



SEASIDE COLLECTION



★★★★★

PALM BEACH

Nachhaltigkeitsbericht

## VORWORT

Der Ursprung der Hotelkollektion der Seaside Hotels auf den Kanarischen Inseln geht auf das Jahr 1970 zurück, als Theo Gerlach, der Eigentümer des Unternehmens, zum ersten Mal Gran Canaria besuchte. Er erkannte das Potenzial, hier außergewöhnliche Urlaubserlebnisse zu schaffen, die die Kultur und die Traditionen der Inseln feiern würden. Hotels, in denen Luxus auf eine unaufdringliche und ungezwungene Art zelebriert würde, Orte, an denen er selbst gerne Zeit verbringen würde.

Überzeugt davon, dass der Tourismus Positives bewirken und den wirtschaftlichen Wohlstand vorantreiben kann, hat es sich Seaside Hotels zum Ziel gesetzt, den höchsten Standard an Unterkünften, Dienstleistungen und Gastronomie zu bieten, was wiederum dazu führt, dass ein hoher Prozentsatz von treuen Gästen immer wieder auf die Inseln zurückkehrt, um hier Ihren Urlaub zu verbringen.

Obwohl die Geschichte der Seaside Hotels fast 50 Jahre zurückreicht, blickt das Unternehmen nach vorne. Ein fortlaufender Renovierungsprogramm der Zimmer und Einrichtungen stellt sicher, dass die Hotels auf einem optimalen Standard gehalten werden und Investitionen in die neuesten Technologien und das neueste technische Equipment ermöglichen eine kontinuierliche Verringerung der Umweltbelastung. Zudem setzt das Unternehmen auf die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben und sucht Partnerschaften auf lokaler Ebene, um den Rückhalt in der Gemeinde zu stärken und einen Beitrag zur lokalen Wirtschaft zu leisten.

Im Jahr 2019 waren wir stolz, unsere neue Markenidentität einzuführen, die unsere Leidenschaft als Gastgeber und den unangestregten, lässigen Luxus unseres Hotelportfolios unterstreicht. Unsere Hotels sprechen anspruchsvolle Menschen mit hohen ethischen und ökologischen Idealen und sozialer Verantwortung an und bieten Raum für Reflexion und Entspannung; die Möglichkeit zu entschleunigen und sich vom Alltagsstress zu erholen. Der außergewöhnliche Service wird durch die Liebe zum Detail untermauert. Er positioniert Seaside Hotels als die Marke der Wahl bei bereits überzeugten Kunden und überzeugt auch eine neue Generation von Reisenden, Teil der Seaside Familie zu werden.

‘Es ist unser großer Wunsch, dass die laufenden Initiativen in jedem einzelnen Hotel auf den Inseln Gran Canaria und Lanzarote unsere Gründungsprinzipien und Werte widerspiegeln und als unser Vermächtnis an zukünftige Generationen Bestand haben.’

Theo Gerlach  
Eigentümer, Seaside Hotels.







## HOTELZIMMER GRAN CANARIA

Seaside Hotel Sandy Beach\*\*\*\*  
 Seaside Hotel Palm Beach\*\*\*\*\*  
 Seaside Grand Hotel Residencia\*\*\*\*\*

256 Zimmer  
 328 Zimmer  
 94 Zimmer

## HOTELZIMMER LANZAROTE

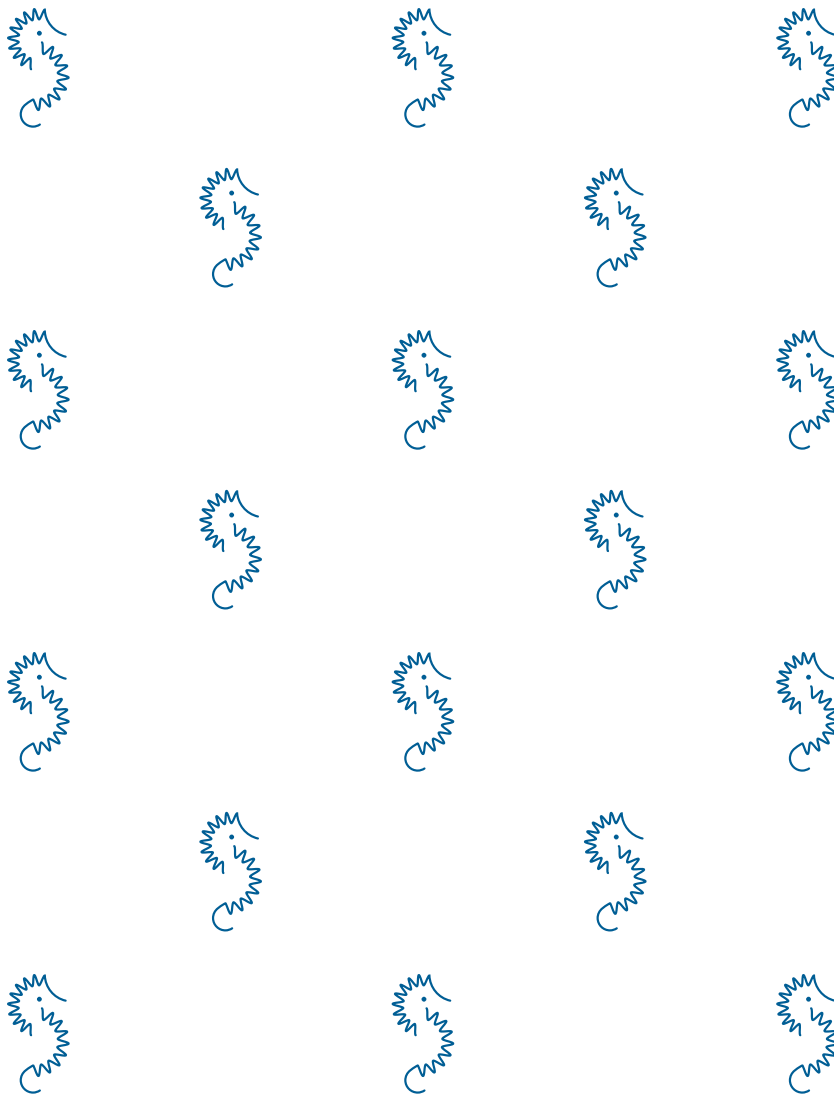
Seaside Los Jameos Playa\*\*\*\*

530 Zimmer

## ANZAHL DER BESCHÄFTIGTEN

900





## REBRANDING DES UNTERNEHMENS

Seit Juni 2019 firmieren die Seaside Hotels als “Seaside Collection”. Der neue Markenauftritt “Seaside Collection” und das Seepferdchen-Emblem dienen als qualitatives Symbol, um die Individualität der Hotels innerhalb der Kollektion zu vereinen.

Bei den Vier-Sterne-Hotels der Gruppe gibt es keine Namensänderungen, das Seaside Sandy Beach auf Gran Canaria und das Seaside Los Jameos auf Lanzarote tragen weiterhin den Markennamen “Seaside”.

Die Fünf-Sterne-Hotels Palm Beach\*\*\*\*\* und Grand Hotel Residencia \*\*\*\*\* GL auf Gran Canaria, behalten weiterhin ihre eigene individuelle Corporate Identity.

## NACHHALTIGKEIT: HIGHLIGHTS

Wir arbeiten jedes Jahr hart daran, eine Reihe von ökologischen und sozialen Indikatoren kontinuierlich zu verbessern.

Wir sammeln, analysieren und überprüfen Hunderte von Daten, vom Wasser- und Energieverbrauch bis hin zu Kundenzufriedenheitswerten, und wir halten regelmäßige Teambesprechungen ab, um Chancen und Herausforderungen zu diskutieren.

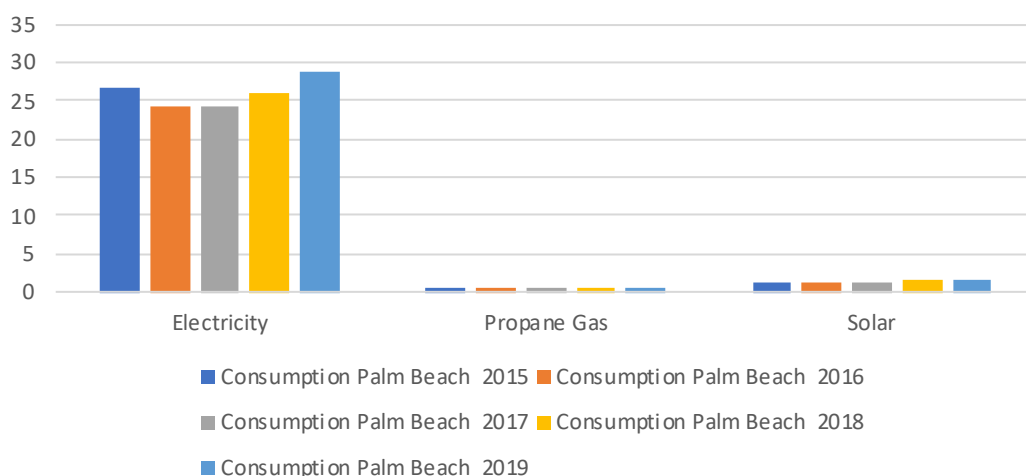
Ein großer Teil dieser Arbeit findet hinter den Kulissen statt und bleibt von den Gästen oft unbemerkt. Als Managementteam erkennen wir jedoch konsequent die Bemühungen und Leistungen aller unserer Mitarbeiter an und der jährliche Nachhaltigkeitsbericht ist ein großartiges Instrument, um ihre Arbeit zu würdigen

Wir möchten einige der Highlights unserer diesjährigen Nachhaltigkeitsreise mit Ihnen teilen und darüber reflektieren, wie weit wir seit 2015 gekommen sind.

## UMWELT

Hotels können erhebliche Mengen an natürlichen Ressourcen verbrauchen und im Gegenzug erhebliche Mengen an Abfall produzieren. Es liegt in unserer Verantwortung, unseren Gästen zu helfen, die Umwelt schonender zu behandeln. Wir setzen eine Reihe von technischen Initiativen um, ermutigen unsere Mitarbeiter, neue Möglichkeiten und Innovationen zu erkennen, und wir lassen unsere Gäste wissen, wie sie helfen können.

### Stromverbrauch pro Gast und Nacht in Kilowattstunden



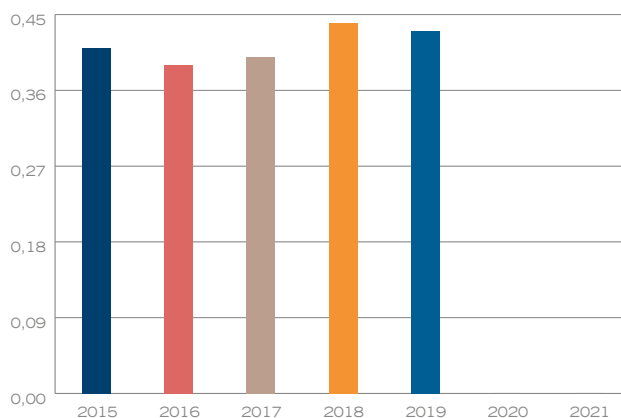
Rechnet man alle Energieträger zusammen, ist der Verbrauch 2019 um 1,7 % höher als 2018, mit einer um -1,9 % gesunkenen Belegung. Berücksichtigt man, dass das Hotel 2018 für anderthalb Monate wegen Renovierungsarbeiten geschlossen war, bedeutet dies einen starken Rückgang der Belegung, wodurch der Gesamtverbrauch pro Gast 2019 im Vergleich zu 2018 gestiegen ist.

Im Zuge der Renovierung im Jahr 2018 wurden jedoch Klimaanlage und Heizungsanlagen ausgetauscht, wodurch der Gesamtverbrauch des Hotels im Vergleich zum Durchschnitt der Jahre vor der Renovierung um -13 % gesunken ist. Die Rückgänge betreffen vor allem die Klimaanlage, die jetzt effizienter sind, und die Heizkessel, wodurch der Verbrauch von Propangas erheblich gesunken ist, da es praktisch nur noch in der Wäscherei und in den Küchen verwendet wird.

#### **Die wichtigsten Maßnahmen um Energie zu sparen beinhalten:**

- Die Klimaanlage ist in den Wintermonaten entweder ausgeschaltet oder ihre Laufzeit ist reduziert.
- Alle Gästezimmer sind mit Sensoren ausgestattet, die sicherstellen, dass die Klimaanlage bei geöffneten Türen und Fenstern nicht läuft.
- Die Beleuchtung des Funktionstrakts wird über Bewegungssensoren gesteuert.
- Die dekorative Beleuchtung wird über Nacht ausgeschaltet.
- Wo es möglich ist, wird die Beleuchtung mit LED-Leuchten ausgestattet, um den Verbrauch deutlich zu reduzieren.
- Die von den Klimaanlage erzeugte Wärme wird zurückgewonnen, um das Wasser für unsere Schwimmbäder zu erhitzen.
- Entkalkung der Heizelemente in allen Wasserkochern der Gästezimmer, um den Energiebedarf für die Erwärmung des Wassers zu reduzieren.

#### **Wasserverbrauch pro Gast und Nacht in Kubikmetern**



#### **Die wichtigsten Maßnahmen um Wasser zu sparen beinhalten:**

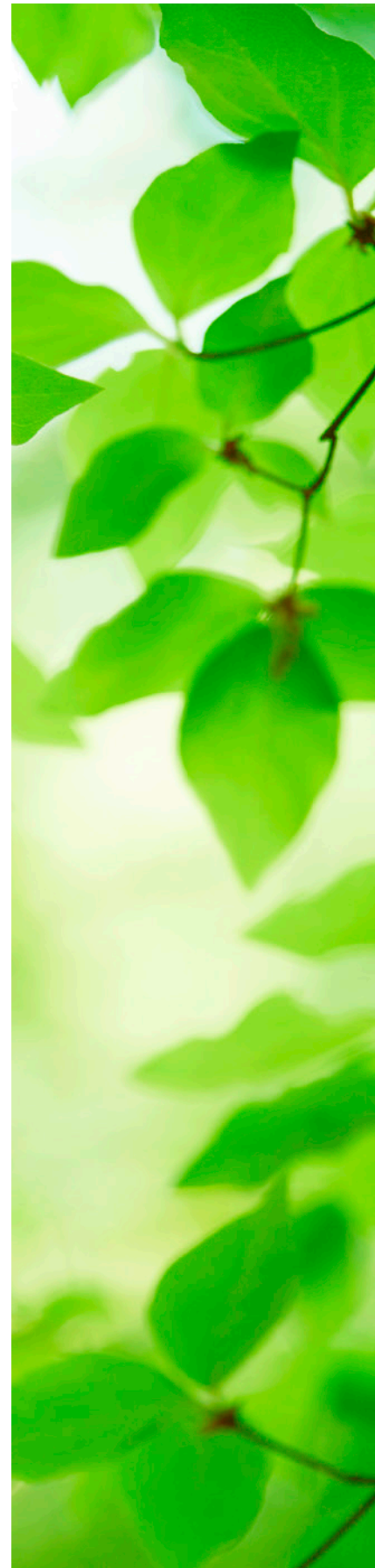
- Wassermassagedüsen werden alle über einen manuellen Bedienknopf neben dem Becken bedient.
- Es wurden Duschköpfe mit niedrigem Durchfluss eingebaut, die den Wasserdurchfluss pro Minute von 16 Litern auf 9 Liter reduzieren.
- Wasserhähne wurden mit Perlatoren ausgestattet und in allen Toiletten gibt es Optionen für kurze Spülungen. Die Wäsche wird im Hotel gewaschen, unsere Maschinen sind speziell programmiert, um Wasser, Energie und Waschmittel zu sparen.
- Die Rückspülung von Poolfiltern wird manuell gesteuert. Dies reduziert den Wasserverbrauch um 10 Kubikmeter pro Tag im Vergleich zu einer zeitgesteuerten Filtrerrückspülung.
- Durch eine große Investition in die Bewässerungsanlage des Palm Beach im Jahr 2018 spart das Hotel im Vergleich zum Vorjahr durchschnittlich umgerechnet 20 Kubikmeter Wasser pro Tag.

#### **Die wichtigsten Maßnahmen um Abfall zu vermeiden beinhalten:**

- Ein A-la-carte-Abendessen findet 4 Mal pro Woche im Hauptrestaurant statt, und es gibt zwei A-la-carte-Restaurants vor Ort, die dazu beitragen, die Lebensmittelverschwendung im Vergleich zu einem Buffet-Service deutlich zu reduzieren.
- Der Bedarf für das Buffet wird wöchentlich bestellt und richtet sich streng nach den Gästezahlen, um unnötige Lebensmittelabfälle zu vermeiden.
- Ein Audit für Einwegplastik, das uns helfen wird, weitere Möglichkeiten zur Vermeidung von Plastik zu identifizieren.

#### **Die wichtigsten Maßnahmen um den Einsatz von Chemikalien zu reduzieren beinhalten:**

- Wäschereimaschinen werden so programmiert, dass ein unnötiger Verbrauch von Waschmitteln vermieden wird.



“Im Jahr 2017 hat das Palm Beach Hotel das Bewässerungssystem für unsere Gärten komplett erneuert. Obwohl der Wasserverbrauch bereits minimiert ist, weil die Pflanzen auf den Inseln heimisch sind und wir sehr früh am Morgen gießen, um Verdunstung zu vermeiden, wollten wir noch mehr tun. Das neue System ermöglicht es uns, bestimmte Bereiche für die Bewässerung zu isolieren, während zuvor alle Bereiche zur gleichen Zeit bewässert wurden. So müssen zum Beispiel Grasflächen häufiger bewässert werden als Palmen und einheimische Pflanzen. Seit dieser Umstellung sparen wir jedes Jahr die gleiche Menge Wasser ein, die in drei olympischen Schwimmbecken enthalten wäre.”

Francisco Lopez

Leitung Technischer Service, Palm Beach Hotel



Im Bild: Ruben Perez Villar, Francisco Javier Sanchez (Technischer Service) and Francisco Lopez (Leitung Technischer Service)



## UMWELTSCHUTZ

Das Seaside Palm Beach liegt nur wenige Gehminuten von diesem Naturreservat entfernt, das sich entlang des 7 km langen goldenen Sandstrandes, der in Playa del Inglés beginnt erstreckt. Eine geführte (und kostenfreie) Tour kann an der Rezeption gebucht werden. Alternativ können unsere Gäste einer der vier markierten Routen folgen, um die Landschaft im eigenen Tempo zu genießen.

Sollten sie sich dafür entscheiden, raten wir unseren Gästen diese Regeln zu befolgen:

- Bewegen Sie sich nur innerhalb der ausgewiesenen Pfade.
- Bauen Sie keine Schutzhütten aus Steinen oder Pflanzen, da diese die Dynamik der Dünen negativ beeinflussen.
- Schützen Sie die Vegetation. Sie ist von entscheidender Bedeutung für die Entstehung und Entwicklung des Dünen-Ökosystems.
- Vermeiden Sie unnötigen Lärm, der die Tierwelt stören kann.
- Sehen Sie von einer Fütterung der Tiere im Naturschutzgebiet ab, da dies zu einer Störung des natürlichen Gleichgewichts führt.
- Hinterlassen Sie keinen Müll. Bringen nehmen Sie alle Abfälle wieder mit zurück und entsorgen Sie sie entsprechend.

Wir empfehlen, das Interpretationszentrum „Centro de Interpretación“ zu besuchen, um so viel wie möglich über das Naturreservat zu erfahren. Auch ermutigen wir unsere Gäste, uns zu helfen, dieses Gebiet zu schützen, indem sie jegliche Zuwiderhandlung gegen diese Verhaltensregeln dem zuständigen Sicherheitspersonal melden.



# UNSERE COMMUNITY

## DIE SEASIDE FAMILIE

Das Seaside Palm Beach ist das Zuhause von 206 Mitgliedern der Seaside Familie. Ein sicheres, gesundes, freundliches und erfüllendes Arbeitsumfeld für alle unsere Mitarbeiter zu schaffen, ist unser größtes Ziel.

Unsere Personalabteilung spielt eine Schlüsselrolle, wenn es darum geht, sicherzustellen, dass wir die immer anspruchsvollere Gesetzgebung zum physischen und psychischen Wohlbefinden am Arbeitsplatz erfüllen. Selbstverständlich entsprechen die Verträge, Arbeitszeiten, Gehaltsstrukturen, Disziplinar- und Beschwerdeverfahren der nationalen Gesetzgebung, und allen Mitarbeitern steht es frei, der örtlichen Gewerkschaft beizutreten, die Unterstützung bei Disziplinarmaßnahmen und Beschwerden anbietet, falls dies erforderlich sein sollte. Unser Direktionsteam pflegt eine Politik der offenen Tür und ist stets ansprechbar, um Probleme am Arbeitsplatz zu lösen.

Ein großer Prozentsatz der Seaside-Mitarbeiter stammt aus Gran Canaria. Das ist nicht nur im Hinblick auf die lokale Beschäftigung wichtig, sondern auch für unsere Gäste. Unsere Mitarbeiter sind eine reiche Quelle an lokalem Wissen für unsere Gäste, die mehr über die kanarische Kultur und die Inseln erfahren möchten.

Wir betrachten unsere Mitarbeiter als Familie und das spiegelt sich in unseren niedrigen Fluktuationsraten wider.

Wir wahren ein konstantes Beschäftigungsniveau, um optimale Arbeitsbedingungen für unsere Mitarbeiter und einen hervorragenden, prompten und zuvorkommenden Service für unsere Gäste zu gewährleisten.

Im Jahr 2017 hat die Geschäftsleitung der Seaside Hotels einen Tarifvertrag ausgearbeitet und unterzeichnet, um ihr Engagement für Chancengleichheit zu bekräftigen. Dieser Vertrag beinhaltet Klauseln zur Gleichstellung der Geschlechter und zum Verbot der Diskriminierung aufgrund des Alters. In den Seaside Hotels und in der Firmenzentrale auf den Kanarischen Inseln stellen Frauen 48 % der Gesamtbelegschaft. Auf der Ebene der Abteilungsleiter ist das Verhältnis etwas anders: 34 % des Managementteams sind Frauen. Mehr als die Hälfte unserer Belegschaft besteht aus Mitarbeitern über 45 Jahren.



Unser dienstältester Mitarbeiter im Palm Beach ist Señor Toledo, der seit Dezember 1974 bei uns ist. Er arbeitet als „Fakturista“ im Restaurant und ist dafür verantwortlich, dass alle Speisen und Getränke korrekt auf den Zimmerkonten der Gäste verbucht werden.



Bild: Hotelmanagerin Frau Nicole Schaffer mit Herrn Toledo im Seaside Palm Beach Hotel.

Die Seaside Jobs Website wurde entwickelt, um Chancengleichheit für Männer und Frauen am Arbeitsplatz zu gewährleisten und ermöglicht es den Mitarbeitern, sich für eine bestimmte Position zu bewerben, die ihren Fähigkeiten und Erfahrungen entspricht. Unsere extrem niedrige Fluktuation begrenzt die Anzahl der verfügbaren Aufstiegsmöglichkeiten. Im Hinblick auf die Eröffnung unseres neuesten Hotels in Pasito Blanco, Gran Canaria, werden wir jedoch im Jahr 2020 intern eine Reihe von Mitarbeitern in Aufsichts- und Managementpositionen befördern.

Die Seaside Hotels sind bestrebt, ein attraktiver Arbeitgeber zu sein. Der Schlüssel zu unserem Erfolg ist es, über die gesetzlichen Vorschriften hinauszugehen, wenn es um das Wohlbefinden der Mitarbeiter geht.

Wir verstehen, dass das Leben nicht immer nach Plan verläuft und bieten unseren Mitarbeitern, wann immer möglich, flexible Arbeitszeiten, um die Vereinbarkeit mit anderen persönlichen Verpflichtungen zu ermöglichen. Wir haben Sondertarife für private Krankenversicherungen abgeschlossen, die rund 70 unserer Mitarbeiter in Anspruch nehmen, und wir ergreifen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass das emotionale Wohlbefinden der Mitarbeiter überwacht wird, zusätzlich zur Bereitstellung komfortabler und sicherer Arbeitsbereiche.

Wir möchten, dass unsere Mitarbeiter erfolgreich sind, und unterstützen sie oft finanziell bei der Teilnahme an relevanten Fortbildungskursen, um sie in bestimmten Bereichen ihrer Wahl voranzubringen. Im Jahr 2017 haben wir ein Kompetenz-Assessment eingeführt, das es den Abteilungsleitern ermöglicht, auf Stärken aufzubauen und Mitarbeiter in Bereichen mit Schwächen zu unterstützen. Diese Bewertung hilft uns zu erkennen, ob Mitarbeiter von spezifischen Schulungen wie Sprachkursen oder zum richtigen Heben von Lasten profitieren würden. In einigen Fällen, in denen der Schwerpunkt auf Sicherheit und Wohlbefinden am Arbeitsplatz lag, konnten wir dadurch die Zahl der Arbeitsunfälle und Krankheiten um 61 % und die Zahl der durch Unfälle oder Krankheiten verlorenen Arbeitstage um 48 % senken, womit wir weit unter dem Durchschnitt der Branche liegen.

Intern haben wir im Jahr 2019 47 Schulungen durchgeführt, an denen 283 Mitarbeitern teilgenommen haben. Die Themen reichen von Wohlbefinden, Umgang mit Lebensmitteln und Unfallverhütung bis hin zu Cybersicherheit und sozialen Medien, letztere sind für unsere Firma von zunehmender Bedeutung.

Zusätzlich zu den Kursangeboten ist uns bewusst, dass viele Seaside-Mitarbeiter auf den Kanarischen Inseln seit ihrem Schulabschluss bei uns sind und in einigen Fällen keine akademischen Qualifikationen besitzen, was wiederum ihre Aufstiegschancen beeinträchtigt. Um dem entgegenzuwirken, bieten wir unseren Mitarbeitern die Möglichkeit, das „Certificado de Profesionalidad“ zu erlangen - ein System, das von den lokalen Behörden für Mitarbeiter des Gastgewerbes geschaffen wurde. Dieses ermöglicht es den Mitarbeitern, ihre beruflichen Fähigkeiten und fachliche Kompetenz unter Beweis zu stellen und Referenzen zu erhalten, die sie für den Erhalt des Kompetenz-Zertifikat qualifizieren, das akzeptiert wird, wenn sie sich für neue Positionen oder eine Beförderung bewerben möchten.



## UNTERSTÜTZUNG DER ANSÄSSIGEN WIRTSCHAFT

Die Seaside Hotels haben sich verpflichtet, Teil einer lebendigen kanarischen Wirtschaft zu sein. Der Kauf von lokalen Produkten hat absolute Priorität und im Durchschnitt werden 90% der frischen Produkte, die in unseren Hotels verwendet werden, direkt von den Kanarischen Inseln bezogen. Die häufigsten lokal bezogenen Produkte sind Obst und Gemüse, dank unseres milden Klimas. Auch sind wir sehr stolz darauf, lokale Weine zu servieren und bemühen uns, diese auf unserer Weinkarte besonders zu empfehlen. Die Kanarischen Inseln sind auch die Heimat hervorragender handgemachter Produkte wie Käse, Honig, Marmeladen, Gelees und Konfitüren, die alle in unseren Hotelbuffets und Restaurants angeboten werden.

“In den Seaside Hotels geben wir dem Kauf lokaler Produkte, wo immer möglich, den Vorrang. Wir suchen immer nach traditionell hergestellten Produkten, die uns helfen, einen Beitrag zur lokalen Wirtschaft zu leisten. So unterstützen wir lokale Handwerker und erwerben Produkte von ausgezeichneter Qualität, die unsere Gäste lieben. Welchen besseren Weg gibt es, die wunderbaren und einzigartigen Produkte unserer Inseln zu bekannt zu machen.”

Eugenio Rivero

Leiter der Einkaufsabteilung

“Im Palm Beach hat sich La Bodega auf Tapas im kanarischen Stil spezialisiert, um unseren Gästen einen Geschmack der traditionellen Gerichte der Inseln näher zu bringen. Fast 2500 unserer Gäste entscheiden sich jedes Jahr dafür, die lokal inspirierten Gerichte im La Bodega zu genießen.”

Steffen Schenk

Executive Chef, Seaside Palm Beach.



Seaside Hotels setzt sich mit Leidenschaft für den Erfolg der Kanarischen Inseln als ein nachhaltiges Reiseziel ein. Es ist wichtig für unser Geschäft und entscheidend für einen anhaltenden wirtschaftlichen Wohlstand der Inseln, dass sich die Tourismusbranche weiterhin an neue, anspruchsvolle Reisende ausrichtet, die ein intensives und besonderes Urlaubserlebnis suchen.

Wir pflegen eine fortlaufende Zusammenarbeit mit den Fremdenverkehrsämtern von Gran Canaria und Lanzarote. Wir unterstützen dabei externe Werbeaktionen, die auf eine breitere Kundschaft abzielen, indem wir Unterkünfte, Abendessen und Hotelbesuche für Pressereisen anbieten und indem wir neue und bestehende Kooperationen mit Reiseveranstaltern ausbauen.

Die Seaside Hotelgruppe verfügt über eine gut aufgestellte Verkaufs-Abteilung, zu deren Aufgaben es zählt, die Hotels und die Reisedestination im Ausland zu vermarkten, zum einen mit Hilfe der vertrauensvollen Zusammenarbeit mit Reiseveranstaltern und zum anderen durch die Teilnahme an diversen internationalen Messen. Vor Ort ermutigen wir unsere Gäste, die Inseln zu erkunden, die lokalen Spezialitäten zu probieren und die lokalen Feste zu besuchen. All dies wird durch unsere Informationsbroschüren, Gästebücher und durch unsere Rezeptions- und Animationsteams vermittelt, die Quellen lokalen Wissens sind. Die lokale Wirtschaft auf Gran Canaria und Lanzarote profitiert von den Früchten, die diese Maßnahmen tragen.

## DER TOURISMUS DER ZUKUNFT

Die Zukunft des nachhaltigen Tourismus hängt ebenso von unserem heutigen Handeln ab, wie vom Handeln künftiger Generationen. Wir möchten junge Menschen dazu inspirieren, die Tourismusbranche als eine großartige Berufsfeld zu sehen, das den Horizont erweitert, die Vielfalt umarmt, die Kulturen der Reiseziele feiert und die Umwelt schützt, so dass alles, was wir in der Geschichte der Seaside Hotels genossen haben, auch weiterhin von anderen genossen werden kann.

Wir arbeiten mit diversen Bildungseinrichtungen zusammen, darunter die Fachhochschule IES Faro Maspalomas, für Studenten der Betriebswirtschaften sowie die Berufsschule CIFP Villa Agüimes und die Firmengruppe Grupo MBC für Studenten des Gastrogewerbes. Etwas 10-15 Studenten pro Jahr absolvieren bei uns ein Praktikum. Sie verbringen zwischen einem und drei Monaten bei uns, abhängig von den Anforderungen ihres Studiengangs. Wie bereits erwähnt, begrenzt unsere sehr geringe Mitarbeiterfluktuation die Anzahl der freien Stellen, aber im Durchschnitt bleiben 30% der Studenten bei uns, sei es in befristeten Positionen oder als Vertretung bei Krankheit, Urlaub oder Mutterschaft.

## UNSER EINSATZ FÜR DIE GEMEINDE

In jeder globalen Gemeinschaft wird es immer Mitglieder der Gesellschaft geben, die weniger Glück haben als andere, und das ist auf den Kanarischen Inseln nicht anders. Wir sind sehr stolz darauf, extrem hart arbeitende Organisationen zu unterstützen, die sich bemühen, größere Chancen für andere zu schaffen. Seit 2013 arbeiten wir mit der Randstad Stiftung zusammen. Die Stiftung fördert die Integration sozial benachteiligter Personen in den Arbeitsmarkt: Menschen mit Behinderungen, Frauen, die von sozialer Ausgrenzung bedroht sind, Opfer von häuslicher Gewalt, Langzeitarbeitslose und Arbeitslose über 45.

Finanzielle Spenden von Seaside Hotels an die Randstad Stiftung belaufen sich auf insgesamt 86.458,43 €, seit wir unsere Unterstützung für die Organisation begonnen haben.

Im Einklang mit den Beschäftigungsmöglichkeiten der Seaside Hotels werden in unserem Schwesterhotel, dem Seaside Palm Beach, Praktikumsstage organisiert. Koordiniert von der Randstad Stiftung werden junge Auszubildende der Organisation "Asociación Down Las Palmas" vom Hotel empfangen und erhalten eine Einführung in die Theorie und Praxis der verschiedenen Abteilungen des Hotels: Housekeeping, Technischer Dienst, Restaurant, Bar und Küche.

Wir freuen uns sehr, dass Seaside's neuestes Hotel in Pasito Blanco eine Reihe einige Serviceleistungen vor Ort haben wird, einschließlich einer großen Wäscherei. Die Wäscherei wird für die spezifischen Bedürfnisse von Personen mit Behinderungen ausgelegt sein, damit wir Beschäftigungsmöglichkeiten für eine vielfältigere Gesellschaft anbieten können. Die neuen Büroräume werden auch für Menschen mit Behinderungen geeignet sein und eine Reihe von Schulungsräumen umfassen, die wir unseren Freunden der Randstad-Stiftung gerne zur Verfügung stellen.

Neben dem gruppenweiten Ansatz des gesellschaftlichen Engagements, ist jedes einzelne Hotel verpflichtet, eine lokale Wohltätigkeitsorganisation eigener Wahl sowie Wohltätigkeitsorganisationen in unterentwickelten Ländern zu unterstützen. Das Seaside Grand Hotel Residencia arbeitet mit zwei lokalen Nichtregierungsorganisationen zusammen: Caipsho und Elomar.





**Caipsho** ist eine NRO in San Fernando, die Obdachlosen einen sicheren Ort zum Essen und eine menschwürdige Unterkunft bieten. Das Grand Hotel Residencia unterstützt die Organisation auf verschiedene Weise, indem es Bettwäsche, Kissen, Hausmäntel und Matratzen zur Verfügung stellt, die im Hotel nicht mehr gebraucht werden, und indem es an zwei von der Organisation gewählten Wochen im Jahr das Essen für 30 Personen stellt.

**Elomar** befindet sich ebenfalls in San Fernando am Zentralmarkt. Die NRO fungiert wie eine Lebensmittelbank und verteilt Grundnahrungsmittel an bedürftige Familien. Das Grand Hotel Residencia spendet jedes Jahr zu Weihnachten Lebensmittelpakete, um Elomar in einer entscheidenden Zeit des Jahres zu unterstützen.

Die Gäste werden in unseren Informationsbroschüren im Empfangsbereich über unsere wohltätige Arbeit informiert und sind natürlich herzlich eingeladen, uns zu unterstützen. Gäste, die eine Spende machen möchten, werden ermutigt, ein Mitglied des Hotelmanagement-Teams zu kontaktieren.





## UNSERE GÄSTE

Die Gästezufriedenheit ist für unser Unternehmen von größter Bedeutung und wir haben gut etablierte Qualitätssicherungsverfahren, um sicherzustellen, dass wir die Erwartungen unserer Gäste vor, während und nach ihrem Aufenthalt übertreffen. Auch ermutigen wir unsere Gäste, uns sofort mitzuteilen, wenn etwas nicht ihren Erwartungen entspricht, um uns die Möglichkeit zu geben, alle Probleme umgehend zu beheben, damit sie ihren Urlaub weiterhin genießen können.

Kundenfragebögen, in denen die Gäste um ihr Feedback gebeten werden, werden während des Aufenthalts verteilt und von unserem Verkaufsteam ausgewertet. Wo es möglich ist, werden verbesserungswürdige Bereiche mit den Abteilungsleitern besprochen und, falls nötig, werden Änderungen an den Praktiken vorgenommen. Ein Beispiel hierfür ist die zunehmende Besorgnis unserer Kunden über die Verwendung von Einweg-Plastikflaschen in den Gästezimmern. Als Reaktion darauf erforschen wir derzeit die besten verfügbaren Optionen, um den Abfall zu minimieren und gleichzeitig unseren Gästen Trinkwasser von hervorragender Qualität zu bieten.

Interne Abläufe werden regelmäßig überprüft, und unsere Qualitätsziele werden allen unseren Mitarbeitern durch Teambesprechungen und bei Bedarf durch zusätzliche Schulungen vermittelt. Alle Mitarbeiter sind im Besitz des ihrer Abteilung spezifischen „Leitfadens für bewährte Praktiken“.

Wir reagieren auch auf Gäste-Feedback und Kommunikation über digitale Kanäle und soziale Medien. Die Social Media Abteilung ist zuständig für das Online-Reputationsmanagement des Hotels und reagiert auf alle Kundenkommentare auf Plattformen wie TripAdvisor, HolidayCheck, Booking.com und Zoover.

Die durchschnittliche Punktzahl im Grand Hotel Residencia in diesen drei Plattformen ist seit 2015 weiterhin hoch:

Holiday check	5.91 out of 6.0
Trip Advisor	4.84 out of 5.0
Booking.com	9.47 out of 10



‘Es ist äußerst befriedigend zu sehen, dass auch unsere Kunden sich der Bedeutung des Umweltschutzes bewusst sind und sich in zunehmenden Maße für die Aktivitäten der Hotels interessieren. Sie hinterfragen die Verwendung von Plastikflaschen, von Pflegeprodukte in kleinen Größen und von Plastikstrohhalm. All das unterstützt unser Bestreben, unser bereits gut etabliertes Nachhaltigkeitsprogramm weiter zu beschleunigen.’

Lisa Tuckman  
Verkaufsabteilung

## EIN AUSSERGEWÖHNLICHER AUFENTHALT

Die Philosophie von Seaside Hotels ist es, konsequent in das Portfolio zu reinvestieren, um die Standards hoch zu halten. 2018 war das Palm Beach Hotel für sechs Wochen geschlossen, um eine umfangreiche Renovierung vorzunehmen. Dies beinhaltete technische und strukturelle Änderungen an Balkonen, Pools, Balustraden und Terrassen sowie dekorative Änderungen wie neue Teppiche in den Gästezimmern, ein neuer Anstrich im Innen- und Außenbereich des Hotels und eine neue Buffet-Außenanlage. Ganz gleich, ob ein Gast zum ersten Mal zu uns kommt oder ein geschätzter, wiederkehrender Gast ist, unsere Mitarbeiter bemühen sich jedes Mal, ein Erlebnis von höchster Qualität zu gewährleisten.



## SOCIAL MEDIA STRATEGIE

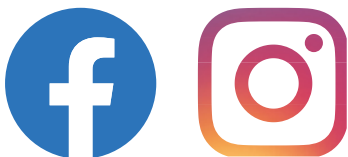
Seaside Hotels sind seit 2012 auf verschiedenen Social-Media-Kanälen aktiv. Das Angebot an Kanälen ermöglicht es uns, einen persönlichen und informellen Kontakt mit unseren Gästen zu pflegen, während wir gleichzeitig unsere Marke und unsere Werte stärken.

Professionelle Beziehungen in den sozialen Medien pflegen wir über unsere LinkedIn-Seite. Dies ist ein nützliches Mittel, um unsere Reiseveranstalterpartner und Geschäftspartner über geschäftliche Entwicklungen zu informieren und ist gleichzeitig wichtig für die Verbreitung unserer Nachhaltigkeits-Botschaften. Die Präsenz ermöglicht es uns auch, über die neuesten globalen Trends in der Reisebranche auf dem Laufenden zu bleiben.

Unsere kundenorientierten Inhalte in den sozialen Medien sollen gegenwärtige und potenzielle neue Gäste dazu inspirieren, ihren Urlaub in einem unserer Hotels auf den Kanarischen Inseln zu verbringen. Neben der Vorstellung unserer Hotel-Serviceleistungen können wir die Reiseziele mit Geschichten und Bildern zum Leben erwecken, die die Schönheit der Landschaft, die Traditionen, die Gastronomie und das sonnige Klima vermitteln und die Menschen motivieren, aus Gründen zu reisen, die ihnen am Herzen liegen.

Mit Social-Media-Trends auf dem Laufenden zu bleiben, um neue Gäste zu gewinnen, ist wichtig für den langfristigen Erfolg unseres Unternehmens. Die Seaside Collection auf Pinterest hat sich für uns als eine großartige Plattform erwiesen, um Inspirationen für Traumreisen zu liefern. Seit der Erstellung des Pinterest-Profiles im Jahr 2015 haben wir die monatlichen Besucherzahlen auf über 4.700 gesteigert und wollen diesen Erfolg auch in den kommenden Jahren weiter ausbauen.

Seaside Palm Beach



Seaside Collection



## ZERTIFIZIERUNGEN UND AUSZEICHNUNGEN

Alle vier unserer kanarischen Hotels durchlaufen regelmäßig Umwelt- und Qualitätszertifizierungsprozesse.

ISO 9001 ist ein weltweit anerkannter Standard, welcher das Qualitätsmanagementsystem von Hotels und Unternehmen anerkennt.

„Travelife für Hotels“ ist eine vom Globalen Rat für nachhaltigen Tourismus (GSTC) anerkannte Nachhaltigkeitszertifizierung. Zu den Kriterien gehören Ressourcen- und Abfallmanagement, soziale Auswirkungen, lokaler Einkauf, Kinderschutz, Gesundheit und Sicherheit sowie das Wohlbefinden der Mitarbeiter. Die Einhaltung der Kriterien wird alle zwei Jahre überprüft. Das Grand Hotel Residencia ist seit 2011 ein mit dem Travelife GOLD ausgezeichnetes Haus.

Die Teilnahme am Zertifizierungsprozess ist äußerst lohnend und nützlich. Diese Zertifizierungen bestätigen nicht nur die Konformität unserer Hotels mit diesen Standards durch eine unabhängige dritte Partei, sondern der Prozess selbst ist eine Gelegenheit für kontinuierliches Lernen und eine stetige Weiterentwicklung und die Auszeichnungen sind eine bildliche Darstellung für unsere Gäste.

Zusätzlich zu den Zertifizierungen sind wir stolz auf viele weitere Auszeichnungen, darunter:

- Der TUI Umwelt Champion - die Nachhaltigkeitsauszeichnung der TUI Gruppe.
- Der TUI Holly - verliehen an Unternehmen mit konstant außergewöhnlichen Servicebewertungen.
- TripAdvisor Zertifikat für Exzellenz - verliehen an Unternehmen, die durchweg hervorragende Bewertungen erhalten.

Das Erreichen eines solch hohen Maßes an Anerkennung ist ein Beweis für das Engagement unserer Mitarbeiter und des Managementteams, die jeden Tag hart daran arbeiten, die bestmöglichen Urlaubserlebnisse zu schaffen und die Auswirkungen auf die lokale Umwelt und die Gemeinden, in denen wir ansässig sind, konsequent zu verbessern. Wir sind stolz darauf, unsere Auszeichnungen öffentlich in den Empfangsbereichen auszustellen und bieten detailliertere Informationen darüber in unseren Gästeinformationsbroschüren.





## EIN BLICK IN DIE ZUKUNFT

Wie bereits zu Beginn des Nachhaltigkeitsberichts erwähnt, ist Seaside Hotels ein zukunftsorientiertes Unternehmen. Wir sind bestrebt, auf dem soliden Fundament aus Qualität und Nachhaltigkeit weiter aufzubauen und haben uns für die kommenden Jahre ehrgeizige Ziele gesetzt.

Im Grand Hotel Residencia lauten unsere Ziele für 2020:

- Unser hervorragendes Qualitäts- und Serviceniveau beibehalten.
- Neue energiesparende Fernsehgeräte und Duschköpfe und Wasserhähne mit reduziertem Durchfluss zu installieren, die den Wasserverbrauch reduzieren, ohne das Gästekomfort zu beeinträchtigen.
- Alle Lebensmittelabfälle für die Erzeugung von Biomethan zu verwenden, um Rest-CO<sub>2</sub> zu erzeugen, das den pH-Wert des Swimmingpools ohne Chemikalien aufrechterhält.
- Unsere Community auf den Social-Media-Kanälen weiter zu vergrößern.

## INTELLIGENTE UND UMWELTFREUNDLICHE FIRMENZENTRALE AUF DEN KANARISCHEN INSELN

Eines der aufregendsten Projekte im Moment ist die Planung und der Bau der neuen Seaside Firmenzentrale auf Gran Canaria. Es wird ein intelligentes Gebäude sein, das mit Blick auf Nachhaltigkeit und Barrierefreiheit entworfen wurde. Es wird voraussichtlich im Laufe des Jahres 2020 eröffnet werden.

## SEASIDE HOTELS AUF DEN MALEDIVEN

Carolina Del Toro hat einige Jahre bei der Seaside Group verbracht und ist nun die regionale Verkaufs- und Marketingmanagerin für das Resort Finolhu auf den Malediven, das vor kurzem in das Portfolio der Seaside Hotels aufgenommen wurde. Bei einem Besuch auf der Insel war sie besonders beeindruckt davon, dass das Hotel mit der lokalen Organisation Parley Maldives zusammenarbeitet. Die Organisation setzt sich für das Sammeln von Plastik an Stränden und im Meer ein. Das Plastik wird dann recycelt und für die Herstellung von Adidas-Sportschuhen verwendet.

Informationen zu unseren Richtlinien zu moderner Sklaverei, Korruption und Bestechung, Kinderschutz und Gesundheit und Sicherheit finden Sie in unserem Seaside Collection Nachhaltigkeitsprogramm, welches auf der Webseite des jeweiligen Hotels abrufbar ist.

