

# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2023

SHANGRI-LA GROUP





## İçindekiler

1. Rapor Hakkında
2. Shangri-La Bosphorus, İstanbul Hakkında
3. Ekip Liderinden Mesaj
4. Vizyon, Amaç ve Ortak Değerler
5. Politikalarımız
6. Sürdürülebilir Yönetim Sistemi (SYS) Komite Üyeleri
7. Çevresel, Sosyal ve Yönetimsel Taahhüdümüz
8. Çalışanlarımız
9. Çevremiz
10. Topluluğumuz
11. İşimiz
12. Kapanış

## 1. Rapor Hakkında

Shangri-La Bosphorus, İstanbul adına yayınlanan bu sürdürülebilirlik raporu ile markamızın çevresel, sosyal ve yönetsel alanda yaptığı çalışmalar tüm paydaşlarımızın dikkatine sunulmaktadır.

Faaliyet gösterdiği her iş kolunda değerleri doğrultusunda hareket eden Shangri-La Group markası olan tesisimizde sorumlu üretim, hizmet ve tüketim sağlanması hedeflenmekte ve bu doğrultuda geleceğe dönük hedeflerimizin paylaşılması amaçlanmıştır.

Rapor 01.01.2023 – 30.11.2023 tarihleri arasında kapsamaktadır.

Sürdürülebilirlik ile ilgili faaliyetlerimizi siz değerli paydaşlarımızın görüş ve önerileri ile sürekli iyileştirmeyi amaçlamaktayız bu nedenle her türlü geri bildirim için irtibat bilgileri aşağıda bilgilerinize sunulmuştur.



@shangrilaistanbul



@SHANGRILAISTANBUL



Shangri-La Bosphorus, İstanbul



### Görüş ve Öneri Anketi:

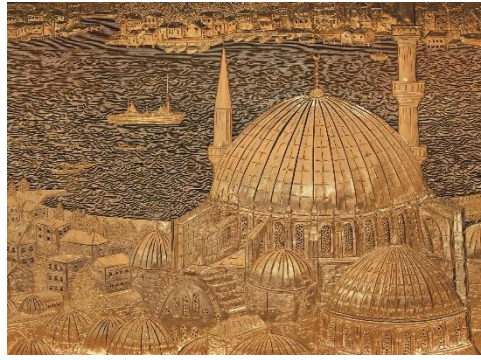


## 2. Shangri-La Bosphorus, Istanbul Hakkında

Shangri-La Grubu, Asya'nın en dinamik çok uluslu holdinglerinden biri olan ve lojistik, tarım işletmeciliği, denizcilik ve konaklama alanlarında lider olan Kuok Grubunun bir parçası olan Shangri-La Asia Limited ile onun bağlı ortaklıkları ve iştiraklerini ifade eder.

Grubun Türkiye'deki tek oteli olan ve Türkiye'nin ilk Asya oteli ünvanına sahip **Shangri-La Bosphorus, Istanbul** sürdürülebilirlik ve en üst düzeyde misafir memnuniyeti açısından turizm sektöründe öncülük etmektedir. Avrupa ve Asya'yı birbirine bağlayan Boğaz'da eşsiz bir lokasyona sahip olan otelimiz, Uzakdoğu ve Türk etkilerinin harmanlandığı büyüleyici bir ortama sahiptir. Beşiktaş'ta yer alan Shangri-La Bosphorus, Istanbul, bulunduğu konumdaki tarihi, kültürü ve gastronomik zenginlikleri misafirlerine en iyi şekilde yaşatan ve lüks segmentte hizmet veren bir oteldir.

Çoğu muhteşem Boğaz manzaralı 186 oda ve süiti, Yerel ve Uluslararası mutfakları barındıran restoranları, paylaşımlı ve özel Hamamları içeren kusursuz Spa Hizmetleri, Dolmabahçe Sarayı ve birçok tarihi mekana ve kültürel miraslarımıza yakınlığı, deneyimli personeli ve geniş hizmet yelpazesi ile Shangri-La Bosphorus, Istanbul dünya üzerindeki birçok noktadan seyahat eden misafirlerini içtenlikle ağırlıyor.



### Shangri-La Grup'a Ait Tüm Markalar:





### 3. Ekip Liderinden Mesaj

Shangri-La'nın en sevilen otelcilik grubu olma vizyonunun bir parçası olarak çalışanlarımız, müşterilerimiz, topluluklarımız, iş ortaklarımız ve hissedarlarımız için sürdürülebilir bir iş kurmaya kararlıyız. Shangri-La'nın sürdürülebilirlik zihniyeti zaten DNA'mıza derinlemesine işlemiş durumda. Son birkaç yılın zorluklarına rağmen, Shangri-La Kültürümüzü güçlendirmeye odaklanmak ve Shangri-La Cares'in yürektekenden verdiği sözleri yerine getirmek gibi sürdürülebilirlik çalışmalarımızda önemli ilerlemeler kaydettik.

Shangri-La Bosphorus, İstanbul 2023'de yerel topluluklarımızı kararlılıkla desteklemeye devam etti. Deprem sonrası yardımlaşma ve Hatay Dostluk Kenti inşaatı, Beşiktaş Belediyesi ile Öğrenci Ye Projesi iş birliği, Kadınlar Günü ve Anneler Günü gibi özel günleri kutlamak için STK'lar ile çalışmalar, çocuklar için Fidan Dikimi etkinliği ve Tohum Kalem dağıtımı, Adalar Belediyesi iş birliğiyle kıyı temizliği projesi, KAÇUV için Çocuk Festivali sponsorluğu, mobil kafe ile KAÇUV'a parasal destek, TOFD yararına plastik kapak toplamak ve gıda atığımızı sokak hayvanlarına götürmek gibi projelerle 152 gönüllümüz ve toplam 801 saat gönüllülük ile topluluklarımıza ve çevremize katkıda bulduk. Bu, topluluklarımızla uzun yıllar boyunca uzun süreli ve anlamlı ortaklıklar kurmamıza olanak sağlayan imza kampanyamız (Embrace ve Sanctuary) da dahil olmak üzere, toplam gönüllülük çabalarımızın ve bağışlarımızın yalnızca bir kısmını temsil ediyor.

Çevre cephesinde, karbon emisyonları, enerji, su ve tek kullanımlık plastiklere yönelik yeni azaltma hedefleriyle sektör lideri olma kararlılığımızı yeniledik. Otel operasyonlarımızda tek kullanımlık plastiklerin azaltılması şirketimiz için özellikle önemli bir hedef ve kaydedilen önemli ilerlemeyi bildirmekten memnuniyet duyuyoruz. 2022 sonu itibarıyla azaltım hedeflerimize ulaşma yolunda ilerliyoruz. Otelimizde plastik pet şişe suları, paket servis kaplarını, çatal bıçak takımlarını ve poşetleri tamamen ortadan kaldırmış bulunmaktayız.

Günlük operasyonlarımızda ESG'yi (Çevresel, Sosyal ve Yönetimsel Yapı) benimsemek için daha fazlasını yapmaya çalışmamız zorunludur. Ocak 2023'te, Shangri-La Yönetim Kurulu ile Denetim ve Risk Komitesi'nin yönetimi altında tüm paydaşlar için sürdürülebilir bir iş kurma kararlılığımızı güçlendirecek yeni bir Çevresel, Sosyal ve Yönetimsel departmanı kurulmuştur.

İşimizi dönüştürmeye devam ederken ESG, stratejik planlarımızda ve önceliklerimizde aşağıdaki şekilde güçlü bir şekilde yer alacaktır:

- İş operasyonlarımız, enerji ve su gibi çevresel kaynakların kullanımında ve misafirlerimiz, çalışanlarımız ve diğer paydaşlarımız için en yüksek sağlık, emniyet ve güvenlik standartlarını koruma konusunda daha verimli olacaktır.
- Tedarik zincirimiz, tedarikçilerle daha sorumlu kaynak kullanımı yönünde çalışacaktır.
- Güçlü yönetim çerçevemiz, en yüksek yönetim ilkelerine sıkı sıkıya uyulmasını sağlayacak, işimizi sürdürülebilir bir şekilde çalışmaya ve uzun vadeli paydaş değeri sunmaya yönlendirecektir.
- Toplumsal katılım programlarımız, eğitim ve sağlık alanında yerel topluluklar üzerinde uzun süreli olumlu etki sağlayacaktır.

Shangri-La'yı en sevilen otelcilik grubu haline getirme konusundaki desteğiniz için teşekkür ederiz. Sürdürülebilirlik yolculuğumuzda hep birlikte yeni ufuklara öncülük etmek ve yeni kıstaslar oluşturmak ümidiyle, saygılarımla sunarım.

Seda Boybeyi  
İnsan Kaynakları Direktörü



## 4. Vizyon, Amaç ve Ortak Değerler



### Vizyonumuz

Gerçekleştirmeyi istediklerimiz

Yeni ufuklara öncülük ederek ve yeni kıstaslar oluşturarak en sevilen otelcilik grubu olmak.



### Amacımız

Varoluş amacımız

Misafirlere hayatın renkli anlarını sunarak, sürdürülebilir bir yaklaşımla ağırlıyoruz.



### İşimiz

Yaptıklarımız

Asya mirasımızdan aldığımız ilhamla, misafirlerimizin yarattığımız ortamlarda ve sunduğumuz unutulmaz deneyimlerle en iyi şekilde yaşamasını, çalışmasını, eğlenmesini, yemesini ve dinlenmesini sağlıyoruz.

## İnandığımız Erdemler

Yaşamımızda bize eşlik eden davranış kuralları

### İyi olanı yap

Doğru, özenli ve sürdürülebilir bir şekilde ve samimiyetle doğru olanı yapmaya gayret ediyoruz.

### Müşteri deneyimine odaklı hareket et

Konuklarımıza samimi bir misafirperverlik sunmak, gerçekten anlamlı olan keyif dolu anlar yaşatmak konusunda odaklıyız.

### Başarımızı sahiplen

Başarılı olma ve iş hedeflerimize ulaşma arzusuyla hareket ediyoruz.

### Kazanmak için rekabet et

Kazanmaya odaklı bir düşünce yapımız var. Yüksek performansımızla gurur duyuyor ve yeni kıstaslar oluşturuyoruz.

### Asla pes etme

Direnmek kanımızda var. Değişimlere kararlı ve esnek bir şekilde uyum sağlıyoruz.

## Doğamız

Bizi tanımlayan, karakterimizdeki temel nitelikler



Alçak gönüllülük

Nezakət

İçtenlik

Saygı

Düşüncelilik

Özveri



## 5. Politikalarımız

### **Çocuk Hakları Politikası**

Çocuklar bize geleceğin emanetleridir. Onları bir birey olarak tanımak, haklarına saygı duymak, her türlü psikolojik, fiziksel, ticari vb. sömürüye karşı gözetmek ve korumak öncelikli sorumluluğumuzdur.

Bunu sağlamak için;

- Kendi kurumlarımızda çocuk işçi çalıştırılmasına müsaade etmez ve tüm iş ortaklarımızdan da aynı hassasiyeti bekleriz.
- İşletme içerisinde çocukların gelişimine katkıda bulunan, düşünce ve isteklerini, duygularını rahatça ifade edebilecekleri, kendilerini özgür ve rahat hissedebilecekleri ortamlar/imkanlar sunarız.
- Çalışanlarımıza, çocuk istismarının önlenmesi ve fark edilmesi konusunda eğitimler veririz. Çocukların katıldıkları aktivitelerde yetişkin gözetimi altında olduklarından emin oluruz.
- Çocuk haklarının korunması konusunda farkındalık yaratmak için eğitimler düzenler ve ilgili projelere destek veririz.
- Çocuklar ile ilgili şüpheli eylemlere şahit olduğumuzda öncelikle otel yönetimine bilgi verir, gerekli görülen durumlarda resmi kuruluşlardan yardım isteriz.

### **Kadın Hakları ve Cinsiyet Eşitliği Politikası**

İşletmemizde cinsiyet eşitliğine önem veririz.

- Cinsiyet farkı gözetmeksizin tüm çalışanlarımızın sağlık, güvenlik ve refahlarını sağlarız.
- Kadınların iş gücüne katılımını tüm departmanlarımızda destekler, eşit fırsatlar sunarız.
- Cinsiyet ayrımı yapmadan «eşit işe eşit ücret» politikası ile hareket ederiz.
- Eşitlik ilkesi gözetilerek görev dağılımı yaparız.
- Kariyer fırsatlarından eşit düzeyde faydalanılması için gerekli ortamı sağlarız.
- Eğitim politikaları oluşturur, kadınların katılımına ve farkındalığın artmasına destek oluruz.
- İş-aile yaşam dengesini koruyan çalışma ortamı ve uygulamalarını oluştururuz.
- Kadınların şirket yönetiminde olmaları için destek verir, eşit fırsatlar sunarız.
- Kadınların hiçbir şekilde istismar, taciz, ayrımcılık, bastırılma, zorlama, iftira vb. durumlara maruz kalmasına müsaade etmeyiz. Dünyaya ve kurumumuza kattıkları değer daima farkında olur ve varlıklarını destekleriz.

## 5. Politikalarımız

### *İnsan Kaynakları Politikası*

Shangri-La Bosphorus, İstanbul, Türk ve Asya kültürünü otantik deneyimlerle misafirlerine sunma isteği ile şekillenen, “Yenilikçi” ve “Lüks” hizmet anlayışını benimsemiştir.

“Yeni ufuklara öncülük ederek ve yeni kıstaslar oluşturarak en sevilen otelcilik grubu olma” Vizyonunu taşır.

“Alçak gönüllülük, saygı, nezaket, içtenlik, düşüncelilik ve özveri” değerlerini yaşatarak “Misafirlere hayatın renkli anlarını sunarken sürdürülebilir bir yaklaşımla ağırlamak” amacını takip eder.

Shangri-La “İyi olanı yapmaya” odaklıdır. Sahip olduğu değerler ile vizyonunu ve amacını yerine getirmek için; çalışkan, disiplinli, alçak gönüllü, gurur ve itibarını koruyan, israftan kaçınan, adil ve sosyal sorumluluklarını yerine getiren, insana, doğaya ve kültürel mirasa saygılı Shangri-La Bosphorus, İstanbul çalışanları ile fikir ve güven birliği ile, iş birliğine dayalı hareket eder.

İnsan Kaynakları Yönetimi stratejilerinin odağında “Katılımcı” ve “Değer Yaratan” bir insan kaynağı prensibi benimsemiştir. Çalışanlarının fikir, öneri ve deneyimleri ile talep ve istemlerini aktarabileceği çok çeşitlilikte fiziki ve dijital platform bulunmaktadır. Varolan paylaşım platformlarının yanında, açık kapı politikasının da sürdürülmesi sağlanmaktadır. Shangri-La Bosphorus, İstanbul, uyguladığı bu aktif çift yönlü iletişim dili ile “Paylaştıkça Büyüdüğüne” inanmaktadır. Shangri-La Bosphorus, İstanbul; Operasyon Modeli, İnsan Kaynağı Planlaması, Kurum Kültürü, Liderlik Geliştirme, Yetenek Yönetimi, Performans ve Ödüllendirme, İnsan Kaynağı Yönetimi tüm bileşenleri içerisinde bütünsel hareket eder. Uyguladığı bütünsellik politikası, çalışanların ortaya koyduğu performanslarını ve ürettikleri değeri sürekli görünür kılar.

Çalışan bağlılığını en üst seviyeye ulaştırarak her bir çalışanından “Marka Elçisi” yaratmak için yaklaşım ve yöntemlerini sürekli geliştirir. Shangri-La Bosphorus, İstanbul, çalışanlarına, misafirlerine ve topluma karşı işyeri etiğine dayalı sorumlulukları konusunda yüksek hassasiyet gösterir.

Fiziksel, duygusal, cinsel, sözlü, finansal, görevin veya yetkilerin kötüye kullanılması gibi istismar ve taciz konularında “sıfır tolerans” politikası güder.

Liyakat, şeffaflık, adil davranma, eşitlik ilkelerine bağlılığı ile “Yaş, cinsiyet, ırk, etnik köken, engellilik, medeni durum vb.” ayrımcılık konularını bertaraf ederek, “Fırsat Eşitliği” oluşturur.

Uyguladığı kurum içi mobilite, liderlik, vb. kişisel ve kurumsal gelişim programları ile sadece nitelikli insan kaynağı oluşturmak değil, turizme yön verecek profesyoneller yetiştirerek, sektörüne hizmet etmenin sorumluluğunu da taşımaktadır.



## 5. Politikalarımız

### ***Sürdürülebilir Satın Alma Politikası***

Sürdürülebilir tedarik anlayışı doğrultusunda tedarikçilerimizin/çözüm ortaklarımızın;

- Kalite Güvence Yönetim Sistemleri, Çevre ve İş Sağlığı Güvenliği Yönetim Sistemleri, uluslararası düzeyde kabul görmüş çevre ve sürdürülebilirlik etiklerine/sertifikalarına sahip olmasına,
- Üretim ve tedarikte, çevreye zararlı etkilerinin olmamasına, çevre mevzuatlarına uyuyor olmasına,
- Kaynakları; doğal yaşama, ekosisteme zarar vermeden, uygun bir şekilde kullanıyor/tüketiyor olmasına, avlanma yasaklarına uyuyor olmasına,
- Atıklarını en aza indirmek ve doğru yönetmek için çalışıyor olmasına, ürün ambalajlarında daha az ambalajlamaya veya dökme ambalajlama alternatifleri sunuyor olmasına,
- Çevre dostu, tasarruflu, yöresel, etik değerlere önem veren, geri dönüşebilir veya geri dönüştürülmüş malzeme kullanan, organik, bio, vegan, hayvanlar üzerinde denenmemiş, zararlı kimyasal bileşenler içermeyen vb. alternatifleri sunmalarına,
- Yerli ve yerel üretim/hizmet sağlayıcısı olmasına,
- Ülkemizin/bölgemizin mutfağını, geleneklerini, kültürünü yansıtan/tanıtan ürün/hizmet olmasına,

Önem verir ve bu bakış açımızı paydaş tedarikçilerimize iletiriz. Tedarikçilerimiz ile birlikte verimli satın alma fırsatları yaratmaya çalışır, tedarik süreçlerinden doğan çevre etkilerini azaltmayı hedefleriz. Mal ve hizmet tedarik kaynaklarını düzenli olarak denetler, yerel/bölge halkına ait olan ve yerel/bölge halkı tarafından işletilen işletmelerden satın alınan mal ve hizmetlerin oranı ölçer ve yönetiriz. Yerel/Bölge halkına ait olmamakla veya yerel/bölge halkınca işletilmemekle beraber “adil ticaret” tanımına uyan tedarikçilerin oranını ölçer ve yönetiriz.

## 5. Politikalarımız

### **Enerji Verimliliği Politikası**

Dünyamızı olası tehlikelerden korumak için enerjimizi verimli kullanıyor ve enerji sarfiyatımızı azaltmak için hedefler belirliyoruz. Bunun için;

- Hem doğaya karşı sorumluluklarımız hem de yasal yükümlülüklerimizi yerine getirmek üzere ulusal ve uluslararası standartları, yasa ve düzenlemeleri takip eder, enerji kullanımını azaltma ve/veya enerji tüketim performansımızın sürekli iyileştirilmesini sağlayacak çalışmaları gönüllü olarak yürütür, çalışmalarımızın sonuçlarını takip ederiz.
- Hedefler koyar, çalışanlarımızın da katılımını sağlamak amacıyla eğitim programlarımızda enerji verimliliğine yer veririz.
- Tüm paydaşlarımızla enerji yönetimi konusunda ortak amaçlar ve sonuçlar yaratmak üzere iş birliği yapmayı önemseriz. Bu konularda misafirlerimiz, çalışanlarımız, ziyaretçilerimiz ve tüm iş ortaklarımız ile birlikte topyekûn bir farkındalık ve bilinç seviyesine ulaşılması adına etkileşimimizi sürdürmeye çalışırız.
- Enerji verimli uygun ürün, ekipman, teçhizat ve teknoloji alternatiflerini araştırıp bulmaya, satın almaya ve kullanmaya çalışırız.
- Enerji Yönetim Sistemimizi dokümente etmeyi, tüm departmanlarımıza yaymayı, gerektiğinde güncellemeyi, gözden geçirmeyi ve sürekli olarak iyileştirmeyi hedefleriz.
- Enerji risklerini veya enerji kısıtı gibi doğabilecek acil durumları değerlendirir, alınabilecek önlemleri planlarız.

### **Çevre Koruma ve Atık Yönetimi Politikası**

İşletmemizde çevreyi korur, kirlenmesini önler, çevreye olan olumsuz etkilerimizi azaltarak korunmasına önem veririz. Bunun için;

- Yasal düzenlemelere uyum sağlar çevre etkimizi azaltmaya çalışırız.
- Atıklarımızı kaynağına, gruplarına ve tehlike sınıflarına göre etkin şekilde ayırmaya özen gösteririz.
- Tehlikeli maddeler ve kimyasalların yalnızca ihtiyaç durumunda ve gerektiği kadar kullanılmasının hem çevreye olan negatif etkileri hem de atık miktarını azaltacağını biliriz,
- İşletmemizde aldığımız malzemelerde “geri dönüşüm” ve “çevre dostu” etiketi olanları tercih ederek doğayı korumaya katkıda bulunuruz. Yeniden kullanım fırsatları yaratmaya çalışırız,
- Kâğıt, peçete, tuvalet kâğıdı, ambalaj gibi tek kullanımlık malzemeleri gerektiği kadar kullanıp doğaya daha az atık bırakmaya özen gösteririz,
- Atıkları doğru şekilde, özelliklerine göre ayrı alanlarda depolar, yasal depolama süre sınırlarını aşmadan lisanslı/yetkili firmalara teslim ederek, kayıtlarını muhafaza ederiz,
- Su, enerji ve tüm doğal kaynakları tasarruflu kullanmaya çalışırız. Bu hassasiyetimizi çalışanlarımız, misafirlerimiz, tedarikçilerimiz ile paylaşıyoruz.
- Çevre yönetimi konusundaki performansımızı ölçer, bu verileri hedefler ile izler ve performansımızı geliştirmeye çalışırız.
- Çalışanlarımızı çevre konusunda eğitmeyi ve duyarlılıklarını artırmayı amaçlarız.

## 6. Sürdürülebilir Yönetim Sistemi (SYS) Komite Üyeleri

Sürdürülebilirliği, önemseydiği değerlerin merkezine konumlandırmış olan Shangri-La Bosphorus, İstanbul açıldığı yıldan itibaren çeşitli kapsamlarda sürdürülebilirlik çalışmaları gerçekleştirmiştir.

2023 yılı itibarıyla çalışmalarına bünyesinde kurmuş olduğu Sürdürülebilirlik Komitesi ile devam etmektedir.

Shangri-La Bosphorus, İstanbul Sürdürülebilirlik Komitesi aşağıdaki departman temsilcilerinden oluşmaktadır.

- İnsan Kaynakları Direktörü
- Eğitim ve Gelişim Müdürü
- Teknik Servis Direktörü
- Teknik Servis Müdür Yardımcısı
- Odalar Direktör Yardımcısı
- Ön Büro Müdürü
- Güvenlik Direktörü
- Finans Direktörü
- Satın Alma Şefi
- Bulaşıkhanne Şefi
- Hijyen ve Sanitasyon Müdürü
- İletişim Müdürü

## 7. ESG (Çevresel, Sosyal ve Yönetimsel) Taahhüdümüz

- Her lokasyondaki yerel topluluklarımız üzerinde olumlu bir etki yaratmak amacıyla çeşitli paydaşların sağladığı faydayı dengelerken ekonomik, sosyal ve çevresel açıdan sürdürülebilir bir şekilde faaliyet göstermeye kararlıyız.
- Toplumun ve çevrenin iyi bir koruyucusu olarak hizmet etmek için kendimizi uluslararası standartlara karşı sorumlu tutarak, kurumsal vatandaşlık ve sürdürülebilir kalkınmada lider olmaya çalışıyoruz.
- Çevresel, Sosyal ve Yönetimsel (ESG) Yapımız, işimiz ve paydaşlarımız için dört ana başlık altında düzenlenen öncelikli konulara vurgu yapmakta ve güçlü kurumsal yönetim çerçevemiz tarafından desteklenmektedir: **İşimiz, Topluluklarımız, Çevremiz ve Çalışanlarımız.**

Shangri-La Group, “Misafirlere hayatın renkli anlarını sunarak, sürdürülebilir bir yaklaşımla ağırlama” misyonu ile sorumlu seyahat ve turizmi geliştirmeyi taahhüt etmektedir. Çevrenin koruyucuları ve faaliyet gösterdiği toplulukların değerli doğal ve kültürel mirası olma sorumluluğunun farkındadır. Misafirler için içten deneyimler ve Ekip Üyeleri için anlamlı fırsatlar yaratırken, yaşadığımız gezegen için sürdürülebilir bir kaynağa varacak şekilde çalışmayı taahhüt etmektedir.

Shangri-La Group, tedarikçilerinin ve iş ortaklarının tüm yasa ve düzenlemelere uymasını bekler ve kendi operasyonlarında ve iş ilişkilerinde olumlu değişiklikler getirme yeteneklerini artırmak için çalışanlar, misafirler, iş ortakları, paydaşlar ve topluluklar ile birlikte çalışmayı taahhüt eder.

Shangri-La Group, sorumluluk bilincine sahip konukseverlik anlayışıyla 2025 yılına kadar ve karbon salınımı ve enerji kullanım oranını %15, su kullanım oranını %5, tek kullanımlık plastik kullanımını ise yarı yarıya azaltmaya kararlıdır.



## 7. ESG (Çevresel, Sosyal ve Yönetimsel) Taahhüdümüz

### *Sürdürülebilir Kalkınmada Liderlik*

Shangri-La'da sürekli olarak yeni trendlere uyum sağlıyor ve fırsatları değerlendiriyoruz. ESG Yönetimsel yapımız, daha dayanıklı bir iş yaratmak ve sürdürülebilir büyümeyi teşvik etmek için kuruluşumuzun her düzeyinde yeniliği teşvik ederek paydaş odaklı çözümleri kolaylaştırır.

Shangri-La'nın sürdürülebilir kalkınma için liderliğe olan bağlılığı, 1971 yılında Singapur'da açılan ilk otelden bu yana iş yaklaşımımıza yansımıştır. 2010 yılında ilk sürdürülebilirlik raporumuzun yayınlanmasından bu yana Grup, küresel seyahat ve turizm sektörünün sürdürülebilir gelişimini teşvik etmektedir.



Listed from 2011 – 2022



Listed from 2013 – 2021



Participated in  
Climate Change Survey since 2011  
Water Security Survey since 2017



Signatory since 2011

### Awards and Recognition



In 2022, Shangri-La was honoured to receive recognition for its contributions to sustainable development.

- CDP China "Guardian of Nature" Award 2022
- "#ImIn" Award 2022 - a new accolade from the Condé Nast Traveler China Gold List
- St James Settlement "Save and Share Gold Partnership" Award 2022
- Hong Kong Council of Social Services (HKCSS) "Caring Company" Label 2022-2023



## 7. Sürdürülebilirlik Yapımız

Shangri-La'nın Sürdürülebilirlik Yapısı dört temel üzerine inşa edilmiştir: **Çalışanlarımız**, **Çevremiz**, **Topluluğumuz** ve **İşimiz**. Her bir sütun, işimiz ve paydaşlarımız için öncelikli olan ESG konularıyla doldurulmuştur.

Çalışanlarımız: Eğitim ve Gelişim, Çalışan Sağlığı ve Güvenliği

Çevremiz: Karbon Salınımının Azaltımı, Enerji Verimliliği, Su Tüketiminin Azaltılması, Tek Kullanımlık Plastiğin Azaltılması

Topluluğumuz: Gönüllülük Çalışmaları & Toplumla İş Birliği

İşimiz: Sağlık ve Güvenlik, Siber Güvenlik ve Kişisel Veri, Gıda Güvenliği, Tedarik Zincirinin Yönetimi ve Sorumlu Kaynak Kullanımı



## 7. Shangri-La Global Çevre Taahhüdüne ilave olarak; Shangri-La Bosphorus, Istanbul;

- Faaliyetlerimiz sonucu ortaya çıkabilecek kirliliği en az seviyeye indirmeyi, Doğal kaynakların doğru kullanımını sağlamak adına teknolojik gelişmeleri takip etmeyi ve uygulamayı,
- Çevre ile ilgili tüm yasal mevzuat ve standartlara uymayı, yasal gereklerin ötesinde çevrenin ve doğal hayatın korunmasına özen göstermeyi,
- Çevreyi korumak adına yaptığımız çalışmaları; çalışanlarımız, misafirlerimiz, tedarikçilerimiz ve toplum ile paylaşarak toplumla entegrasyonu sağlamayı, Biyoçeşitliliğin ve enerjinin verimli kullanılması döngüsünün korunmasını taahhüt etmektedir.



## 8. Çalışanlarımız

### *Shangri-La Kültürümüz*

Grup, yetenek edinme ve elde tutma, eğitim ve geliştirme, yedekleme planlaması, çalışanlarla bağ kurma ve iş sağlığı ve güvenliği de dahil olmak üzere insan kaynakları yönetimiyle ilgili bir dizi önemli ESG konusunu ele alan politikalar, süreçler ve prosedürler uygulamaktadır. Çalışanlarımız her gün Shangri-La'nın inançlarını ve ortak değerlerini hayata geçirmek için çaba gösterirler. Bu değerler Grubun Davranış ve Etik Kuralları ile İnsan Kaynakları (İK) Politikasında yer almaktadır. Etik Kurallar, işyerinde fırsat eşitliği ve saygı, yolsuzluk ve rüşvetin önlenmesi, çıkar çatışması, işyeri sağlığı ve güvenliği, kişisel veriler ve gizli bilgilerin korunması, içeriden bilgi ticareti ve şirket varlıklarının ve itibarının korunması gibi alanları kapsayan, tüm yöneticiler ve çalışanlar için yüksek davranış standartları belirlemektedir.

Grup, işlerini istihdam, ücret ve sosyal haklara ilişkin yasa ve düzenlemelere tam uyum içinde yürütmektedir.

"Şikayetleri Ele Alma Politikası" kapsamında iyi niyetle gerçek ve kanıtlanmış bir şikayette bulunan çalışanların süreci gizlilikle yürütülecektir. İK, durumu beş gün içinde yazılı olarak onaylayacak ve çalışanın yanıtından memnun olmaması durumunda durumu bir sonraki aşamaya iletilecektir. Grup CEO'sunun yanıtı nihai ve bağlayıcı olacaktır.



## 8. Çalışanlarımız

### *Shangri-La Kültürü Anketi*



Shangri-La Grup bünyesinde çalışanlar için yıllık olarak memnuniyet anketi düzenlenmektedir, Platform üzerinden anonim gerçekleştirilen anket sonuçlarına göre aksiyonlar alınmaktadır. Görüş ve öneri anketine gelen yanıt verileri İnsan Kaynakları Direktörlüğü tarafından incelenerek gerekli aksiyonlar alınmaktadır.

2023 yıl ortasında gerçekleştirilen Çalışan Memnuniyet Anketine otelimiz çalışanları tarafından % 100 katılım sağlanmış olup, genel memnuniyet 4 üzerinden 3.67 olarak belirlenmiştir. Shangri-La'da çalışmayı önerme oranı ise %70'dir.

### *Çalışma Hayatı*

Otelimizde **Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık** prensibi ile hareket ederek, cinsiyet, ırk, din, engellilik, medeni durum veya aile durumu, cinsel yönelim veya diğer kişisel özelliklere göre ayrımcılık yapılmamasını sağlarız. Grubun Fırsat Eşitliği ve Saygı politikası uyarınca, işe alım kararlarını liyakat esasına göre alırız ve tüm çalışanlarımızın birbirlerine nezaket, düşünceli ve saygılı davranması konusunda örnek oluruz.

Tüm işe alım süreci boyunca açık iletişim, kişisel verilerin gizliliği, adalet anlayışı ve etik ilkeler gözetilerek sürecin yönetilmesi esastır. İşletme politikası gereği çocuk işçi çalıştırılmamaktadır. Değerlendirme süreci sonucu olumlu değerlendirilen adaylar ile çalışma koşulları, görev tanımları ve sosyal hakları bildirilir ve karşılıklı sözleşme yapılarak iş başı yapması sağlanmaktadır.

## 8. Çalışanlarımız

### ***Çalışma Hayatı (Devam)***

İş başı yapan çalışanlar iki gün oryantasyon eğitimi ile çalışacakları departmanlara yönlendirilmektedir. Oryantasyon eğitimi tamamlayan çalışanlar departmanlarda departman eğitmenleri tarafından karşılanmakta ve çalışacakları alanlara uyumlarının kolaylaştırılması sağlanmaktadır.

Çalışanlarımızın tamamı yasal çalışma sürelerine uygun olarak çalışmakta ve tüm yasal haklarını (doğum izni, ölüm izni, yıllık izin, ihbar tazminatı vb.) kullanabilmektedir.

Shangri-La Bosphorus, İstanbul bünyesinde firma üzerinden desteğe gelen bir İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanı bulunmaktadır. İSG kurul toplantılarında çalışan temsilcileri, diğer çalışanları temsil etmek üzere görevlendirilmiştir ve tüm katılımcılar gibi söz hakları bulunmaktadır.

Shangri-La Bosphorus, İstanbul içerisinde faal disiplin kurulu bulunmaktadır.

### ***Çalışanlara Sağlanan Hizmetler***

#### **Soyunma Dolabı Kullanımı**

Shangri-La Bosphorus, İstanbul bünyesinde çalışmaya başlayan tüm çalışanlara hazırlanabilmeleri ve özel eşyalarını muhafaza edebilecekleri soyunma dolabı tahsis edilir. Tüm çalışanlara su, sanitasyon ve hijyen imkanları sağlanmaktadır.

#### **Çamaşırhane Hizmetleri**

Shangri-La Bosphorus, İstanbul bünyesinde çalışanlar iş ile ilgili tüm tekstil ürünlerinin temizlenmesi, ütülenmesi vb. işlemleri için ücretsiz olarak çamaşırhane hizmetinden faydalanabilirler.

#### **Personel Servisi**

Shangri-La Bosphorus, İstanbul işinin gereği vardiyalı olarak çalışmaktadır, vardiyalı çalışanlar için servis hizmeti sağlanmaktadır.



## 8. Çalışanlarımız

### *Çalışanlara Sağlanan Hizmetler (Devam)*

#### Personel Yemekhanesi

Shangri-La Bosphorus, İstanbul bünyesinde sadece çalışanlara hizmet veren bir personel yemekhanesi bulunmaktadır. Yemakhane Hizmetleri dahilinde kahvaltı, öğle yemeği, akşam yemeği, gece yemeği ve çay/kahve molaları gerçekleştirilmektedir. Yemekhanemizde her hafta Özel Konsept menü hazırlanmaktadır.

#### Sağlık Hizmetleri

Shangri-La Bosphorus, İstanbul bünyesinde mesai saatleri içerisinde hizmet veren bir iş yeri hekimi (haftanın belli günleri) ve iş yeri hemşiresi (tam zamanlı) bulunmaktadır.

#### Motivasyon

Aylık Kutlamalarımız (Doğum Günü Partisi, Misafir Memnuniyetine Katkı Sağlayan Ayın Elemanlarının Kutlanması ve Sertifika Töreni Uzun Süreli Çalışanlarımızın Kıdem Yıllarının Tebrik Edilmesi), Özel Gün Kutlamalarımız (Anneler Günü, Kadınlar Günü, Bayram Tebriklerimiz), Geleneksel İftar Yemeği, Çalışanlarımız ile Kahvaltı ya da Gece Yemeği, Süpriz Etkinliklerimiz ve İkramlarımız, Bayramlaşma Etkinliklerimiz, Otel Dışı Aktivitelerimiz (Piknik, Bot Gezisi, Kürek Yarışları vb.), Sağlık Seminerlerimiz, Sosyal Sorumluluk Projelerimiz ile tüm çalışanların davetli olduğu, iş ve özel hayatlarındaki mutlu anları birlikte kutluyoruz.



## 8. Çalışanlarımız

### *Çalışanlara Sağlanan Hizmetler (Devam)*

#### İletişim

“Düşünceleriniz bizim için önemli” anlayışından yola çıkarak otel içerisinde hayata geçirdiğimiz bir çok uygulamamızı barındırıyoruz.

- *Employee Voice Programı*

Çalışanlarımızın bizlerle paylaşmak istediği tüm öneri ve fikirler için İnsan Kaynakları Ofisi giriş kapısı yanında ve Personel Restoranı Café-La'da olmak üzere 2 adet öneri kutumuz bulunmaktadır.

- *Deneme Süresi Bitimi Sonrası Değerlendirme Anketi*

2 aylık yasal değerlendirme süresinin tamamlanmasının ardından tüm çalışanlarımız otelimiz içerisinde geçirmiş oldukları bu süre içerisindeki deneyimlerini kendilerine gelen online bir platform üzerinden değerlendirirler. Aynı zamanda Deneme Süresi sonrası çalışmamız İK ofise davet edilir ve bire bir görüşme gerçekleşir.

- *Eğitim Değerlendirme Anketi*

Otel içerisindeki tüm eğitimler sonrası katılımcılara online olarak bir değerlendirme anketi yönlendirilir ve bu doğrultuda “daha iyi” neler yapılabilir bunun üzerine çalışmalar yapılır.

- *Diyalog Toplantıları*

Genel Müdürümüz ve Yönetim Ekibi liderlerimizin önderliğinde düzenlenen ve tüm departmanlardan çalışanlarımızın katılımıyla gerçekleşen bir iletişim toplantısıdır.

- *Aylık İletişim Toplantıları*

Her departman aylık olarak iç iletişim toplantısı düzenler ve departman yöneticileri tarafından otel içerisindeki son gelişmeler hakkında bilgilendirmeler yapılır.



## 8. Çalışanlarımız

### Aylık Kutlamalar



**Diyaloglar**



**Üst Düzey Yöneticilerle Toplantı**



**Bayram Kutlamaları**



**Erken Kahvaltı**



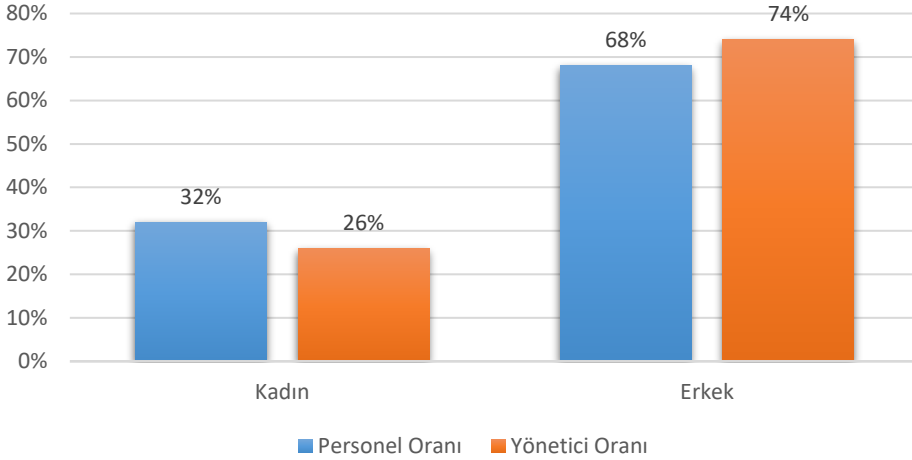


## 8. Çalışanlarımız

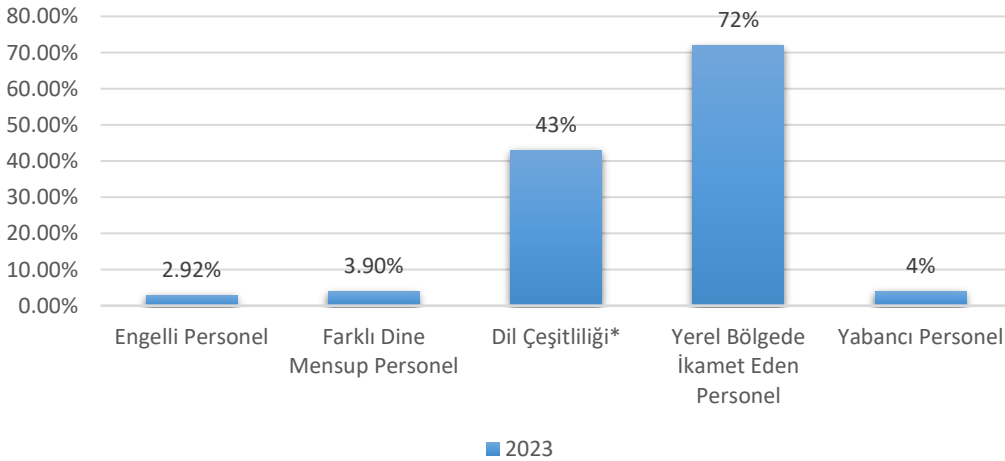
### Çalışan Demografisi

Otelimiz bünyesinde bulunan çalışanların %73'ü erkek, %27'si kadın çalışandan oluşmaktadır. İstihdam edilen personellerimizin %2,92'si engelli personellerimizden oluşmaktadır. Yerel istihdam oranımız %96 olup, yabancı uyruklu çalışanlarımıza bölgede paylaşımlı konaklama imkanı sağlanmaktadır.

### Personel Yönetici Oranları



### Özellik Demografisi



\*Dil Çeşitliliği; İngilizce, Fransızca, Arapça, İtalyanca, Endonezce, Tayca, Çince, Vietnamca dillerinden oluşmaktadır.



## 8. Çalışanlarımız

### *Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık*

Grubun ve Shangri-La Bosphorus, İstanbul'un çeşitliliğe ve kapsayıcılığa olan bağlılığı, değer sisteminin ve kurumsal kimliğinin ayrılmaz bir parçasıdır. Yetenek edinme, terfi, ücretlendirme, eğitim ve transfer söz konusu olduğunda cinsiyet eşitliğini benimsemeye ve liyakatı esas almaya devam edeceğiz. Grubun kadınların katkısıyla örneklenen çeşitli ve kapsayıcı kültürüyle gurur duyuyoruz. Onlarca yıldır özel ihtiyacı olan bireylere eğitim ve istihdam fırsatları sağlayarak yerel toplulukların sosyoekonomik gelişimine sürekli olarak katkıda bulunuyoruz.



### Kadınlar Günü

### Pink October Meme Kanseri Farkındalık Ayı



Deprem bölgelerinde etkilenen ve tedavisi devam eden çocuklara barınma, eğitim ve psiko-sosyal destek sağlamak amacıyla kadın çalışanlarımız adına KAÇUV'a bağışta bulunduk.

Farkındalık ayı kapsamında kadın çalışanlarımızla bir araya gelerek meme kanserinin önemine değindik ve cam bardak hediyelerimizle hem Kansersiz Yaşam Derneği'ne katkı sağladık hem de tek kullanımlık kağıt bardak kullanımımızı azaltmayı hedefledik.

### Dünya Engelliler Günü

"3 Aralık Dünya Engelliler Günü"nü sevgili meslektaşlarımızla birlikte kutladık ve onlara emeklerinden dolayı teşekkür ettik. EXCOM ekibimiz eşliğinde öğle yemeği buluşması ve Pastane ekibimizin hazırladığı el yapımı çikolatalarla onlara sürpriz yaptık.





## 8. Çalışanlarımız

### *Eğitim ve Gelişim*

Shangri-La çalışanlarının sürekli gelişimi için eğitim faaliyetleri gerçekleştiren büyük bir ailedir. İlk gün oryantasyonu ile başlayan süreç departmanlarda da devam etmektedir. **Eğitim anketleri** aracılığıyla çalışanlar almak istedikleri eğitimler hakkında önerilerini Eğitim Müdürlüğü'ne iletebilmektedir. Tüm departmanların bünyesinde departmanın eğitim faaliyetlerinden sorumlu bir **departman eğitmeni** bulunmakta, ve bu kişiler yeni çalışanların işbaşı eğitim sürecini **Görev Yetkinlik Formu** (TCI) üzerinden takip edip kayıt altına almaktadır. İç kaynaklı ve dış kaynaklı tüm eğitimler Eğitim Müdürlüğü tarafından aylık ve yıllık olarak duyurulmaktadır. Mesleki gelişim eğitimlerine ek olarak ilk yardım, acil durum müdahale, yangın, iletişim, liderlik, misafir memnuniyeti ve problem çözümü, iş sağlığı ve güvenliği, gıda güvenliği, takım çalışması, kalite yönetim sistemleri vb. eğitimler verilmektedir.

Otelimiz bünyesinde **Koçluk ve Mentorluk Programları** yer almaktadır. Programlar, çalışanlarımıza daha fazla görünürlük ve deneyim için gelişim fırsatları, esnek görevler ve iş rotasyonları ile hızlandırılmış bir kariyer geliştirme yolculuğu sağlar.

Yetenekli bireylerin mevcut rollerinin ötesine geçebilmeleri için uygun platformlara, kaynaklara ve fırsatlara yatırım yapmamız hayati önem taşıyor. **Yedekleme Planlaması (Succession Planning)**, iş birimlerinin, mirasımızı sürdürmek ve genişleyen portföyümüzü desteklemek için Grup içinde bir yetenek havuzu oluşturmasını sağlamak amacıyla Performans Hedeflerimize (Balanced Scorecard) temel bir ölçüm olarak dahil edilmiştir. Tüm Üst Yönetim pozisyonlarının kısa ve orta vadede devralınacak en az bir yeteneğe sahip olmasını ve belirlenen tüm yetenekler için Bireysel Gelişim Planlarının uygulamaya konmasını sağlıyoruz.

Öğrenim Türü	Açıklama
Temel Öğrenim	Görevlerimizi yerine getirmek ve misafirlerimizin emniyet ve güvenliğini sağlamak için temel bilgileri paylaşır.
İşlevsel Öğrenim	Role özgü işlevleri yerine getirme ve mükemmelleştirme becerilerimizi geliştirir.
Liderlik Öğrenimi	Grup içinden gelecek nesil liderleri yetiştirmek için yüksek potansiyele sahip yeteneklerimizi geliştirir.

## 8. Çalışanlarımız

### *Stajyer İstihdamı ve Öğrenci Gelişim Programları*

Otel olarak yalnızca çalışanlarımıza değil aynı zamanda gelecek nesle uzanan derin ve anlamlı bağlantılardan keyif alıyoruz. Gelecek nesillerle alakalı projelerimiz arasında okulların **Kariyer Günleri'**ne ve/veya konuşmacı davetlerine katılmak yer almakta ve otelimizde tanışma etkinlikleri düzenlenmektedir. Geçmiş dönemlerde otelimizde stajlarını gerçekleştiren öğrencilerden bazıları, stajları sonrasında kadrolu olarak istihdam edilmiştir. Stajyerimize motivasyon etkinlikleri, eğitimler ve staj sonlarında başarı belgeleri düzenlenerek takdim edilmekte, veda etkinlikleri gerçekleştirilmektedir.



### *Eğitim Saatleri*

2023 senesinde Kasım sonu itibarıyla otel genelinde **18.082** saat eğitim verilmiş olup, kişi başına düşen eğitim saati **59 saattir**. Geçen seneye kıyasla %24 artış meydana gelmiştir.

### *Performans Yönetimi & Otel içi / Yurtdışı Kariyer Olanakları*

Şirketimizde performans değerlendirme sistemi yer almaktadır. Çalışanların kariyer ve kişisel hedeflerini belirleyebildikleri bir iç platform mevcut olup, hedefler dönemsel olarak yöneticileri tarafından takip edilmektedir. Hedeflerin belirlenen sürede başarıyla tamamlanması ışığında çalışan için kariyer olanakları değerlendirilmektedir. 2023 senesinde toplam 41 çalışan terfi almış, 6 çalışan ise çapraz eğitim sürecinden geçtikten sonra farklı departmanlara / pozisyonlara geçiş sağlamıştır. 9 çalışmamız farklı Shangri-La otellerinde görev alarak yurtdışı kariyer olanaklarından faydalanmıştır.

## 8. Çalışanlarımız

### *Yurtdışı Kariyer Olanakları*



### *Shangri-La Academy – Online Eğitim Platformu*

Çalışanlarımıza gerçek anlamda dönüştürücü bir eğitim deneyimi sunmak için 2019 yılından beri kullanılan ve Temmuz 2022'de geliştirilen online eğitim platformumuz, her bir çalışmamızın rolüne dayalı kişiselleştirilmiş öneriler, skor tabloları gibi oyunlaştırma unsurları ve çalışanlar arasında iş birliğini ve iletişimi teşvik eden bir sosyal öğrenme ortamı sunuyor. 2022 yılında 266'dan fazla kurs ve 410 öğrenim materyali geliştirildi ve birçok dilde kullanıma sunuldu. Her ay eğitim saatlerini takip ediyoruz. Sistemimiz yalnızca tamamlanan eğitimlerin sayısını değil, aynı zamanda masaüstü ve mobil cihazlar üzerinden yapılan aktif oturum açma sayısını da takip eder. Bu veriler, işlevselliğini geliştirmeye devam edebilmemiz için çalışanlarımızın platformla nasıl etkileşimde bulunmayı tercih ettiğine dair kapsamlı bir resim elde etmemize yardımcı olmaktadır.



## 8. Çalışanlarımız

### *Çalışan Gelişim Programları*

Yetenekli çalışanlarımızın Shangri-La'da görevlerini yerine getirmelerine ve kariyer yollarını açmalarına yardımcı olmak için, çalışanlarımızın farklı rol ve sorumluluklara doğru büyümelerine olanak tanıyan çalışan gelişim programları mevcuttur. Programlar, çalışanlara koçluk becerisi kazandırmayı, lider olmanın yeteneklerini keşfetmeyi ve bu becerileri, öz-yönetimli bir öğrenme yolculuğu aracılığıyla günlük operasyonlarda uygulamayı amaçlamaktadır.

**Genç Liderler Programı:** İlk kez şeflik yapanlar ve şef olma potansiyeli olan çalışanlar

**Yükselen Liderler Programı:** Orta düzey yöneticiler (Müdür – Müdür Yard.)

**Operasyonel Liderler Programı:** Yönetim Kurulu üyeleri ve Bölge Yöneticiler

**İş Liderleri Programı:** Genel Müdür olma potansiyeline sahip Otel Müdürleri / GM Yard.

**Akredite Shangri-La Dönüşümsel Koçluk Programı:** Liderlere, rolleri ve katkıları üzerinde farklı perspektiflerden düşünmeleri için ilham vermek üzere tasarlandı



## 8. Çalışanlarımız

### ***Çalışanlarımızın Sağlığını ve Güvenliğini Önemsiyoruz***

Çalışanlarımızın sağlığına ve güvenliğine öncelik veriyoruz. Çalışanlarımızı kapsayan İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemlerine (İSGYS) sahibiz. İş Sağlığı ve Güvenliğine ilişkin temel performans göstergelerini takip ediyoruz. Tüm çalışanlarımız işe girişte İş Güvenliği Uzmanı tarafından verilen İş Sağlığı ve Güvenliği eğitimi almaktadır ve bu eğitim her 3 yılda bir tazeleme eğitimi olarak tekrarlanmaktadır.

Çalışanlarımızın en sık yaşadığı yaralanma türleri; kesik, düşme, burkulma ve yanıktır. 2023 senesi işyerimizde toplam 77 iş kazası yaşanmış olup, hayati tehlikeye sebep olabilecek bir durum yaşanmamıştır. İş kazası geçiren tüm çalışanlarımızla ilk müdahale sonrası iletişimde kalınmakta ve iş kazası ile alakalı hatırlatma eğitimi verilmektedir. İş Sağlığı ve Güvenliği toplantıları düzenli olarak gerçekleşmekte ve yaşanan iş kazalarının analizi incelenmektedir. Önleyici aksiyonlar alınmaktadır.

### ***İş Yerlerimizde Sağlık ve Refaha Yönelik Bütünsel Yaklaşımları Benimsiyoruz***

Spor ve dans dersi, kişisel finans yönetimi eğitimi, nefes egzersizi semineri ve aile ile İftar Yemeği gibi keyifli ve eğitici katılım faaliyetleri sunarak çalışanlarımızın zihinsel ve fiziksel sağlığını destekliyoruz. Oteldeki 16 yöneticimiz "Mental Sağlık İlk Yardım" sertifikasyon eğitiminden geçmiştir ve mental sağlık ilk yardımcı rolüyle görev almaktadır.



Post-Natural Disaster Psychosocial Support Seminar & Breathing Exercise

*Doğal Afet Sonrası Psikososyal Destek Semineri ve Nefes Egzersizi*



Iftar Dinner at IST TOO for Colleagues with Families

*Ailelerle Birlikte IST TOO'da İftar Yemeği*



"Mental Health First Aid" Certification Program

*Mental Sağlık İlk Yardım Sertifikasyon Programı*



Warm Up & Dancing Session (Global Wellness Day)

*Egzersiz ve Dans Seansı (Global Wellness Day)*



How to Manage Personal Finances - External Webinar

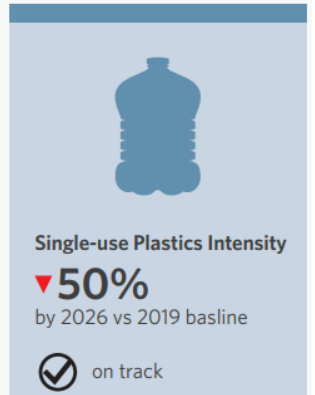
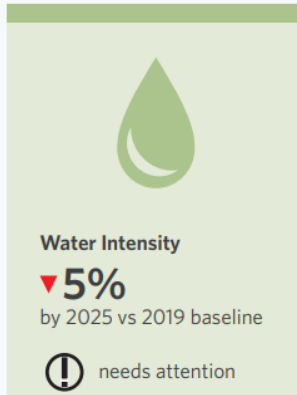
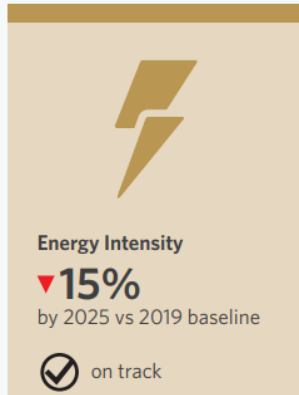
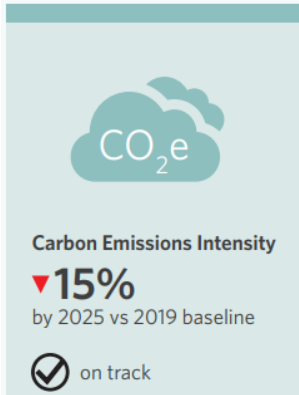
*"Paramı Yönetebiliyorum" Online Finans Eğitimi*



## 9. Çevremiz



Shangri-La'da operasyonel verimlilikte sürekli iyileştirme sağlayarak ve israfı önleyerek mülk portföyümüzün çevresel ayak izini zaman içinde azaltmaya çalışıyoruz. 2023'de karbon emisyonu, enerji ve suya ilişkin yoğunluk azaltma hedeflerini güncelledik.



Based on Gross Floor Area (m<sup>2</sup>)

Based on Number of Occupied Room Nights



## 9. Çevremiz

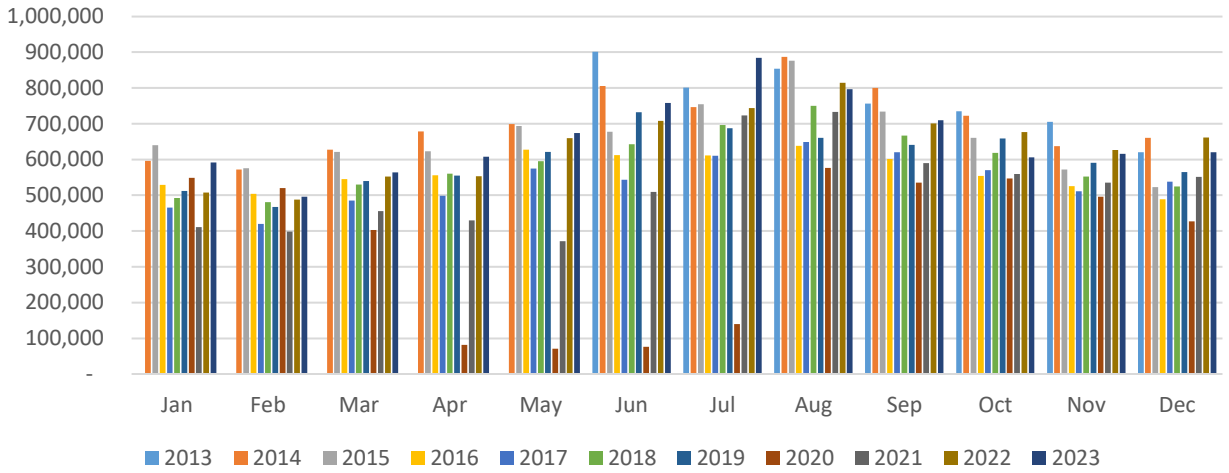
### Çevresel Etkinin Azaltılması

Shangri-La Bosphorus, İstanbul olarak karbon ayak izimizi ölçümlüyor ve azaltmak için hedeflerimiz doğrultusunda çalışmalarımızı gerçekleştiriyoruz.

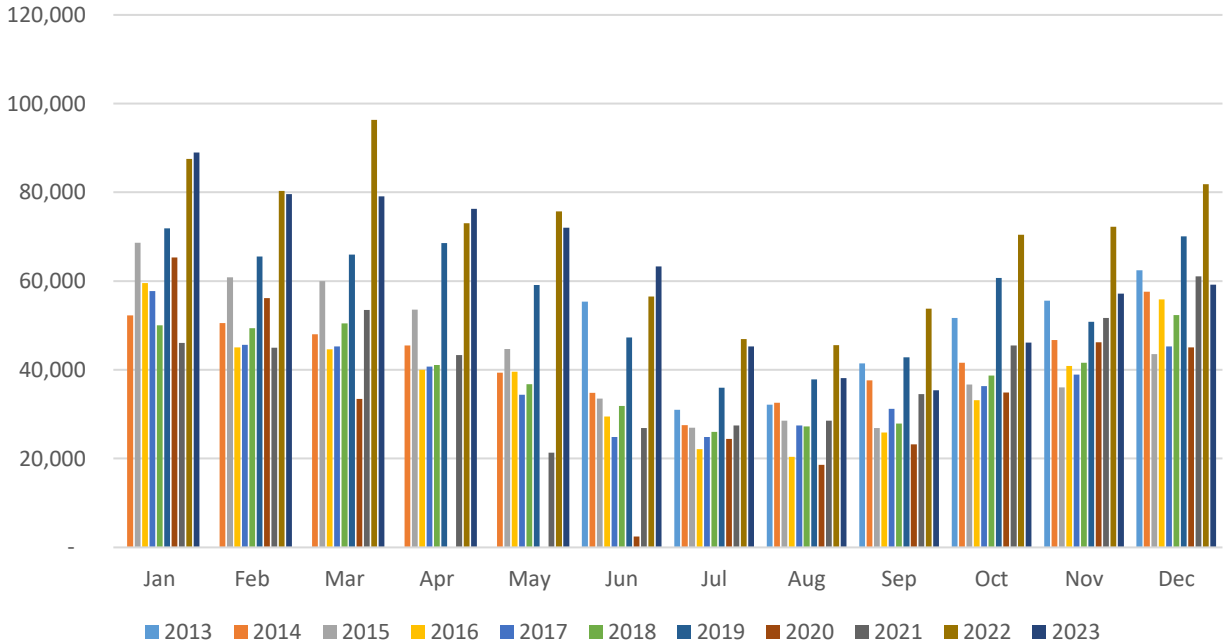


### Enerji Tüketimleri

#### ELEKTRİK TÜKETİMLERİ YILLARA GÖRE AYLAR



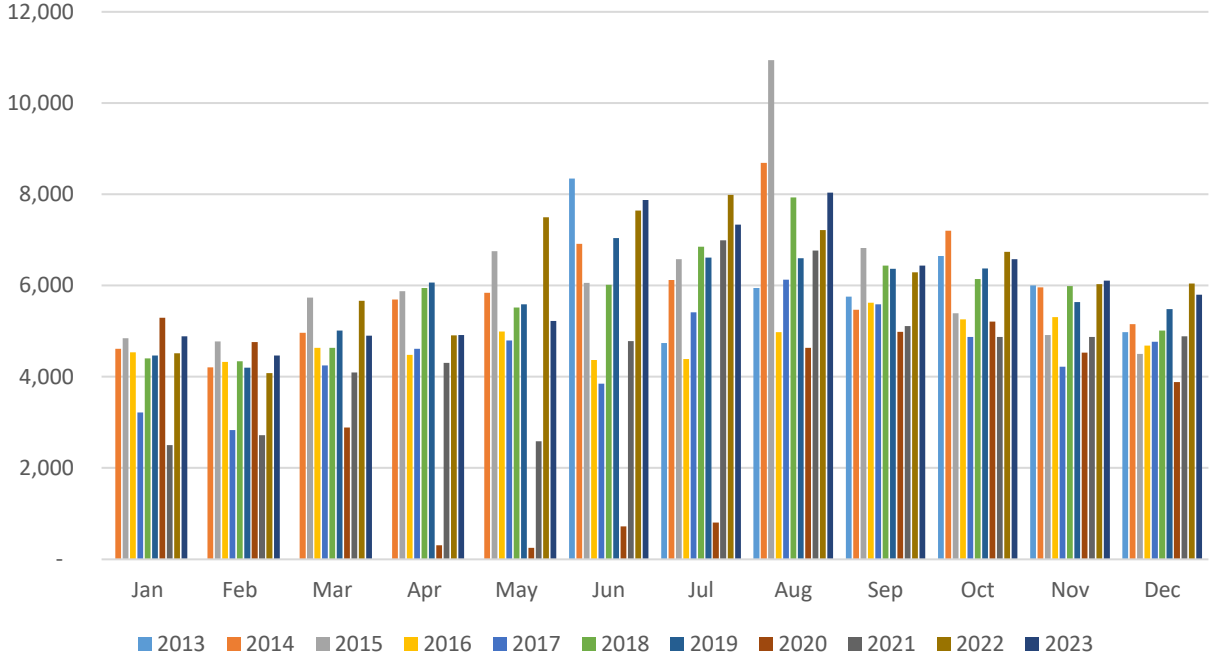
#### DOĞALGAZ TÜKETİMLERİ YILLARA GÖRE AYLAR





## 9. Çevremiz

### SU TÜKETİMLERİ YILLARA GÖRE AYLAR



### **Enerji Tasarruf Tedbirleri**

- Oda otomasyonumuz, enerji saver ünitesi ile ışıkları, televizyonları ve klima ünitelerini misafir odada yokken (kart takılı değilken) kapatmaktadır.
- Ortak alanlarda sensörlü aydınlatmalar yerleştirilerek kullanılmayan alanların aydınlatma enerji tüketimi azaltılmıştır.
- Water risk atlas'a bakıldığında bölgemiz yüksek su krizi tehlikesi altında bölgede yer almaktadır. Odalarımızda ve personel alanlarımızda musluklara perlatörler takılmış ve kullanılabilir temiz su tüketimi yüksek ölçüde azaltılmıştır.
- Dış hava ortamından kış soğutma devresinden faydalanılmakta ve kış aylarında elektrik tüketiminden tasarruf edilmektedir.
- Çamaşırhane buhar kazanı sistemlerinde geri dönüş sıcak su ve buhar borularında geri kazanım ünitesi ile kazan kullanma suyu ısıtma sistemi ile geri kazanım yapılmakta ve su ısıtma maliyetlerimiz düşürülmektedir.
- Odalarımızda mevcut "rahatsız etme" tuşlarının uzaktan takip edilerek temizlik ekibinin zamandan tasarruf etmesi ve etkin hizmet için çalışma yapılmaktadır.
- Tüm otel genelinde enerji ve su tasarrufuyla ilgili bilgilendirmeler mevcuttur.

## 9. Çevremiz

### Enerji Dostu Uygulamalarımız



**Sensörlü  
Aydınlatma**



**Pencere Açıkça  
Kapanan Klima  
Sistemi**



**Enerji Kesici Kapı  
Kartları**



**Perlatör Sistemi  
ve Personel  
Alanlarında  
Sensörlü Musluk**

**Elektrikli Araç Şarj Ünitesi**  
Şarj ünitesi ve elektrikli araç kiralama seçeneğimiz ile sürdürülebilirliğe katkı sağlamakta ve çevre dostu uygulamayı teşvik etmekteyiz.



### Havlu ve Çarşafların Talep Üzerine Değiştirilmesi

#### Değerli Misafirimiz

Nevresim takımlarını birden çok kez kullanarak çevrenin korunmasına katkıda bulunabilirsiniz. Nevresim takımınızı değiştirmenizi arzu ederseniz lütfen bu kartı yatağın üzerine bırakın.

Teşekkürler.

 SHANGRI-LA



## 9. Çevremiz

### ***Kara ve Sudaki Yaşama Etki***

Otelimiz atık sularını yerel yönetim ile iş birliği içinde uygun alanlara deşarj etmektedir. Aynı zamanda mevsimsel olarak deniz ürünleri tüketimine dikkat etmekte ve tüm canlı türlerini koruma ve yaşatma politikasına uygun tedarikçiler ile çalışmaktadır. Var olan balık çeşitliliğini sürdürmek ve korumak adına tüm deniz canlılarını mevsimine uygun tüketmektedir. Marmara bölgesi tehdit altındaki bitki türleri işletmemiz tarafından takip edilmekte ve dekorasyon çalışmalarında kullanılmamaktadır.

### ***Tek Kullanımlık Plastiğın Azaltılması***

Shangri-La, olarak tek kullanımlık plastik kullanımını azaltmaya çalışıyoruz. 2019 yılı sonundan itibaren tüm otellerimizde plastik pipet ve karıştırıcıları yasakladık. Tamamen plastik paket servis kaplarını, çatal bıçak takımlarını, poşetleri, tek kullanımlık plastik su şişelerini kullanmayı bıraktık. Operasyonlarımızdaki tek kullanımlık plastik yoğunluğunu 2019'daki temel seviyemize kıyasla 2026 yılına kadar %50 oranında azaltma hedefimize ulaşmak için çözümler aramaya devam ediyoruz. Tek kullanımlık plastic kullanım oranımız bu sene **%2.55'tir**.

### ***Zararlı Maddeler***

Zararlı maddelerin bir envanteri çıkarılmış ve Çevre Mühendisi ile beraber control edilmektedir. Kimyasallar uygun standartlara göre depolanır ve işlenir. Misafirler, çevreye zararlı kabul edilebilecek maddelerin (toksik güneş kremleri ve haşere ilaçları gibi) kişisel kullanımı hakkında bilgilendirilir.

### ***İstilacı Türler ve Yaban Hayatı Etkileşimleri***

Otelimizde istilacı türlerin önlenmesi için gerekli önlemler alınmakta, düzenli controller sağlanmaktadır. Otelimizde yaban hayatı etkileşimi bulunmamakta, vahşi hayvan türü bulunmamaktadır. Otelimizde yaban hayatı avcılığı ve ticareti yoktur.



## 9. Çevremiz

### Atık Azaltımı

Atıkları sorumlu bir şekilde ve Çevre Yönetim Sisteminin (EMS) politika ve prosedürlerine uygun olarak, otellerin yerel olarak geçerli yönetmelik ve prosedürlere uymasını sağlayan sıkı uygulama ve düzenli denetimlerle bertaraf ediyor ve geri dönüşüme gönderiyoruz. Tüm atıklarımızı Greenstone isimli platform üzerinden aylık olarak takip ediyoruz. Personel yemekhanesinde oluşan yenilebilir gıda atıklarımızı ayrı bir alanda toplayarak personellerimizin iş birliği ile Belgrad ormanına günlük olarak gönderiyor ve sokak hayvanlarının beslenmesine katkıda bulunuyoruz.



Emission Name	Emission Source	Jan 2023	Feb 2023	Mar 2023	Apr 2023	May 2023	Jun 2023	Jul 2023	Aug 2023	Sep 2023	Oct 2023	tCO2e	%	
Waste	- SL - Hazardous - Chemicals & Containers	0	0	0	0	0	0	0.14	0	0	0	0.14	0.638	
	- SL - Hazardous - Fluorescent Lighting	0	0	0	0	0	0.00106	0	0	0	0	0.00106	0.00485	
	- SL - Hazardous - Others	0	0	0	0	0	0.00734	0	0	0	0	0.00734	0.0335	
	- SL - Hazardous - Used Textiles Contaminated	0	0	0	0	0	0.0187	0	0	0	0	0.0187	0.0851	
	With Hazardous Waste													
	- SL - Non-Hazardous - Cardboard	1.72	0.792	0.017	0.0245	0.0223	0.0198	0.0185	0.0194	0.0185	0.0172	2.67	12.2	
	- SL - Non-Hazardous - Food Waste - Donated to 3rd Party (D3P)	0.058	0.0846	0.103	0.113	0.094	0.141	0.132	0.107	0.0846	0.0945	1.01	4.61	
	- SL - Non-Hazardous - Glass (Mixed)	1.03	0.926	0.0121	0.0143	0.0149	0.0132	0.0119	0.01	0.00873	0.00787	2.04	9.31	
	- SL - Non-Hazardous - Metal (Mixed Cans)	0.000958	0.397	0.00128	0.00234	0.00213	0.00255	0.00192	0.00234	0.00255	0.00192	0.415	1.89	
	- SL - Non-Hazardous - Plastic (Mixed)	0.784	0.549	0.00287	0.005	0.00532	0.00404	0.00351	0.00309	0.00213	0.00149	1.36	6.2	
- SL - Non-Hazardous - Used Bathroom Amenities	0.0471	0.069	0.000383	0.00034	0.000426	0.000447	0.000404	0.000468	0.000511	0.000426	0.119	0.545		
- SL - Non-Hazardous - Used Cooking Oil	1.67	1.65	0.213	0.144	0.135	0.335	0.401	0.226	0.125	0.333	5.23	23.8		
- SL - Non-Hazardous - Used Linens	4.71	2.93	0.0592	0.0707	0.0734	0.0756	0.0667	0.0734	0.0779	0.071	8.21	37.4		
- SL - Non-Hazardous - Used Nespresso Capsule	0.00126	0.00126	0.00251	0.00126	0.00188	0.00251	0.00226	0.00251	0.00126	0.00124	0.0179	0.0818		
- SL - Non-Hazardous - Used Slippers	0.114	0.137	0.000106	0.000128	0.000149	0.000106	0.000085	0.000064	0.000064	0.000043	0.251	1.14		
- SL - Non-Hazardous - Used Soaps	0.00327	0.00234	0.0028	0.00234	0.00467	0.00514	0.00327	0.00374	0.0028	0.0026	0.033	0.15		
- SL - Non-Hazardous - Used Toothbrush	0.00628	0.00628	0.000043	0.000021	0.000036	0.000043	0.000032	0.000053	0.000043	0.000032	0.0129	0.0586		
- SL - Non-Hazardous - Used Uniform	0.223	0.179	0.000192	0.000149	0.000149	0.000213	0.000128	0.000149	0.000192	0.000106	0.403	1.84		
<b>Total</b>		<b>10.4</b>	<b>7.72</b>	<b>0.415</b>	<b>0.378</b>	<b>0.354</b>	<b>0.767</b>	<b>0.642</b>	<b>0.447</b>	<b>0.325</b>	<b>0.531</b>	<b>21.9</b>	<b>100</b>	



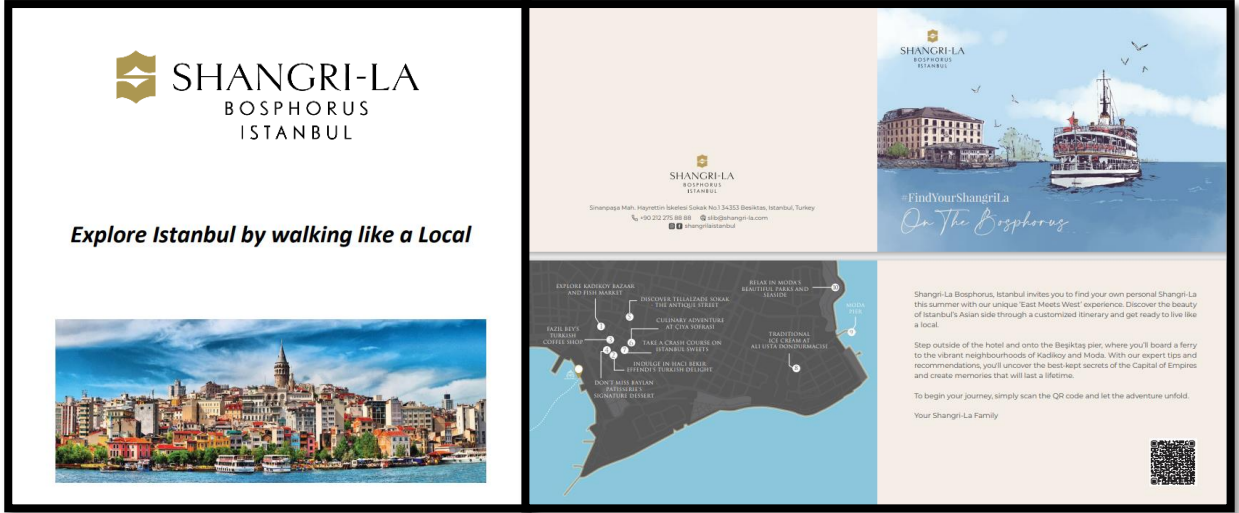
## 9. Çevremiz

### Taşımacılık

Misafirlere iklim dostu ulaşım seçenekleri hakkında bilgi sağlanmaktadır. Otel genelinde misafirlerin ve çalışanların çevreye duyarlılık konusunda farkındalığını arttırıcı çalışmaları mevcuttur. Misafirler için yürüyerek İstanbul'u gezme konusunda bilgilendirici bröşürler temin edilmektedir. Misafirlere İstanbul'un kültürel ve tarihi noktalarını gezmek için vapur önerisi sunulmakta özel bir harita eşliğinde akbil kart hediye edilmektedir. Websitemizde toplu taşıma ile ilgili bilgiler yer almaktadır.

### [İstanbul'u Keşfedin – Ulaşım](#)

Çalışanlara toplu taşıma kullanımı için yardım ödemesi sağlanmaktadır.



### Yerel / Bölgesel Satın Alma

Yerel tedarikçileri desteklemek ve karbon ayak izini azaltmak amacıyla satın alma süreçlerimizde yerel/bölgesel tedarikçiler tercih edilir. Tedarikçilerimizin **%94,71'i** yerli olup, et ve sebze-meyve ürünlerinin tamamı yerlidir.



**%90 Yerli**



**%100 Yerli**



**%100 Yerli**

## 10. Topluluğumuz



50 yılı aşkın otelcilik deneyimimizle, yerel topluma derinden bağlıyız ve bu nedenle topluluklarımıza ve çevremize olumlu katkıda bulunmak için kendimizi teşvik etmeye devam ediyoruz. İmza niteliğindeki topluluk programlarımız **Embrace**, **Sanctuary** ve **Rooted in Nature**, uzun yıllardan beri otel operasyonumuzun ayrılmaz bir parçasıdır. Sağlık, eğitim ve çevre koruma alanlarındaki iyi amaçları desteklemek, istihdam yaratmak ve yerel ekoloji ile denge içinde yerel kültürü teşvik etmek için her lokasyonda yerel paydaşlarla birlikte çalışıyoruz.

2023 senesi boyunca 152 gönüllümüz ve toplam 801 saat gönüllülük ile topluluklarımıza ve çevremize katkıda bulunduk.



Shangri-La'nın **İnsanlara Destek projesi olan EMBRACE**, 2009'dan bu yana, ihtiyacı olan topluluklardaki çocuklar ve gençler için sağlık, refah ve eğitimi teşvik etme amacıyla faaliyet gösteriyor.



Embrace projesi ile yerel ihtiyaçlara yanıt olarak topluluk sosyal yardım girişimlerini uyguluyoruz. Okuryazarlığın iyileştirilmesi, istihdam fırsatlarının artırılması, beslenmenin iyileştirilmesi veya hastalıkların tedavi edilmesi gibi somut etkileri olan kalıcı ortaklıklar kurmaya odaklanıyoruz.



## 10. Topluluğumuz



Bu seneki en büyük ve en etkili projemiz, depremzedeler için bir konteyner şehir inşa etmektir. Shangri-La Group, depremden en çok etkilenen bölgelerden biri olan Hatay sakinlerini biraz olsun rahatlatmak için mobilyalı 300 konteyner ev bağışlayarak AFAD iş birliği ile **DOSTLUK KENTİ**'ni kurdu. Kentimiz, yaklaşık 1200 Hataylıyı barındırıyor. Dostluk Kenti, Shangri-La Group ve dünya çapındaki çalışanlarının bağışlarıyla mümkün oldu.

Beşiktaş Belediyesiyle yaptığımız **Öğrenci Ye** adlı proje iş birliği her gün öğrencileri yemekhanemizde ağırlıyor ve öğle ve akşam yemek ihtiyaçları için destek sağlıyoruz.



**Anneler Günü**'nü kutlamak için **LÖSEV**'e bağışta bulunduk.



## 10. Topluluğumuz



Sosyal Sorumluluk Partnerimiz KAÇUV için çok kıymetli ulusal bayramımız 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı'nı çocuklarla kutlamak amacıyla **Çocuk Şenliği** düzenledik. Şenlik, KAÇUV'a kayıtlı kanser tedavisi gören tüm çocuklar ve ailelerinin katılımıyla gerçekleşti. 250 kişinin katıldığı dev etkinlikte minik dostlarımız açık büfe, dans, müzik, sihir gösterisi ve balon, yüz boyama gibi atölye çalışmalarının keyfini çıkardılar.

KAÇUV adına çalışan **Umut Kafe** adlı mobil kafe, çay/kahve, meşrubat ve leziz el yapımı atıştırmalıklar sunmak üzere otelimizi ziyaret etti. Umut Kafe, çocukları kanser tedavisi gören ebeveynlere iş imkanı sağlıyor. Biz de bu kıymetli amaca destek verirken çocuklarımız için **UMUT** olmaya devam ettik..



## 10. Topluluğumuz

### Istanbul Maratonu

Shangri-La Bosphorus, İstanbul olarak İstanbul Maratonunda Tohum Otizm Vakfı için koştuk. Okumak her çocuğun hakkı mottosuyla yola çıktığımız bu süreçte hem Tohum Otizm Vakfı'nı temsil etmekten hem de oluşturduğumuz kampanyalarla ihtiyaç sahibi çocuklarımıza katkıda bulunmaktan mutluluk duyuyoruz.



### Personel Doğum Günü Kartları

Topluma fayda sağlamak ve çalışanlar arasında farkındalık yaratmak adına çalışanlarımızın doğum günlerinde farklı sivil toplum kuruluşlarına bağışta bulunmaktadır.



### 12 SORUMLU TÜKETİM VE ÜRETİM



### ROOTED IN NATURE (TOPRAKTAN DOĞAYA)

Rooted in Nature, şirketimizin uzun süredir devam eden topluluğa fayda sağlayan girişimlerinden bir diğeri olup, meyve ve sebzeler, serbest gezinen yumurta veya et ve sürdürülebilir kaynaklı deniz ürünleri gibi yerel ve etik kaynaklı malzemeleri kullanmaya teşvik etmektedir. Otelimizde yerel çiftçilerden ürün tedarik etmekteyiz. Doğal ve yerel ürünlere menümüzde yer verilmekte olup, bu ürünler ve içerikler menüde anlaşılır bir şekilde belirtilmektedir.



## 10. Topluluğumuz



**SANCTUARY, Shangri-La'nın Doğaya Özen Projesi,** tüm otellerdeki çeşitli koruma girişimlerini tek bir şemsiye altında bir araya getiriyor. Her proje, her otelin özel koşullarına göre özel olarak tasarlanmış olsa da, tüm tesisler, çevrenin korunmasına yönelik uzun vadeli ortaklıklar kurmak için yerel topluluklarla etkileşime geçmeyi amaçlıyor.



**22 Nisan Dünya Günü'nü** kutlamak için ilkokul çağındaki çocuklarımızı otelimizde ağırladık “Çevre Farkındalık Eğitimi & Fidan Dikim Atölyesi” etkinliği düzenledik. Etkinlik çocuklara zeytin fidanının saksılara nasıl dikileceğinin gösterildiği dikim atölyesi ile devam etti. Kocaman gülümsemelerle ayrılan çocuklara, veda hediyesi olarak tohumlu kalemler hediye edildi.



**Dünya Okyanus Günü'nü** kutlamak ve çevremizi korumanın önemini vurgulamak için çalışanlarımızla Heybeliada'da temizlik etkinliği düzenledik. Saatler süren yoğun çalışmanın ardından gönüllülerimiz yaklaşık 50 kg çöp toplamayı başardılar.



## 10. Topluluğumuz

17 HEDEFLER İÇİN  
ORTAKLIKLAR



### *Yerel/Bölgesel Girişimciler*

Otelimiz yerel/bölgedeki girişimcilere destek olmak amacıyla iş birlikleri yürütmektedir.

#### Yerel Çay Markası Melez Tea ile İş Birliği



İstanbul Gezi Rehberi Deneyimi



Ebru Sanatı Atölye Etkinliği

## 10. Topluluğumuz

17 HEDEFLER İÇİN  
ORTAKLIKLAR



### Yerel/Bölgesel Girişimciler

Otelimiz yerel/bölgedeki girişimcilere destek olmak amacıyla iş birlikleri yürütmektedir.



Yerel bir firmanın doğal Lavanta özlü sabunu misafir odalarında kullanılmaktadır.



İstanbul temalı magnetler misafirlere hediye edilmektedir.



Yerel bir firmanın Hamam ürünleri Spa'mızda satışa sunulmaktadır.



Çini Tabaklarımız

## 10. Topluluğumuz

### *Kültürel Miras*

17 HEDEFLER İÇİN  
ORTAKLIKLAR



Shangri-La Bosphorus, İstanbul Concierge ekibi ile birlikte tüm misafirlerimize İstanbul'da gezilecekleri, görebilecekleri ve mutlaka görülmesi gereken tarihi alanlar ve mesire alanlarının tanıtılması konusunda büyük bir destek sağlanmaktadır. Bu faaliyetlerin başında Concierge ekibimiz tarafından oluşturulan gezi rehberleri sözlü ve dijital ortamda paylaşılarak gezi rehberliği hizmeti sağlamakta, gezilecek yerlerde uygun giyim ve davranış kuralları ile ilgili bilgi verilmektedir. Aynı zamanda tur ve rehber organizasyonlarında misafirlerimize yardımcı olunmaktadır. Concierge ve Sosyal Medya ekibimizin yapmış olduğu iş birliği ile birlikte kısa videolar halinde İstanbul tanıtılmakta gezip görebileceğiniz en çok merak edilenler konsepti ile tanıtılması sağlanmaktadır.



#### THINGS TO DO IN ISTANBUL

##### 1. OTTOMAN EMPIRE HISTORY

Old City, Topkapı Palace, Hagia Sophia, Blue Mosque, Süleymaniye Mosque, Dolmabahçe Palace, Beylerbeyi Palace,

##### 2. RELIGIOUS SITES

Hagia Sophia, Blue Mosque, Süleymaniye Mosque, Rustem Paşa Külliyesi, Chora Church, Little Hagia Sophia, Mihrişah Sultan Mosque, Eyüp Sultan Mosque, Beyazıt Mosque, Fethiye Mosque (Pammakaristos Church)

##### 3. ISTANBUL ORTHODOX REGION

Walking tour in Fener and Balat. Fener is known for its historical importance as the center of the Greek Orthodox community in İstanbul. It is home to the Greek Patriarchate of Constantinople and several beautiful Greek Orthodox churches. Balat has a diverse and vibrant local culture. You can find small shops, cafes, and restaurants where you can try traditional Turkish food and interact with friendly locals.

##### 4. CONSTANTINOPLE TOUR, BYZANTINE EMPIRE

Basilica Cistern, Philoxenos Cistern (Binbirdirek), Ecumenical Orthodox Patriarchate in Fener, Holy Virgin at the Church of St Mary of Blachernae, Blachernae Palace, Walls of Constantinople, Yedikule Fortress

##### 5. EXPLORE CULTURE AND TRADITION

Grand Bazaar, Arasta Bazaar, Spice Bazaar and Eminönü, Hodjapasha Culture Center

##### 6. MODERN ART AND HISTORY

İstanbul Modern, Painting and Sculpture Museum, Koç Museum, Sakıp Sabancı Museum, Salt Galata, Pera Museum, Turkish&Islamic Art Museum, Carpet Museum, Archaeological Museum



Müzeler ve  
Geziler Karekod



Tarihi Bölgede Çekim Deneyimi



## 10. Topluluğumuz

### *Kültürel Miras (Devam)*

17 HEDEFLER İÇİN  
ORTAKLIKLAR



Shangri-La Bosphorus, İstanbul olarak kültürel mirasın korunması için maddi ve manevi destek vermeye devam ediyoruz. Kültürel miras ve geleneklerimiz tasarım, mobilyalar, toplantı odalarımız, menülerimiz ve sunduğumuz hizmette belirgindir. İç mimarimizin ilham kaynağı Dolmabahçe Sarayı olup, Hamam da dahil olmak üzere kültürümüzü yansıtan dekorasyon ve hizmetlerimiz yer almaktadır.



Deniz Müzesi Ziyareti



Kültürel Mirası Yansıtan Dekorasyon



İç Mimari



Hamam Deneyimi





## 10. Topluluğumuz

### *Kültürel Miras (Devam)*

17 HEDEFLER İÇİN  
ORTAKLIKLAR



Menü içeriğinde yerel/bölgesel yemeklere yer verilmiştir. Hem yenilikçi hem de yerel bir dokunuş olarak misafirlerimize “Baklava Butler” deneyimi sunmaktayız. Otelimizde ünlü ressamımız Devrim Erbil’in iki adet orijinal sanat eseri yer almaktadır. Otelimizde tarihsel ve arkeolojik eserler bulunmamaktadır.

#### Türk Tatlı Tabacı ...

Soğuk Baklava, Sütlaç, Fıstıklı Midye Baklava,  
Çilekli Baklava, Maraş Dondurma



#### Türk Meze Çeşitleri...

Füme Somon, Humus, Yaprak Sarma, Beyaz Peynir, Çiğ Köfte,  
Yoğurtlu Patlıcan, Zeytinyağlı Enginar



#### Adana Kebap ...

Bulgur Pilavı, Patlıcan, Domates, Biber, Acılı Ezme



#### Çıtır Mantı ..

Domates Sos, Fesleğen



#### Çarşamba Pidesi ...



Baklava Butler Deneyimi



Yerel Ressamımızın Sanat Eserleri

#### Büfemizde Bulunan Yerel Lezzetler



## 10. Topluluğumuz

### *Erişilebilirlik*

Otelimizin alanlarına, binasına ve faaliyetlerine, operasyonun niteliğine uygun olarak, fiziksel engelli ve diğer özel ihtiyaçları olan kişiler tarafından erişilebilmektedir. Otelimizde erişilebilirlik düzeyi hakkında açık ve doğru bilgiler verilmektedir. Geleceğe dönük ilave projeler ve yatırımlar için Sürdürülebilirlik Komitesi düzenli olarak toplantı yapmakta ve Yönetim Kurulu'nun onayı dahilinde hedeflerini belirlemektedir.

Otelimizde beslenme konusunda farklı veya özel ihtiyaçları olan kişilere yönelik hizmetlerimiz mevcuttur. Menülerimizde glutensiz ürünler bulunmakta, gluten içerikli ve alerjen olan ürünler ayrıca ifade edilmektedir.

Çalışanlarımız için personel yemekhanesinde protein ve karbonhidrat içerikli yemeklerin dışında salata büfesi, sebze haşlama ve haşlanmış pirinç yemeği gibi seçeneklerle herkese hitap eden yemekler sunulmaktadır.

### ALERJEN SEMBOLLERİ

-  Kabuklu Deniz Ürünleri  Susam  Kuru Yemiş  
 Gluten  Yumurta  Balık  Yumuşakçalar  Hardal  Kereviz  
 Yer Fıstığı  Laktoz  Sülfid  Soya  Bakla  Topraktan Doğaya



## 11. İşimiz



### ***Sağlık ve Güvenlik***

Shangri-La'nın sağlık ve güvenliğin tüm yönlerini korumaya yönelik köklü politika ve prosedürleri vardır. Otelimiz, teknik servis sistemleri güvenliği, gıda güvenliği, yangın ve can güvenliği ile genel güvenlik konularında Grup standartlarına uygunluğunun doğrulanması amacıyla yıllık denetimlere tabi tutulmaktadır. Otelimiz bu seneki tüm denetimlerden başarıyla geçmiştir. Tüm çalışanlarımız sağlık ve güvenlikle alakalı eğitim almakta, bu eğitimler her sene tekrarlanmaktadır. Otelimizde HACCP sertifikası bulunmakta, her yıl denetim ile sertifika yenilenmektedir.

Siber Güvenlik – 2019'dan bu yana, giderek daha karmaşık hale gelen saldırılara karşı savunma hatlarımızı oluşturmak için Grup çapında bir Bilgi İşlem Güvenliği çerçevesi aşamalı olarak uygulamaya konmuştur. Grubun kuruluş çapındaki temel güvenlik duruşu, tüm mülklerde ve iş birimlerinde evrensel olarak uygulanan 15 temel güvenlik kontrolünden oluşur. Çalışanlarımız siber güvenliğin ilk savunma hattıdır. Tüm çalışanların her yıl Siber Güvenlik Oryantasyon ve Kişisel Verilerin Korunması eğitimini tamamlaması gerekmektedir. Yeni işe alınan kişiler zorunlu kimlik avı kursunu tamamlar ve aylık kimlik avı e-posta simülasyon testlerimizde başarısız olan tüm iş arkadaşlarımız tazeleme eğitimine katılırlar.



## 11. İşimiz

### *Misafir Memnuniyeti*

2022 yılında misafir geri bildirim yönetimi sistemimizi Medallia'ya taşıdık. Yeni sistem, anket yanıtlarından ve çevrimiçi incelemelerden müşteri geri bildirimini elde etmek için temel etken analizini ve metin analitiğini kullanarak temel iyileştirme önceliklerini stratejik olarak belirleme konusunda otelimizi destekliyor. 2023 senesi ortalama misafir memnuniyet oranımız **%93.25** olup, hedeflediğimiz rakamın üstünde seyretmektedir.

Ayrıca eski sistemimizi, tüm otellerden, iletişim merkezlerinden, bölge ofislerinden ve genel merkezden gelen misafir sorunlarını merkezileştiren, grup çapında entegre bir çözümlerle değiştiren yeni bir "Konuk Deneyimi Telafi Eylem Aracı"nı (GReAT) başlattık. Gerçek zamanlı erişimi kolaylaştırmak için mobil bir sürüm mevcuttur. Yaşanan sorunlar sistemde kaydedilir, toplantılarda paylaşılır ve ilgili ekiplerimizce telafi süreci takip edilir.





## 11. İşimiz

### *Çevreye Duyarlı Satın Alma*

Shangri-La'da tedarikçilerimizin sürdürülebilirliğini sağlamak, işletme olarak başarımızın temelini oluşturur. Grubun itibarını ve markasını tanımlayan temel değerlere bağlıyız: dürüstlük, adalet, saygı, etik iş davranışı ve hizmette mükemmellik. Tedarik zinciri yönetimimiz [Tedarikçi Davranış Kurallarımıza](#) tabidir.

Tüm tedarikçilerin, onların çalışanlarının, yan kuruluşlarının, bağlı kuruluşlarının ve alt yüklenicilerinin Tedarikçi Davranış Kurallarımızda belirtildiği gibi etik, sosyal ve çevresel açıdan sorumlu iş uygulamalarına uymalarını zorunlu tutuyoruz. Herhangi bir hükme uyulmaması, iş ilişkimizin feshedilmesiyle sonuçlanabilir. Ayrıca, iyi uygulamalara uyumları minimum gerekliliklerin ötesine geçen, güçlü referanslara sahip tedarik zinciri ortaklarını da aktif olarak arıyoruz.

### Tedarikçi Davranış Kurallarımızın kapsadığı Sorumlu İş Uygulamaları

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Yasa ve düzenlemelere uyum</li><li>• Ürün kalitesi ve güvenliği</li><li>• İş dürüstlüğü ve ahlak</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Çalışma standartları ve uygulamaları</li><li>• Çevre</li><li>• Topluluğa fayda sağlama</li><li>• Yolsuzlukla mücadele</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Doğru defterler ve kayıtlar</li><li>• Gizlilik</li><li>• Veri koruması</li><li>• Fikri Mülkiyet Hakları</li></ul> |
|--|---|---|

Kullandığımız kimyasal ürünlerde hijyene öncelik verdiğimiz kadar çevreye olan etkisini de göz önünde bulunduruyoruz. Diversey'den temin ettiğimiz Suma grubu ekoetiketli ürünleri kullanıyoruz. Ekoetiketli temizlik kimyasallarımızın oranı **%6,89'** dur.



## Kapanış

Raporda belirtilen bilgilere dayanarak; bilgilere atıfta bulunarak veya raporda yer almayan bilgiler nedeniyle doğrudan ya da dolaylı olarak oluşacak kayıp ve zararlardan Beşiktaş Emlak Yatırım ve Turizm A.Ş. Shangri-La Bosphorus, İstanbul ortakları, iştirakleri, danışmanları veya çalışanları hiçbir şekilde sorumlu tutulamazlar.

Shangri-La'nın kurumsal sosyal sorumluluk programı hakkında daha fazla bilgi edinmek için [Shangri-La Community & Social Impact](#) web sitesini ziyaret edebilirsiniz.



Bu rapor çevreye ve doğal kaynaklarımıza verdiğimiz önem sebebiyle baskıya alınmamış olup, dijital ortamda paylaşılmaktadır.