

Responsible Hospitality Guide

Simple actions hospitality staff can take to support people and the environment.

Dear colleagues, our Hotel aims to renew its Travelife certificate by the end of 2024. We should all be proud that we work for an organisation that must achieve 100% compliance with one of the toughest accommodation sustainability standards in the world.

Our compliance will be verified through a full site audit this coming October and then every 2 years. Travelife has advised that organizations that have the most success with sustainability are the ones that have the full support of their staff and guests, all of whom are willing to make small changes and take simple actions that collectively result in meaningful impacts on the local area and the people who live there.

In this guide Travelife has suggested some of those small changes and simple actions that we can take. If you have any more ideas about how our workplace can be more sustainable, then be sure to provide that feedback to us.

Supporting our community

Respecting people: It is important that people in our community feel the benefits of tourism, and that they are important to our organisation. You can help by treating local people with the same level of respect and courtesy that you give to guests. Please do not take any photos or videos of people without their permission, especially if you intend to post these online. Remember that parents or legal guardians must give permission for children.

Protecting important cultural or historical sites: These sites could be buildings or locations involving history, culture, religion or science. They could also be areas considered sacred by indigenous peoples. It is important that you are aware of these sites in your community, and how to protect and respect them when you visit. Not only are they important to people in your area, but they could also be part of the reason why tourists visit in the first place.

Protecting the local way of life: Tourism can provide important economic and social benefits to people, but only if it does not negatively affect their safety, customs, traditions or way of life. You can help by following any guidelines given to you about how to keep people in your community safe, especially the most vulnerable. Also, if you are not already familiar with all of the customs and traditions in the area, then we encourage you to spend time learning about them so that you know how to respect them.

Protecting vulnerable people: Travelife Certified properties and our property consequently, must provide staff with regular training about how to identify and report signs of child exploitation or abuse. You are encouraged to follow any guidelines you are given about how to identify and report the signs that adults are being trafficked, abused or exploited and report this to your head of dept or the Hotel Management.

Protecting & supporting the environment

Waste: There is a lot of waste generated in the hospitality sector and you may not realise that in addition to harming biodiversity, waste is a major contributor to greenhouse gas emissions. You can help to reduce these by following the guidelines given to you about how to properly handle waste at work, particularly when it comes to recycling.

Food: Around 30% of all food produced globally is never eaten yet food production produces 30% of all of the world's greenhouse gas emissions. You can help by following any guidelines you are given

about how to prevent food waste. When composting will be made available in our area, then be sure to use it properly as this can reduce the greenhouse emissions from food waste by over 90%.

Heating & cooling: Whenever we open a door to a space where the temperature is regulated, such as a heated office, air-conditioned guest room, fridge or oven, air from the inside escapes and air from the outside comes inside. This means that equipment like fridges, freezers, ovens and air-conditioners have to work hard to regulate the temperature again and the longer a door or window is left open, the more energy is used to regulate the temperature. You can make a big difference by taking a moment to close doors to any of these spaces.

Monitoring room temperatures: You can help to reduce emissions from heating and cooling systems by not adjusting thermostats more than is necessary, turning off fans when they are not needed and remembering to turn the air-conditioning off whenever you have doors or windows open (unless this happens automatically).

Using equipment efficiently: An important part of reducing emissions and pollution is being sure that appliances and other equipment are operated correctly and are switched off when not in use unless there is a health and safety reason why they need to be kept running.

Conserving water: This is a precious resource and there are always greenhouse gas emissions created from the sourcing and disposal of water. You can help by remembering to never leave water running when it is not immediately being used and by making use of any low-flush options on toilets.

Commuting: If you drive yourself to work, you can help ease congestion, pollution, parking problems and emissions by looking at more efficient options such as ridesharing or using public transport if it is available and safe to do so.

Protecting natural areas: There could be sensitive or important natural areas in our location, such as rivers, lakes, beaches, reefs, forests, grasslands, sand dunes or wetlands. These areas might contain important ecosystems that help to protect your location from things like fires and floods. They may also help to remove carbon from the atmosphere, support wildlife and, in many cases, support people by providing things like fresh water and food. You can help to protect these areas by following any guidelines given to you about things like how to safely use any chemicals that might cause harm, such as those found in fuels, oils or cleaning products, and how to properly manage waste. When you visit these areas please make sure you follow any rules that are in place to help protect them.

Protecting wildlife: Even though this can be a fun and unique experience, feeding or petting wildlife, including birds and fish, can be very harmful to them. It can mean they are eating food that is not good for them, are being exposed to viruses and bacteria they cannot cope with or are simply becoming too reliant on or trusting of people.

Εάν εργάζεστε για ένα κατάλυμα που διαθέτει ήδη πιστοποίηση Travelife ή βρίσκεται προς το παρόν σε διαδικασία πιστοποίησης, τότε μπορείτε να είστε περήφανοι για το ότι εργάζεστε σε έναν οργανισμό που πρέπει να επιτυγχάνει 100% συμμόρφωση με ένα από τα πιο αυστηρά πρότυπα αειφόρου λειτουργίας καταλυμάτων στον κόσμο.

Επαληθεύουμε αυτή τη συμμόρφωση μέσω ενός ενδελεχούς επιτόπιου ελέγχου σε κάθε κατάλυμα ανά 2 χρόνια και έχουμε διαπιστώσει ότι αυτά που έχουν την πλήρη υποστήριξη του προσωπικού και των επισκεπτών τους επιτυγχάνουν υψηλότερες επιδόσεις σε ό,τι αφορά στην αειφόρο λειτουργία τους. Πλήρης υποστήριξη σημαίνει να είστε πρόθυμοι να κάνετε μικρές αλλαγές και να προβείτε σε απλές ενέργειες που συλλογικά έχουν σημαντικές θετικές επιπτώσεις στον προορισμό και στους ανθρώπους που ζουν εκεί.

Σε αυτόν τον οδηγό προτείνουμε μερικές από αυτές τις μικρές αλλαγές και τις απλές ενέργειες που μπορείτε να κάνετε. Εάν έχετε περισσότερες ιδέες για το πώς μπορείτε να κάνετε την εργασία σας με πιο αειφόρο τρόπο, τότε σας παροτρύνουμε να μεταφέρετε αυτά τα σχόλια στον εργοδότη σας.

Υποστήριξη της κοινότητάς σας

Σεβασμός στους ανθρώπους: Είναι σημαντικό οι άνθρωποι στην τοπική κοινότητα να αισθάνονται τα οφέλη του τουρισμού και ότι είναι σημαντικοί για τον οργανισμό σας. Εσείς, μπορείτε να βοηθήσετε αντιμετωπίζοντας τους ντόπιους με το ίδιο επίπεδο σεβασμού και ευγένειας που δείχνετε και στους πελάτες σας. Μην τραβάτε φωτογραφίες ή βίντεο ατόμων χωρίς την άδειά τους, ειδικά αν σκοπεύετε να τις δημοσιεύσετε στο διαδίκτυο, και να θυμάστε ότι αν απεικονίζονται παιδιά πρέπει να ζητάτε την άδεια από τους γονείς ή τους νόμιμους κηδεμόνες τους.

Προστασία σημαντικών πολιτιστικών ή ιστορικών μνημείων: Τέτοια μνημεία μπορεί να είναι κτίρια ή τοποθεσίες που έχουν ιστορικό, πολιτισμικό, θρησκευτικό ή επιστημονικό ενδιαφέρον. Θα μπορούσαν επίσης να είναι τοποθεσίες που θεωρούνται ιερές από τους αυτόχθονες πληθυσμούς. Είναι σημαντικό να γνωρίζετε αν υπάρχουν τέτοια μέρη στην περιοχή σας και το πώς να τα προστατεύετε, ενώ θα πρέπει να δείχνετε και τον δέοντα σεβασμό όταν τα επισκέπτεστε. Εκτός από τη σημασία που έχουν τα μέρη αυτά για τους ντόπιους, θα μπορούσαν επίσης να είναι και ένας από τους λόγους για τον οποίο οι τουρίστες επισκέπτονται εξ αρχής τον συγκεκριμένο προορισμό.

Προστασία του τοπικού τρόπου ζωής: Ο τουρισμός μπορεί να προσφέρει σημαντικά οικονομικά και κοινωνικά οφέλη στους ανθρώπους, αλλά μόνο εφόσον δεν επηρεάζει αρνητικά την ασφάλεια, τα έθιμα, τις παραδόσεις ή τον τρόπο ζωής τους. Μπορείτε να βοηθήσετε ακολουθώντας τις οδηγίες που σας δίνονται σχετικά με το πώς να κρατάτε ασφαλείς τους ανθρώπους στην κοινότητά σας, ειδικά τους πιο ευάλωτους. Επίσης, εάν δεν είστε ήδη εξοικειωμένοι με όλα τα ήθη και έθιμα της περιοχής, τότε σας ενθαρρύνουμε να αφιερώσετε χρόνο μαθαίνοντας για αυτά, ώστε να ξέρετε πώς να τα σέβεστε.

Προστασία ευάλωτων ατόμων: Τα πιστοποιημένα με Travelife καταλύματα πρέπει να σας παρέχουν τακτική εκπαίδευση σχετικά με τον τρόπο αναγνώρισης και αναφοράς ενδείξεων εκμετάλλευσης ή κακοποίησης παιδιών. Σας ενθαρρύνουμε επίσης να ακολουθήσετε οποιοσδήποτε κατευθυντήριες γραμμές σας δίνονται σχετικά με τον τρόπο αναγνώρισης και αναφοράς των ενδείξεων και σε περιπτώσεις όπου ενήλικες υφίστανται εμπορία, κακοποίηση ή εκμετάλλευση.

Προστασία και φροντίδα του περιβάλλοντος

Απόβλητα: Τα απόβλητα που δημιουργούνται από τον τομέα τουριστικής φιλοξενίας είναι πολλά και ίσως να μην συνειδητοποιείτε ότι εκτός από το ότι βλάπτουν τη βιοποικιλότητα, συμβάλλουν σημαντικά στις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου. Μπορείτε να βοηθήσετε στη μείωσή τους ακολουθώντας τις οδηγίες που σας δίνονται σχετικά με τον σωστό χειρισμό των απορριμμάτων στους χώρους εργασίας, ιδιαίτερα όταν πρόκειται για ανακύκλωση. Τρόφιμα: Περίπου το 30% όλων των τροφίμων που παράγονται παγκοσμίως τελικά δεν καταναλώνονται ποτέ. Ταυτόχρονα το 30% του συνόλου των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου στον κόσμο προέρχεται από την παραγωγή

τροφίμων. Μπορείτε να βοηθήσετε ακολουθώντας τις οδηγίες που σας δίνονται σχετικά με τον τρόπο πρόληψης της σπατάλης τροφίμων. Εάν υπάρχει η δυνατότητα κομποστοποίησης, φροντίστε να γίνεται με σωστό τρόπο, καθώς αυτό μπορεί να μειώσει τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου από τα απόβλητα τροφίμων περισσότερο από 90%. ¹

Θέρμανση & ψύξη: Κάθε φορά που ανοίγουμε μια πόρτα σε έναν χώρο όπου η θερμοκρασία είναι ρυθμιζόμενη, όπως ένα θερμαινόμενο γραφείο, ένα κλιματιζόμενο δωμάτιο, ένα ψυγείο ή φούρνος, ο αέρας από το εσωτερικό του διαφεύγει και αέρας από το εξωτερικό περιβάλλον εισέρχεται μέσα. Αυτό σημαίνει ότι μηχανήματα, όπως ψυγεία, καταψύκτες, φούρνοι και κλιματιστικά, πρέπει να λειτουργήσουν έντονα ώστε να επαναφέρουν την επιθυμητή θερμοκρασία, και επομένως όσο περισσότερο μένει ανοιχτή μια πόρτα ή ένα παράθυρο τόσο περισσότερη ενέργεια χρησιμοποιείται για τη ρύθμισή της. Μπορείτε να επιτύχετε σημαντική εξοικονόμηση αφιερώνοντας λίγο χρόνο για να κλείνετε άμεσα τις πόρτες σε αυτούς τους χώρους.

Παρακολούθηση θερμοκρασιών δωματίου: Μπορείτε να συμβάλετε στη μείωση των εκπομπών από τα συστήματα θέρμανσης και ψύξης επιλέγοντας πάντα την κατάλληλη ρύθμιση στους θερμοστάτες, κλείνοντας τους ανεμιστήρες όταν δεν χρειάζονται και απενεργοποιώντας τον κλιματισμό όποτε έχετε ανοιχτές πόρτες ή παράθυρα (εκτός αν υπάρχει σχετική αυτόματη λειτουργία).

Αποδοτική χρήση εξοπλισμού: Ένα σημαντικό μέρος της μείωσης των εκπομπών και της ρύπανσης επιτυγχάνεται διασφαλίζοντας ότι συσκευές και κάθε είδους εξοπλισμός λειτουργούν σωστά και απενεργοποιούνται όταν δεν χρησιμοποιούνται, εκτός και εάν υπάρχει λόγος υγείας και ασφάλειας για τον οποίο πρέπει να διατηρούνται σε λειτουργία.

Εξοικονόμηση νερού: Το νερό αποτελεί έναν πολύτιμο φυσικό πόρο, ενώ κατά την προμήθεια και διάθεσή του παράγονται πάντα εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου. Μπορείτε να συμβάλετε στην εξοικονόμηση νερού, αλλά και στον περιορισμό των σχετικών εκπομπών του με το να θυμάστε απλά να μην αφήνετε ποτέ το νερό να τρέχει όταν δεν χρησιμοποιείται άμεσα και επιλέγοντας τεχνολογίες χαμηλής ροής σε καζανάκια και βρύσες.

Μετακίνηση: Εάν πηγαίνετε στη δουλειά με δικό σας αυτοκίνητο, μπορείτε να συμβάλετε στη μείωση της κυκλοφοριακής συμφόρησης, της ρύπανσης, των προβλημάτων στάθμευσης και των εκπομπών ρύπων, μεταφέροντας μαζί σας και άλλους επιβάτες (car sharing) ή επιλέγοντας άλλο μεταφορικό μέσο, όπως το ποδήλατο ή τα μέσα μαζικής μεταφοράς, εάν είναι διαθέσιμα και ασφαλή.

Προστασία φυσικών περιοχών: Μπορεί να υπάρχουν ευαίσθητες ή σημαντικές φυσικές περιοχές στον προορισμό σας, όπως ποτάμια, λίμνες, παραλίες, ύφαλοι, δάση, λιβάδια, αμμόλοφοι ή υγρότοποι. Αυτές οι περιοχές ενδέχεται να φιλοξενούν σημαντικά οικοσυστήματα που βοηθούν στην προστασία όλου του προορισμού από φυσικά φαινόμενα και καταστροφές, όπως πυρκαγιές, πλημμύρες κ.λπ. Μπορούν επίσης να βοηθήσουν στην απομάκρυνση του άνθρακα από την ατμόσφαιρα, να προσφέρουν καταφύγιο στην άγρια ζωή και, σε πολλές περιπτώσεις, να παρέχουν βασικά αγαθά, όπως γλυκό νερό και τρόφιμα, που είναι απαραίτητα στον άνθρωπο. Μπορείτε να βοηθήσετε στην προστασία αυτών των περιοχών ακολουθώντας όποιες οδηγίες σας δίνονται σχετικά με την ασφαλή χρήση χημικών ουσιών που μπορεί να προκαλέσουν σημαντική ρύπανση, όπως εκείνες που βρίσκονται σε καύσιμα, λάδια ή προϊόντα καθαρισμού, και τη σωστή διαχείριση των αποβλήτων. Όταν επισκέπτεστε τέτοιες περιοχές βεβαιωθείτε επίσης ότι ακολουθείτε τυχόν ειδικούς κανόνες που ισχύουν για την προστασία τους.

Προστασία της άγριας ζωής: Παρόλο που το αίσιμα ή το χάιδεμα άγριων ζώων, συμπεριλαμβανομένων των πτηνών και των ψαριών, μπορεί να είναι μια διασκεδαστική και μοναδική εμπειρία για εσάς, αυτή η πρακτική είναι συνήθως πολύ επιβλαβής για τα ζώα. Αυτό συμβαίνει γιατί μπορεί να λαμβάνουν ακατάλληλη τροφή που δεν τους κάνει καλό, να εκτίθενται σε ιούς και βακτήρια

που δεν μπορούν να αντιμετωπίσουν ή απλώς τα μαθαίνει να εμπιστεύονται και εντέλει να εξαρτώνται υπερβολικά από τους ανθρώπους.