toplam ücretindeki yüzde artışın, tüm çalışanların (en yüksek maaş alan kişi hariç) yıllık toplam ücretindeki medyan yüzde artışına oranı 0,86'dır.

## İşgücü Uygulamaları ve Şikâyet Mekanizmaları

Çalışanların şikâyetlerini gizli ve güvenli bir şekilde iletebilmeleri için özel bir mekanizma sunuyoruz. Bu mekanizma, gizlilik esasına dayanıyor ve çalışanların şikâyetlerinin âdil bir şekilde değerlendirilmesini amaçlıyor.

Düzenli olarak yapılan bağlılık ve memnuniyet anketleri tüm çalışanları kapsıyor ve gizlilik ilkesiyle yönetiliyor. Üst yönetim ve İnsan Kaynakları, bu anketleri izliyor ve çalışanlardan gelen yorumları değerlendiriyor.

Divan Grup İnsan Kaynakları departmanı, İç Denetim Müdürlüğü'ne düzenli olarak bilgi sunuyor. Bugüne kadar herhangi bir şikâyet alınmadığı raporlandı. Ayrıca, Koç Topluluğunun 7/24 ulaşılabilir şikâyet hattı bulunuyor. Bu hattaki geri bildirimler holding tarafından görüşülüp takip ediliyor.

İlgili departmanlar, yönetici tabanlı aksiyon planları oluşturabiliyorlar ve gerektiğinde üst yönetimle paylaşıyorlar. İK bölümleri, açık kapı toplantıları ve departman bazlı toplantılarda çalışanların geri bildirimlerini alıyor. Böylece, şeffaf ve adil bir süreçle çalışanların görüşleri önemseniyor.

## Çocuk İşçiliği İle Mücadele

20 Kasım 1989 tarihinde Birleşmiş Milletler Genel Kurulu, Çocuk Hakları Sözleşmesi'ni kabul etti. Hemen ardından, 1990 yılının Eylül ayında New York'ta 71 ülkenin katılımıyla Dünya Çocuk Zirvesi düzenlendi. Bu zirvede, her çocuğa daha iyi bir gelecek sağlamak amacıyla 27 hedef içeren acil ve evrensel bir çağrı yayınlandı.

Çocuk işçiliği, zorla çalıştırma ve insan kaçakçılığı gibi konularda önemli çalışmalar yürütüyoruz. Çocuk haklarına saygı gösterme ve çocukların korunmasını sağlama misyonumuz doğrultusunda Divan olarak, bu tür olumsuz uygulamalara karşı aktif bir duruş sergiliyoruz ve bu alandaki sorunlara karşı farkındalığı artırmayı hedefliyoruz.



"Bu memlekette varlık sahibi olan vatandaşların, bilhassa iş insanlarının kendi işlerinden başka memleketin sosyal meseleleri ile meşgul olmaları lâzım geldiğine inanıyorum."

Vehbi Koç

Yarını paylaşan.

ülkesinden aldığı ülkesine veren, ekonomik, sosyal ve kültürel ilerlemeyi destekleyen toplum sevgisi ile...

**PAYDAŞ  
DİVAN**

## Paydaş Divan

"1956 yılından bugüne kurucumuz Vehbi Koç ve Divan yönetimi, topluma geri verme ve sosyal sorumluluk bilinciyle hareket etme konusunda kararlıdır. Sosyal projeler ve yardım faaliyetleriyle toplumun ihtiyaçlarını karşılamaya odaklanıyoruz."



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 katılımlı)

Faaliyet bölgelerimizde Anadolu medeniyetlerinin eserlerinin envanterinin listesini çıkararak tanıtımını yapmak

Türkiye'nin uluslararası tanıtımının desteklenerek küresel turizm pazarındaki payının artırılması için çalışmalarda bulunmak, tanıtım projeleri geliştirmek



# Paydaş Divan

Sadece ekonomik kârlılığın değil, aynı zamanda kurumsal gelişimin tüm sosyal ve ekosistemini kapsayan bir gelişim ortamının önemli olduğunun farkındayız. Toplumsal gelişimin desteklenmesi hem doğrudan hem de dolaylı olarak yaratılan ekonomik katkılar aracılığıyla ortak refahın artmasına katkı sağlayacaktır.

1956 yılından bugüne kurucumuz Vehbi Koç ve Divan yönetimi, topluma geri verme ve sosyal sorumluluk bilinciyle hareket etme konusunda kararlıdır. Sosyal projeler ve yardım faaliyetleriyle toplumun ihtiyaçlarını karşılamaya odaklanıyoruz.

Toplumsal gelişim için, paydaşlarımızla iş birliği yaparak yerel ekonomiye katkı sağlıyor, istihdam yaratıyor ve bölgesel ekonomik kalkınmayı destekliyoruz. Aynı zamanda eğitim projeleriyle insan kaynaklarının geliştirilmesine ve toplumun potansiyelini artırmaya yönelik çalışmalara odaklanıyoruz.

Çalışanlarımız, otellerimiz ve sivil toplum kuruluşlarımızla birlikte yerel topluluklar ve topluluk organizasyonlarıyla yatırım ve gönüllü faaliyetler aracılığıyla etkileşimde bulunuyoruz. Ayrıca afet yardım programımız ile toplumumuza destek sağlıyoruz.

Toplumsal yatırımlar ve gelişim alanında çeşitli faaliyetler yürütüyoruz. Bu faaliyetler arasında sosyal sorumluluk projeleri, eğitim ve istihdam olanaklarının geliştirilmesi, çevre ve sürdürülebilirlik konularında projeler, kültürel ve sanatsal etkinliklere destek gibi önemli adımlar bulunuyor.

Kültürel ve sanatsal etkinliklere destek vererek, toplumun kültürel zenginliğini koruma ve geliştirme çabalarına katkı sağlamayı amaçlıyoruz. Bu sayede sanatsal faaliyetlerin desteklenmesini ve toplumun sanat ve kültürle etkileşimini teşvik ediyoruz.

Sürdürülebilirlik ve sosyal sorumluluk konularında örnek olmaya devam edeceğiz. İşimizi büyütürken ve yeni projelere girerken, çevremizi koruma, toplumun ihtiyaçlarını karşılama ve insanlara özen gösterme taahhüdümüzü sürdüreceğiz. Bu değerler, gelecekteki nesillere miras bırakmak için temel prensiplerimiz olacaklar.

"Gençliğin yetişmesine hizmet, bir insanlık ve vatan borcudur" felsefesiyle hareket eden Vehbi Koç, yardımlarının sadece anlık değil, gelecek nesillerin de faydalanabileceği bir şekilde sürdürülmesini amaçlıyordu. Bu nedenle vakıflar kurarak ve birçok vakfın kurulmasına öncülük ederek, topluma kalıcı ve sürdürülebilir katkılarda bulunmayı hedefledi.

## Toplumsal gelişimi destekleyen, değeri paylaşan bir anlayış

### Sosyal Sorumluluk Projelerimiz

#### Divan & Tohum Otizm Vakfı İş Birliğiyle

Her bir çikolata kutusu, otizmle yaşayan gençlerimiz için umut oluyor! Otizmli gençlerin hayal dünyasından süzülen çizimlerle bezeli Çocuk Çikolatası Kutularımızı tercih ederek, otizmli çocuklarımızın eğitimine ve gelişimine katkıda bulunun. Divan'ın lezzet dolu bu kutuları, hem damaklarınızda hem de kalplerinizde tatlı bir iz bırakacak.





Koç Topluluğunun bu ülkeden kazandığını yine bu ülkeye vermesi gerektiği anlayışıyla kurduğu ve desteklediği kuruluşlar arasında Türkiye'nin gelişmesine 800 milyon USD'lik bir yatırım yapan 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.

## Meslek Lisesi Memleket Meselesi

Koç Gurubu'nun Millî Eğitim Bakanlığı ile iş birliği çerçevesinde başlattığı, olanakları yeterli olmayan gençlerin Mesleki ve Teknik Liselere yönlendirilmesi programıyla üretim, teknoloji ve hizmet sektörlerinde iyi eğitilmiş elemanlar yetiştirilerek, Türk iş gücünün kalitesinin artırılması ve yeteneklerin geliştirilmesi amaçlanıyor.

Programın nihâi hedeflerinden bir diğeri de, öğrencilerin okul hayatları süresince görecekları staj eğitimi sayesinde alanlarında bilgi, beceri ve etkinliklerini artırarak iş bulmalarının kolaylaşmasıdır.

Divan'ın hem katılımcı hem de sponsor olduğu projede başarılı öğrencilere maddi destek, staj ve uygun durumlarda da iş olanağı sağlamanın yanı sıra, eğitici-öğretici ve keyifli etkinlikler de düzenleniyor.

## Ülkem İçin

Ülkem İçin Projesi, Koç Topluluğu şirketleri, çalışanları, bâyileri ve tedarikçileri arasında sosyal sorumluluk olgusunu yaygınlaştırarak, toplumsal sorunlara karşı daha katılımcı bir tutum geliştirmeyi ve yerel gelişimi destekleyerek yaşam standardını yükseltecek projelerin hayata geçirilmesini amaçlayan bir çatı projesidir.

Koç Topluluğunun 80. yılında hayata geçen bu proje, sorumlu vatandaşlık bilinci doğrultusunda bireysel girişimciliğin tüm Türkiye genelinde kurumsal bir şemsiye altında gerçekleştirilmesi fikrine dayanıyor.

Divan Grubu olarak tüm birimlerimizde Ülkem İçin seminerleri ve buluşmalarıyla bu vizyonu ve sosyal sorumluluk duygusunu bütün çalışanlarımızla paylaşıyoruz, projeler geliştiriyoruz.

Divan Grup olarak, gıda ve hizmet sektöründe yenilikçiliğin geliştirilerek; yüksek ARGE performansı ile günün ve geleceğin gereklerine uygun yeni ürün ve hizmetlerin yaratılmasını, ekonomik ve sosyal gelişim için paydaşların bilgi ve becerilerinin artırılmasına olanak sağlayacak projelerin gerçekleştirilmesini hedefliyoruz.

Üst yönetimimiz toplumsal yatırımlar ve gelişim hedefimizi benimsedi. Bu hedefin başarıyla gerçekleştirilebilmesi için Ocak 2022'de Paydaş Komitesi kuruldu.

Paydaş Komitesi, Divan Grup'un çeşitli paydaşlarıyla etkili iletişim ve iş birliği sağlamak amacıyla oluşturulan bir yapıdır. Bu komite, farklı paydaş gruplarının görüşlerini, önerilerini ve ihtiyaçlarını dikkate alarak stratejik kararlar almayı ve iş süreçlerini yönlendirmeyi hedefliyor.

# Üç Kuşak, Bir Tutku.... Dedem, babam ve ben.

Divan'ın Çikolata Mirası: Babam Muhsin Çufaoğlu'nun Hikâyesi

Hayat, hikâyelerle, anılarla ve bağlarla doludur. Bu hikâyelerin içinde, ailemizin Divan'la olan serüveni, benim için en değerlisidir. Dedemden başlayarak babama ve şimdi bana devredilen bu miras, sadece iş olarak değil, aynı zamanda bir yaşam tarzı, bir tutku olarak kalbimizde yer bulmuştur.

Bu yolculukta, üç kuşağı bir araya getiren ve bize bu fırsatı sunan Koç ailesine ve Divan yönetimine minnettarlığımı ifade etmekten gurur duyarım. Onların, bizimle olan bu serüvene verdikleri değeri, sıcaklıkla ve samimiyetle hissettirmeleri, bu süreci daha da özel kılıyor. Onlar, bu güzide mesleği sürdürme arzumuzu sadece desteklemekle kalmıyor, aynı zamanda bu tutkunun geleceğe taşınmasını da arzu ediyorlar. Belki de başarının sırrı tam da burada yatıyor: Karşılıklı sevgi, saygı ve tutku. Dedemin ve babamın Divan'a olan bitmeyen sevgisi ve bu sevgiyi karşılıksız bırakmayan Divan'ın bize olan bağlılığı, bu başarının anahtarı olmuştur.

## Dedem Cemal Çufaoğlu'nun Divan Hikâyesi...



Dedemin, Divan'da başladığı tatlı serüven, çok uluslu bir hikâyeye dönüştü. Başlangıçta, Divan olarak yabancı şeflerle yaklaşık on-on iki yıl boyunca çalıştık. Ancak bu süreçten sonra, Divan'ın kültürüne daha uyumlu olacak yerel yeteneklere yönelmeye karar verdik. Elbette dönem dönem yabancı AR-GE şefleriyle birlikte projeler gerçekleştirdik. Ancak ana ekip, zamanla yerli şeflerden oluştu.

Benim için en özel olan hikâye ise dedemin Divan'daki yolculuğuydu. Dedem, geçmişte Ali Muhittin Hacıbekir'de çalışmış. Divan'a geçişle birlikte, burada kazandığı deneyim ve bilgisiyle, çikolata ve pastacılıkta yetkin ilk Türk şef olmuştur. Dedemin bu başarılı geçişi ve Divan'da bıraktığı miras, ailemiz için gurur kaynağıdır.

Dedemden sonra babam Muhsin Çufaoğlu bayrağı devraldı. O, Divan'ın ikinci çikolata şefiydi. Dedem, 1962 yılında henüz 14 yaşındaki babamı yanına alarak, ona çikolata sanatının inceliklerini öğretmek istedi. Bu öğretimi sadece baba-oğul arasında değil; babam İsviçreli ve Alman ustaların deneyimlerinden de faydalandı.

1977 yılı geldiğinde iki önemli olay gerçekleşti: Yabancı şefler Divan'dan ayrıldılar ve Dedem aramızdan ayrıldı. Dedemden sonra Divan'ın lezzet kalesinde babamın sırası gelmişti. Onun çıraklık ve kalfalık günleri geride kalmış, şimdi ustalık yolculuğunun başlangıcıydı. Bu yolculuk, yalnızca Divan'ın duvarları arasında kalmayacaktı; babam, İsviçre'ye Sayın Semahat Arsel'in desteğiyle, ülkenin en prestijli çikolata atölyelerinde uzun stajlar yapacaktı. Düşünsenize, yetmişli ve seksenli yıllarda bir Türk şefinin İsviçre'ye gidip oranın ustalarından çikolata sanatını öğrenmesi inanılmaz bir deneyimdi. Babam ve diğer arkadaşları, bu deneyimleriyle Divan'a dönerek, Divan lezzetlerine yeni boyutlar kattılar.

Seksenli yıllar, Divan için lokum ve draje serüveninin başlangıcıydı. Divan'da lokum dönemi babamla başlıyor diyebilirim.. Lokum, geleneksel bir Türk lezzeti olmasının yanı sıra Divan'da yenilikçi bir yaklaşımla sunuldu. Draje de bu yenilikçi yaklaşımın bir diğer ürünüydü. Kakao kaplı, şekerle kaplanmış fındıklar, bademler... Her biri, Divan'ın ustalarının elinde birer sanat eserine dönüştü.



## Divan ve Ben Cem Çufoğlu

Divan... Bu ismi duyduğumda ilk aklıma gelen, çocukluğumun tatlı hatıraları, lezzet dolu anlar ve o eşsiz Divan çikolatasıdır. Şimdi, çocukken hayranlıkla izlediğim o mekânın içinde çalışıyor olmak, benim için tarif edilemez bir duygu. Divan, bana sadece bir iş yeri değil; aksine, benim için bir aile, bir yuva.

2004'te Divan ailesinin bir parçası oldum. Babamın gıda sektörüne olan ilgisi, bana da miras kalmıştı. Ancak bu ilgi, çocukluğumuzda yediğimiz çikolataların ötesine gitmiyordu. Evet, Divan'ın çikolatalarıyla büyümüştük, ama bir çikolataçı olma hayali benim için belirsizdi. Acaba, dedemin ve babamın sektördeki tutkusunu paylaşabilir miydim?

Üniversitede tamamen farklı bir bölümde okuduktan ve yıllar geçtikten sonra, bu tutkulu mesleğe adım atmayı yeniden düşündüm. Babamın işine olan aşkını görmek, beni de bu dünyaya çekiyordu. O aşkla, Divan'da bir kariyere başladım ve bir daha da bu tatlı serüvenden vazgeçemedim.

Yıllar içinde, Divan'ın kurumsal yapısı büyüdü, yeniliklere açıldı.



Her dönem Divan'ın farklı bir yüzüyle tanıştım; 2004'ten 2007'ye, 2007'den 2010'a ve daha sonrası... Fabrika kısmında olmam, bana ürünlerin doğuşunu yakından izleme fırsatı verdi.

20 yıllık serüvenimde, özellikle bir ürün vardı ki benim gönlümü çalmıştı: florantin. Üzeri bisküvi benzeri, içerisinde ballı, bademli ve karamelli dolgu barındıran bu tatlı, ilk defa gördüğümde dikkatimi çekmişti. Dondurma bölümünde yapılan lezzetler de bir o kadar özeldi.

Belçika'da tedarikçi firmalarından ve Türkiye'de aldığım eğitimlerle, bu tatlı yolculuğumda kendimi geliştirmeme Koç ailesi çok destek oldu. Özellikle Sayın Semahat Arsel. Tüm bu anılarla dolu, Divan'ın tatlı dünyasında bir çikolata şefi olarak yer alıyorum.

Divan'da geçirdiğim zaman içerisinde unutamadığım anılarım tabii ki çok. Ancak birkaç tanesi diğerlerinden öne çıkıyor. Özellikle 2005 yılında, üzerinde çalışacağım yeni bir makinenin kurulacağını öğrendiğimde hissettiğim heyecanı asla unutamam. Bu makine, el emeğiyle yaptığımız ürünleri, aynı kalitede, çok daha hızlı bir şekilde üretecekti. Teknolojinin bu ilerlemesini görmek, bana inanılmaz bir heyecan ve gurur verdi.

Ve sonra, Divan'ın beni yurt dışına gönderdiği o anılar... Eğitimler, fuarlar, yeni teknolojileri tanıma ve Divan'ın lezzetlerini dünyaya tanıtmaya fırsatı... Bu anılar, benim için sadece bir iş deneyimi değil, aynı zamanda kişisel gelişimim için de önemliydi.

Divan'ın bu eşsiz lezzet yolculuğu, Türk şeflerinin katkıları ve tabii ki Sayın Semahat Arsel'in destekleriyle zenginleşerek devam etmiştir. Bu birikim, Divan'ın reçetelerinde yaşamaktadır. Divan'da binlerce reçetenin saklandığını düşünün. Bu reçetelerin büyük bir kısmı, çikolataya aittir. Ve her bir reçete, bir dönemin anısını, bir ustanın dokunuşunu, bir mirasın izini taşır. Bu, Divan'ın lezzetlerini sadece bir tatlı olarak değil, aynı zamanda bir hikâyeye, bir miras olarak sunmasının sebebidir.

Zamanla bazı reçeteler modern dünyaya uyarlanmıştır. Ancak Divan, köklerine sadık kalarak, güncel trendleri eski mirasıyla harmanlamayı başarmıştır. Lokum, çikolata, pasta... Bu kelimeleri duyduğunuzda aklınıza ilk gelen marka Divan olabilir. Gönül rahatlığıyla Divan'ın bu kategorilerde zirvede olduğunu söyleyebilirim. Ancak Divan'ın hikâyesi sadece bu ürünlerle sınırlı değil. Seksenli yılların sonrasında lokum ve draje kategorilerine de adım atan Divan, bu alanlarda da rakipleriyle zirveyi paylaşmıştır.

2004 yılına geri dönersek, İstanbul'da düzenlenen etkinliklerde ve değerlendirmelerde Divan, çikolatalıkta birincilik koltuğuna oturmuştu. Lokumda ise, tarihi kökenleri olan ve değerli bir marka olan Ali Muhittin Hacıbekir ile sık sık zirveyi paylaştılar.

Divan'ın bu başarısının arkasında, sadece ürün kalitesi değil, aynı zamanda tüm sektöre verdiği önem yatıyor. Divan sadece bir pastane, otel ya da restoran değil; o, bir kompleks. Özel restoranları, otelleri ve pastaneleriyle Divan, sektörde kendine has bir duruşa sahip.

Rakip tanımı, Divan için biraz farklıdır. Evet, diğer markalarla rekabet halindedir, ancak bu rekabet sadece ürün bazında değil, vizyon bazındadır da. Divan'ın vizyonu, sektörde yön veren, öncü olmaktır. Bu nedenle, butik çikolatalıkar, patisseries ve hatta büyük market zincirlerinde bulunan önemli markalar bile "Divan'ı takip ediyoruz" diyebilirler. Bu, Divan'ın sadece Türkiye'de değil, uluslararası arenada da ne kadar etkili ve öncü bir marka olduğunu gösterir.

Sonuç olarak, Divan çikolatasını tanımlamak için kullanabileceğim en iyi kelime "mükemmeliyet" olurdu. Hem geleneksel hem modern, hem yerel hem global... Divan, tüm bu özellikleri bir araya getirerek, çikolata sanatında bir başyapıt oluşturur.

### Cem'in Gözünden Divan'ın Dünya Sahnesindeki Anları: Paris'ten Tokyo'ya

Fuarlar, bir markanın dünya sahnesine adım attığı yerlerdir. Divan için de bu, lezzetlerini dünya genelinde tanıtmaya ve global trendleri yakından takip etme fırsatıydı.

2012 yılında Paris'e düzenlenen fuar, unutamadığım anlardan biriydi. Bu, sadece bir fuar gezisi değil, aynı zamanda Divan'ın prestijini uluslararası alanda taçlandırdığımız bir andı. Sayın Semahat Arsel'in ve değerli yönetim ekibimizin bizimle beraber olması, bu deneyimi daha da özel kıldı. Paris'te, Divan'ın lezzetlerini dünya genelindeki ziyaretçilere sunma fırsatı bulduk.

Ancak bu sadece başlangıçtı. On yıl sonra, 2022 Kasım'ında, Japonya'nın başkenti Tokyo'da düzenlenen bir başka fuarda Divan'ın lezzetlerini sunma fırsatı buldum. Japonya'nın estetik anlayışı ve mükemmeliyetçiliğiyle, Divan'ın lezzetlerinin buluşması benim için unutulmazdı. Japon kültürüne özgü ince zevkler ve Divan'ın zengin lezzet paleti, mükemmel bir uyum içindeydi.

Divan, sadece bir pastane veya bir çikolata markası değil, aynı zamanda bir ailenin, bir kuşağın tutkusunun ve hayallerinin gerçeğe dönüştüğü bir platform. Bu platformda, Divan'ın sektördeki öncü rolüyle birlikte, biz de aile olarak büyüdük, geliştik ve her daim Divan'ın yanında olduk. Ve inanıyorum ki, bu serüven, yeni kuşaklarla birlikte daha da devam edecek.

**Cem Çufaoğlu**  
**Divan Grubu Çikolata Şefi**



## EK BİLGİLER VE TABLOLAR

## Sosyal Performans Göstergeleri

İstihdam Verileri						
	2021			2022		
	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam
<b>Toplam çalışan sayısı</b>	<b>570</b>	<b>1.173</b>	<b>1.743</b>	<b>619</b>	<b>1.360</b>	<b>1.979</b>
Ofis çalışanı	238	269	507	252	310	562
Saha çalışanı	332	904	1.236	360	1.057	1.417
	2021			2022		
	Tam zamanlı	Yarı zamanlı	Toplam	Tam zamanlı	Yarı zamanlı	Toplam
<b>Çalışma süresine göre çalışan sayısı</b>	<b>1.743</b>	<b>0</b>	<b>1.743</b>	<b>1.979</b>	<b>0</b>	<b>1.979</b>
Ofis çalışanı	507	0	507	562	0	562
Saha çalışanı	1.236	0	1.236	1.417	0	1.417
	2021			2022		
	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam
<b>Yaşa göre çalışan sayısı</b>						
30 yaş altı	201	322	523	240	358	598
30-50 yaş arası	323	762	1.085	337	885	1.222
50 yaş üstü	46	89	135	42	117	159
	2021			2022		
	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam
<b>Yıl içinde yeni işe alınan çalışan sayısı</b>	<b>68</b>	<b>98</b>	<b>166</b>	<b>211</b>	<b>440</b>	<b>651</b>
30 yaş altı	41	46	87	99	172	271
30-50 yaş arası	24	48	72	106	236	342
50 yaş üstü	3	4	7	6	32	38

\*Management, otel çalışanları ve taşeron çalışanlar dahil edilmemiştir.

	2021			2022		
	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam
<b>Ar-Ge, inovasyon, dijitalleşme departmanlarında çalışan sayısı</b>	2	2	4	4	1	5
<b>Çalışan Devri</b>	2021			2022		
	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam
<b>İşten ayrılan toplam çalışan sayısı</b>	<b>204</b>	<b>301</b>	<b>505</b>	<b>376</b>	<b>798</b>	<b>1174</b>
İşten ayrılan 30 yaş altı çalışan sayısı	93	158	251	177	475	652
İşten ayrılan 30-50 yaş arası çalışan sayısı	95	127	222	190	279	469
İşten ayrılan 50 yaş üstü çalışan sayısı	16	16	32	9	44	53
Kendi isteğiyle işten ayrılan çalışanlar kapsanarak hesaplanan çalışan devir oranı	19%	15%	16%	27%	41%	37%
<b>Kıdem Yılına Göre</b>	2021			2022		
	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam
0-5 yıl	351	596	947	452	844	1.296
5-10 yıl	153	338	491	106	259	365
10 yıl ve üzeri	65	240	305	61	257	318
<b>Doğum/Ebeveynlik İzni</b>	2021			2022		
	Kadın	Erkek	Toplam	Kadın	Erkek	Toplam
Doğum/ebeveynlik izninden yararlanan çalışan sayısı	10	0	10	7	0	7
Doğum/ebeveynlik izninin sona ermesinden sonra işe dönen çalışan sayısı	10	0	10	7	0	7

\*Management, otel çalışanları ve taşeron çalışanlar dahil edilmemiştir.





## Çevresel Performans Göstergeleri

Çevre Cezası	2020	2021	2022					
	0	0	0					
<b>Su Kullanımı</b>								
	2020	2021	2022	Birim				
<b>Şebeke suyu</b>	<b>46.192</b>	<b>77.898</b>	<b>105.577</b>	<b>m<sup>3</sup></b>				
*Divan Otelier-6 Otel ve Tapdelen Tesisi kullandığı miktardır.								
<b>Su ve Atıksu Verileri 2021</b>								
Lokasyon	Faaliyet Amaçlı Su Tüketimi (m <sup>3</sup> )	Enflüançlı (Process) Amaçlı Su Tüketimi (m <sup>3</sup> )	Ürün Başına Su Tüketimi (m <sup>3</sup> /Ürün)	Şebeke suyu maliyeti (TL)	Toplam Su Maliyetinin Ürün Başına Miktarı (TL/Ürün)	Atıksu değeri miktarı (m <sup>3</sup> )	Su Kaynakları	Reklamlağı Tesisi
Bodrum Palmira	7365		0.8282	13	10.766	7365	Şebeke	Büyük Menderes
Divan İstanbul Otel	30.764			15		30.764	Şebeke	Marmara
Tapdelen Fabrika	3.865	9.420	3.02 M3/Ton Ürün	13.5	0.043	7.600.00	Şebeke	Marmara
Divan İstanbul City	11.824		0.2	159.296	2.78	11.824.00	Şebeke	Marmara
Divan Çukurhan Otel	1.595		0.3504	23.000	5.053	1.595	Şebeke	Sakarya
Divan Bursa Otel	1.336	12.393	0.26	233.393TL	4.5TL	13.729	Şebeke	Marmara
<b>Su ve Atıksu Verileri 2020</b>								
Lokasyon	Faaliyet Amaçlı Su Tüketimi (m <sup>3</sup> )	Enflüançlı (Process) Amaçlı Su Tüketimi (m <sup>3</sup> )	Ürün Başına Su Tüketimi (m <sup>3</sup> /Ürün)	Şebeke suyu maliyeti (TL)	Toplam Su Maliyetinin Ürün Başına Miktarı (TL/Ürün)	Atıksu değeri miktarı (m <sup>3</sup> )	Su Kaynakları	Reklamlağı Tesisi
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
Tapdelen Üretim Tesisi	3.361	8.191	2.83	13	0.051	6.775.00	Şebeke	Marmara

Se ve Atık Verileri 2020

Lokasyon	Enerji Amaçlı Se Tüketimi (m <sup>3</sup> )	Enjenerijel (Process) Amaçlı Se Tüketimi (m <sup>3</sup> )	Ortalama Isınma Se Tüketimi (kcal/daire)	Seküler enerji tüketimi (t)	Toplam Se Tüketimi (t)	Arıtma (m <sup>3</sup> ) miktarı (m <sup>3</sup> )	Su Kaynakları	Bünyesindeki Barın
Divan Bursa Otel	531	5.061	0,36	15.716	5,67		Şebeke	Sarıyıldız
Divan Çukurbahçe Otel	1.092,00		0,6512	14.000	8.348		Şebeke	Konya
Divan Bodrum Otel	21.681		2,4744	12	20.941		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
Tapşelen Üretim Tesisi	3.361	8.191	2,83	13	0,051	6.775,00	Şebeke	Marmara
<b>Dönem</b>								
01 Ocak 2022 - 31 Ocak 2023								
<b>Doğrudan GHG emisyonları ve çıkarmaları</b>								
DOLAYLI GHG EMİSYONLARI: 2. İthal edilen enerjiden dolayı GHG emisyonları								
4.689 tCO <sub>2</sub> e								
7.520 tCO <sub>2</sub> e								
Tapşmadan dolayı GHG emisyonları								
481 tCO <sub>2</sub> e								
Organizasyon tarafından kullanılan ürünlerden dolayı GHG emisyonları								
20.152 tCO <sub>2</sub> e								
Organizasyon tarafından satılan ürünlerden kaynaklanan dolayı GHG emisyonları								
2.271 tCO <sub>2</sub> e								
Diğer kaynaklardan dolayı GHG emisyonları								
109 tCO <sub>2</sub> e								
<b>TOPLAM (Yerleşke bazında)</b>								
<b>35.223 tCO<sub>2</sub>e</b>								
<b>Biyolojik Olmayan GHG Emisyonları</b>								
Antropojenik olmayan biyolojik GHG emisyonları								
0 tCO <sub>2</sub> e								
Antropojenik biyolojik GHG emisyonları								
0 tCO <sub>2</sub> e								
*Doğrulama Gözlemleri Yatırım Eticisi Olarak Doğrulandı								
<b>Atık Yönetimi</b>								
<b>Proje Adı</b>								
Atık kazanımı (ton) 2022								
Proje ile kazanılan Enerji (kWh) 2022								
Geri Kazanım Firmalarına atıkların geri kazanımı								
24								
87.217,94								
Bütünsel Atık Yağ (Biodizel)								
37,12								
<b>Tehlikeli Atık Miktarı</b>								
2020								
2021								
2022								
Birim								
Elektronik atıklar								
472								
1.777								
5.572								
ton								
<b>Tehlikesiz Atık Miktarı</b>								
2020								
2021								
2022								
Birim								
* Düzenli depolama/kayıp atık sahalarına giden								
0								
129,51								
128,26								
ton								
Geri dönüştürülen								
135.708								
126.978								
151.949								
ton								
Enerji amaçlı geri kazanılan								
3,53								
24								
38.205								
ton								
Diğer								
0								
898								
16.558								
ton								

## Paydaş Kapitalizmi İndeksi

Yönetim İlkeleri				
Tema	Temel Göstergeler ve Beyan	Açıklama	Referans(lar)	Sayfa No
<b>Yönetim amaçları</b>	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 Vizyonu, Misyonu ve Değerleri	84
<b>Yönetim organının kalitesi</b>	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 temsililerine göre)	Sürdürülebilirlik Yönetimimiz, Sürdürülebilirlik Üst Komitesi Organizasyon Şeması, Kurumsal Yönetim	66, 67 81-82
<b>Paydaş katılımı</b>	Paydaşları etkileyen öncelikli konular	Kilit paydaşlar ve şirket için öncelikli olan konuların listesi, bu konuların belirlenmesi ve paydaşların sürece dâhil edilmesinde kullanılan yöntem.	Önceliklerimiz	75-76
<b>Etik davranış</b>	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).	Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	93
		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.		
<b>Etik davranış</b>	Uygulanan etik tavsiye ve raporlama mekanizmaları	2. Yolsuzlukla mücadele için daha geniş faaliyet ortamını ve kültürünü geliştirmeye yönelik girişimlerin ve paydaş katılımının irdelenmesi.	Etik ve Uyum, Etik İhbar Hattı	92, 92
		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.		
<b>Risk ve fırsatların yönetimi</b>	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.	İklim Değişikliği ve Risk Analizi	91

Gezegen				
Tema	Temel Göstergeler ve Beyan	Açıklama	Referans(lar)	Sayfa No
<b>İklim değişikliği</b>	Sera gazı emisyonları	İlgili tüm sera gazları (örn. karbondioksit, metan, azot oksit, F-gazları vb.) için metrik ton karbondioksit eşdeğeri (tCO <sub>2e</sub> ) Sera Gazı Protokolü Kapsam 1 ve Kapsam 2 emisyonlarını raporlayın.	İklim Eylemi ve Düşük Karbon Ekonomisine Geçiş, Enerji Verimliliği ve Emisyon Azaltımı, Çevresel Performans Göstergeler	109, 114, 146
		Uygun olan durumlarda tedarik ve satış ile ilgili (Sera Gazı Protokolü Kapsam 3) temel emisyonlar hakkında tahmin ve bilgi verin.		
	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	109
<b>Temiz suya erişim</b>	Su kıtlığı yaşanan bölgelerde yapılan su çekimi ve tüketimi	Operasyonlar için çekilen megalitre su, tüketilen megalitre su ve WRI Aqueeduct Su Riski Atlası'na göre temel su stresinin yüksek veya aşırı yüksek olduğu bölgelerde her birinin yüzdesi hakkında bilgi verin.	Su Yönetimi, Çevresel Performans Göstergeler	116-117, 145-146,
		Uygun olan durumlarda, tüm değer zinciri (tedarik ve satış) için aynı hususlar hakkında tahmin ve bilgi verin.		

İnsan				
Tema	Temel Göstergeler ve Beyan	Açıklama	Referans(lar)	Sayfa No
İnsan onuru ve eşitlik	Çeşitlilik ve kapsayıcılık	Yaş grubu, cinsiyet ve diğer çeşitlilik göstergelerine (ör. etnik köken) göre çalışan kategorisi bazında çalışan yüzdeleri.	Sosyal Performans Göstergeleri	142-144
	Ücret eşitliği	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.	Ücret Politikaları	132
	Çocuk işçilik, zorunlu ve zorla çalıştırma vakaları riski	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.	İnsan Hakları, Tedarik ve Satın Alma, Çocuk İşçiliği İle Mücadele	94, 95-96, 133
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.	İş Sağlığı ve Güvenliği	129
		2. Kurumun çalışanlarının iş dışı vakalarda tıbbi ve sağlık hizmetlerine erişimini kolaylaştırmak için sunduğu olanaklar ve bunların kapsamı.	İş Sağlığı ve Güvenliği	128-129
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	130

Refah				
Tema	Temel Göstergeler ve Beyan	Açıklama	Referans(lar)	Sayfa No
<b>İstihdam ve refah yaratma</b>	İstihdam adedi ve oranı	Raporlama döneminde, yaş grubuna, cinsiyete, diğer çeşitlilik göstergelerine göre ve bölgesel bazda işe alınan toplam yeni çalışan sayısı ve oranı. Raporlama döneminde, yaş grubuna, cinsiyete, diğer çeşitlilik göstergelerine göre ve bölgesel bazda toplam çalışan devir hızı ve sayısı.	Sosyal Performans Göstergeleri	142-144
	Ekonomik katkı	1. Üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer (tahakkuk bazında ve şirketin küresel operasyonlarının temel bileşenlerini kapsayacak şekilde). İdeal olarak aşağıdaki kırımları içermelidir: • Gelirler • İşletme maliyetleri • Çalışan ücretleri ve yan hakları • Sermayedarlar yapılan ödemeler • Devlete yapılan ödemeler • Topluluk yatırımı 2. Devletten alınan mali destekler: Şirket tarafından raporlama döneminde herhangi bir mali devlet desteğinin toplam parasal değeri.	Şirket gizlilik politikaları nedeniyle bu bilgi paylaşılmamıştır.	
	Finansal yatırım katkısı	Şirketin yatırım stratejisi ile amortismanlar düştükten sonra toplam sermaye harcamaları. Şirketin hissedarlarına yönelik sermaye getirisi stratejisi ile hisse geri alımları ve temettü ödemeleri.	Şirket gizlilik politikaları nedeniyle bu bilgi paylaşılmamıştır.	
<b>Daha iyi ürün ve hizmetler için inovasyon</b>	Toplam Ar-Ge harcamaları	Toplam Ar-Ge harcamaları	Kalite, İnovasyon ve Ürge Çalışmaları	100
<b>Toplum ve sosyal canlılık</b>	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.	Şirket gizlilik politikaları nedeniyle bu bilgi paylaşılmamıştır.	

## GRI İndeksi

GRI Standardı	Bildirim	Açıklama	Sayfa
<b>GRI 1: Temel</b>			
<b>GRI 2: Genel Bildirimler 2021</b>			
GRI 2: Genel Bildirimler 2021	2-1 Kurum Profili	Divan ile Geçmişten Geleceğe	9-10,
	2-2 Sürdürülebilirlik raporlamasına dahil edilen kuruluşlar	Rapor Hakkında	3
	2-3 Raporlama periyodu, sıklığı ve iletişim bilgisi	Rapor Hakkında	3
	2-4 Önceki raporlara göre yeniden düzenlenen bilgi	Şirket'in bu formatta yayınladığı ilk Sürdürülebilirlik Raporudur.	-
	2-5 Dış Denetim	Rapor verileri kapsamında dış denetim hizmeti alınmamıştır.	-
	2-6 Faaliyetler, değer zinciri ve diğer iş ilişkileri	Divan ile Geçmişten Geleceğe, Divan Portföy, Bir Bakışta Divan, Tedarik ve Satın Alma	9-10, 11, 12, 95-96
	2-7 Çalışanlar	Sosyal Performans Göstergeleri	142-144
	2-8 Taşeron firmaya ait çalışanlar	Taşeron işçiler rapor kapsamına dahil edilmemiştir.	-
	2-9 Yönetişim yapısı	Kurumsal Yönetim, Yönetim Yapımız, Organizasyon Şemamız	81-82, 83, 83
	2-10 En yüksek yönetim organının üyelerinin yetkinlik ve yeterliliklerinin belirlenme süreci	Kurumsal Yönetim	81
	2-11 En yüksek yönetim organının başkanı	Kurumsal Yönetim Yönetim Yapımız, Organizasyon Şemamız	81-82, 83, 83
	2-12 En yüksek yönetim organının kuruluşun faaliyetleri kaynaklı oluşan etkilerin yönetilmesindeki rolü	Sürdürülebilirlik Yönetimimiz, Sürdürülebilirlik Üst Komitesi Organizasyon Şeması, Kurumsal Yönetim	66, 67, 81-82
	2-13 Faaliyet kaynaklı oluşan etkilerin yönetilmesinde sorumluluk iradesi	Sürdürülebilirlik Yönetimimiz, Kurumsal Yönetim	66, 81-82
	2-14 Sürdürülebilirlik raporlamasında en yüksek yönetim organının rolü	Sürdürülebilirlik Yönetimimiz, Kurumsal Yönetim	66, 81-82
	2-15 Çıkar çatışmalarını engelleyen süreçler	Kurumsal Yönetim, Ortaklık Yapımız	81, 83

GRI Standardı	Bildirim	Açıklama	Sayfa
<b>GRI 1: Temel</b>			
<b>GRI 2: Genel Bildirimler 2021</b>			
GRI 2: Genel Bildirimler 2021	2-16 Kritik konuların en yüksek yönetim organına aktarılması süreci	Sürdürülebilirlik Yönetimimiz, Önceliklerimiz	66, 75-76
	2-17 En yüksek yönetim organının yeterlilikleri	Sürdürülebilirlik Yönetimimiz, Kurumsal Yönetim	66, 81-82
	2-18 En yüksek yönetim organının performansının değerlendirilmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimimiz, Kurumsal Yönetim	66, 81-82
	2-19 Ücret politikaları	Ücret Politikaları	132
	2-20 Ücretlerin belirlenmesine yönelik süreç	Ücret Politikaları	132
	2-21 Yıllık toplam ücret oranı	Ücret Politikaları	132
	2-22 Sürdürülebilir kalkınma stratejisine ilişkin açıklama	Önsöz, Divan Grubu Genel Müdürü Mesajı	6, 7-8
	2-23 Politika taahhütleri	<a href="https://www.divan.com.tr/politikalarimiz">https://www.divan.com.tr/politikalarimiz</a>	-
	2-24 Politika taahhütlerinin uygulanması	<a href="https://www.divan.com.tr/politikalarimiz">https://www.divan.com.tr/politikalarimiz</a>	-
	2-25 Olumsuz etkileri iyileştirmeye yönelik süreçler	Etik ve Uyum, Etik İhbar Hattı, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele, Misafir Memnuniyeti, İşgücü Uygulamaları ve Şikâyet Mekanizmaları	92, 92, 93, 101, 132
	2-26 Etik ve yasal davranışla ilgili konular hakkında öneri alınması ve endişelerin dile getirilmesine yönelik mekanizmalar	Etik İhbar Hattı	92
	2-27 Yasal mevzuata uyum	Raporlama döneminde yasa ve yönetmeliklere aykırı davranış tespit edilmemiştir.	-
	2-28 Kurumsal üyelikler	Üye Olunan Kurum ve Dernekler	86
	2-29 Paydaş katılımı	Paydaş Haritamız	78
2-30 Toplu iş sözleşmesine tabi çalışan oranları	Şirket'in toplu iş sözleşmesine tabi çalışanı bulunmamaktadır.	-	



GRI Standartları	Bildirim	Açıklama	Sayfa
GRI 3: Öncelikli			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-1 Öncelikli konuların belirlenmesine yönelik süreç	Önceliklerimiz	75-76
	3-2 Öncelikli konuların listesi	Önceliklerimiz	75-76
	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Sürdürülebilirlik Yönetimimiz, Sürdürülebilirlik Üst Komitesi Organizasyon Şeması, Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız ve Stratejimiz, Sürdürülebilirlik Stratejilerimiz, Önceliklerimiz	66, 67, 68-70, 71-74, 75-76

Misafir/Müşteri Memnuniyeti			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Divan ile Geçmişten Geleceğe, Divan Konaklama, Divan Etkinlik, Divan Sofrası, Divan Restoran, Misafir Memnuniyeti, Müşteri Memnuniyeti	9-10, 16, 17-20, 21, 22-35, 101 101
Sağlık Ve Güvenlik			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	İş Sağlığı ve Güvenliği	128-129
Sıfır Atık			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Duyarlı Divan, 2030 Ana Hedefler, Çevre Yönetimi, Divan Çevre ve Sürdürülebilirlik Çalışmalarımız, Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi	102-104, 105, 106, 107-108 110-113
CAH 306: Atık 2020	306-1 Atık olgusunu ve atıkla ilgili önemli etkiler	Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi	110-113
	306-2 Atıkla ilgili önemli etkilerin yönetimi	Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi	110-113
	306-3 Cinsine ve bertaraf yöntemine göre atıklar	Çevresel Performans Göstergeleri	146
	306-4 Bertaraf edilen yönlendirilen atık	Çevresel Performans Göstergeleri	146
	306-5 Bertaraf yönlendirilen atık	Çevresel Performans Göstergeleri	146
Suyun Korunması			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Duyarlı Divan, 2030 Ana Hedefler, Çevre Yönetimi, Su Yönetimi	102-104, 105, 106, 116-117
GRI 301: Su ve Atık Sular 2018	303-1 Kurumun Su Politikası ve Yönetim Yaklaşımı (Su Yönetimi)	Su Yönetimi	116-117
	303-3 Kaynak bazında su çekimi	Çevresel Performans Göstergeleri	145-146
	303-4 Su Tahyisi	Çevresel Performans Göstergeleri	145-146
	303-5 Su tüketimi	Çevresel Performans Göstergeleri	145-146
Şeffaflık			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Paydaş İlişkileri, Öncü Divan, Etik ve Uyum	77, 79, 92
E 144			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Etik ve Uyum	92

## UNGC İndeksi

<b>İnsan hakları</b>	İlke 1: İş dünyası, ilan edilmiş insan haklarını desteklemeli ve bu haklara saygı göstermelidir.	Etik ve Uyum, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele, İnsan Hakları, Taciz ve Şiddete Sıfır Tolerans	92, 93, 94, 126
	İlke 2: İş dünyası, insan hakları ihlallerinin suç ortağı olmamalıdır.		
<b>Çalışma standartları</b>	İlke 3: İş dünyası, çalışanların sendikalaşma ve toplu müzakere özgürlüğü desteklemelidir.		
	İlke 4: Zorla ve zorunlu işçi çalıştırma uygulamasına son verilmelidir.	Etik ve Uyum, İnsan Hakları, Saygılı Divan, İnsan Kaynakları Anlayışımız	92, 94, 119-120, 122
	İlke 5: Her türlü çocuk işçi çalıştırılmasına son verilmelidir.		
	İlke 6: İşe alım işe yerleştirmede ayrımcılığa son verilmelidir.		
<b>Çevre</b>	İlke 7: İş dünyası, çevre sorunlarına karşı ihtiyati yaklaşımları desteklemelidir.	Duyarlı Divan, 2030 Ana Hedefler, Çevre Yönetimi, Divan Çevre ve Sürdürülebilirlik Çalışmalarımız, İklim Eylemi ve Düşük Karbon Ekonomisine Geçiş, Döngüsel Ekonomi ve Atık Yönetimi, Enerji Verimliliği ve Emisyon Azaltımı, Su Yönetimi, Biyçeşitlilik	102-104, 105, 106, 107, 109, 110-113, 114-115, 116-117, 118
	İlke 8: Çevresel sorumluluğu arttıracak her türlü faaliyete ve oluşuma destek vermelidir.		
	İlke 9: Çevre dostu teknolojilerin gelişmesini ve yaygınlaşmasını desteklemelidir.		
<b>Yolsuzlukla mücadele</b>	İlke 10: İş dünyası, rüşvet ve haraç dâhil her türlü yolsuzlukla mücadele etmelidir.	Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	93

# İLETİŞİM

## 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](mailto:info@divan.com.tr)

## Raporlama Danışmanı

SU Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Sorumluluk  
Danışmanlığı  
[www.sucsr.com](http://www.sucsr.com)  
[info@sucsr.com](mailto:info@sucsr.com)

divan