



Годишният отчет за устойчиво развитие поставя основните цели и инструменти за устойчивото развитие на ЕПОС ООД, както и постигнатите резултати за 2020 година.

Хотел Тиара Бийч,
К.к.Слънчев бряг



КОИ СМЕ НИЕ

Нашата мисия

Мисията на Хотел Тиара Бийч е непрекъснато подобряване на услугата, покриване на настоящата правна рамка, постигане на максимално качество, изисквано от нашите гости, добавена стойност към нашата марка и принос към обществото чрез устойчиво развитие на нашата дейност.

За нас

Ние сме създатели на дружеството „ЕПОС“ ООД, което строи и управлява хотел Иберостар Тиара Бийч Слънчев бряг. Визията за успеха на компаниите, които управляваме е не да сме най-добрите, а да бъдем уникални, защото само така можем да останем в съзнанието на нашите клиенти. Не на последно място успехът се базира на способността ни да взимаме иновативни решения и да бъдем пионери. Всички проекти са стартирани като много добри идеи, които са превърнати в печеливш бизнес. Независимо от предизвикателствата - динамична промяна в вкусовете на потребителите и нестабилна икономическа обстановка - за 18 години ние успяхме не само да запазим първия проект, но и да развием бизнеса.

Ние вярваме, че ожесточената конкуренция ни прави по-креативни и ни дава възможност да поддържаме и дори да разширяваме своя пазарен дял.

Маркетинг и реклама

Маркетинговата и рекламната стратегия комбинира реклама, връзки с обществеността, промоции и продажба чрез туроператори. През изминалите 18 години ни Томас Кук ни дадоха възможност да станем ключов техен партньори, както и да придобием знания за спецификата на различните пазари и региони.

Устойчив туризъм и законодателство

Дейността ни се регламентира от многобройни местни, държавни и международни наредби и закони.

Обектите ни покриват стандартите за безопасност и устойчив туризъм на SGS (международна компания, специализирана в консултантски услуги в туризма), както и на българското законодателство.



Служители

Управляваните от нас дружества осигуряват приблизително 40 целогодишни работни места и около 100 сезонни такива. Имаме опит с наемането и управляването на служители, които са в началото на своята кариера и успяваме да мотивираме успешно персонала независимо от краткосрочната им заетост. Процентът на хората, които се връщат за следващия сезон е над 70%. Управленския екип е постоянен, което е конкурентно предимство при управлението на обектите. Екипността е основен фактор за успех.

Tiara Beach Hotel, КК Слънчев бряг



В последните години са много популярни в летни дестинации хотели със собствени аквапаркове. Нова концепция за 2010 година, която представлява иновация в мисленето на потребителите, че басейните и пързалките са основен мотив, когато се резервира семейна почивка. Проучванията показват, че когато децата са водещи при закупуването на почивка (доста чест случай), снимката на водни пързалки е в основата на вземането за решение.



Такива хотелите се проектират за незабравима семейна почивка - насочена към семейства с деца от 4 до 16 годишна възраст, които се състоят от модерен аквапарк, ол инклузив концепция и функционална и модерна хотелска база. Затова през 2011 в хотел Тиара Бийч беше построен

Мини Аква парк.

Хотелите се базира на:

- Аквапарк
- Плувни басейни
- Различни типове помещения за настаняване
- Ол инклузив концепция
- Фокус върху семействата
- Вечерно забавление

Представяне Tiara Beach Hotel

Наречен на Папска корона, Tiara Beach Hotel е изключителна комбинация от настаняване висока категория и модерен мини аквапарк. Tiara Beach Hotel отвори врати на през 2003 година. Разположен е в най-големия летен курорт в България - Слънчев бряг, в непосредствена близост до Несебър и Влас. Гостите на хотела имат неограничен достъп до спиращите дъха водни атракции , непосредствено разположен до красивите дюни.

Годишен отчет за Устойчиво развитие 2018

Дата на отваряне:	2003 г
Изхранване:	Ол инклузив
Сезон:	Май - Октомври
Капацитет:	900 души
Местоположение:	КК Слънчев бряг
Време на трансфер от летище Бургас:	35 минути
Разстояние до плажа:	100m
Адрес:	Слънчев бряг 8240
Facebook page:	https://www.facebook.com/tiarabeacheu/
E-mail:	hotel@tiarabeach.eu



Акценти

328 стаи
Основен ресторант
Пул бар
Лоби бар
Детски клуб (4-12 години)
Ол - инклузив концепция
Спа център

Анимация

Детски клуб.
Мини диско всеки ден от 20:30 до 21:00.
Вечерни активитети: музикални програми,
Българско фолклорно шоу, Кареоки и др.
Дневни активитети: игри в басейна, водна
аеробика, зумба, дартс, водна топка, боча
Клуб за игри
Пул парти
Креативни класове
Билярд
Тенис на маса

Услуги

- Магазин
- Пране и гладене
- Лекарски кабинет

Награди и отличия

Neckerman Primo	2003
Neckerman Primo	2004
Neckerman Primo	2005
Neckerman Primo	2008
Neckerman Primo	2009
Neckerman Primo	2010
Neckerman Primo	2012
Neckerman Primo	2013
Thomas Cook Awards	2005
Thomas Cook Awards	2007
Thomas Cook Sunny Heart	2015
Holiday Check Awards	2014
Holiday Check Awards	2015
Apollo Award Silver	2012
Apollo Award Gold	2013



Apollo Award Silver	2014
Apollo Award Silver	2015
Apollo Award Silver	2016



Travellers' Choice Award:	2016 г. и 2017
Certificate of Excellence:	2016 г. и 2017
Certificate of Excellence:	2018 г.

Certificate of Excellence
2018



Travellers' Choice Award:	2019 г.
---------------------------	---------



КАКВО ИСКАМЕ ДА ПОСТИГНЕМ

"Устойчивият туризъм представлява „всяка форма на развитие, устройство или туристическа дейност, която уважава и опазва дългосрочно природните, културните и социалните ресурси и допринася по положителен и балансиран начин за икономическото развитие и за благосъстоянието на хората, които живеят, работят или пребивават в тези територии."

ОКОЛНА СРЕДА

Хотел Тиара Бийч е организация, която се отличава в индустрията с това, че ефикасно спазва препоръките за качество, безопасност на храните, отношение към гостите, здравословни условия на труд, безопасност и ориентирана към околната среда система за управление с устойчиви практики в областта. Професионално обучен персонал, който непрекъснато подобрява и усъвършенства практиките и знанията си по отношение на правните изисквания и пази интересите на собствениците.

Хотел Тиара Бийч е организация, отдадена на удовлетвореността на клиентите, искрена загриженост и внимание към детайла и безупречно обслужване, придружено от социална и екологична чувствителност и отговорност.

Целта на Хотел Тиара Бийч е да предоставя идеална среда и перфектно обслужване на своите гости, без значение дали са на семейна почивка, бизнес пътуване, или романтична ваканция. Стремим се да сведем до минимум влиянието на нашата дейност върху екологичните ресурси чрез прилагане на ефикасни съвременни технологии и практики за управление на ресурсите. В допълнение, ние непрекъснато инвестираме в човешкия капитал, с цел ефективно прилагане на тези практики в ежедневната дейност. С нашата политика за опазване на околната среда:

- Ние гарантираме, че работим в съответствие с всички приложими закони и регулации, свързани с околната среда;



Годишен отчет за Устойчиво развитие 2020

- Ежемесечно проследяваме и управляваме нашите постижения спрямо опазването на околната среда според целите, които сме си поставили. Редовно обръщаме внимание на прогреса, който сме постигнали и търсим варианти за бъдещо развитие;
- Провеждаме обучение на персонала във връзка с нашия ангажимент към околната среда, така че всеки да осъзнае участие си в изпълнението на целите ни;
- Приканваме нашите гости да се включат към нашите усилия за намаляване на негативното влияние върху околната среда;
- Нашите основни цели са съсредоточени в следните области:
 - Управление на енергийни ресурси;
 - Управление на водни ресурси;
 - Управление на Твърди Битови Отпадъци;
 - Подобряване Качеството на Въздуха;
 - Опазване на Крайбрежната и Морската среда;
 - Опазване на Ландшафта и Природата;
 - Насърчаване участието на заинтересованите страни, служители и клиенти.

Вода

Туристическата услуга в голяма степен зависи от водата. В районите, които съществуват трудности със захранването на вода, шансовете за развитие на туризма са неблагоприятни.

Цел 2020	Статус	Нова цел 2021
Изразходвано количество вода с 2% а в сравнение с 2019		Намаляване на консумацията на вода с 2%
Използват се програми, намаляващи разхода на вода;		
Пералните и миялните машини се ползват, когато са заредени на пълен капацитет;		По-добър контрол след въведеното обучение
Стимулираме гостите да ползват хавлиите си повече от веднъж, както тези в стаите, така и хавлиите за плаж и басейн.		
Нови смесители в баните харчещи ограничаващи водата, като намаляват потока и по този начин спестяват вода до 2%.		
Стаите се зареждат с тапи за мивка, които гостите ползват и докато правят сутрешния си тоалет водата е спряна, вместо течаща.		
Поливаме само с промишлена вода.		
Използваме капково напояване.		
Отпадните води се изтичат в централна канализация.		



Напоиването на зелените площи на територията на хотела става рано сутрин или вечер късно, това дава възможност да се полива, когато потреблението на вода не е в пикови часове, от една страна и от друга оказва благоприятно влияние върху зелените площи, тъй като не са подложени след поливането им директно на въздействие от слънчевите лъчи (така тревата стои зелена, не жълтее).		
При миене се използват препарати, щадящи околната среда.		
Персоналът се обучава за работа на икономичен режим с водата;		
Закупени са машини за под и пране на килими, с които се изразходва по-малко количество вода.		
Създаване на ефективна система за превантивна поддръжка		

Управление на отпадъците

Намаляването на отпадъците, рециклирането им и повторното използване са най-добрата философия за опазване на природата. Избегни, намали, използвай отново, рециклирай са основните елементи на политиката за намаляване на отпадъците

Цел 2020	Статус	Нова цел 2021
Стимулира се ползването на продукти, които са с по-малко опаковка. По този начин намаляваме количеството на опаковките - поръчват се продукти на едро в големи разфасовки, за да се намали отпадъка от опаковки. В същото време ползваме насипни продукти, там където е възможно, за да избегнем изхвърляне на опаковки въобще. Например конфитюра, сосовете, течния шоколад и др. се сервират в купи, а не в индивидуални опаковки.		
Стимулират се доставчиците да взимат празния амбалаж или опаковки.		
Използваме саксии вместо букети с цветя.		
Предаваме за рециклиране на всички материали - стъкло, хартия, пластмаса, желязо		
Стъкло - събира се разделно и се предава		
Хартия - събира се разделно и се предава на фирма партньор два пъти в месеца.		
Желязо - събира се разделно и се предава		
Пластмаса - събира се разделно и се предава		
Предаваме използваната мазнина на фирма, с която имаме договор и преработва мазнината като гориво.		
Използваме употребявана хартия (там, където е приложимо) и печатаме двустранно.		

Използваме негодните чаршафи и хавлии за чистене.		
Хранителните отпадъци се използват за храна на животни.		
С годната храна за консумация се осигурява изхранването на персонала по време на работа.		
Използваме дозатори със сапун и шампоан, за да намалим ползването на индивидуалните опаковки шампоан и сапун.		
Всичко, което е останало, непотърсено в „намерени вещи“ се предава като благотворителност.		
Въведени са вътрешни правила за сортиране на отпадъците.		Повече часове за обучение и контрол

Електроенергия

Хармония между енергията и природата. Това е най-късата истина за енергийната ефективност. През последните години понятието стана синоним на нов мироглед, на нова политика за спасяване на живота на планетата.

Ръководството на фирма ЕПОС ООД вярва в тази философия и я следва. Повишаването на екологичното съзнание на служителите в хотела се отразява в техните действия и тяхното съдействие с всички общества в околността.

Цел 2020	Статус	Нова цел 2021
Намалена консумация на електроенергия		Да се проведат анализи за да се намали електроенергията с 2%
Използваме енергоспестяващи осветителни тела		
Климатичните системи са от клас „А“, Миялните и пералните машини се пускат, когато са заредени на пълен капацитет;		Въвеждане на повече контрол
Въведена е картова система за заключване на стаите и автоматично изключване на ел. захранването;		
При настаняване гостите получават информация за интегрираната система за контрол на достъп. Захранването на дадена стая да се активира само, когато се постави ключ картата в слота. Ако оставят картата в стаята и излязат, когато се върнат няма да могат да отворят вратата си с втората карта. Това ограничава ползването на електроуреди и най - вече климатик, докато гостите са извън стаята.		
Внедрени са сензори, чрез които климатикът спира да работи при отворена врата;		

Годишен отчет за Устойчиво развитие 2020

Външното фасадно осветление се включва и изключва , съобразено със светлата и тъмната част на деня ;		
Подменени са осветителните тела с ЛЕД за да се пести енергия		
Температурата на водата в басейните не се подгрива допълнително, независимо от средната температура.		
Използване на щадящи околната среда горива - метан		
За по - добра шумоизолация и запазване на постоянна температура, всички врати и прозорци в търговските помещения и коридори са с качествена PVC дограма и уплътнения, чиято цялост и здравина се следят ежемесечно;		
Изолиран е покривът на хотела. Изолацията намалява изразходването на електроенергия с 20% и ограничава образуването на плесени;		
Всички тръбопроводи са изолирани, за да не се губи от топлобмена;		
Използвани са PVC тръби и такива от мед;		
Персоналът се обучава да използва по-пестеливо горещата вода и да изключва апарати, които не използва;		
Оптимизирана е осветеността на рецепция и лоби бар, като се използват ЛЕД осветителни тела		
Използват се пердета и щори от плътна материя, за да се намали топлообмена с околната среда;		
Използват се термостати, за регулиране на температурата и програматори за включване и изключване на нагревателите, при достигане до необходимата температура;		
Използват се алтернативни енергийни източници - оползотворяване на отпадъчната топлина от климатичната система. Топлината, отделена при охлаждане на въздуха се използва за загряване на водата в бойлерите, което допълнително намалява ползваната електроенергия.		Провеждане на одит за изчисляване на произвежданата електроенергия

Опазване чистотата на въздуха

Цел 2020	Статус	Нова цел 2021
Обособени са зони за непушачи. Според така действащото законодателство в България в откритите площи пушенето е позволено. Въпреки това, ръководството е въвело вътрешно правило, според което в зони с деца не се пуши.		
Използване на хладилна и климатична техника, която не отделя вредни за озоновия слой газове;		Новите климатици да покриват новите разпоредби на ЕС
Осигурен служебен транспорт за служителите от региона;		
Превантивна поддръжка на оборудването и др.		



Персонал

Месец	2019	2020
Януари	58	32
Февруари	58	32
Март	58	32
Април	101	32
Май	138	22
Юни	172	22
Юли	151	22
Август	173	22
Септември	152	22
Октомври	139	22
Ноември	33	22
Декември	33	22

Цел 2020	Статус	Нова цел 2021
Въведената политика не позволява дискриминация		
Всички служители имат достъп до лекар		
Проведени семинари за защитата правата на децата		Да се организират семинари
Изхранване по време на работа		
Всички служители имат трудов договор		

Безопасност и здраве

ЕПОС ООД стриктно спазва националните регламенти относно Здраве и Безопасност. Наш дълг е да разпространим тази политика сред нашия персонал и всички, които работят с компанията или я представляват, за да можем не само да затвърдим нивото си, но да постигнем още по-високо. Ние предлагаме следното:

- Коректна и ясна информация, инструкции, наблюдение и обучение за всички служители;
- Всички служители са информирани за текущите приложими регламенти относно Здравето и Безопасността;
- Налице е аварийен екип, готов за действие, в случай на критичен момент (пожар, наводнение, земетресение, замърсяване на околната среда);
- Налице е лекар за да оказват спешна помощ при нужда;
- Всички служители имат достъп до медицинско обслужване
- Осигуряваме профилактична поддръжка на нашето оборудване, също така си партнираме с външни сътрудници с цел да гарантираме максимална безопасност и сигурност;
- Непрекъснато подобряваме и усъвършенстваме методите си на работа с цел да предотвратим възможни инциденти и наранявания;



- Както е посочено в хотелската политика, всички служители трябва да изпълняват своите отговорности по отношение на здравето и безопасността.

Местна общност

Цел 2020	Статус	Нова цел 2021
Подкрепа на местните екскурзии		
Подкрепа на местните производители		

Гости

Цел 2020	Статус	Нова цел 2021
Информация за политиките за устойчивост и как туристите могат да помогнат		
Специални програми с анимацията: български народни танци, уроци по български		Да се подготвят активности
Българска вечер в ресторанта		
Информирание на гостите да пестят природни ресурси		

Ползите от горепосочените мерки са:

- Повишаване на ефективността - използване на по-малко ресурси за единица „продукт“;
- Намалването на отпадъците намалява разходите;
- Социални ползи - повишава доверието на клиентите, обществото и служителите.

Фирма ЕПОС ООД развива своите политики като поставя приоритет за опазване на естествената околна среда с оглед на постигане на здрав, продължителен и издръжлив икономически растеж, способен да задоволява справедливо нуждите на сегашни и бъдещи поколения.

Ще продължим да полагаме усилия преживяването на нашите клиенти да е запомнящо, като същевременно с това ще полагаме усилия за запазване на околната среда.

15.01.2021

Изготвил: Ростислава Димитрова

