

ΑΒΓ Ξενοδοχείο Εσωτερική Έκθεση Αειφόρου Επίδοσης

1 Ιανουαρίου έως 30 Ιουνίου, 2018

Η παρούσα έκθεση εκπονήθηκε από την Μαρία Αειφοράκη στις 20 Ιουλίου του 2018

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Αυτή η έκθεση περιγράφει λεπτομερώς την πρόοδο που έχουμε κάνει τους τελευταίους 6 μήνες σε σχέση με τους σκοπούς και στόχους αειφορίας που έχουν τεθεί. Η προηγούμενη έκθεση κυκλοφόρησε στις 20 Ιανουαρίου 2018.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΠΙΠΤΩΣΗ

Ένας από τους στόχους που θέσαμε σε σχέση με τις περιβαλλοντικές μας επιπτώσεις αφορούσε στη μείωση της χρήσης νερού κατά 20% εντός του 2018 μέσω των ακόλουθων πρωτοβουλιών:

Πρωτοβουλία/Δράση	Ενημέρωση/Κατάσταση
Εκπαίδευση του προσωπικού στα πλυντήρια για την αποτελεσματικότερη χρήση του νερού κατά τον χειρισμό των διαφόρων μηχανημάτων.	Ολοκληρώθηκε μία συνεδρία στις 21 Απριλίου.
Τοποθέτηση κατάλληλης σήμανσης στο τμήμα οροφκομίας για να υπενθυμίζει στο προσωπικό τον τρόπο υλοποίησης του προγράμματος επαναχρησιμοποίησης πετσετών στα δωμάτια.	Ολοκληρώθηκε στις 10 Ιανουαρίου.
Τοποθέτηση σήμανσης στα λουτρά των δωματίων με συμβουλές εξοικονόμησης νερού για τους πελάτες.	Ολοκληρώθηκε σε όλα τα δωμάτια, εκτός από τις junior σουίτες, στις 28 Ιανουαρίου.
Εγκατάσταση περιοριστών ροής νερού σε όλα τα δωμάτια του τρίτου ορόφου.	Ολοκληρώθηκε στο 50% των δωματίων του τρίτου ορόφου τον Ιανουάριο, αλλά ένας συνδυασμός απροσδόκητα υψηλής πληρότητας και η ασθένεια κάποιων εργαζομένων στο τμήμα συντήρησης δεν επέτρεψε την ολοκλήρωση του έργου και στα υπόλοιπα δωμάτια πριν από την έναρξη της υψηλής περιόδου.

2017/18 Σύγκριση της Χρήσης Νερού κατά την Περίοδο Αναφοράς

Μήνας	Χρήση Νερού ανά διανυκτέρευση σε κυβικά μέτρα (m ³)		% Διαφορά
	2017	2018	
Ιανουάριος	0,60	0,60	0%

Φεβρουάριος	0,55	0,50	-9,09%
Μάρτιος	0,70	0,60	-14.2%
Απρίλιος	0,65	0,65	0%
Μάιος	0,70	0,65	-14.2%
Ιούνιος	0,50	0,55	+ 10%
Μέσος όρος 6-μήνου	0,61	0,59	-3,27%

Συμπέρασμα

Στο μισά του έτους, έχουμε παρεκκλίνει σημαντικά από το στόχο μας κατά 16.73%. Θα απαιτηθούν ορισμένες δραστικές αλλαγές εάν θέλουμε να επιτύχουμε τον ετήσιο στόχο μείωσης της κατανάλωσης νερού κατά 20%.

Συστάσεις

- Διενέργεια ελέγχου στο τμήμα οροφοκομίας για να επιβεβαιωθεί αν το πρόγραμμα επαναχρησιμοποίησης πετσετών εφαρμόζεται πιστά. Ανάλογα με τα ευρήματα θα προγραμματιστεί κάθε απαραίτητη εκπαίδευση.
- Συνεννόηση με το τμήμα συντήρησης και κρατήσεων για τη σταδιακή δέσμευση των δωματίων του τρίτου ορόφου, προκειμένου να ολοκληρωθεί η εγκατάσταση των περιοριστών ροής νερού. Κατάρτιση εναλλακτικού σχεδίου για να την εγκατάσταση των περιοριστών σε άλλα δωμάτια, στην περίπτωση που αυτά είναι κατελημμένα.
- Επιβεβαίωση της επάρκειας εκπαίδευσης του νέου προσωπικού στο τμήμα πλυντηρίων και εγκατάσταση κατάλληλης σήμανσης στα διάφορα μηχανήματα που να υπενθυμίζει τις βέλτιστες διαδικασίες λειτουργίας.

Συμβουλή Travelife



Μια καλή εσωτερική έκθεση θα πρέπει να περιλαμβάνει τις επιδόσεις σας ως προς τους στόχους που έχετε θέσει σε όλους τους ακόλουθους τομείς περιβαλλοντικών επιπτώσεων:

Χρήση ενέργειας | Διαχείριση αποβλήτων | Διατήρηση και προστασία | Ρύπανση

Μια εξαιρετική εσωτερική έκθεση θα περιλάμβανε επίσης μετρήσεις και την πρόδοό σας σε σχέση με τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου.

ΕΡΓΑΣΙΑΚΑ & ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ

Ένας από τους στόχους που θέσαμε σε σχέση με τα ανθρώπινα δικαιώματα ήταν να εκπαιδεύσουμε όλο το προσωπικό στον εντοπισμό και την καταγγελία περιστατικών ανθρώπινης εκμετάλλευσης. Αναπτύχθηκε ένα 20-λεπτο εκπαιδευτικό πρόγραμμα κατά τη διάρκεια των συναντήσεων των διαφόρων τμημάτων που έχει πλέον ολοκληρωθεί με τα ακόλουθα αποτελέσματα:

Τμήμα	Ημ/νία Εκπαίδευσης	Εισηγητής	Συμμετέχοντες	% Συμμετοχή
Front Office	5 Φεβρουαρίου	Μ. Αειφοράκη	9	80%

Back Office	12 Φεβρουαρίου	Μ. Αειφοράκη	12	100%
Οροφocoμίας & Συντήρησης (καθημερινές)	13 Φεβρουαρίου	Τ. Δενπετάω	20	85%
Οροφocoμίας & Συντήρησης (Σαββατοκύριακα)	14 Φεβρουαρίου	Μ. Αειφοράκη	10	90%
Food & Beverage (1 ^η Βάρδεια)	14 Φεβρουαρίου	Μ. Αειφοράκη	30	70%
Food & Beverage (2 ^η Βάρδεια)	17 Φεβρουαρίου	Μ. Αειφοράκη	20	95%
Εργολάβος Πληντυρίων	20 Φεβρουαρίου	Τ. Δενπετάω	15	60%
		Σύνολα	116	82%

Συμπεράσματα

Λαμβάνοντας υπόψη τις άδειες προσωπικού, τις απουσίες λόγω ασθένειας και την εργασία σε βάρδιες, επετεύχθει ένα εξαιρετικά υψηλό ποσοστό συμμετοχής στο εν λόγω εκπαιδευτικό πρόγραμμα. Πολλά μέλη του προσωπικού σχολίασαν ότι το βρήκαν ενδιαφέρον και ότι βελτίωσε την ευαισθητοποίησή τους στο θέμα.

Συστάσεις

- Το θέμα αυτό να ενσωματωθεί στην εισαγωγική εκπαίδευση όλου του νέου προσωπικού, συμπεριλαμβανομένων των εργολάβων.
- Να πραγματοποιείται επανεκπαίδευση κάθε δύο χρόνια.

ΕΜΠΛΟΚΗ & ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ

Ο στόχος μας για την υποστήριξη της κοινότητά μας το 2018 ήταν να αγοράζουμε τουλάχιστον δύο προϊόντα (που αυτή τη στιγμή προμηθευόμαστε από κεντρικούς χονδρεμπόρους) από τοπικούς προμηθευτές. Πλέον, τα αυγά που χρησιμοποιούνται στον πρωινό μπουφέ προέρχονται από έναν τοπικό κτηνοτρόφο, ενώ τοποθετήθηκε και ανάλογη σήμανση στον αντίστοιχο πάγκο που ενημερώνει κατάλληλα τους πελάτες. Κανονίσαμε επίσης οι σεφ μας να επισκεφθούν το αγρόκτημα, ώστε να μπορούν να δίνουν στους πελάτες μας περισσότερες πληροφορίες για τον αγρότη και το προσωπικό του. Επιπλέον, είμαστε σε διαπραγματεύσεις με έναν τοπικό συνεταιρισμό για την προμήθεια των εσπεριδοειδών μας και η σχετική σύμβαση αναμένεται να υπογραφεί το Νοέμβριο.

Συμπεράσματα

Οι πελάτες του ξενοδοχείου έκαναν πολύ θετικά σχόλια σε σχέση με τον πάγκο των αυγών και το προσωπικό απόλαυσε την εμπειρία. Το πρόσθετο κόστος από την υψηλότερη τιμή του προϊόντος φαίνεται να αξίζει τον κόπο κυρίως από την σκοπιά της αναβαθμισμένης εμπειρίας των πελατών.

Συστάσεις

Λόγω της θετικής ανταπόκρισης από προσωπικό και πελάτες, συνιστάται να ενσωματώσουμε περισσότερο τοπικά προϊόντα στους μπουφέςδες και τα μενού του ξενοδοχείου, φροντίζοντας το σχετικό προσωπικό να επισκέπτεται τα αγροκτήματα από όπου αυτά προέρχονται. Προτείνεται ακόμα, να συμπεριλάβουμε ιστορίες για αυτό το θέμα στην ετήσια έκθεση αειφορίας, στο υλικό επικοινωνίας με τους πελάτες που τοποθετούμε στα δωμάτια τους και στα social media του ξενοδοχείου.

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

300 επισκέπτες συμπλήρωσαν τις κάρτες αξιολόγησης επισκεπτών κατά τη διάρκεια της τρέχουσας περιόδου αναφοράς, αριθμός που αντιπροσωπεύει το 5% της πληρότητας του ξενοδοχείου. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται κατωτέρω, σε σύγκριση με αυτά της ίδιας περιόδου το 2017:

Περιοχή	Μέσος όρος βαθμολογίας (1 = κακή / 5 = εξαιρετική)	
	2017	2018
Φιλικότητα του προσωπικού	3	4
Εξυπηρετικότητα του προσωπικού	4	4
Ποιότητα Φαγητού	3	4
Καθαριότητα Δωματίου	4	4
Καθαριότητα Κοινόχρηστων Χώρων	4	3
Πιθανότητα νέας κράτησης	3	4
Πιθανότητα σύστασης	3	5
Μέσος όρος 6-μήνου	3.4	4

Συμπέρασμα

Ο μέσος όρος βαθμολογίας στο 4 από 5 είναι εξαιρετικός, αλλά η μείωση της ικανοποίησης στην καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων είναι ανησυχητική.

Συστάσεις

Ένας εσωτερικός έλεγχος πρέπει να λάβει χώρα κατά τη διάρκεια της πρώτης εβδομάδας του Αυγούστου σε διαφορετικές ώρες της ημέρας και διαφορετικές ημέρες της εβδομάδας. Αυτός θα πρέπει να πραγματοποιηθεί στη βάση της λίστας ελέγχου του τμήματος καθαριότητας και τα αποτελέσματά του θα πρέπει να συζητηθούν σε μία συνάντηση μεταξύ του γενικού διευθυντή και του προϊσταμένου του τμήματος, προκειμένου να εντοπιστούν οι προβληματικές περιοχές και να προταθούν βελτιώσεις.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ συνιστώμενων ενεργειών

Δράση	Επικεφαλής/εις	Καταληκτική Ημερομηνία
Έλεγχος του προγράμματος επαναχρησιμοποίησης πετσετών	Προϊστάμενος Οροφοκομίας	31 Ιουλίου

Εκπαίδευση στην διαδικασία επαναχρησιμοποίησης πετσετών	Προϊστάμενος Οροφοκομίας Διευθυντής Ανθρώπινου Δυναμικού	07 Αυγούστου
Προγραμματισμός της εγκατάστασης περιοριστών ροής	Διευθυντής Συντήρησης Υπεύθυνος Κρατήσεων	31 Ιουλίου
Εγκατάσταση των περιοριστών ροής	Διευθυντής Συντήρησης	31 Αυγούστου
Εκπαίδευση στον χειρισμό των πλυντηρίων ρούχων	Διευθυντής Συντήρησης Διευθυντής Ανθρώπινου Δυναμικού	07 Αυγούστου
Σήμανση των πλυντηρίων ρούχων	Επικεφαλής της Travelife Διευθυντής Συντήρησης	07 Αυγούστου
Εκπαίδευση σε θέματα Ανθρώπινης Εκμετάλλευσης σε όλα τα νεοπροσλαμβανόμενα μέλη του προσωπικού	Διευθυντής Ανθρώπινου Δυναμικού Επικεφαλής της Travelife	31 Αυγούστου (σε εξέλιξη)
Προγραμματισμός επανεκπαίδευσης σε θέματα Ανθρώπινης Εκμετάλλευσης ανά διετία στο ημερολόγιό του τμήματος ανθρωπίνων πόρων (HR).	Διευθυντής Ανθρώπινου Δυναμικού Επικεφαλής της Travelife	30 Σεπτεμβρίου
Υπογραφή σύμβασης με τον τοπικό προμηθευτή φρούτων	Γενικός Διευθυντής Διευθυντής F&B	30 Σεπτεμβρίου
Κατάρτιση σχεδίου για την προσθήκη περισσότερων τοπικών προμηθευτών και την ενσωμάτωσή τους στην εμπειρία των επισκεπτών και του προσωπικού	Επικεφαλής της Travelife Διευθυντής F&B	30 Νοεμβρίου
Διεξαγωγή εσωτερικού ελέγχου στην καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων	Γενικός Διευθυντής	14 Αυγούστου
Συνάντηση για να συζητηθούν τα αποτελέσματα και να προταθούν αλλαγές μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου στην καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων	Γενικός Διευθυντής Διευθυντής Οροφοκομίας Διευθυντής Ανθρώπινου Δυναμικού	21 Αυγούστου

Παρακαλώ, συμπληρώστε κατωτέρω τα αρχικά σας επιβεβαιώνοντας ότι έχετε διαβάσει και εγκρίνει την έκθεση. Παρακαλούμε να επιστρέψετε ένα υπογεγραμμένο αντίγραφο αυτής της σελίδας στον/στην Επικεφαλής της Travelife μέχρι τις 31 Ιουλίου.

Επιβεβαίωση	Τίτλος	Αρχικά (χειρογράφως)
	Γενικός διευθυντής	
	Βοηθός Γενικός Διευθυντής	
	Διευθυντής Ανθρώπινου Δυναμικού	
	Διευθυντής F&B	
	Προϊστάμενος Οροφοκομίας	
	Διευθυντής Συντήρησης	

TRAVELIFE MEMBER EXAMPLE