

ΑΝΑΦΟΡΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

Ξενοδοχείο Scala – Κατηγορία 4 Αστέρων

Το ξενοδοχείο **Scala**, ως μονάδα φιλοξενίας κατηγορίας 4 αστέρων, αναγνωρίζει την κοινωνική ευθύνη ως βασικό στοιχείο της σύγχρονης και υπεύθυνης τουριστικής δραστηριότητας. Η λειτουργία της μονάδας βασίζεται στον σεβασμό προς τους εργαζομένους, τους επισκέπτες, την τοπική κοινωνία και το φυσικό και πολιτιστικό περιβάλλον της περιοχής.

Στο πλαίσιο αυτό, το ξενοδοχείο επιδιώκει να εφαρμόζει υπεύθυνες πρακτικές σε όλο το φάσμα της λειτουργίας του, με στόχο τη δημιουργία ενός ασφαλούς, αξιοπρεπούς και χωρίς αποκλεισμούς περιβάλλοντος, καθώς και τη θετική συμβολή στην τοπική οικονομία και κοινωνία.

1. Σεβασμός στα ανθρώπινα και εργασιακά δικαιώματα

Το ξενοδοχείο Scala εφαρμόζει την ισχύουσα εργατική νομοθεσία και σέβεται τα δικαιώματα και την αξιοπρέπεια όλων των εργαζομένων του.

Η πρόσληψη, η απασχόληση και η επαγγελματική εξέλιξη πραγματοποιούνται με βάση αντικειμενικά κριτήρια, χωρίς διακρίσεις λόγω φύλου, ηλικίας, εθνικότητας, θρησκείας, αναπηρίας ή άλλου χαρακτηριστικού.

Η διοίκηση ενθαρρύνει ένα εργασιακό περιβάλλον που βασίζεται στον αμοιβαίο σεβασμό, την αξιοπρέπεια, τη συνεργασία και την ίση μεταχείριση.

2. Υγεία και ασφάλεια εργαζομένων και επισκεπτών

Η ασφάλεια των εργαζομένων και των επισκεπτών αποτελεί βασική προτεραιότητα της λειτουργίας του ξενοδοχείου.

Το Scala λαμβάνει τα προβλεπόμενα μέτρα για την υγεία και ασφάλεια στους χώρους εργασίας και φιλοξενίας, πραγματοποιεί την απαιτούμενη συντήρηση των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού και μεριμνά για την ενημέρωση του προσωπικού σχετικά με τις διαδικασίες πρόληψης και αντιμετώπισης κινδύνων και έκτακτων περιστατικών.

Το προσωπικό ενημερώνεται και εκπαιδεύεται, ανάλογα με τα καθήκοντά του, σε θέματα ασφάλειας, υγιεινής, πυρασφάλειας και αντιμετώπισης έκτακτων αναγκών.

3. Εκπαίδευση και ανάπτυξη προσωπικού

Το ξενοδοχείο αναγνωρίζει ότι η ποιότητα των υπηρεσιών συνδέεται άμεσα με την κατάρτιση και την επαγγελματική ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού.

Για τον λόγο αυτό ενθαρρύνεται η συμμετοχή των εργαζομένων σε εκπαιδευτικές δράσεις και προγράμματα κατάρτισης που σχετίζονται με τα καθήκοντά τους, την εξυπηρέτηση πελατών, την υγιεινή και ασφάλεια, την περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση και την αποτελεσματική λειτουργία της μονάδας.

4. Ίση μεταχείριση και καταπολέμηση των διακρίσεων

Το Scala εφαρμόζει αρχές ίσης μεταχείρισης τόσο στο εργασιακό περιβάλλον όσο και στην εξυπηρέτηση των επισκεπτών.

Δεν γίνεται αποδεκτή οποιαδήποτε μορφή παρενόχλησης, εκφοβισμού, άνισης μεταχείρισης ή διάκρισης. Όλοι οι εργαζόμενοι και επισκέπτες αντιμετωπίζονται με επαγγελματισμό, ευγένεια και σεβασμό.

5. Προστασία και εξυπηρέτηση επισκεπτών

Η υπεύθυνη φιλοξενία αποτελεί βασική αρχή λειτουργίας του ξενοδοχείου. Το Scala παρέχει τις υπηρεσίες του με τρόπο που διασφαλίζει την ασφάλεια, την ιδιωτικότητα, την αξιοπρέπεια και την ισότιμη αντιμετώπιση των επισκεπτών.

Τα παράπονα, οι παρατηρήσεις και οι ανάγκες των πελατών αντιμετωπίζονται με υπευθυνότητα και επαγγελματισμό, με στόχο τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

6. Προσβασιμότητα και κοινωνική ένταξη

Το ξενοδοχείο καταβάλλει προσπάθεια ώστε οι υπηρεσίες και οι χώροι του να είναι όσο το δυνατόν περισσότερο προσβάσιμοι και φιλικόι προς άτομα με αναπηρία ή/και μειωμένη κινητικότητα, σύμφωνα με τις δυνατότητες και τις τεχνικές προδιαγραφές της εγκατάστασης.

Το προσωπικό αντιμετωπίζει τους επισκέπτες με ιδιαίτερη προσοχή στις περιπτώσεις όπου απαιτείται πρόσθετη βοήθεια ή υποστήριξη.

7. Στήριξη της τοπικής κοινωνίας και οικονομίας

Το Scala αναγνωρίζει τη σημασία της συμβολής των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στην ανάπτυξη της τοπικής κοινωνίας.

Όπου είναι εφικτό, η μονάδα επιδιώκει συνεργασίες με τοπικούς προμηθευτές, επαγγελματίες και επιχειρήσεις, ενισχύοντας την τοπική οικονομική δραστηριότητα.

Παράλληλα, ενθαρρύνεται η ανάδειξη της τοπικής γαστρονομίας, των προϊόντων, της πολιτιστικής κληρονομιάς και των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών του προορισμού, ώστε οι επισκέπτες να γνωρίζουν και να εκτιμούν την τοπική κοινωνία και τον πολιτισμό.

8. Υπεύθυνη περιβαλλοντική συμπεριφορά

Η κοινωνική υπευθυνότητα του ξενοδοχείου συνδέεται άμεσα με την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος.

Στο πλαίσιο της καθημερινής λειτουργίας του, το Scala ενθαρρύνει την ορθολογική χρήση νερού και ενέργειας, τη μείωση της σπατάλης, την ανακύκλωση και την υπεύθυνη διαχείριση των απορριμμάτων.

Το προσωπικό ενημερώνεται σχετικά με τις πρακτικές εξοικονόμησης πόρων, ενώ όπου είναι κατάλληλο παρέχεται σχετική ενημέρωση και προς τους επισκέπτες.

9. Υπεύθυνη προμήθεια και κατανάλωση

Η μονάδα επιδιώκει, όπου είναι δυνατό, να προμηθεύεται προϊόντα και υπηρεσίες από αξιόπιστους προμηθευτές, λαμβάνοντας υπόψη την ποιότητα, την ασφάλεια, τη νομιμότητα και, όπου είναι εφικτό, την τοπικότητα των προϊόντων.

Ιδιαίτερη προσοχή δίνεται στην αποφυγή αδικαιολόγητης σπατάλης τροφίμων και αναλώσιμων υλικών και στην ορθολογική διαχείριση των διαθέσιμων πόρων.

10. Προστασία ανηλίκων και ευάλωτων ομάδων

Το ξενοδοχείο Scala εφαρμόζει μηδενική ανοχή απέναντι σε οποιαδήποτε μορφή κακοποίησης, εκμετάλλευσης ή παραβίασης των δικαιωμάτων παιδιών και ευάλωτων ατόμων.

Το προσωπικό καλείται να επιδεικνύει αυξημένη ευαισθησία και υπευθυνότητα και να ακολουθεί τις προβλεπόμενες διαδικασίες σε περίπτωση που προκύψει οποιαδήποτε σχετική ανησυχία.

11. Συνεχής βελτίωση

Η κοινωνική ευθύνη αποτελεί διαρκή διαδικασία και όχι μεμονωμένη ενέργεια. Το ξενοδοχείο Scala επανεξετάζει τις πρακτικές του και επιδιώκει τη συνεχή βελτίωση της κοινωνικής, εργασιακής και περιβαλλοντικής του επίδοσης.

Στόχος είναι η υπεύθυνη λειτουργία της μονάδας, η διασφάλιση ενός ποιοτικού και ασφαλούς περιβάλλοντος για εργαζομένους και επισκέπτες και η δημιουργία θετικού αποτυπώματος στην τοπική κοινωνία.

Δήλωση Δέσμευσης

Η διοίκηση και το προσωπικό του ξενοδοχείου Scala δεσμεύονται να εφαρμόζουν τις αρχές της κοινωνικής υπευθυνότητας στην καθημερινή λειτουργία της μονάδας, προάγοντας τον σεβασμό, την ισότητα, την ασφάλεια, την αξιοπρέπεια, την προστασία του περιβάλλοντος και τη στήριξη της τοπικής κοινωνίας.

Η παρούσα αναφορά αποτελεί μέρος της συνολικής πολιτικής υπεύθυνης λειτουργίας του ξενοδοχείου και επανεξετάζεται σε τακτά χρονικά διαστήματα με σκοπό τη συνεχή βελτίωσή της.

Ημερομηνία: _____

Υπεύθυνος/η: _____

Υπογραφή: _____