

Geleceğe hazırız...



divan



Semahat Arsel

Sürdürülebilirlik, bizim için sadece çevresel bir konuyu değil, aynı zamanda insanı ve kültürü gözeten bir bağlılığı ifade ediyor.

1956 yılında Divan'ı kurarken, sadece bir otel işletmeyi hedeflemiyorduk. Amacımız, misafirlerimizin içeri adım attığı andan itibaren kendilerini güvende ve huzurlu hissettiği, çalışanlarımızın saygı ve eşitlikle karşılandığı, emeğin değer bulduğu ve her şeyin en ince ayrıntısına kadar özenle düşünüldüğü bir ortam yaratmaktır. Amaçlarımız arasında asla gösterişe yer vermemek, içtenlik ve sadelikle ilerlemek vardı.

Zaman içinde dünya değişti; alışkanlıklar, ihtiyaçlar, öncelikler farklılaştı ama Divan Grubu'nun özü hep aynı kaldı. Bizler, ilk günden beri misafirlerimizi aynı içtenlikle karşılıyor, her birine gerçek bir tebessümle "iyi ki geldiniz" demeye devam ediyoruz.

68 yıllık bu yolculukta sadece bir hizmet anlayışından öte, Türkiye'nin toplumsal belleğine, kültürüne ve yaşam tarzına da katkı sunduk. Divan Grubu hâlâ güvenle anılıyorsa, bu hem geçmişimize duyduğumuz sevgi ve saygının hem de geleceğe karşı taşıdığımız sorumluluğun bir sonucudur.

Sürdürülebilirlik, bizim için sadece çevresel bir konuyu değil, aynı zamanda insanı ve kültürü gözeten bir bağlılığı ifade ediyor. İnsanların kalbine dokunarak iz bırakmak ve bu izleri geleceğe taşımak, Divan Grubu'nun gerçek amacıdır.

Bu raporu okurken sadece başarılarımızı değil, aynı zamanda sürdürülebilir bir gelecek için taşıdığımız sorumluluğu, içtenliğimizi ve Divan'a gönül vermiş herkesin ortak hayalini de hissedebilenizi umuyorum.

Sevgilerimle,

Rapor Hakkında

Divan Grubu 2024 yılı Sürdürülebilirlik Raporu, Grubumuzun kurumsal sürdürülebilirlik yaklaşımını sistematik biçimde ortaya koyan üçüncü kapsamlı rapordur. Bu raporda önceki rapora kıyasla yenilenen bilgi bulunmamaktadır. Rapor, 1 Ocak - 31 Aralık 2024 tarihleri arasındaki çevresel, sosyal ve yönetim performanslarını kapsamaktadır.

Raporda yer alan bilgiler; Türkiye’de Divan Grubu tarafından doğrudan yönetilen otel, restoran, üretim tesisi ve perakende işletmelerinin sürdürülebilirlik çalışmalarını içermektedir. Divan Grubu markası altında faaliyet gösteren ancak yönetim anlaşması kapsamında Grubu’muz bünyesinde yer almayan oteller bu kapsamın dışındadır.

Raporlama döneminde Divan Grubu markası bünyesinde, doğrudan çalışanların yanı sıra taşeron ve sözleşmeli iş gücü de görev almaktadır. Ancak bu iş gücüne ilişkin sayı ve oran bilgileri mevcut raporun kapsamına dâhil edilmemiştir. Rapor, Global Reporting Initiative (GRI) standartlarına uyumlu olarak hazırlanmıştır. Ayrıca, çifte önemlilik yaklaşımı benimsenerek hem dış etkiler hem de içsel etkilene boyutları değerlendirilmiştir.

Raporun çatı teması olan “Geleceğe Hazırız”, Divan Grubu markasının köklü misafirperverlik kültürünü çevresel ve toplumsal sorumlulukla harmanlayan çağdaş yaklaşımını yansıtmaktadır. Rapora yer alan her bölüm, bu tema doğrultusunda sadeleştirilmiş içeriklerle yapılandırılmıştır. Ana rapordaki QR kodlarla detay erişimi ve segment odaklı anlatım tarzı sayesinde modern bir raporlama dili benimsenmiştir.

Rapor, Divan Grubu’nun ilgili uzman birimlerinin katkıları ve SUCSR danışmanlığı ile hazırlanmış, Yönetim Kurulu tarafından onaylanmış ve yayımlanmak üzere uygun bulunmuştur. Rapor, Türkçe ve İngilizce olmak üzere iki dilde ve dijital ortamda yayımlanmıştır. Kamuya açık olan bu çalışma, tüm paydaşların erişimine www.divan.com.tr adresinden sunulmaktadır.

Raporla ilgili görüş, öneri ve bilgi talepleriniz için: gelecekicindivandayiz@divan.com.tr

2024 Yılı Raporlama Kapsamındaki “Fiziksel Varlık” Envanteri

İş Kolu / Tesis Türü	2024 (Rapor Kapsamına Dâhil)	Veri Durumu / Açıklama
Merkez Ofis	1 adet (Divan Genel Müdürlük)	
Üretim Tesisi	1 adet (Divan Üretim Tesisi)	
Konaklama Oteller	6 otel (Divan Ankara Otel, Divan Bodrum Otel, Divan Bursa Otel, Divan Çukurhan Otel, Divan İstanbul Otel, Divan İstanbul City Otel)	5 otel rapor kapsamı dışında bırakıldı (Divan Adana Otel, Divan Çorlu Otel, Divan Erbil Otel, Divan Gaziantep Otel, Divan Mersin Otel) (yurt dışı & yönetim sözleşmeli).
Konaklama Rezidans	Kapsam dışı	1 Rezidans Yönetimi kapsam dışıdır.
Pastaneler	22 adet	1 adet Divan Patisserie Tokyo kapsam dışı.
Restoran (Brasserie + Lokanta + Publar + Özel konseptler)	25 adet	
Cafeteria + in bakery + Fırın Café (Hızlı Servis Noktaları)	18 adet	
Ziyafet Birimi	3 adet	
Stadyum Operasyonu	2 adet	
Kahve Dükkanı	1 adet	
Opet Fırın Ünitesi	Kapsam dışı	186 Opet Fırın Ünitesi kapsam dışı.

Divan Grubu Sürdürülebilirlik Manifestosu

"Geleceğe
hazırız"

Geçmişten gelen özenimizi, bugünün sorumluluğu ve yarının cesaretiyle birleştiriyoruz. Değişimi beklemiyoruz. **Ona yön veriyoruz.**

Dünya eskisi gibi değil. Yeni çağ, yeni refleksler istiyor. İklim krizi, kaynak kıtlığı, toplumsal adaletsizlik ve kurumsal inandırıcılık kaybı artık kaçınılmaz gerçeklerimiz.

Ve biz, bu gerçeklerle yüzleşmekten geri durmuyoruz. Her adımda gelişmeye açık alanlarımızı fark ediyoruz. Çünkü hazırlıklı olmak, yalnızca bugünü değil; yarını da ciddiye almaktır. Bu yüzden sadece hazır olmakla yetinmiyoruz; hazırlanmayı bir kültüre dönüştürüyoruz.

Geri dönüştürmeden önce **daha az tüketmeyi,**
Politika yazmadan önce **alışkanlık değiştirmeyi,**
Çeşitliliği kutlamadan önce **eşitliği sistemleştirmeyi,**
Raporlamadan önce **hesap verebilirliği içselleştirmeyi seçiyoruz.**

Sürdürülebilirlik ve süreklilik bizim için bir başlık değil; tüm değer zincirimizin dili. Otel odasında, mutfakta, tedarikte, eğitimde, her temas noktasında daha az iz, daha çok anlam bırakıyoruz.

Dönüşüm hem sözde hem akılda hem de eylemde yaşanır. Biz de değişimi vitrine değil, işin mutfağına taşıyoruz. Kendimize "geleceğe hazır mıyız" diye soruyoruz. Evet. Ancak her gün soruyoruz ve cevabımız Evet.

Geleceğe hazırız. Çünkü cesaret bizde sessizdir ama yön değiştirir. Ve bu yolculukta, çalışanlarımızdan tedarikçilerimize, misafirlerimizden iş ortaklarımıza kadar herkesin sesiyle yürüyoruz.

Çünkü biz Divan'ız.

Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız

Divan Grubu için sürdürülebilirlik, tekil bir proje değil; işimizin ayrılmaz parçasıdır. Yaklaşımımız üç temel soruya dayanır:

1. **Nasıl daha az iz bırakırız?** *Enerji, su ve karbon yönetimiyle çevresel etkimizi azaltırız.*
2. **Kime nasıl değer yaratırız?** *Misafirlerimizden çalışanlarımıza, tedarikçilerimizden topluma uzanan zincirde kapsayıcı değer yaratırız.*
3. **Ne zaman hesap veriliriz?** *Şeffaflığı bir zorunluluk değil, gönüllü tercih olarak benimseriz.*

Tüm kararlarımızda ve uygulamalarımızda “Sade, Saygılı, Dayanıklı” ilkeleri bize yol gösterir.

Öncü

işinde bilgili

Geleceği bugünden düşünen uygulamalarımız, dijitalleşme ve yönetim stratejilerimizdir.

Saygılı

insana saygılı

Çalışma ortamlarımızda eşitliği, güvenliği ve aidiyeti güçlendiren insan odaklı yaklaşımımızdır.

Duyarlı

gezegene sorumlu

Enerji, karbon, atık ve su yönetiminde gezegenin sınırlarını gözetken somut adımlarımızdır.

Paydaş

yarını paylaştan

Birlikte çalıştığımız herkesle kurduğumuz açık, güvene dayalı ve uzun vadeli ilişkilerimizdir.

Gelecek, tek bir elin değil; birbirine güvenen, birbirini tamamlayan ustaların eseridir. Divan Grubu'nda biz, bu ustalıkları bir araya getirerek yarını bugünden inşa ediyoruz. Atölyenin ışığında, zanaatkarların marifeti ile başlar her şey... Yönetim masamız bir tezgâh gibidir. Üzerinde strateji, etik ve vizyon yer alır ve hepsi sabırla işlenir. Her karar ince detaylarla, zamanın testinden geçecek bir dayanıklılıkla şekillenir.

İnsanların olduğu her yerde adalet gerekir. Ustaların terazisi bu dengeyi sağlar. Çalışanlarımızın, iş ortaklarımızın ve misafirlerimizin güvenini, eşitlik ve saygı üzerine kurarız.

Ardından bahçeye çıkarız. Bahçıvanların hassasiyeti, gezegenle kurduğumuz ilişkiyi anlatır. Toprağa dokunan ellerimiz, suyu ölçülü kullanır; her damla, her yaprak, yarının nefesi olarak korunur.

Son olarak uzak kıyılara uzanan köprüler kurulur. Köprülerin mimarları, toplumla aramızdaki bağı güçlendirir. Kültür, iş birliği ve ortak değerlerle inşa edilen bu köprüler, gelecek nesillerin de üzerinden güvenle geçeceği yollar olur.

Bu dört ustalık, Divan Grubu'nun “*Geleceğe Hazırız*” vizyonunun temel taşlarıdır.
Tek başına güçlü, birlikte ise geleceği çizen tamamlanmış bir bütündür...



Murat Tomruk

Divan Grubu Genel Müdürü

Sürdürülebilirlik sadece bugünü değil, yarını da sahiplenme kararlılığıdır ve bu kararlılık, Divan'da her gün yeniden hayat bulmaktadır.

Divan Grubu olarak 11 otel, 71 nokta ve 1.971 kişilik bir kadro ile yüksek hassasiyet ve kalite gerektiren bir iş sürecini yönetiyoruz. Hizmet kalitemizin ardındaki güç yalnızca deneyimimiz değil, aynı zamanda yarına duyduğumuz sorumluluğun farkında olmamızdır.

2024 yılı başında gerçekleştirdiğimiz We are Divan buluşmasında da vurguladığımız gibi sürdürülebilirlik artık sadece bir hedef değil, işimizin her adımına nüfuz eden bir bakış açısıdır.

Sürdürülebilirlik alanındaki üçüncü raporumuzu paylaşıırken **"Geleceğe Hazırız"** diyoruz. Çünkü sürdürülebilirliğe dair yaklaşımımız; geçmişte yapılanlarla sınırlı olmayan, geleceği şekillendirmeye kararlı bir yönetim anlayışına dayanıyor. 2024 yılı bu anlayışı yalnızca söylemde değil, uygulamada da kararlılıkla hayata geçirdiğimiz bir yıl oldu.

Karbon nötr konaklama deneyiminden Sıfır Atık uygulamalarına, tedarik zinciri şeffaflığından çalışan gelişimine kadar birçok alanda önemli adımlar attık.

Bu yıl:

- 5,6 milyondan fazla misafire hizmet sunduk.
- 299 yeni ürünü pazara sunduk.
- 1.500 iş ortağımıza sürdürülebilir iş modelleri konusunda rehberlik ettik.
- 12,5 milyon TL çevre yatırımı ve 8 milyon 691 bin TL iş sağlığı ve güvenliği yatırımı gerçekleştirdik.

Ancak bu sadece bir başlangıç. 2025 ve sonrasında rotamız net.

- Yerel tedarikte %100 sürdürülebilirlik,
- Divan Akademi'de yıllık 50.000+ saatlik gelişim yatırımı,
- Operasyonlarımızda karbon ayak izini azaltacak sistematik dönüşüm,
- Tüm süreçlerde şeffaflık, adalet ve izlenebilirlik hedefliyoruz.

Bu yolculukta yalnız değiliz. Her çalışmamız, tedarikçimiz ve misafirimiz dönüşümün bir parçası. Gelenekten aldığımız gücü dijitalleşmeyle harmanlayarak, sürdürülebilirliği bir kültür hâline getirmeye kararlıyız. Çünkü biliyoruz: Sürdürülebilirlik sadece bugünü değil, yarını da sahiplenme kararlılığıdır ve bu kararlılık, Divan Grubu'nda her gün yeniden hayat bulmaktadır.

Saygılarımla,

Divan'da hizmetin kalbinde insan vardır.

Eğer bugün misafir memnuniyetinde güçlü bir çizgimiz varsa, bu tamamen işine gönül vermiş çalışanlarımızın gözlerindeki parlıtya, işlerine olan yürekten bağlılıklarına ve profesyonel duruşlarına dayanıyor. Gözlerinin içi gülen bir çalışanın yarattığı fark, hiçbir sistemle ikame edilemez. Biz, insan kaynaklarını yalnızca süreçleri yöneten bir birim olarak değil; kültürün nabzını tutan, kurumun ruhunu taşıyan bir yapı olarak görüyoruz. 2024 yılı, bu anlayışı bir adım öteye taşıdığımız, insana ve kuruma birlikte değer kattığımız bir yıl oldu.

Sürdürülebilirliği yalnızca çevresel ya da ekonomik boyutlarla sınırlamıyoruz; sürdürülebilirliği çalışan bağlılığı, kültürel uyum, psikolojik güvenlik ve içsel motivasyon ekseninde tanımlıyoruz. Hizmet sektöründe bugün sergilenen her davranış, yarının kurum kültürünü şekillendiriyor. Bu yıl yalnızca eğitim sayılarımızı artırmakla kalmadık; **"bilgiyi davranışa dönüştürme"** hedefiyle içeriklerimize derinlik kattık. Etik ilkeler, KVKK, rekabet hukuku ve yolsuzlukla mücadele gibi başlıklarda yalnızca bilgilendirmedik; birlikte öğrendik, birlikte geliştik.

İSG denetimlerini bir yükümlülüğten çıkarıp, yaşam kültürümüzün bir parçası hâline getirdik. Tedarikçilerimizi dahi kapsayan uygulamalarımızla, **"güvenli çalışma"** anlayışını değer zincirimizin tamamına yaydık.

Kadın istihdamındaki ilerlememiz bir rakamdan ibaret değildir, yönümüzün ifadesidir. Çeşitlilik bizim için bir stratejiden ibaret değildir, kimliğimizin doğal bir uzantısıdır. Farklılıkların zenginlik yarattığına olan inancımızla, her

bireyin kendini güvende ve değerli hissettiği bir çalışma ortamı inşa ediyoruz. Bugün geldiğimiz noktada çalışanlarımızın mutluluğu, motivasyonu ve kuruma duyduğu aidiyet, bizim gerçek performans göstergemizdir. Çünkü biliyoruz ki kurumsal sürdürülebilirlik ancak insanı merkeze alarak mümkündür.

Hevesle başlayan her yolculuk, ancak kararlılıkla ve hedefle anlam bulur. Ne istediğini bilmek, onun için sorumluluk almak ve sürdürülebilir bir eylem planı oluşturmak... İşte gerçek bağlılığın özü budur.

Divan Grubu olarak üçüncü sürdürülebilirlik raporumuzu paylaşmaktan mutluluk duyuyoruz. Bu rapor yalnızca bir yıllık çalışmaların değil; birlikte kurduğumuz bir kültürün, ortak değerlerimizin ve sürdürülebilir gelecek hayalimizin bir yansımasıdır. Raporda yer alan her ifade sadece sürdürülebilirlik ekibimizin değil, tüm yönetim kadromuzun ortak inancını ve taahhüdünü yansıtmaktadır.

Her cümlede bir emek, her hedefte kolektif bir irade vardır. Biz bu yolda kararlıyız. Yaptığımız her işin arkasında daha adil, daha yaşanabilir yarınlar için sorumluluk alma isteğimiz var. Çünkü biz Divan Grubu'nda yalnızca iyi hizmet vermek için değil; birlikte çalıştığımız hayatları anlamlı kılmak için de varız.

Bu süreci mümkün hâle getiren tüm çalışma arkadaşlarımıza, iş ortaklarımıza ve bize güvenen herkese gönülden teşekkür ederiz.

Sayılarımızla,



Özgür Şahin

Genel Müdür Yardımcısı
/ İnsan Kaynakları

Portföyümüz

divan

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

Divan Residence at Bomonti Plaza

divan brasserie

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

lokanta by divan

Lokanta by Divan Bodrum
Lokanta by Divan İstanbul

*Açılış 2025

divan PATISSERIE

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

divan pub

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

divan cafeteria

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

in bakery divan

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

divan İstanbul 1956 At the Port

Galataport Bistro

telezzüz

Telezzüz



Maromi Ankara
Maromi Bodrum
Maromi İstanbul
Maromi Kalamış

SAFRANHAN BRASSERIE

Safranhan Brasserie

SUZY'S CAFÉ DU LEVANT

Suzy's Café Du Levant

WHITE PEPPER White Pepper

SPORTS CAFE by divan

Sport's Café by Divan

kokoa.

kokoa.

divan kuruçeşme

Divan Kuruçeşme
Divan Kuruçeşme Bistro



Pizza Pieza by Divan

BISTRO by divan

Lotus Bistro by Divan
Arter Bistro by Divan



Fenerbahçe Faruk Ilgaz
Rahmi M. Koç Müzesi



Halat

Divan Stadyum Operasyonları

Beşiktaş Tüpraş Stadyumu
Fenerbahçe Ülker Sükrü Saraçoğlu Stadyumu

Ödüller ve Başarılar

Divan Grubu olarak yerel ve global platformlarda kazandığımız ödüllerle gücümüzü bir kez daha ortaya koyduk. Otelcilikten gastronomiye, insan kaynaklarından müşteri memnuniyetine kadar farklı alanlarda aldığımız bu ödüller, nasıl çalıştığımızın ve sürdürülebilir başarıya olan bağlılığımızın somut bir göstergesi oldu.

Uluslararası ve Ulusal Ödüllerimiz



Luxury Lifestyle Awards

Divan İstanbul

- Dünyanın En İyi 100 Otel
- Dünyanın En İyi 100 Genel Müdürü



Genç Yetenek Akademisi

Turizm Kategorisi

Top100 Talent Listesi'ne Giriş



Happy Place to Work

Türkiye'nin En Mutlu İş Yeri -
Olağanüstü Çalışan Deneyimi Ödülü



Haute Grandeur Global Hotel Awards

Divan Ankara

- Türkiye'nin En İyi Kongre Otel
- Türkiye'nin En İyi Spa Otel

Gastronomi Alanındaki Başarılarımız



Talks & Hospitality Awards 2024

Telezzüz

Yerel Üretici Dostu Restoran Ödülü



Türkiye'nin Dört İncili Mekânı

Lokanta by Divan İstanbul

Michelin Rehberi tarafından
ödüllendirilmiştir.



Geleceğin Menüleri Ödülü

Safranhan Brasserie

Yeni nesil gastronomi vizyonu ile öne çıkan
menüler

Müşteri Memnuniyeti



Sia Insight Müşteri Memnuniyeti Araştırması

Divan Pastaneleri

6 yıldır üst üste birinci seçilen marka



Divan Ağırlaması



Divan Çukurhan Otel



Emre Altınal

Genel Müdür Yardımcısı /
Otel ve Ziyafet Birimleri

Otel ve ziyafet birimlerimizde sürdürülebilirlik, günlük operasyonlarımızın ayrılmaz bir parçasıdır. 2024 yılında, menü planlamasından tedarik süreçlerine kadar birçok alanda sadeleşmeye ve verimliliğe odaklandık. Gıda israfını azaltan uygulamaları devreye aldık, yerel ürün kullanımını artırdık ve mutfaklarımızda su ile enerji tüketimini düşürmeye yönelik adımlar attık. Divan Ankara, Divan Bodrum, Divan Bursa, Divan Çukurhan, Divan İstanbul ve Divan İstanbul City olmak üzere toplam 6 otelimizde misafirlerimiz artık karbon nötr olarak konaklayacak ve bu konaklama karbon dengeleme sertifikası ile belgelendirilecektir.

Aynı zamanda Divan Grubu çatısı altındaki büyüme yolculuğumuzu sürdürüyoruz. Yeni otel ve restoran açılışlarımızı planlarken yalnızca operasyonel gereklilikleri değil; bulunduğumuz bölgeye katkı, istihdam potansiyeli ve çevresel uyumu da dikkate alıyoruz. Divan Grubu'nun hizmet anlayışını geleceğe taşıırken; kaynaklara duyarlı davranıyor, insanı merkeze alıyor ve ortaya koyduğumuz etkiyi görünür kılmaya önem veriyoruz.

Divan Ağırlaması

Öne Çıkan Sonuçlar

- 1,4 milyon misafir ağırlandı
- Oda başına %2,92 daha az su tüketildi
- Etkinlik alanlarında tek kullanımlık plastikler kaldırıldı
- %100 sıfır atık yönetimi uygulandı
- Oda otomasyon sistemleriyle enerji tasarrufu sağlandı
- Menü planlamasında yerel üretici iş birlikleri ve düşük karbon ayak izi önceliklendirildi
- Karbon Emisyonları ve İklim Dengeleme Climateware iş birliğiyle GHG Protocol uyumlu karbon hesaplamaları ve dengeleme projeleri yürütüldü.

2024 Yılı Sonuçları:

- Toplam dengelenen emisyon: 429,3 tCO₂e
 - 262 aracın yıllık yakıt tüketimine eşdeğer azaltım
 - 252 evin yıllık doğal gaz kullanımına eşdeğer tasarruf
 - 220 evin yıllık elektrik tüketimine eşdeğer

Lokasyon Bazlı Kullanım Alanları – Oteller

Divan İstanbul: 23.626 m² + 30 m²

Divan İstanbul City: 7.939 m² + 30 m²

Divan Ankara: 18.528 m²

Divan Çukurhan: 1.671 m²

Divan Bodrum: 7.560 m²

Divan Bursa: 17.763 m²

Lokasyon Bazlı Etkinlik Alanları

Divan Kuruçeşme: 42 m² + 11.675 m²

Fenerbahçe Faruk Ilgaz: 24 m² + 1.400 m²

Rahmi M. Koç Müzesi: 250 m² – 357 m²

Beşiktaş Tüpraş Stadyumu: 3.987 m²

Divan Sofrası



Halat



Zeynep Çalık

Genel Müdür Yardımcısı /
Yiyecek-İçecek-Perakende

Yiyecek, içecek ve perakende alanında hizmet kalitesini ve ürün çeşitliliğini korumayı, sürdürülebilirliğin ayrılmaz bir parçası olarak görüyoruz. Tüketici alışkanlıklarının hızla değiştiği bu dinamik yapıda, yalnızca bugünün taleplerini karşılamakla kalmıyor; yarının beklentilerini de öngörerek hareket ediyoruz.

Yerel üreticilerle kurduğumuz uzun vadeli iş birlikleri hem tedarik zincirimizin dayanıklılığını artırıyor hem de yöresel gastronomi mirasımıza sahip çıkmamızı sağlıyor. Coğrafi işaretli ve yerel hammaddeleri önceliklendiriyor, yerel tedarik oranımızı %99 gibi istikrarlı bir seviyede sürdürüyoruz.

Müşteri odaklılık, birimizin karar alma süreçlerinde her zaman belirleyici unsuru oluşturuyor. Tüketici eğilimlerini, pazardaki gelişmeleri ve rekabet ortamını yakından izliyoruz. Özellikle genç kuşakların - başta Z kuşağının - değerlerini, duyarlılıklarını ve yaşam tarzlarını dikkate alarak ürün stratejilerimizi şekillendiriyoruz. Talebe yalnızca yanıt vermekle yetinmiyor, sektöre yön veren bir oyuncu olmayı hedefliyoruz

Divan Sofrası

Misafir Deneyimi & Operasyonlar

- 561 binin üzerinde pastane misafiri
- 56.917 kayıtlı online kullanıcı, 19.985 online sipariş

Gastronomi & Tedarik Zinciri

- %99 yerel tedarik oranı
- %94 oranında aynı iş ortaklarıyla güvenilir tedarik
- İsrafi azaltma, sıfır atık ve yerel üretici iş birlikleri
- "4 Mevsim Divan" projesi: menülerin doğayla uyumlu yeniden tasarımı

Uluslararası Tanınırlık & Başarılar

Telezzüz, Michelin Yeşil Yıldız ve Michelin Tavsiye listelerine girmiş; ayrıca Gault & Millau tarafından "En İyi Sürdürülebilirlik Ödülü"ne ve 2 Şapka (çok iyi mutfak) derecesine layık görülmüştür.

Lokanta by Divan İstanbul, Michelin Tavsiye listesinde yer almakta ve Gault & Millau tarafından 2 Şapka ile değerlendirilmiştir.

Maromi ise Gault & Millau rehberinde 1 Şapka ile "Uluslararası Mutfak" kategorisinde öne çıkmıştır.

Divan Kuruçeşme - En İyi Brunch Mekanı Ödülü

Üretim & İhracat

- 15.000 m² modern üretim tesisi
- 16 ülkeye ihracat
- ISO 50001, ISO 14001, ISO 45001 ve BRCGS sertifikaları

Çevresel Performans

- Doğal gaz tüketiminde %2 azalış
- Kaynak verimliliği için dijital ölçümleme sistemleri

Kültürel & Sosyal Katkı

- Çalışanlarla birlikte sürdürülebilirliği kurum kültürünün merkezine taşıma
- Misafir deneyimini sosyal bağları güçlendiren paylaşım zemini olarak konumlandırma
- White Pepper açılışı, spor ve gastronomiyi sürdürülebilirlik ekseninde buluşturma

Divan'da Sürdürülebilirlik



Divan Bodrum Otel

Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz

Öncü Divan - 2024 Yılı İlerleme Özeti

Hedef	2023 Yılı İlerleme	2024 Yılı İlerleme	Durum
Yönetim Kurulunda kadın oranını %30'un üzerinde sürekli kılmak	%28,6 oranına ulaştık, mentorluk ve liderlik programlarımızı başlattık.	6 üyeli kurulda %16,7 kadın oranına ulaştık ve mentorluk ile liderlik programlarımızı tasarladık.	Devam ediyor.
2027'ye kadar çeşitlilik ve kapsayıcılık prensipleriyle yönetim yapısı kurmak	Eğitimler, atölyeler ve mentorluk programlarımız başladı.	Fırsat eşitliği politikalarını uyguladık, kapsayıcı liderlik programımızı tasarladık.	Devam ediyor.
Sürdürülebilirlik performans takip sistemi kurmak	Dijital platformumuzu planladık, entegrasyon ve eğitim sürecini tasarladık.	2024 yılında bu hedef doğrultusundaki planlama çalışmalarımızı sürdürdük.	Devam ediyor.
Paydaşların sürdürülebilirlik bilincini artırmak	Eğitim ve bilinçlendirme programlarımızı tasarladık.	İç paydaş sohbetleri ve tedarikçi eğitimlerimizi gerçekleştirdik.	Tamamlandı.
Paydaş izleme ve değerlendirme sistemi kurmak	Misafir memnuniyeti sistemimizi aktif hâle getirdik ve tüm paydaşlara genişletme planımızı hazırladık.	Genişletme hazırlıklarımız devam ediyor.	Devam ediyor.
Sektörde iş birlikleriyle en iyi uygulamaları yaygınlaştırmak	Ecording ve Fazla ile iş birliklerimizi başlattık.	Tedarikçi denetimlerimizi başlattık ve geri bildirim mekanizmalarımızı geliştirdik.	Tamamlandı.
ESG risk analizi araç ve yazılımlarını devreye almak	Yazılım ve araç planlamamızı yaptık.	Risk analizi sürecimizi başlattık, dijital araç planlamamız ise devam ediyor.	Devam ediyor.
Düzenli risk değerlendirme ve eylem planları oluşturmak	Süreçlerimizi tasarladık, toplantılarımızı düzenledik.	17 aylık analizimizi tamamladık ve aksiyon planlarımızı oluşturduk.	Tamamlandı.
Tedarikçilerle sürdürülebilir iş birliği modeli kurmak	Eğitim programlarımızı başlattık.	Tedarikçi yönetim sistemimizle güvene dayalı bir model kurduk.	Tamamlandı.

Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz

Duyarlı Divan - 2024 Yılı İlerleme Özeti

Hedef	2023 Yılı İlerleme	2024 Yılı İlerleme	Durum
2030'a kadar %20 emisyon azaltımı, 2050'de karbon nötr olmak - Karbon dengeleme farkındalığı	Karbon nötr konaklama ve etkinlik programlarımızı geliştirdik.	Programlarımızı uygulamaya aldık ve farkındalık oturumlarımızı gerçekleştirdik.	Devam ediyor.
YEK ³ kullanım oranını artırmak	GES yatırımı yaptık.	8,37 milyon TL tutarındaki GES ⁴ yatırımımızla altyapımızı güçlendirdik.	Devam ediyor.
Lokasyon bazlı enerji izleme ve azaltma	İzleme projemizi başlattık.	Apollo AI platformu ile merkezi izleme ve otomatik emisyon hesaplamayı devreye aldık.	Tamamlandı.
Yerel su kalitesi farkındalığı; şişelenmiş su yerine musluk suyu	Projelendirme aşamasında.	Benchmark çalışmalarımızı tamamladık ve 2025 yılı için pilot uygulamayı planladık.	Devam ediyor.
CEO Water Mandate imzacısı olmak	Planlama aşamasında.	Su riski haritalarını oluşturduk ve kriterlerin yarısını tamamladık.	Devam ediyor.
Oda başına su yoğunluğunu %2 azaltmak	Hedeflerimizi tutturduk.	Hedeflerimizi koruduk, stratejilerimizi güncelledik.	Tamamlandı.
Sıfır atık hedefi	İzleme faaliyetlerimizi yürüttük.	Dijital modülümüz sayesinde stok ve fireleri azalttık.	Devam ediyor.
Tek kullanımlık plastikleri sıfırlamak	Çalışan özelinde etkilerimizi sıfırladık.	Operasyon alanlarında azaltım ve alternatif geçiş uygulamalarını başlattık.	Tamamlandı.
Paydaş katılımını artırmak	Stratejik planımızı hazırladık.	Dijital uygulama ile katılımı ölçtük ve teşvik ettik.	Devam ediyor.

³YEK: Yenilenebilir enerji kaynağından üretilmiş elektrik satın alımı

⁴GES: Güneş Enerjisi Santrali

Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz

Saygılı Divan - 2024 Yılı İlerleme Özeti

Hedef	2023 Yılı İlerleme	2024 Yılı İlerleme	Durum
Sıfır kaza oranı	İş kazalarında %30 azalma sağladık; kök neden analizleri ve KKD iyileştirmelerini gerçekleştirdik.	69 kazada (%2,5 azalma) KKD protokollerini yeniledik ve eğitimler verdik.	Devam ediyor.
WorkSafe kullanımını artırma	Kullanım oranımız %73,8'e ulaştı ve hedefe yaklaşıırken eğitim ve teşvikleri devreye aldık.	Kullanım oranını %71'e çıkardık; teknik iyileştirmeler ve ödüllendirme sistemi uyguladık.	Devam ediyor.
Tüm birimlerde İSG profesyoneli	Uzman sayımızı 8'e çıkardık ve uyum oranını %40 artırdık.	Uzman sayımız 14'e ulaştı ve tüm birimlerde aktif görev alıyorlar.	Devam ediyor.
İSG ve acil durum eğitimlerini artırma	Eğitim süremiz 23.850 saat (%47,2 artış).	Toplam 19.120 saat (%70 artış) eğitim verdik; tüm paydaşlara yaydık.	Devam ediyor.
Teknoloji ve inovasyonda kadın oranı %50	%13,3'ten %27'ye ulaşmayı hedefleyen programları başlattık.	Oran %25; işe alım ve İnsan Kaynakları politikalarımız sürüyor.	Devam ediyor.
Yetenek yönetimi - Akademi entegrasyonu	Eğitim ve mentorluk programını planladık.	2024 yılında bu hedef doğrultusunda planlama çalışmalarına devam ettik.	Devam ediyor.
Yedekleme planı - gelişim aksiyonları	Eğitim ve koçluk programı planladık.	2024 yılında bu hedef doğrultusunda planlama çalışmalarına devam ettik.	Devam ediyor.
Esenlik projeleri ve eğitimleri	İlham veren sohbetleri planladık ve esenlik app'i tasarladık.	11 sohbet yaptık, Dijital Esenlik uygulamasını devreye aldık.	Tamamlandı.
%100 dijitalleşme	Dijital beceri eğitimleri ve yazılım yatırımlarına başladık.	Stratejik projelere odaklandık, Divan Life app'i açtık.	Devam ediyor.

Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz

Paydaş Divan - 2024 Yılı İlerleme Özeti

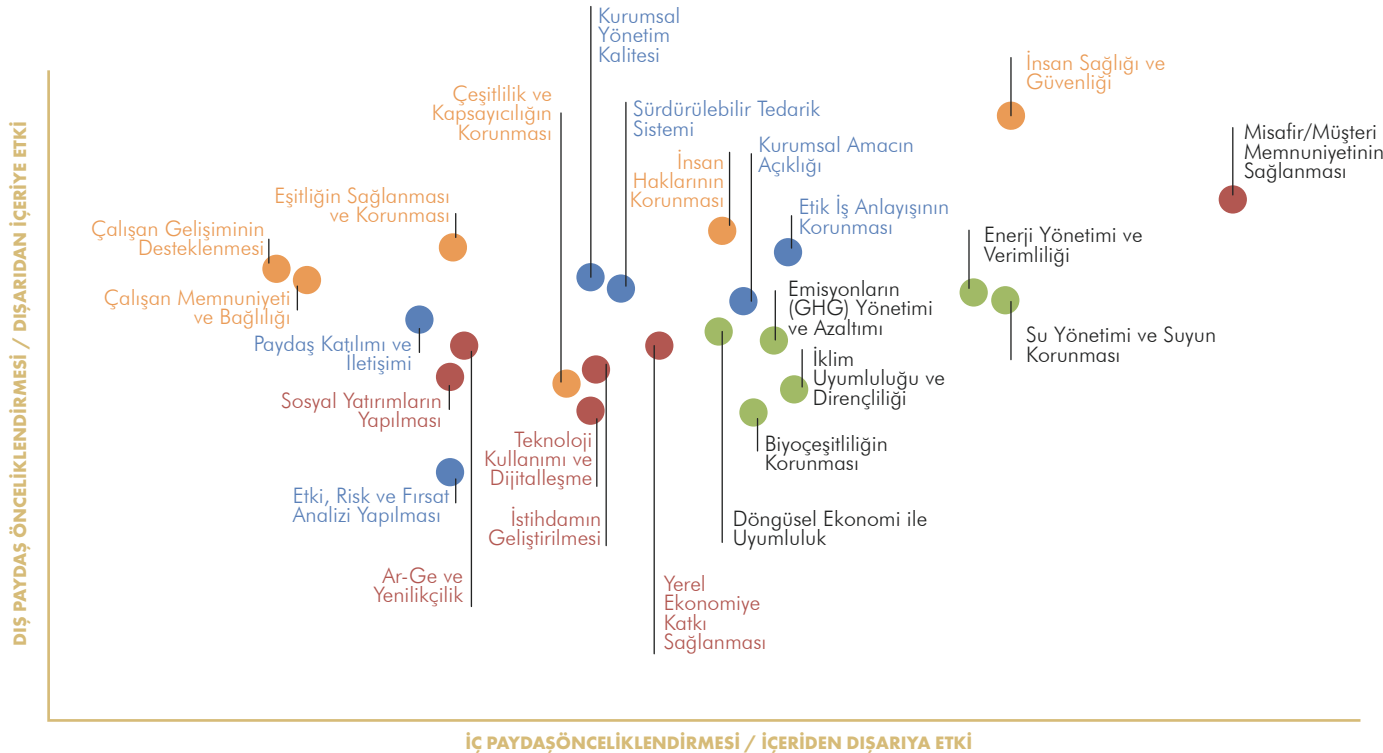
Hedef	2023 Yılı İlerleme	2024 Yılı İlerleme	Durum
Anadolu mutfağı kültürünü gençlere aktarma	3.000 reçeteyi derledik, proje planlamasını tamamladık ve ilk atölyeleri gerçekleştirdik.	Divan Kütüphanesi ve Gastronomi Kulübü çalışmalarımızı sürdürdük; atölyelerimizi 2025-2026 dönemi için planladık.	Devam ediyor.
Kültür turizmi için eser envanteri	Planlamayı tamamladık ve 2024 yılında başlatmayı hedefledik.	İstanbul'da yeni konsept otel planlamamızı yaptık, UNESCO içeriklerini hazırladık ve envanter sürecini başlattık.	Devam ediyor.
Kültür turizmi tanıtım kampanyası	2023 yılında bu hedef doğrultusunda planlama çalışmalarına devam ettik.	2024 yılında bu hedef doğrultusunda planlama çalışmalarına devam ettik.	Devam ediyor.
Türkiye'nin küresel turizm pazarındaki görünürlüğünü artırma	Proje planı ve strateji çalışmalarımızı tamamladık.	Uluslararası fuar ve etkinliklerde aktif tanıtım gerçekleştirdik.	Tamamlandı.
Yenilikçi tanıtım projeleri	Proje planlamamızı yaptık ve gerekli komiteleri oluşturduk.	Bakü, Katar ve Hindistan'da Roadshow ve workshop'lar düzenledik.	Devam ediyor.

Çifte Önemlilik Öncelikleri Belirleme ve Değerlendirme Süreci (DM)

2024'te çifte önemlilik analizi geniş paydaş katılımıyla güncellendi; 470 anket ve 82 paydaş görüşmesi ile stratejik öncelikler belirlendi. Öncelikler, iklim değişikliği, dijitalleşme, sosyal eşitsizlikler ve regülasyon baskısı gibi küresel trendler dikkate alınarak yeniden değerlendirildi. Çalışmalar sonucunda Divan Grubu'nun çevresel, sosyal, ekonomik ve yönetim alanlarındaki risk ve fırsatları içeren sürdürülebilirlik öncelikleri matrisi güncellendi. 2026'da yapılacak revizyon öncesi, yılda bir kez ara izleme ve güncelleme süreci yürütülmesi planlandı.

Öncelikli Konular Matrisi

2024 yılında sürdürülebilirlik stratejimizi güncellerken yalnızca mevzuatlara uyumu değil, Divan Grubu'nun yarattığı etkiyi bütünsel olarak değerlendirmeyi ve dışsal riskleri öngörmeyi de amaçladık. Bu kapsamda; Dünya Ekonomik Forumu (WEF), Hükümetlerarası İklim Değişikliği Paneli (IPCC) ve Uluslararası Enerji Ajansı'nın (IEA) güncel risk analizlerinden yararlandık ve bu verileri Divan Grubu'nun iş yapış biçimlerine uyarladık. Sürdürülebilirlik Komitesi ve yönetim ekiplerinin katkısıyla yürütülen analizi, 6 ana başlıkta topladık.



Yüksek Öncelikli Konular

- Misafir/Müşteri Memnuniyetinin Sağlanması
- İnsan Sağlığı ve Güvenliği
- Su Yönetimi ve Suyun Korunması
- Enerji Yönetimi ve Verimliliği
- Emisyonların (GHG) Yönetimi ve Azaltımı
- İklim Uyumluluğu ve Dirençliliği
- Döngüsel Ekonomi ile Uyumluluk
- İnsan Haklarının Korunması
- Çeşitlilik ve Kapsayıcılığın Korunması

Öncelikli Konular

- Kurumsal Yönetim Kalitesi
- Etik İş Anlayışının Korunması
- Kurumsal Amacın Açıklığı
- Sürdürülebilir Tedarik Sistemi
- Eşitliğin Sağlanması ve Korunması
- Çalışan Memnuniyeti ve Bağlılığı
- Çalışan Gelişiminin Desteklenmesi
- Paydaş Katılımı ve İletişimi
- Teknoloji Kullanımı ve Dijitalleşme
- Ar-Ge ve Yenilikçilik
- İstihdamın Geliştirilmesi
- Yerel Ekonomiye Katkı Sağlanması
- Sosyal Yatırımların Yapılması
- Etki, Risk ve Fırsat Analizi Yapılması
- Biyçeşitliliğin Korunması

Değer Yaratma Yaklaşımımız

Divan Grubu'nun sürdürülebilirlik anlayışı, tedarikten üretime, deneyimden geri bildirim ve paylaşıma uzanan bütüncül bir değer yaratma döngüsüne dayanmaktadır. Bu yaklaşım, yalnızca ekonomik çıktıları değil; çevresel duyarlılığı, sosyal faydayı ve kültürel katkıları da kapsar.

2024'te Sermaye Unsurlarından Yaratılan Değer

Sürdürülebilirlik stratejimiz, altı sermaye unsuru (finansal, üretilmiş, fikri, insan, sosyal ve doğal) üzerine kuruludur. Bu model, ölçülebilir çıktılarla desteklenmiştir:

- 12,5 milyon TL çevre yatırımı, 8,7 milyon TL iş sağlığı ve güvenliği yatırımı
- 6 otelde Karbon Nötr Konaklama, Green Key ve GSTC 3. Aşama sertifikaları
- 299 yeni ürün lansmanı, Michelin ve Gault&Millau ödülleri
- Happy Place to Work araştırmasında üst üste 3. kez birincilik
- 1.500 iş ortağına sürdürülebilir iş modelleri konusunda rehberlik
- Genç yetenek programımız D.One Stars ile ulusal turizm sektöründe birincilik

Değer Zinciri ve Etki Yönetimi

Divan Grubu, değer zincirinin her aşamasında (üretim öncesinden kullanım sonrasına kadar) çevresel, sosyal ve yönetişimsel etkilerini sistematik olarak izlemektedir. Enerji verimliliği, atık azaltımı, çalışan güvenliği, sorumlu tedarik ve gıda güvenliği uygulamalarımız; Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA) ile doğrudan ilişkilendirilmiştir.



Risk, Fırsat ve Trendler

7 ay süren Risk ve Fırsat Analizi tamamlandı, ESG risk yönetimi entegre edildi. Tedarikçi yönetimi ile sürdürülebilir iletişim ve izleme mekanizmaları kuruldu.

Yüksek riskler: İklim krizi, dijitalleşme, regülasyon baskısı.

Fiziksel riskler: Aşırı hava, su kıtlığı, biyolojik çeşitlilik kaybı.

Geçiş riskleri: Karbon emisyonu, dijital bağımlılık, uyum zorunlulukları.

Stratejik yön: Kârlı ve sürdürülebilir büyüme.

Yeni yatırımlar: Bodrum resort, Telezzüz, White Pepper, Divan Cafeteria Mediana.

Stratejik Etki Matrisi (2024-2030)

İş Kolu	İklim Krizi	Dijitalleşme & AI	Sağlıklı / Bitki Bazlı Beslenme	Regülasyon Baskısı (TSRS-CSRD-CBAM)
Otel	Yüksek	Orta	Düşük	Yüksek
Restoran & Pastane	Orta	Yüksek	Yüksek	Orta
Üretim Tesisi	Yüksek	Orta	Orta	Yüksek
Merkez Ofis & Destek	Orta	Yüksek	Düşük	Orta

Trend Başlığı	Sektörel Eğilim	Divan'ın Yanıtı
Enerji Verimliliği	Otelcilikte enerji tüketimini azaltma, LED dönüşümleri, akıllı sistemler	Otel ve yeme-içme operasyonlarında sadeleşme adımları; eğitim ve farkındalık çalışmaları
İklim Krizi ve Karbon Azaltımı	Sera gazı envanteri, karbon ayak izi azaltımı, uluslararası raporlama	İklim riskleri ve fırsatlarının yönetim yapısına entegrasyonu; ESG ve karbon etkisi analizleri
Su Yönetimi	Tüketimin azaltılması, arıtma, yeniden kullanım	Mutfak ve operasyonlarda su tüketimini azaltmaya yönelik sadeleştirme uygulamaları
Atık Yönetimi ve Döngüsel Ekonomi	Gıda atıklarının azaltılması, kaynakta ayrıştırma, geri dönüşüm	Gıda israfı azaltım adımları, atık yönetimi süreçlerinin güçlendirilmesi
Sürdürülebilir Tedarik Zinciri	Yerel alımın artırılması, sürdürülebilir tedarikçi politikaları	Yerel ürün kullanımının artırılması; zincirin sadeleşme ve verimlilik odağıyla yeniden yapılandırılması
Çeşitlilik ve Eşitlik	Toplumsal cinsiyet eşitliği, çeşitliliğin desteklenmesi, erişilebilirlik	Kadın yönetici oranının %32,1'e yükselmesi; Çeşitlilik, Eşitlik ve Kapsayıcılık Komitesinin kurulması
İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG)	İSG kültürünün kurumsallaşması, veri takibi, refah odaklı yönetim	İSG performansının tüm tesislerde izlenmesi; çalışan refahı ve güvenliği uygulamaları
Kurumsal Risk Yönetimi	İklim risklerinin risk analizine entegrasyonu, senaryo çalışmaları	ESG risklerini içeren kapsamlı risk matrisi; tüm liderlerin katılımıyla önceliklendirme çalışmaları

işinde bilgili

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

Öncü





Ali Kemal Bak

Genel Müdür Yardımcısı /
Mali İşler-İş Geliştirme

Divan Grubu olarak, sürdürülebilirliği kurum kültürümüzün temel taşı olarak görmekte ve bu anlayışı tüm iş süreçlerimizde kararlılıkla sürdürmekteyiz. 2024 yılı, küresel ve yerel ölçekte belirsizliklerin ve dönüşümlerin öne çıktığı bir dönem oldu. Ekonomik ve sosyal dengelerdeki değişim, iklim krizi, dijitalleşme ve regülasyonlar iş yapış şekillerimizi yeniden tanımladı. Bu ortamda sürdürülebilirlik, verimlilik ve risk yönetimi stratejilerimizin merkezinde yer aldı.

Yıl boyunca dijitalleşme, operasyonel mükemmellik, misafir memnuniyeti ve çevresel etki azaltımı odaklarımız oldu. Enerji verimliliği, karbon ayak izi azaltımı ve toplumsal faydayı güçlendiren uygulamalarımızla yol aldık.

Çevre ve İSG Yatırımları:

Son üç yılda çevre yatırımları 30 kat, iş sağlığı ve güvenliği yatırımları ise 6,5 kat artmıştır.

Dijitalleşme:

Dijital gelir 827,5 milyon TL'ye ulaşmış, dört yılda 87 kat büyüme kaydedilmiştir. Online hizmet kullanım oranı %42'ye çıkarken, 5,6 milyon kişiye hizmet verilmiş ve Misafir Deneyimi Skoru 90,6 olmuştur. Bu dönemde GDPR ihlali yaşanmamıştır.

İnovasyon ve Ürün Çeşitliliği:

Geliştirilen 299 yeni ürün, 358 milyon TL gelir sağlamıştır. Vegan ve glütensiz ürünlerle ürün çeşitliliği genişletilmiştir.

Operasyonel Verimlilik:

Yürütülen 30'dan fazla proje sayesinde enerji, işçilik ve lojistik alanlarında iyileştirmeler gerçekleştirilmiş, toplamda 2,58 milyon TL tasarruf sağlanmıştır.

Etik ve Uyum:

OECD, UN Global Compact ve G20 standartlarına tam uyum sağlanmıştır.

Toplumsal Katkı:

Kadın liderlik atamaları ve STEM projeleriyle toplumsal cinsiyet eşitliği desteklenmiştir.

Tedarik Zinciri Yönetimi

- *%99 yerel tedarik oranı* korundu.
- Tedarikçiler kalite, gıda güvenliği, hijyen ve çevresel kriterlere göre denetlendi (puan eşiği: 70/100).
- Çocuk işçiliği kontrolü ve belge zorunluluğu sisteme entegre edildi.
- Kadın girişimciler, küçük üreticiler ve kooperatiflerle doğrudan iş birliği yapıldı.
- Yerel alımlar kırsal kalkınmaya katkı sağladı, karbon ayak izini azalttı.

2024 Yılı Performansı

- **Toplam tedarikçi sayısı:** 2.495
- **Toplam alım tutarı:** 2,66 milyar TL
- **Yerel tedarik oranı:** %99 (2023 Yılı: %98,9)
- **Yerel harcama tutarı:** 2,60 milyar TL (2023 Yılı: 1,52 milyar TL)
- **Sınıflandırılan tedarikçiler:** %42 (1.035 firma)
 - Direkt: 393 (%38)
 - Endirekt: 642 (%62)

Tedarik Zinciri Yönetiminde Verimlilik ve Maliyet İyileştirmeleri - Fabrika Bazında



2024 yılı boyunca yürütülen verimlilik ve maliyet iyileştirme projeleri, toplam **₺11 milyon değer** yarattı.



₺4 milyon

Tamamlanan projelerden sağlanan doğrudan tasarruf



₺7 milyon

Hâlen devam eden Maliyet İyileştirme Projeleri (MİP) portföyünden beklenen katkı

Başlıca Tasarruf Alanları

1

Satın Alma Verimliliği (₺7+ milyon avantaj)

- Alternatif tedarikçi değişimleri
- RFQ ve e-ihale uygulamaları
- Şeffaf teklif süreçleri

2

Tedarik Optimizasyonu (₺8,2 milyon avantaj)

- **Ambalaj kategorisi:** ₺2,8 milyon
- **Gıda kategorisi:** ₺1,9 milyon
 - UN Kek Satin Cream Mella Soft - ₺1,43 milyon tasarruf
 - UN Kek Golden Choco - ₺0,50 milyon tasarruf

3

Lojistik ve Süreklilik Kazanımları

Promosyon ve hizmet alımlarında doğrudan TL tasarrufu yerine, tedarik sürekliliği ve lojistik verimlilik sağlandı.

Yeni Nesil Uygulamalar: Operasyonel Dönüşüm

Divan Life: Kişiselleştirilmiş Deneyimin Yeni Adımı

2024 yılında dijital dönüşüme en yüksek katkısı sunan projelerden biri Divan Life oldu. Aralık ayında ilk fazı hayata geçen platform, restoran ve pastanelerde misafirlerin kişiye özel kampanyalardan faydalanmasını ve puan kullanmasını sağlıyor. Misafirler; işlemlerini dijital olarak takip edebiliyor, QR kodla ödeme yapabiliyor. Henüz medya tanıtımı yapılmadan **10.000'in üzerinde üyeye** ulaşması, uygulamanın gücünü ortaya koydu.

2025 yılının ikinci çeyreğinde oteller ve e-ticaret sitesi için yeni fazlar devreye girecek. Böylece tüm hizmetler tek çatı altında birleşecek ve Divan Grubu, misafirlerini daha yakından tanıyarak deneyimi ileri düzeyde kişiselleştirecek.

Tüm manuel indirimlerin de bu platform üzerinden dijital olarak yönetilmesi planlanıyor. Divan Life yalnızca bir uygulama değil; dijital müşteri deneyiminin merkezinde konumlanan yeni nesil bir sistemdir. İlerleyen fazlarda yapay zekâ destekli öneri sistemleri ve hizmet öncesi kullanıcı profillemesi devreye alınacak.

Hedef 2025:

2025 sonunda kullanım oranının
%5'e ulaşması.

Divan Life yalnızca bir uygulama değil; dijital müşteri deneyiminin merkezinde konumlanan yeni nesil bir sistemdir.



gezegene sorumlu

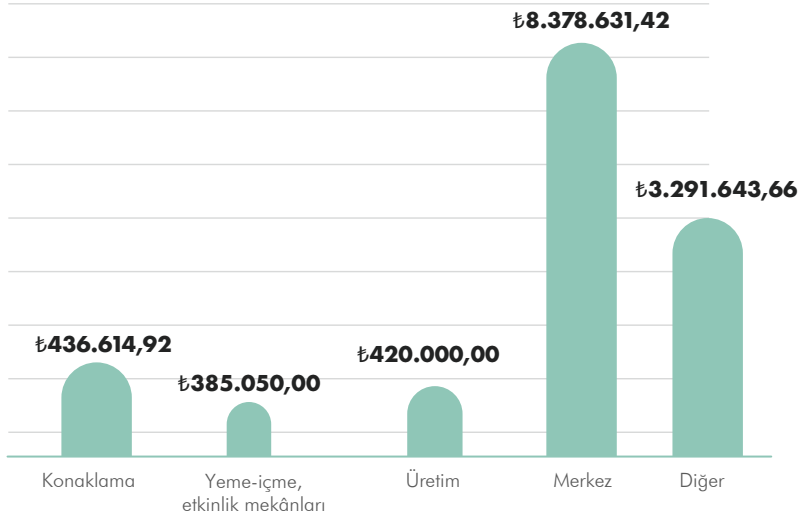
Üretim faaliyetlerini iklim ve çevre dostu bir yaklaşımla yürütüyor, gezegenimize karşı duyarlı bir tutum sergiliyoruz.

Duyarlı

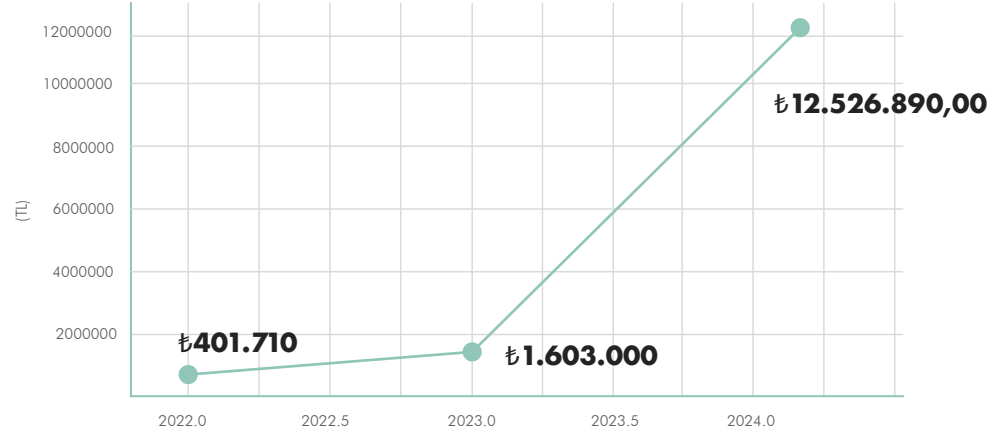


Halat

2024 Yılı Çevre Yatırımlarımız (TL)



Yıllara Göre Çevre Yatırımı (TL)

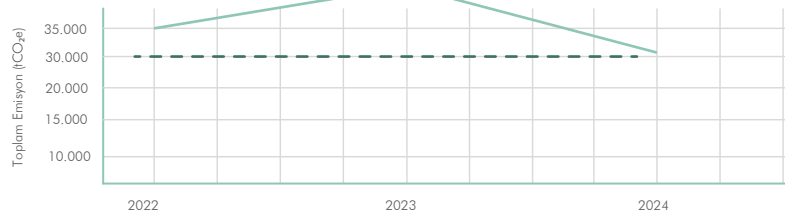


Karbon Emisyonları (tCO₂e)

Yıl	Kapsam 1	Kapsam 2	Kapsam 3	Toplam
2022	4.689	7.520	23.014	35.223
2023	4.794	8.012	25.152	37.958
2024	5.202	8.045	19.181	32.428

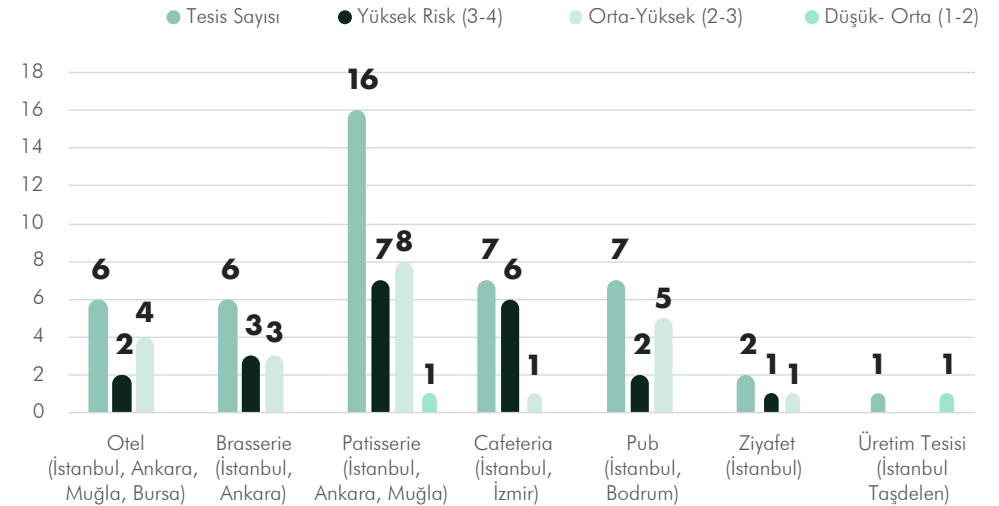
Restoran ve pastane birimlerine ait Kapsam 3 emisyon hesaplamaları 2025 yılında tamamlanacaktır.

Karbon Emisyonları ve 2030 Hedefi



2023 baz yılına göre %20 emisyon azaltımı hedefi (2030), koyu yeşil kesikli çizgi ile gösterilmiştir.

Su Risk Haritası



Kaynak: WRI Aqueduct 3.0, WWF Water Risk Filter, T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı Havza Yönetim Planları, Divan Grubu iç verileri.

Atık Yönetimi ve Döngüsel Ekonomi

- 2024'te %13 atık azaltımı sağlandı.
- 191,8 ton atık ve 51,3 ton bitkisel yağ geri dönüştürüldü; 14,4 ton atıktan enerji üretildi.
- Satın alma süreçleri dijitalleşerek fire oranı minimize edildi.
- Tek Kullanımlık Plastiklerin Azaltılması
- 2024'te tek kullanımlık plastikler çalışanlar özelinde tamamen kaldırıldı.
- Çalışan ve otel operasyonlarında çevre dostu alternatiflere geçildi.
- Malzeme Yönetimi ve Gıda Atıkları
- Arçelik iş birliğiyle 3.300 kg kahve posası biyokompozit malzemeye dönüştürüldü (Telve Duo Projesi).
- Tüm otel ve restoranlarda gıda atığı için dijital takip sistemi devreye alındı.
- Ambalaj sadeleştirmeleri ile ₺898.000 verimlilik ve lojistik tasarruf sağlandı.

Biyoçeşitlilik ve Doğa

- 2024'te Biyoçeşitlilik Komitesi kuruldu, 2025 için Divan Biyoçeşitlilik Rehberi hazırlandı.
- %100 kafessiz yumurta kullanımına geçildi.
- Sürdürülebilir Deniz Ürünleri Politikası uygulandı; yalnızca ASC ve FOS sertifikalı ürünler tercih edildi.
- Deniz ürünleri tedarikinde hayvan refahı ve ekosistem dengesi gözetildi.

Enerji, Karbon ve İklim Riski Yönetimi

- 2024'te sera gazı emisyonları %15 azaltılarak 32.428 tCO₂e seviyesine indirildi.
- Elektrik ve doğal gaz tüketiminde %2 azalma sağlandı.
- İstanbul Malatya'da ₺8,38 milyon GES yatırımı yapıldı.
- Tüm otel, restoran ve etkinlik mekânlarında ASHRAE Level 2 enerji denetimleri tamamlandı.
- Apollo enerji yönetim platformu ile tüm lokasyonlarda enerji tüketimi ve emisyonların gerçek zamanlı takibi başlatıldı.
- ISO 14064 ve ISO 50001 doğrulama süreçleri tamamlandı, CDP raporlaması ilk kez hazırlandı.
- Tüm lokasyonlarda yangın, sıcaklık ve afet senaryolarına yönelik acil durum planları güncellendi.
- Tedarik zincirinde karbon azaltımı için "Dört Mevsim Sürdürülebilirlik" yaklaşımı benimsendi.
- Karbon nötr etkinlik ve konaklama uygulamaları standart hale getirildi.

Su Yönetimi

- Toplam su tüketimi %2,5 azaltıldı, oda başına tüketim 0,66 m³'e düşürüldü.
- 2024 yılında su risk haritalaması tamamlandı, yüksek riskli bölgelerde ortalama %4 su tasarrufu sağlandı.

insana saygılı

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

Saygılı



Divan Ankara Otel

İnsan Kaynakları, Çeşitlilik ve Eğitim

- **Yeni işe alımlarda kadın oranı:** %32,6
- **Yöneticilerde kadın oranı:** %32 (109 yönetici)
- **Yönetim Kurulu'nda kadın oranı:** %11
- **Dijitalleşme:** Divan Life mobil uygulaması çalışanlar içinde devreye alınarak eğitim ve içerik erişimi güçlendirildi.
- Çeşitlilik ve kapsayıcılık politikaları doğrultusunda TS 9111 – Engelliler ve Hareket Kısıtlılığı Bulunan Bireyler için Tasarım standardı kapsamında “Engelli Dostu Restoran Belgesi” alındı.
- Çalışanlara esnek yemek modelleri, ulaşım çözümleri, sosyal destekler ve evcil hayvan dostu uygulamalar sağlandı.
- Divan Grubu'nun genç profesyonelleri desteklemek amacıyla hayata geçirdiği D.One Stars Genç Yetenek Programı, turizm kategorisinde Türkiye birincisi seçilmiştir.Çeşitlilik, kapsayıcılık ve kadın istihdamı politikalarıyla kurumsal kültür güçlendirildi.

- **Toplam eğitim süresi:** 40.039 saat
- **Zorunlu eğitim süresi:** 21.530 saat
- **İşbaşı eğitim süresi:** 18.510 saat
- **Etik liderlik eğitimi:** 353 çalışan katılımı (%86 tamamlama oranı)
- **KVKK eğitimi:** 1.051 yeni çalışan tarafından tamamlandı
- **Divan Akademi projeleri:** İlham Veren Sohbetler, Gastronomi Kulübü, Liderler Mutfağı, Takım Koçluğu, MasterClass, Dijital Esneklik Programı, Dijital Oryantasyon, Uzmanlardan Tavsiyeler
- Tüm eğitim içerikleri ESG ilkeleri doğrultusunda güncellenmiş ve SKA 3 – Sağlık ve Kaliteli Yaşam, SKA 4 – Nitelikli Eğitim, SKA 8 – İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme ile SKA 12 – Sorumlu Üretim ve Tüketim hedeflerine doğrudan katkı sağlanmıştır.

Çalışan Profili ve Demografi (2024 yılı)



Toplam çalışan:
1.971



Saha çalışanı:
1.500



Ofis çalışanı:
471



Kadın çalışan oranı:
%34,1



Genç çalışan oranı
(<30 yaş): **%32,4**



Engelli çalışan sayısı:
56 (%30 artış)



Yabancı uyruklu çalışan
sayısı: **16**



50+ yaş çalışan sayısı:
171 (2022'ye göre %108 artış)

- İş kazaları %28 azaldı, kaza sıklık oranı 0,95'e geriledi.
- Kayıp gün sayısı %32 düşerek 127 oldu.
- 19.120 adam-saat eğitimle %100 kapsama sağlandı.
- 14 İSG uzmanı ile tüm birimlerde aktif görev alındı.
- WorkSafe kullanım oranı %97'ye ulaştı.
- Araç kazaları %39 azaldı, filo güvenliği güçlendi.
- 27 acil durum tatbikatı gerçekleştirildi.
- İSG yatırımları son 4 yılda 30 kat artarak 8,1 milyon TL'ye ulaştı.

İş Sağlığı ve Güvenliği Bütçesi



Gösterge	2024	2023	2022
Kaza sayısı	69	89	65
Kayıp gün	127	186	154
Kaza sıklık oranı (10 ⁶ saat)	9,95	11,1	16,7
Kaza ağırlık oranı	0,03	0,03	0,03
İSG eğitim adam-saat	19.120	23.850	11.248
Kişi başı eğitim (saat)	8,2	4,74	3,87
Toplam çalışma saati	5,39 m	6,60 m	5,46 m
Araç kazası	29	61	47
Araç kaza frekansı (10 ⁶ km)	12,27	24,51	21,91
WorkSafe kullanım oranı	%71,2	%73,8	%69
Acil durum eğitim/tatbikat	27 / 56	21/49	48 / 96

Yıllara Göre Çalışma Saatleri

Gösterge	Toplam Çalışma Saati	Çalışan Çalışma Saati	Yüklenici Çalışma Saati
2024	5.387.249	5.023.633	363.616
2023	6.596.649	6.240.209	356.440
2022	5.457.678	5.075.272	382.406

İSG Eğitim Verileri

Gösterge	Çalışan Başına Ortalama Eğitim Süresi (saat)	Toplam Eğitim Süresi (kişi x saat)
2024	8,2	19.120
2023	4,7	23.850
2022	3,8	11.248

yarını paylaşan

Toplumsal gelişimi destekleyen ve
değeri paylaşan bir anlayışla hareket
ediyoruz.

Paydaş

Divan İstanbul Otel

Paydaş Divan

Kültürel Miras ve Gastronomi

- 2024'te Anadolu mutfak kültürünün korunması için *3.000'den fazla tarif* dijital ortamda arşivlendi, gelecek nesillere aktarılacak altyapı kuruldu.
- Kültürel miras aktarımı için *yeni içerik geliştirme süreci* tamamlandı.
- Otel birimlerinde kültürel eserlerin sergilendiği *kapsamlı envanter çalışması* başlatıldı.

Kültür Turizmi ve Tanıtım

- Divan Grubu, Türkiye'nin *kültür turizmi potansiyelini artırmaya* yönelik projeler başlattı; 2025'te çalışanların en az %10'una kültürel miras eğitimi verilmesi hedeflendi.
- Türkiye'nin küresel turizm görünürlüğünü artırmak amacıyla *uluslararası fuarlara ve tanıtım etkinliklerine* katılım sağlandı.

Çalışan Katılımı ve Gönüllülük

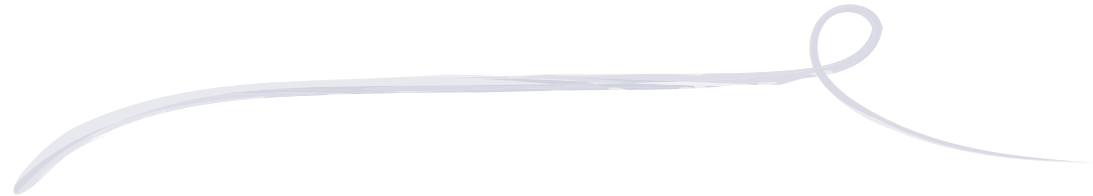
- Çalışanlar yılda ortalama *1.000 saat gönüllülük katkısı* sundu.
- Paydaş Divan Komitesi* müşteri memnuniyeti ve tedarik zincirinde sürdürülebilirlik alanında aktif rol aldı.
- KSS Çalışma Grubu*, afet durumlarında hızlı aksiyon alma kapasitesini artırdı.

Sosyal Katkı ve Paydaşlarla İş Birlikleri

- 2024'te Divan Grubu, kadın, gençlik, otizm, sürdürülebilir gıda ve afet desteği alanlarında *7 STK ile iş birliği* yaptı.
- Tohum Otizm Vakfı & OGAD*: özel tasarımlı çikolata kutuları ile otizm farkındalığı artırıldı.
- KEDV* iş birliğiyle kadın üreticilerin desteklenmesine yönelik projeler yürütüldü.
- Fazla Gıda* ile otellerde gıda israfı azaltıldı.
- UNDP projeleri* kapsamında sosyal kapsayıcılık çalışmaları yürütüldü.

Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS) Projeleri

- Vehbi Koç Vakfı Hemşirelik Fonu* ile sağlık ve eğitim alanında destek sağlandı.
- Türk Eğitim Vakfı (TEV)* iş birliği ile ihtiyaç sahibi öğrencilere burs verildi.
- Ecording ile iş birliği* kapsamında tohum topu uygulamaları ile ekolojik restorasyon desteklendi.
- 4 Mevsim Divan Projesi* ile sürdürülebilir gastronomi, yerel üretici desteği ve mevsimsel menüler hayata geçirildi.



İletişim ve Yasal Bilgilendirme

Ticari Unvan: Divan Turizm İşletmeleri A.Ş.

Vergi Dairesi ve Numarası: Büyük Mükellefler 7200416873

Divan Genel Müdürlük

Ünalan Mahallesi, Ayazma Caddesi, No: 131/6, Çamlıca İş Merkezi, A Blok

Üsküdar 34700 İstanbul, Türkiye

Tel: +90 216 522 63 00

Faks: +90 216 522 63 19

Divan Üretim Tesisi

Taşdelen Mahallesi, Sırrı Çelik Bulvarı No: 3

Çekmeköy 34788 İstanbul, Türkiye

Tel: +90 216 250 96 01

İnternet Sitesi: www.divan.com.tr

İletişim E-Posta Adresleri

Genel: info@divan.com.tr

Sürdürülebilirlik: gelecekicindivandayiz@divan.com.tr

Sosyal Medya

#divanotelleri

#divanpastaneleri

#divanrestoranlari

Facebook | YouTube | LinkedIn

Not: Bu rapor yalnızca dijital olarak hazırlanmıştır.

Yasal Uyarı

Divan Grubu Geleceğe Hazırız 2024 Sürdürülebilirlik Raporu'nda ("Rapor") yer alan tüm bilgi, veri ve analizler; raporlama sürecinde güvenilir kaynaklardan derlenmiş olup yalnızca bilgilendirme amacı taşımaktadır. Bu içerikler herhangi bir yatırım kararı veya ticari işlem için doğrudan temel alınmamalıdır.

Divan Grubu, yöneticileri, çalışanları ve Rapor'un hazırlanmasına katkı sağlayan kişi veya kurumlar; bu Raporda yer alan bilgilerin kullanımından doğabilecek doğrudan veya dolaylı zararlardan sorumlu tutulamaz.

Rapor'un tüm hakları Divan Grubu'na aittir. İçerik, kaynak gösterilmeden kısmen veya tamamen çoğaltılamaz, dağıtılamaz ya da herhangi bir formatta yayınlanamaz.

2024 S ü r d ü r ü l e b i l i r l i k R a p o r u

divan

Divan Turizm İşletmeleri A.Ş.

Divan Genel Müdürlük

Ünalan Mahallesi, Ayazma Caddesi,
No: 131/6, Çamlıca İş Merkezi,
A Blok Üsküdar 34700 İstanbul, Türkiye
Telefon: +90 216 522 63 00
Faks: 0 216 522 63 19
info@divan.com.tr



Raporlama Danışmanı

SU Sürdürülebilirlik ve
Kurumsal Sorumluluk Danışmanlığı
www.sucsr.com
info@sucsr.com