

ABC Otelleri Şirket İçi Sürdürülebilirlik Performans Raporu

1 Ocak - 30 Haziran 2018

Bu rapor 20 Temmuz 2018 tarihinde Josephine Bloggs tarafından hazırlanmıştır

GİRİŞ

Bu rapor, 2018 sürdürülebilirlik amaç ve hedeflerimize göre son altı ayda kaydettiğimiz ilerlemeyi detaylandırıyor. Son rapor 20 Ocak 2018'de yayınlandı.

ÇEVRESEL ETKİ

Çevresel etki hedeflerimizden biri, aşağıdaki girişimlerle 2018 yılında su kullanımını %20 azaltmaktır:

Girişim	Durum/Güncelleme
Çamaşırhane personelinin, makinaların en verimli (su açısından) çalıştırılması konusunda eğitilmesi.	21 Nisan'da bir oturum eğitim gerçekleştirildi.
Personele, misafir odalarında havlu kullanım programının nasıl uygulanacağını hatırlatan bilgilendirmelerin kat ofislerine asılması.	10 Ocakta tamamlandı.
Misafir banyolarına su tasarrufu ipuçlarını içeren bilgilendirmelerin konulması.	Junior Süitler hariç 28 Ocakta bütün odalar için tamamlandı.
Üçüncü kattaki bütün odalara akış kısıtlayıcıların takılması.	Ocak ayında üçüncü kattaki odaların %50'sinde tamamlandı, ancak beklenmedik şekilde yüksek doluluk ve teknik servis ekibindeki personel hastalığının bir araya gelmesi, yüksek sezon başlamadan önce kalan odaların tamamlanmasını engelledi.

2017/18 Raporlama döneminde su kullanımının karşılaştırılması

Ay	Geceleme Başına Su Kullanımı (m ³)		% Değişim
	2017	2018	
Ocak	0.60	0.60	0%
Şubat	0.55	0.50	-9.09%
Mart	0.70	0.60	-14.2%
Nisan	0.65	0.65	0%
Mayıs	0.70	0.65	-14.2%
Haziran	0.50	0.55	+10%
Altı aylık ortalama	0.61	0.59	-3.27%

Sonuç

Yılın yarısında, %16,73 kadar hedefimizin gerisinde kaldık. %20 azaltma hedefimizi tutturmak istiyorsak bazı ciddi değişiklikler gerekli olacaktır.

Öneriler

- Havlu yeniden kullanım programının uygulandığından emin olmak için kat hizmetlerini denetlemek, ardından gerekli eğitimleri planlamak.
- Su akış kısıtlayıcılarının montajını tamamlamak ve bunları diğer odalara monte etmek için bir plan oluşturmak adına, üçüncü kat odalarının aşamalı olarak blokaja alınması için teknik servis ve rezervasyonla çalışmak.
- Yeni başlayan çamaşırhane personelinin eğitildiğinden emin olmak ve personele en uygun çalışma prosedürlerinin hatırlatan bilgilendirmelerin makine üzerine asılması.

Travelife Tavsiyesi



İyi bir şirket içi rapor, aşağıdaki çevresel etki alanlarının tümünde belirlediğiniz hedeflere karşı performansınızı içerecektir:

Enerji kullanımı | Atık yönetimi | Doğal Kaynakları Koruma | Kirlilik

Mükemmel bir şirket içi rapor, sera gazı emisyonlarının azaltılmasına yönelik ölçümleri ve ilerlemeyi de içerecektir.

İŞÇİ & İNSAN HAKLARI

İnsan hakları hedeflerimizden biri, tüm personeli insan sömürsü belirtilerini tespit etme ve bildirme konusunda eğitmektir. Departman toplantılardan 20 dakikalık eğitimler yapılmaya başlandı ve şu ana kadar aşağıdaki sonuçlar elde edildi:

Departman	Eğitim Tarihi	Eğitmen	Katılımcı	% Katılımcı
Ön büro	5 Şubat	J. Bloggs	9	80%
Arka büro	12 Şubat	J. Bloggs	12	100%
Kat hizmetleri & Teknik servis (hafta içi)	13 Şubat	A. Smith	20	85%
Kat hizmetleri & Teknik servis (hafta sonu)	14 Şubat	J. Bloggs	10	90%
Yiyecek & İçecek (Vardiya 1)	14 Şubat	J. Bloggs	30	70%
Yiyecek & İçecek (Vardiya 2)	17 Şubat	J. Bloggs	20	95%
Çamaşırhane yüklenicisi	20 Şubat	A. Smith	15	60%
		Toplam	116	82%

Sonuçlar

Personelin yıllık izni, hastalıktan dolayı devamsızlık ve vardiyalı çalışma göz önüne alındığında eğitime mükemmel bir katılım oranı vardı. Birçok personel bunu ilginç bulduklarını ve farkındalıklarını arttırdığını belirtti.

Öneriler

- Eğitimin, yükleniciler dahil tüm yeni çalışanların oryantasyonuna dahil edilmesi.
- Her iyi yılda bir tazeleme eğitimlerin düzenlenmesi.

TOPLUMLA ENTEGRASYON & DESTEK

2018 toplu entegrasyon ve destek hedefimiz, yerel bir tedarikçiden en az iki ürün (şu anda ulusal toptancıdan sipariş ettiğimiz) satın almaktır. Açık büfe kahvaltıda kullanılan yumurtalar artık yerel bir çiftçiden temin ediliyor ve bunu misafirlere açıklayan bilgilendirmeler restoranda yumurtaların sunulduğu büfeye konuldu. Aşçıların çiftliği ziyaret etmelerini sağladık, böylece misafirlerle çiftçi ve personeli hakkında bilgi verebilecekler. Narenciye meyvelerimizi sağlama konusunda yerel bir kooperatifle görüşüyoruz ve Kasım ayında bir sözleşme imzalanması bekleniyor.

Sonuçlar

Misafirler yumurta büfeleri hakkında harika geri bildirimlerde bulundular ve personel bu deneyimden keyif aldı. Ek maliyetler, misafir deneyimi açısından buna değer gibi görünüyor.

Öneriler

Personel ve misafirlere gelen olumlu geri bildirimler nedeniyle, yerel kaynaklı malzemeleri daha çok açık büfe ve menülere dahil etmemiz ve ilgili personelin, ürünlerin geldikleri çiftlikleri ziyaret etmesini sağlamamız önerilir. Bununla ilgili hikayeleri, sosyal medyanın yanı sıra yıllık sürdürülebilirlik raporumuza ve oda içi misafir bilgilendirmelerine dahil etmemizi öneriyoruz.

MİSAFİR MEMNUNİYETİ

Raporlama döneminde misafir doluluğunun %5'ini temsil eden 300 misafir geri bildirim kartlarını doldurdu. 2017 yılı aynı döneme göre karşılaştırmaları aşağıdaki gibiydi:

Alan	5 Üzerinden Ortalama Puan (1 = yetersiz/5 = mükemmel)	
	2017	2018
Çalışanların Güler Yüzlülüğü	3	4
Çalışanların Yardım Severliği	4	4
Yiyecek Kalitesi	3	4
Oda Temizliği	4	4
Genel Mekan Temizliği	4	3
Yeniden Rezervasyon Yapma Olasılığınız	3	4
Bizi Tavsiye Etme Olasılığınız	3	5
Altı aylık ortalama	3.4	4

Sonuç

5 üzerinden 4 ortalama puan mükemmel, ancak genel mekan alanlarının temizliğindeki düşüş endişe verici.

Öneriler

Ağustos ayının ilk haftasında günün farklı saatlerinde ve haftanın farklı günlerinde bir iç denetim gerçekleştirilmelidir. Bu denetim, kat hizmetleri kontrol listesine dayalı yapılmalı ve sorunlu alanları belirlemek ve iyileştirmeler önermek için genel müdür ve kat hizmetleri müdürünün yapacağı bir toplantıda sonuçlar değerlendirilmelidir.

ÖNERİLEN EYLEMLERİN ÖZETİ

Eylem	Lider(ler)	Son Tarih
Havlu yeniden kullanım programı denetimi	Kat hizmetleri müdürü	31 Temmuz
Havlu tekrar kullanım eğitimi	Kat hizmetleri müdürü İnsan kaynakları müdürü	07 Ağustos
Akış kısıtlayıcılarının montajının planlanması	Teknik müdür Rezervasyon süpervizörü	31 Temmuz
Akış kısıtlayıcılarının montajı	Teknik müdür	31 Ağustos
Çamaşırhane makine kullanım eğitimi	Teknik müdür İnsan kaynakları müdürü	07 Ağustos
Çamaşırhane makine bilgilendirmeleri	Travelife lideri Teknik müdür	07 Ağustos
Bütün yeni personel için insan sömürüsü eğitimi	İnsan kaynakları müdürü Travelife lideri	31 Ağustos ve devamında süregelen
İK takviminden iki yıllık insan sömürüsü eğitimi planlanması	İnsan kaynakları müdürü Travelife lideri	30 Eylül
Yerel meyve tedarikçisi ile sözleşme imzalanması	Genel müdür F&B müdürü	30 Eylül
Daha fazla yerel tedarikçi eklemek ve misafir ve personel deneyimine dahil etmek için plan üretmek	Travelife lideri F&B müdürü	30 Kasım
Genel mekan temizlik iç denetimi	Genel müdür	14 Ağustos
Genel mekan denetiminden sonra sonuçları ve önerileri tartışmak için toplantı yapılması	General müdür Kat hizmetleri müdürü İnsan kaynakları müdürü	21 Ağustos

Lütfen raporu okuyup onayladığınızda işaretleyerek ad-soyad baş harflerinizi yazın. Lütfen bu sayfanın imzalı bir kopyasını 31 Temmuz'a kadar Travelife liderine iade edin.

İşaretleyin	Unvan	Ad-soyad baş harfleri
	Genel müdür	
	Genel müdür yardımcısı	
	İnsan kaynakları müdürü	
	Yiyecek & içecek müdürü	
	Kat hizmetleri müdürü	
	Teknik müdür	
	Satış & pazarlama müdürü	

TRAVELIFE ÜYE ÖRNEĞİ