



# ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2018



Διάγραμμα Ουσιαστικών Ζητημάτων και SDGs	3
Σύνοψη Απολογισμού	4
Μήνυμα Γενικής Διευθύντριας	5
<b>Παρουσίαση του NJV Athens Plaza</b>	<b>6</b>
Σύντομη Περιγραφή του Ξενοδοχείου	7
Προφίλ, Ιστορία και χαρακτηριστικά του NJV Athens Plaza	7
Τομείς Δραστηριότητας και Υπηρεσίες του NJV ATHENS PLAZA	8
Προβολή Ξενοδοχείου και Δράσεις Εξωστρέφειας	10
Βραβεύσεις και Πιστοποιήσεις	11
Ενεργή συμμετοχή σε Επιμελητήρια και Οργανισμούς	12
<b>Στόχοι για το 2019</b>	<b>13</b>
<b>Η παρουσία του NJV Athens Plaza στην αγορά</b>	<b>14</b>
Επιχειρηματική Ευσυνειδησία	15
Εταιρική Διακυβέρνηση	16
Επιτροπές που έχουν συσταθεί για την άρτια λειτουργία του Ξενοδοχείου	17
Η Ποιότητα στις Υπηρεσίες που προσφέρει το Ξενοδοχείο	17
Μήνυμα Οικονομικού Διευθυντή NJV Athens Plaza	18
Οικονομικές επιδόσεις NJV Athens Plaza	19
Εντοπισμός και Πολιτική Διαχείρισης Κινδύνων	20
Μηχανισμοί μέτρησης της ικανοποίησης των επισκεπτών	23
<b>Στόχοι για το 2019</b>	<b>24</b>
<b>Εταιρική Υπευθυνότητα</b>	<b>25</b>
Συνέντευξη της CSR Manager NJV Athens Plaza	26
Κοινωνική Ευσυνειδησία	27
Η στρατηγική του Ξενοδοχείου για την Εταιρική Υπευθυνότητα	27
Τα σημαντικότερα επιτεύγματα του Ξενοδοχείου για την Εταιρική Υπευθυνότητα για το έτος 2018	28
Η Αφοσίωση του NJV Athens Plaza απέναντι στα Ενδιαφερόμενα Μέρη	31
Ανάλυση Ουσιαστικότητας	37
Πίνακας Ουσιαστικότητας	40
<b>Στόχοι για το 2019</b>	<b>41</b>

<b>Κοινωνία</b>	<b>42</b>
Κοινωνικές Επιδόσεις του NJV Athens Plaza	43
Βασικοί άξονες	44
Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Ημέρες 2018	58
<b>Στόχοι για το 2019</b>	<b>59</b>
<b>Ανθρώπινο Δυναμικό</b>	<b>60</b>
Η πολιτική του Ξενοδοχείου για το Ανθρώπινο Δυναμικό	61
Πληροφορίες σχετικά με το Ανθρώπινο Δυναμικό του Ξενοδοχείου	62
Ευκαιρίες για την Επαγγελματική Εξέλιξη του Ανθρώπινου Δυναμικού	62
Εκπαίδευση του Ανθρώπινου Δυναμικού	63
Οι παροχές του Ξενοδοχείου στους εργαζόμενους	64
Σεβασμός στα Ανθρώπινα Δικαιώματα στον Εργασιακό Χώρο	65
<b>Στόχοι για το 2019</b>	<b>66</b>
<b>Υγεία και Ασφάλεια</b>	<b>67</b>
Η Υπευθυνότητα του Ξενοδοχείου απέναντι στη Υγεία και την Ασφάλεια	68
Η Πολιτική του Ξενοδοχείου για την Υγεία και την Ασφάλεια των Επισκεπτών - Επισκεπτών και των Εργαζομένων	68
Εκπαίδευση του Ανθρώπινου Δυναμικού σχετικά με Ζητήματα Υγείας και Ασφάλειας	71
Συστήματα Διαχείρισης και Δείκτες Επιδόσεων	71
<b>Στόχοι για το 2019</b>	<b>72</b>
<b>Περιβάλλον και Δράσεις Αειφορίας</b>	<b>73</b>
Πολιτική του NJV Athens Plaza για το Περιβάλλον	74
Βασικοί Άξονες και Δράσεις του NJV Athens Plaza για το Περιβάλλον	75
Εκπομπές CO <sub>2</sub>	80
Κτιριακές Υποδομές	81
Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Ημέρες 2018	82
<b>Στόχοι για το 2019</b>	<b>83</b>

# ΟΙ ΒΙΩΣΙΜΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΟΥ NJV ATHENS PLAZA





# Σύνοψη του Απολογισμού

## Σκοπός

Σκοπός του παρόντος Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018 του **NJV Athens Plaza** είναι η παρουσίαση και η συστηματική καταγραφή των δράσεων Αειφορίας που έχει υλοποιήσει το Ξενοδοχείο και η αποτύπωση των αποτελεσμάτων αυτών στην κοινωνία, το περιβάλλον, το ανθρώπινο δυναμικό και τον πολιτισμό.

Είναι η πρώτη φορά που πραγματοποιείται αναλυτική περιγραφή των εν λόγω δράσεων με σκοπό την καλύτερη διαχείριση των δυνητικών κινδύνων και την ενεργή αλληλεπίδραση της Επιχείρησης με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας και της αειφόρου ανάπτυξης, το **NJV Athens Plaza** έχει προβεί σε καινοτόμες δράσεις με σκοπό τη βελτίωση των κοινωνικών και περιβαλλοντικών επιδόσεών του. Για τον λόγο αυτό, η σύνταξη του παρόντος Απολογισμού είναι ιδιαίτερα σημαντική και απαραίτητη για τη δημοσιοποίηση του έργου του Ξενοδοχείου τόσο στα ενδιαφερόμενα μέρη όσο και στο ευρύ κοινό.

Η περίοδος αναφοράς που καλύπτει ο παρών Απολογισμός είναι το έτος 2018 (01-01-2018 έως 31-12-2018).

## Μεθοδολογία

Ο πρώτος Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018 που συντάχθηκε από το **NJV Athens Plaza**, είναι εναρμονισμένος με τις κατευθύνσεις που παρέχει το διεθνές πρότυπο GRI Standards και ακολουθεί πιστά τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (Sustainable Development Goals - SDGs).

## Επικοινωνία

Ο Απολογισμός διατίθεται ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα του Ξενοδοχείου ([www.njvathensplaza.gr](http://www.njvathensplaza.gr)).

Για οποιαδήποτε πληροφορία σχετικά με αυτόν μπορείτε να επικοινωνήσετε με την CSR Manager του NJV Athens Plaza στο [rtsirigoti@njvathensplaza.gr](mailto:rtsirigoti@njvathensplaza.gr).

# Μήνυμα Γενικής Διευθύντριας



Ο «**Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018**» της **ΒΑΡΝΙΚΟΣ Α.Ε.** πραγματοποιείται για πρώτη φορά. Αποτελεί μια προσπάθεια λεπτομερούς καταγραφής και αποτύπωσης του τρόπου με τον οποίο το Ξενοδοχείο επιδρά στην κοινωνία και την οικονομία, στον πολιτισμό και στο περιβάλλον.

Εναρμονισμένος με τις κατευθύνσεις που παρέχει το διεθνές πρότυπο GRI, ακολουθεί πιστά τους στόχους αιεφόρου ανάπτυξης του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (Sustainable Development Goals - SDGs).

Η Εταιρική Υπευθυνότητα αποτελεί τον άξονα γύρω από τον οποίο το **NJV Athens Plaza** οργανώνει την στρατηγική ανάπτυξης και τις δράσεις του. Μέσω του Απολογισμού συγκεντρώνονται οι πολιτικές και οι πρωτοβουλίες αιεφόρου ανάπτυξης που αναπτύσσει και αποτυπώνονται, σαν μέρος της επιχειρηματικής στρατηγικής, οι επιδόσεις του σε κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα, καθώς και η συμβολή του στον πολιτισμό.

Το 2018 αποτελεί μια σημαντική χρονιά για το **NJV Athens Plaza**, καθώς σηματοδοτεί την έναρξη μιας εσωτερικής αναδιάρθρωσης με στόχο την αναβάθμιση των καλών πρακτικών του Ξενοδοχείου σε όλες του τις λειτουργίες. Μέσα από τη διαδικασία αυτή και με την ουσιαστική ενσωμάτωση της Εταιρικής Υπευθυνότητας στη διακυβέρνηση, τη διαχείριση και τη στρατηγική του Ξενοδοχείου σε συνάρτηση με το Όραμα και την Αποστολή του, καθορίστηκαν στις αρχές του έτους συγκεκριμένοι, μετρήσιμοι και επαληθεύσιμοι στόχοι ως προς τα ζητήματα αιεφορίας και τη διαδικασία βέλτιστης λειτουργίας. Η επίτευξή τους είχε σαν αποτέλεσμα τη βελτίωση της απόδοσης του Ξενοδοχείου, την καινοτομία και την αναγνώριση της δράσης του, πράγμα το οποίο αποδεικνύεται τόσο από την αύξηση του μικτού κέρδους κατά 26,3% έναντι 23,1% το 2017, όσο και από τις πολλαπλές βραβεύσεις και πιστοποιήσεις που έλαβε κατά το 2018.

Στοχεύοντας στη συνεχή ενημέρωση και πρόοδο τόσο σε ζητήματα τουρισμού όσο και σε ζητήματα αιεφορίας, το NJV Athens Plaza, έχει ήδη εντοπίσει τα σημεία που χρήζουν αναβάθμισης προκειμένου να ανταποκριθεί πλήρως στις αυξανόμενες ανάγκες του ξενοδοχειακού τομέα, αλλά και της αιεφόρου ανάπτυξης.

Με τον «Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018», το NJV Athens Plaza δεσμεύεται να βελτιώσει ακόμα περισσότερο τις κοινωνικές και περιβαλλοντικές του επιδόσεις και να συνεχίσει τις δράσεις του μέσα από μια σειρά σχεδιασμένων ενεργειών που θα υλοποιούνται με τη συνεργασία όλων των Τμημάτων του Ξενοδοχείου.

**Βάνα Λαζαράκου**  
Γενική Διευθύντρια



## Παρουσίαση του NJV Athens Plaza

## Σύντομη Περιγραφή του Ξενοδοχείου

Το Ξενοδοχείο NJV Athens Plaza αποτελεί ένα από τα πιο εμβληματικά Ξενοδοχεία του Κέντρου της Αθήνας. Βρίσκεται στην Πλατεία Συντάγματος, κοντά στην Ακρόπολη και προσφέρει υπηρεσίες φιλοξενίας υψηλού επιπέδου από το 1980. Με λαμπρή και μακρά πορεία σχεδόν 40 ετών, το NJV Athens Plaza καλωσορίζει Επισκέπτες από όλο τον κόσμο παρέχοντας απαράμιλλη φιλοξενία και υπηρεσίες σε σύγχρονα δωμάτια και σουίτες.

Χάρη στην εξαιρετική θέση που κατέχει, πολύ κοντά στα σημαντικότερα μνημεία της πόλης και σε σταθμούς όλων των μέσων μαζικής μεταφοράς, προσφέρει στους Επισκέπτες του τις καλύτερες προϋποθέσεις για να εξερευνηθούν την πόλη της Αθήνας.

Το NJV Athens Plaza διαθέτει 162 δωμάτια και 18 σουίτες με υψηλών προδιαγραφών παροχές, πλήρως ανακαινισμένους και εξοπλισμένους χώρους πολλαπλών χρήσεων, το εστιατόριο **The Parliament** με γεύσεις απ' όλον τον κόσμο, το **Explorer's Bar** με αέρα Βρετανικού club και το **Plaza Café** που αποτελεί τον ιδανικό προορισμό απόλαυσης για καφέ και φαγητό στην καρδιά της Αθήνας.

## Προφίλ, Ιστορία και χαρακτηριστικά του NJV Athens Plaza

Η εναρκτήρια λειτουργία του NJV Athens Plaza πραγματοποιήθηκε τον Νοέμβριο του 1980 με την ονομασία "Le NJV Meridien" λόγω της τότε συνεργασίας του Ομίλου Βαρδινογιάννη με τη Γαλλική πολυεθνική, ξενοδοχειακή εταιρεία Le Méridien. Ήταν η πρώτη φορά που μια τόσο σημαντική ξενοδοχειακή αλυσίδα έκανε την εμφάνισή της στην Αθήνα. Το Ξενοδοχείο υιοθέτησε τις πιο υψηλές προδιαγραφές λειτουργίας, προσφέροντας στην πόλη μια νέα πνοή πολυτέλειας και απαράμιλλων υπηρεσιών. Η κουλτούρα και των δύο πλευρών σε συνδυασμό με την Ελληνική Φιλοξενία και τη Γαλλική φινέτσα, συνδυάστηκαν ιδανικά.

Όταν τον Μάρτιο του 1998 η Γαλλική εταιρεία Le Méridien αποφάσισε να αποχωρήσει από την Ελληνική αγορά, συνάφθηκε συμφωνία διαχείρισης με τον Όμιλο Grecotel και το Ξενοδοχείο μετονομάστηκε σε NJV Athens Plaza. Το 2009 ο Όμιλος Grecotel αποσύρθηκε και το Ξενοδοχείο ξεκίνησε να λειτουργεί ως ανεξάρτητο.

Με την ανάληψη του management από τον Όμιλο Βαρδινογιάννη, η Ελληνική Φιλοξενία πήρε άλλη διάσταση. Το Ξενοδοχείο βγήκε στο προσκήνιο από την κρίση των περασμένων ετών, ανέδειξε την ταυτότητά του, επισφράγισε την παρουσία του στον ξενοδοχειακό χώρο της Αθήνας και έγινε ένας αυθεντικός πρεσβευτής της Ελλάδας στο εξωτερικό.

**1980**  
Έναρξη  
λειτουργίας ως  
"Le NJV Meridien"



**1998**  
Σύναψη συμφωνίας  
με Όμιλο Grecotel  
Μετονομασία σε  
"NJV Athens Plaza"



**2009**  
Ανεξάρτητη  
λειτουργία και  
ανάληψη του  
management  
από τον Όμιλο  
Βαρδινογιάννη



## **Τομείς Δραστηριότητας και Υπηρεσίες του NJV ATHENS PLAZA**

Η εξαιρετική τοποθεσία του **NJV Athens Plaza** στην Πλατεία Συντάγματος σε σχέση με την ποιότητα και τις προσφερόμενες τιμές διανυκτέρευσης, αποτελούν σημαντική αξία στην επιλογή των Επισκεπτών του.

Η Διεύθυνση του Ξενοδοχείου αντιλαμβανόμενη πλήρως την ιδανική τοποθεσία του Ξενοδοχείου, έχει δημιουργήσει εξαιρετικές συνθήκες για τη διαμονή όλων των Επισκεπτών, διασφαλίζοντας πρωτίστως μια φιλοξενία επιπέδου με σκοπό την ικανοποίησή τους, αλλά παράλληλα και την επάξια προώθηση του Ελληνικού Τουριστικού Προϊόντος.

Με γνώμονα τα παραπάνω, έγινε ο σχεδιασμός και η υλοποίηση των ιδανικών προδιαγραφών για την υποδοχή στελεχών του επιχειρηματικού κόσμου οι οποίοι πέραν της άνετης και ευχάριστης διαμονής, επιζητούν και υπηρεσίες για την ομαλή και επιτυχή διεκπεραίωση των εργασιών τους εντός του Ξενοδοχείου.



## Δωμάτια & Σουίτες

Το **NJV Athens Plaza**, δυναμικότητας 162 καλαίσθητων δωματίων και 18 πολυτελών σουιτών, προσφέρει άνετη διαμονή σε όλους τους Επισκέπτες του, με ιδιαίτερως υψηλές ανέσεις και παροχές σε ένα ευχάριστο και ήρεμο περιβάλλον.

Το 2018 πραγματοποιήθηκε η ανακαίνιση, με τις πιο καινοτόμες και σύγχρονες προδιαγραφές, της διώροφης, Προεδρικής Σουίτας του Ξενοδοχείου, που αποτελεί πλέον την ιδανική επιλογή διαμονής διεθνών προσωπικοτήτων και επιχειρηματιών.

## Εστιατόρια & Μπαρ

Το εστιατόριο **The Parliament** διαθέτει μοναδική θέα στην πολυσύχναστη οδό Σταδίου και τον πεζόδρομο της Βουκουρεστίου, προσφέροντας μια πολυτελή γαστρομαργική εμπειρία.

Το **Explorer's Bar** αποτελεί έναν εξαιρετικό χώρο για κοινωνικές εκδηλώσεις, επαγγελματικές συναντήσεις και παρουσιάσεις, καθώς επίσης και ιδιωτικά πάρτι και μουσικές βραδιές.

Το πλήρως ανακαινισμένο και δημοφιλές **Plaza Café** αποτελεί εξαιρετικό σημείο συνάντησης των Επισκεπτών, αλλά και ιδανικό προορισμό επαγγελματικών συναντήσεων τόσο στον κυρίως χώρο του αλλά και στο Upper-Deck όπου δημιουργήθηκαν οι προϋποθέσεις για συναντήσεις στελεχών σε ένα πιο ήσυχο και ειδικά διαμορφωμένο περιβάλλον.

## Αίθουσες Εκδηλώσεων

Διατίθεται Συνεδριακό Κέντρο, αποτελούμενο από 3 αίθουσες που μπορούν να λειτουργήσουν ενιαία αλλά και ξεχωριστά η κάθε μία, ανάλογα με τον αριθμό συμμετεχόντων της κάθε εκδήλωσης. Επίσης, παρέχεται υψηλών προδιαγραφών εξοπλισμός για την κάλυψη όλων των απαιτούμενων των συνεδρίων, αλλά και ειδικές τιμές "Corporate" για την ενοικίαση συμπληρωματικού εξοπλισμού, εάν αυτό ζητηθεί.

Η ανακαίνιση των Συνεδριακών υποδομών του Ξενοδοχείου το καλοκαίρι του 2018, διασφαλίζει ένα εξαιρετικό επίπεδο επιχειρηματικών συναντήσεων, Συνεδρίων και Κοινωνικών εκδηλώσεων.

Για μικρές συναντήσεις εταιρειών ή και ιδιωτών που επιθυμούν να διεξάγουν με ιδιωτικότητα τις συναντήσεις τους, υπάρχουν ειδικά διαμορφωμένες σουίτες, έτοιμες να αναλάβουν τις συναντήσεις αυτές.



## Προβολή Ξενοδοχείου και Δράσεις Εξωστρέφειας

### Περιοδικό “PLAZA LIFE”

Το περιοδικό **PLAZA LIFE** το οποίο διανέμεται δωρεάν στους Επισκέπτες, εκδίδεται με ουδέτερο ανθρακικό αποτύπωμα. Το περιοδικό περιέχει χρήσιμες πληροφορίες τόσο για το Ξενοδοχείο και τις δράσεις του όσο και για τα πολιτιστικά δρώμενα της Αθήνας.

### Περιοδικό WELCOME

Το περιοδικό **WELCOME** με ουδέτερο ανθρακικό αποτύπωμα επίσης, διατίθεται δωρεάν στα δωμάτια του Ξενοδοχείου.

### Υπηρεσία PRESS READER

Η υπηρεσία **PRESS READER**, είναι μια ολοκληρωμένη ψηφιακή βάση που παρέχει άμεση πρόσβαση σε χιλιάδες εφημερίδες και περιοδικά από όλο τον κόσμο σε 60 γλώσσες απευθείας στις συσκευές των Επισκεπτών οι οποίοι μπορούν να έχουν πρόσβαση στη συγκεκριμένη υπηρεσία κατά τη διάρκεια της παραμονής τους, συνδέοντας το WI-FI του Ξενοδοχείου ή κατεβάζοντας δωρεάν την εφαρμογή στο tablet ή το Smartphone τους.

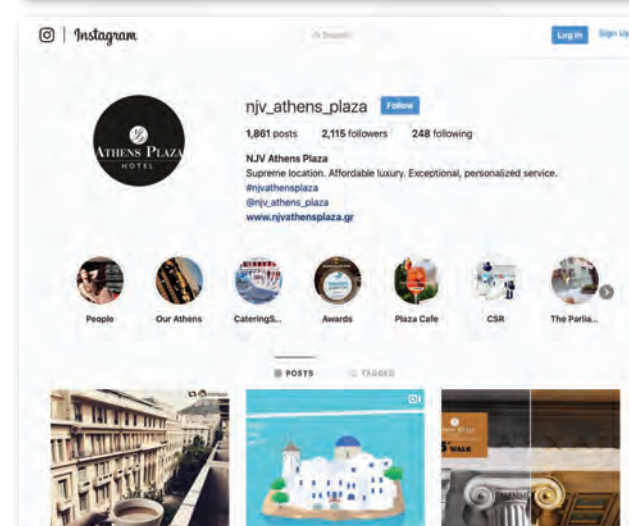
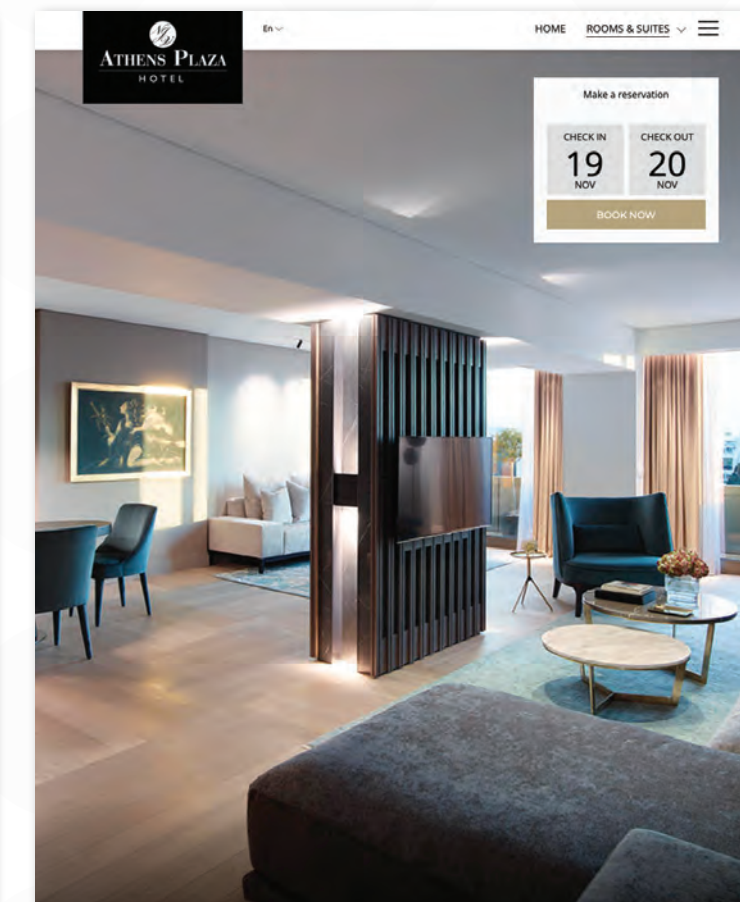
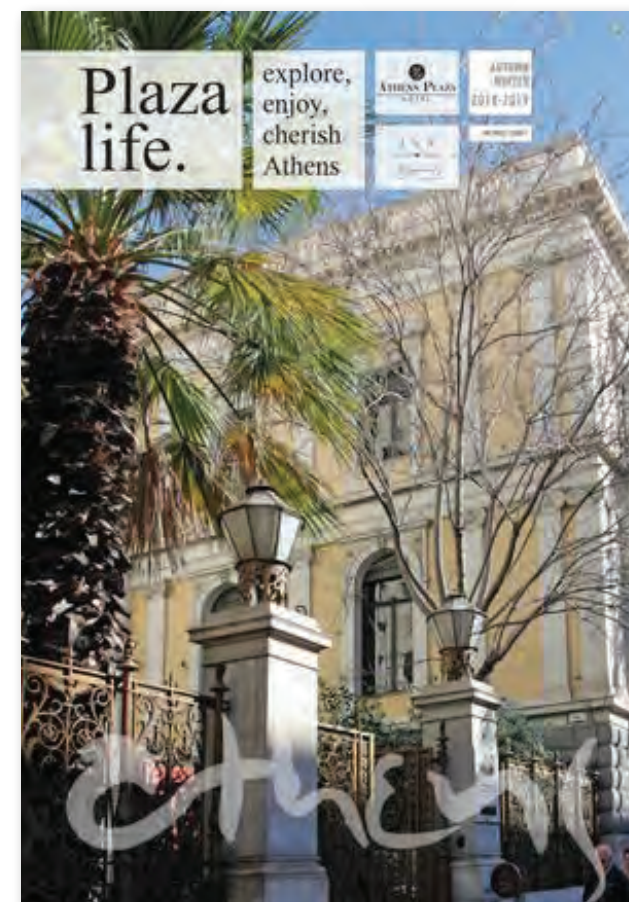
Οι φιλικές προς το περιβάλλον υπηρεσίες του **PRESS READER** έχουν οδηγήσει στη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού και αντανακλούν τη δέσμευσή μας για την αειφορία.

### Ιστοσελίδα

Το νέο site του **NJV Athens Plaza** ([www.njvathensplaza.gr](http://www.njvathensplaza.gr)) είναι ιδιαίτερα ελκυστικό και μοντέρνο και παρέχει χρήσιμες πληροφορίες για κάθε Επισκέπτη που επιθυμεί να διαμείνει σε αυτό. Είναι μεταφρασμένο σε αγγλικά, γαλλικά, ισπανικά, ρωσικά και κινέζικα και έτσι διευκολύνει τους αλλοδαπούς Επισκέπτες στη διαδικασία αναζήτησης και κράτησης δωματίου. Το site περιέχει λεπτομερείς περιγραφές των δωματίων και των σουιτών, των παρεχόμενων υπηρεσιών, καθώς επίσης και χρηστικές πληροφορίες για την πόλη της Αθήνας και ενδιαφέρουσες προτάσεις για κάθε Επισκέπτη.

### Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης

Αναγνωρίζοντας τη σπουδαιότητά τους και το σημαντικό ρόλο διαδραματίζουν στη σημερινή εποχή, δίνεται μεγάλη σημασία στην προβολή του Ξενοδοχείου μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης (**Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn**), όπου καθημερινά αναρτώνται **posts** με πληροφορίες για το Ξενοδοχείο και τις παρεχόμενες υπηρεσίες του, καθώς επίσης και προτάσεις που θα μπορούσαν να κεντρίσουν το ενδιαφέρον του κάθε Επισκέπτη που διαμένει στην πόλη της Αθήνας.



## Βραβεύσεις και Πιστοποιήσεις

Οι ενέργειες του Ξενοδοχείου στους τομείς της κοινωνίας και του περιβάλλοντος έχουν αναγνωριστεί μέσα από τις πολλαπλές βραβεύσεις και πιστοποιήσεις που έλαβε μέχρι το έτος 2018 στους τομείς του αειφόρου τουρισμού, της Εταιρικής Υπευθυνότητας και της Αειφόρου Ανάπτυξης.

### ΒΡΑΒΕΥΣΕΙΣ

Οι βραβεύσεις που έχει λάβει το Ξενοδοχείο μέχρι και το 2018 είναι οι ακόλουθες:

#### EXCELLENCE IN COMMUNITY SERVICE 2016 – PREFERRED HOTELS & RESORTS

Το **NJV Athens Plaza** είναι ο διεθνής νικητής του Βραβείου “Excellence in Community Service 2016” για το αξιοσημείωτο κοινωνικό του έργο, ανάμεσα σε εκατοντάδες ξενοδοχεία μέλη της PREFERRED HOTELS & RESORTS.

#### EXCELLENCE IN PHILANTHROPY 2016-2017 – PREFERRED HOTELS & RESORTS

Το **NJV Athens Plaza** τιμήθηκε ανάμεσα σε περισσότερα από 100 ξενοδοχεία παγκοσμίως για τη φιλάνθρωπη του δράση και την συμβολή του στη βελτίωση της ποιότητας ζωής στην Αθήνα με το βραβείο “The GIFTTS 2017 Pineapple Award”.

#### BRAVO SOCIETY 2018

Το **NJV Athens Plaza** τιμήθηκε με το βραβείο “Bravo Society 2018” για την υποστήριξη της τοπικής κοινωνίας.

#### HOSPITALITY AWARDS 2018

Στο πλαίσιο των “Greek Hospitality Awards 2018” το NJV Athens Plaza απέσπασε το βραβείο Bronze στην κατηγορία “Best Greek Sustainable Hotel” για τη δράση του στον τομέα της Αειφόρου ανάπτυξης.

#### TOURISM AWARDS 2018

Το **NJV Athens Plaza** ήταν το μοναδικό Ξενοδοχείο που τιμήθηκε στα “Tourism Awards 2018” για την υποστήριξη των τοπικών κοινοτήτων και πρωτοβουλιών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ) με το βραβείο «Υποστήριξη των Τοπικών Κοινοτήτων/ Πρωτοβουλίες ΕΚΕ».



## ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

Έως το έτος 2018 χορηγήθηκαν οι παρακάτω πιστοποιήσεις:

### WE DO LOCAL

Το **NJV Athens Plaza** είναι το πρώτο και μέχρι τώρα μοναδικό Ξενοδοχείο στην Αθήνα το οποίο έχει πιστοποιηθεί με το πρότυπο **We do local**.

Το **We do local** είναι το πρότυπο, το οποίο αποδεικνύει ότι η επιχείρηση που πιστοποιείται προσφέρει ένα προϊόν με ποιότητα, στηρίζει την οικονομία και τους ανθρώπους της τοπικής κοινωνίας και λειτουργεί με γνώμονα την αειφορία και τον σεβασμό στο περιβάλλον.

### EARTHCHECK EVALUATE PLUS

Το **NJV Athens Plaza** είναι το πρώτο Ελληνικό Ξενοδοχείο, το οποίο έχει πιστοποιηθεί ως Αειφόρο, σύμφωνα με το πρότυπο **EARTHCHECK Evaluate Plus**. Το EARTHCHECK Evaluate Plus αναγνωρίζεται από το **Παγκόσμιο Συμβούλιο Αειφόρου Τουρισμού** για την περιβαλλοντική διαχείριση και την απόδοση της Αειφορίας. Η πιστοποίηση βασίζεται στις αρχές της «Agenda 21» του EARTHCHECK, του παγκόσμιου ηγέτη για την αειφορία του τουρισμού. Μέσω του EARTHCHECK Evaluate Plus, μετρήθηκαν και πιστοποιήθηκαν τα εξής:

- Οι οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιπτώσεις
- Η βελτίωση της απόδοσης
- Η ευθυγράμμιση με τα παγκόσμια πρότυπα
- Η αναγνώριση των προσπαθειών για Αειφορία
- Η χρήση της Αειφορίας ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της αγοράς
- Οι δυνητικοί κίνδυνοι
- Η εμπλοκή με τη φυσική και πολιτιστική κληρονομιά

### ISO 26000

Η επιβράβευση των καλών πρακτικών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που εφαρμόζει το Ξενοδοχείο αντικατοπτρίζεται στο ότι πιστοποιήθηκε από την TÜV AUSTRIA HELLAS με το **ISO 26000**.

### ISO 22000

Με την εφαρμογή του προτύπου **ISO 22000** μειώνονται ή και εξαλείφονται οι κίνδυνοι για την ασφάλεια των τροφίμων ως μέσο προστασίας της υγείας των Επισκεπτών και χρηστών των παροχών του Ξενοδοχείου. Η πιστοποίηση αυτή διασφαλίζεται μέσω μιας σειράς αυστηρών διαδικασιών ελέγχου από το διεθνές διακεκριμένο οργανισμό πιστοποίησης Lloyd's.

### ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΡΩΙΝΟ

Η πιστοποίηση «**Ελληνικό Πρωινό**» που χορηγείται από το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος αποτελεί ένα δομημένο πρόγραμμα, το οποίο απαιτεί αυστηρή τήρηση συγκεκριμένων παραμέτρων ώστε να εξασφαλιστεί η ποιότητα και η αυθεντικότητα των προσφερόμενων προϊόντων και συνταγών.

Στόχος του προγράμματος «Ελληνικό Πρωινό» είναι να δίνεται η δυνατότητα στους Επισκέπτες να γνωρίσουν τον γαστρονομικό πλούτο της χώρας και να γευτούν, τα ελληνικά προϊόντα που είναι η ουσία της Μεσογειακής Διατροφής.

### CO2 Neutral Seal της Green Evolution A.E.

Από το 2018, τα περισσότερα έντυπα του Ξενοδοχείου έχουν πιστοποιηθεί ως Ανθρακικά Ουδέτερα με βάση το σύστημα πιστοποίησης **CO2 Neutral Seal** της **Green Evolution A.E.**



## Ενεργή συμμετοχή σε Επιμελητήρια και Οργανισμούς

Το Ξενοδοχείο, έχοντας ως στόχο την ανταλλαγή απόψεων, τεχνογνωσίας και Καλών Πρακτικών στον κλάδο του Τουρισμού, συμμετέχει ενεργά και συνεργάζεται με μια σειρά από Επιμελητήρια και Οργανισμούς. Οι συνεργασίες αυτές είναι ιδιαίτερες σημαντικές, καθώς συμβάλλουν στην υπόδειξη και εφαρμογή των απαιτούμενων μέτρων που συντελούν στην ανάπτυξη της ξενοδοχειακής βιομηχανίας στην ευρύτερη περιοχή της Αθήνας και της χώρας γενικότερα.

Το **NJV Athens Plaza** έχει συνεργασία με τους παρακάτω φορείς και επιμελητήρια:

- Παγκόσμιο Συμβούλιο Αειφόρου Τουρισμού
- Ελληνοαμερικανικό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο
- Ελληνογαλλικό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο
- Ελληνο-Ισραηλινό Επιμελητήριο Εμπορίου και Τεχνολογίας
- Αραβο-Ελληνικό Επιμελητήριο Εμπορίου και Αναπτύξεως
- Σύνδεσμο Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ)
- Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο της Ελλάδος
- Ένωση Ξενοδόχων Αθηνών - Αττικής
- Κίνηση Πολιτών Κέντρου Αθήνας (ΚΙ.ΠΟ.ΚΑ)
- ΜΚΟ Ανακύκλωσης ΚΑΘΑΡΑ ΧΕΡΙΑ

# Στόχοι για το 2019

1

Διατήρηση και διεύρυνση του αριθμού των πιστοποιήσεων και των βραβείων στους τομείς του αειφόρου τουρισμού, της Εταιρικής Υπευθυνότητας και της Αειφόρου ανάπτυξης (Sustainable development champion 2019 και Tourism Awards 2019) και πιστοποίηση CRI - PASS

2

Αναβάθμιση Υποδομών (κεντρικό σύστημα θέρμανσης) και χώρων φιλοξενίας (σχεδιασμός ανακαίνισης Εστιατορίου, wc και 1ου, 3ου, 4ου και 6ου ορόφου)

3

Εγγραφή στο Δίκτυο CSR HELLAS

4

Αύξηση των μέσων που χρησιμοποιούνται για την προβολή του Ξενοδοχείου και την προσέγγιση όλο και μεγαλύτερου αριθμού Επισκεπτών σε αυτό

5

Αναβάθμιση Directory Δωματίων



Η παρουσία του  
NJV Athens Plaza  
στην αγορά

## Επιχειρηματική Ευσυνειδησία

### Όραμα και Αποστολή

Το όραμα του **NJV Athens Plaza** είναι να εφαρμόζει τα υψηλότερα πρότυπα ποιότητας υπηρεσιών και να αποτελεί την πρώτη επιλογή για τους Επισκέπτες και τους επιχειρηματικούς εταίρους.

Αποστολή του Ξενοδοχείου είναι η ικανοποίηση των Επισκεπτών προσφέροντας υψηλών προδιαγραφών φιλοξενία σε συνδυασμό με υψηλού επιπέδου υπηρεσίες με τη δέσμευση ότι κάθε επιχειρηματική δραστηριότητα διεξάγεται σύμφωνα με τα υψηλότερα ηθικά πρότυπα.

### Αρχές

Οι βασικές αρχές που διέπουν τη λειτουργία του NJV Athens Plaza είναι οι παρακάτω:

- Αποτελεσματική εταιρική διακυβέρνηση
- Ηθική συμπεριφορά σε όλες τις πτυχές διαχείρισης
- Κοινωνικά υπεύθυνα λειτουργία
- Ίσες ευκαιρίες για όλους
- Ποιοτική και άριστη παροχή υπηρεσιών ως αντάλλαγμα για την εμπιστοσύνη που δείχνουν οι Επισκέπτες
- Ενδιαφέρον για την οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη της κοινότητας
- Δέσμευση για την προστασία του περιβάλλοντος

### Αξίες

Οι βασικές αξίες που διέπουν τη λειτουργία του NJV Athens Plaza είναι οι παρακάτω:

- Υπευθυνότητα
- Επιχειρηματική ηθική
- Ανθρώπινα δικαιώματα
- Ενδιαφέρον και φροντίδα για κάθε εργαζόμενο
- Ποιοτική φιλοξενία
- Συμβολή στην Κοινωνία
- Σεβασμός στο Περιβάλλον
- Προώθηση του Πολιτισμού

### Στόχοι

Οι κύριοι στόχοι στους οποίους βασίζεται η λειτουργία του Ξενοδοχείου είναι οι εξής:

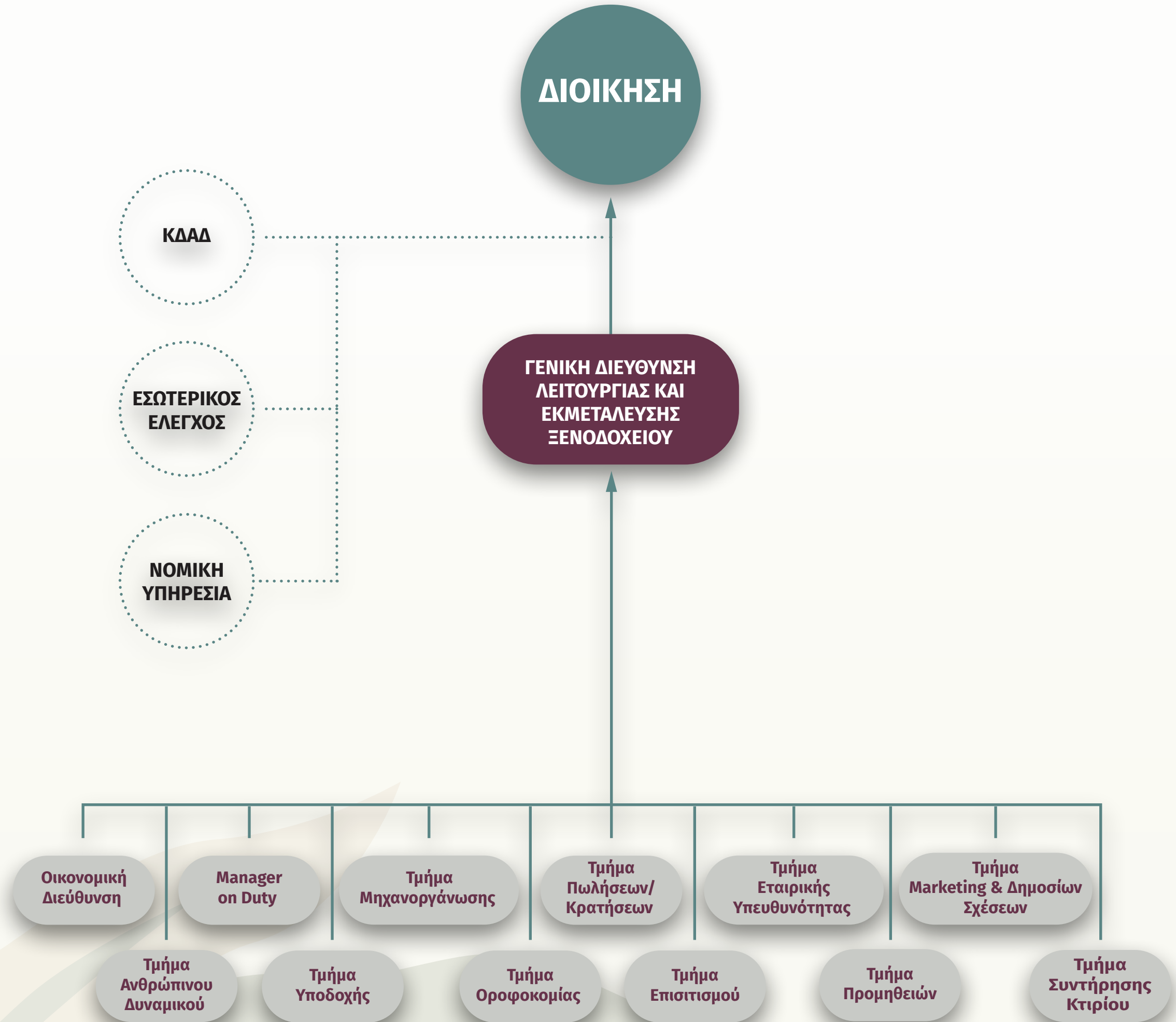
- Η πλήρης ικανοποίηση των προσδοκιών των Επισκεπτών
- Η ανάπτυξη μιας σταθερής σχέσης εμπιστοσύνης με το σύνολο των ενδιαφερομένων μερών
- Η συνεχής βελτίωση των υπηρεσιών, προσαρμόζοντας την ικανοποίηση των Επισκεπτών στις μεταβαλλόμενες ανάγκες τους
- Η αποτελεσματικότητα μέσω της εφαρμογής συγκεκριμένων διαδικασιών και ορθών πρακτικών

## Εταιρική Διακυβέρνηση

Η αποτελεσματική εταιρική διακυβέρνηση και η ηθική συμπεριφορά σε όλες τις πτυχές διαχείρισης, η κοινωνικά υπεύθυνα λειτουργία, η αξιοπιστία, οι ίσες ευκαιρίες για όλους, η ποιοτική και άψογη εξυπηρέτηση σαν ανταπόδοση προς τους Επισκέπτες για την εμπιστοσύνη τους, το ενδιαφέρον για την οικονομική, κοινωνική και ανθρώπινη ανάπτυξη της κοινότητας και η δέσμευση για την προστασία του περιβάλλοντος, καθορίζουν την εικόνα, αλλά κυρίως την εμπειρία που προσφέρει το **NJV Athens Plaza**.

Το **ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ** της ΒΑΡΝΙΚΟΣ ΑΕ αποτελείται από μέλη της Οικογένειας Βαρδινογιάννη.

Παρακάτω παρουσιάζεται το οργανόγραμμα της ΒΑΡΝΙΚΟΣ Α.Ε.





## Επιτροπές που έχουν συσταθεί για την άρτια λειτουργία του Ξενοδοχείου

### Επιτροπή Ασφάλειας και Υγείας των Εργαζομένων

Η Επιτροπή Ασφάλειας και Υγείας αποτελείται από εκλεγμένους αντιπροσώπους των εργαζομένων. Συμβάλλει στη διατήρηση του καλού εργασιακού περιβάλλοντος, ώστε να είναι συμβατό με τους κανόνες υγείας και ασφάλειας όσο και στην ανάπτυξη της οργάνωσης και της κουλτούρας της εργασίας στην κατεύθυνση της υγείας και ασφάλειας.

### Επιτροπή Αειφορίας (Green Team)

Βάσει της αυξανόμενης δραστηριότητας του Ξενοδοχείου στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας και της Αειφορίας, δημιουργήθηκε Επιτροπή συμβουλευτικού χαρακτήρα, η «Επιτροπή Αειφορίας» ή «Green Team» η οποία αναφέρεται απευθείας στη Γενική Διεύθυνση.

Η εν λόγω Επιτροπή υποβάλλει Εκθέσεις και υποστηρίζει:

- Το σχεδιασμό και τον έλεγχο των δράσεων για τον Αειφόρο Τουρισμό
- Την παρακολούθηση των σχετικών Πιστοποιήσεων
- Την ενημέρωση των Επισκεπτών, του Ανθρώπινου Δυναμικού και της Κοινωνίας για την Αειφορία

Η Επιτροπή αποτελείται από τα παρακάτω διευθυντικά στελέχη του Ξενοδοχείου:

- Τη Γενική Διευθύντρια
- Τον Διευθυντή F&B
- Τον Διευθυντή Ανθρώπινου Δυναμικού
- Τον Διευθυντή Πωλήσεων
- Τον Οικονομικό Διευθυντή
- Τον Υπεύθυνο της Τεχνικής Υπηρεσίας
- Την CSR Manager, η οποία εισηγείται την θεματολογία

## Η Ποιότητα στις Υπηρεσίες που προσφέρει το Ξενοδοχείο

Η παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας και η ικανοποίηση όλων των Επισκεπτών, αποτελούν το στρατηγικό στόχο της λειτουργίας του **NJV Athens Plaza**. Όλα τα Τμήματα του Ξενοδοχείου συνεργάζονται αρμονικά για να εξασφαλίσουν μια άνετη και ευχάριστη διαμονή για όλους τους Επισκέπτες και να ικανοποιήσουν την κάθε τους ανάγκη και επιθυμία.

Οι πολυτελείς υπηρεσίες και παροχές του **NJV Athens Plaza** έχουν σχεδιαστεί για να παρέχουν στους Επισκέπτες μια αξέχαστη εμπειρία φιλοξενίας. Το Ανθρώπινο Δυναμικό του Ξενοδοχείου είναι πλήρως εκπαιδευμένο για να προσφέρει υπηρεσίες υψηλών προδιαγραφών και είναι πρόθυμο ανά πάσα στιγμή να παρέχει την όποια πληροφορία ζητηθεί, να βοηθήσει και να συμβάλει στο οποιοδήποτε πρόβλημα και αν προκύψει.

## Μήνυμα Οικονομικού Διευθυντή NJV Athens Plaza

Το Ξενοδοχείο **NJV Athens Plaza** βασιζόμενο στα πλεονεκτήματα που έχει αναπτύξει τα τελευταία χρόνια όπως η παροχή ολοκληρωμένων λύσεων στους Επισκέπτες, η διείσδυση σε νέες αγορές, το φιλικό και οικογενειακό του περιβάλλον και η προνομιακή του τοποθεσία, είναι σε θέση να αντιμετωπίζει τις δύσκολες συνθήκες και τον υπέρμετρο ανταγωνισμό στην τουριστική αγορά της Αθήνας. Τα πλεονεκτήματα αυτά σε συνδυασμό με τον υπεύθυνο τρόπο διαχείρισης που έχει επιλέξει να εφαρμόζει, συμβάλλουν στην θετική πορεία των οικονομικών του αποτελεσμάτων, αλλά και στην καθιέρωση του σε ένα ισχυρό Brand στο χώρο του.

Η πληρότητα του ξενοδοχείου κατά το 2018 παρέμεινε σε υψηλά επίπεδα και διαμορφώθηκε στο 74,1%, λίγο πάνω από την πληρότητα των ξενοδοχείων πολυτελείας στο κέντρο της Αθήνας, που διαμορφώθηκε στο 73,8%. Σημαντική όμως αύξηση παρουσίασε το ARR (Average room rate) όπου διαμορφώθηκε στα €154,62 έναντι €138,85 το 2017. Ο συνδυασμός αυτός επέφερε αύξηση του κύκλου εργασιών του κατά 7,9% έναντι της περσινής χρονιάς.

Τα μικτά αποτελέσματα διαμορφώθηκαν σε €2.539.919 έναντι €2.062.311 το 2017, παρουσιάζοντας αύξηση κατά 23,2%, το περιθώριο μικτού κέρδους ανήλθε σε 26,3% έναντι 23,04% το 2017. Τα λειτουργικά κέρδη της εταιρείας (EBTDA) ανήλθαν σε €1.312.153 έναντι €645.134 το 2017. Τα αποτελέσματα προ φόρων διαμορφώθηκαν σε κέρδη €655.575 έναντι €35.892 το 2017, παρουσιάζοντας βελτίωση κατά 1.726,5%.

Για ένα ακόμη έτος το ξενοδοχείο προσπάθησε να επιτύχει την απόλυτη ικανοποίηση και να τονώσει το αίσθημα ευεξίας των Επισκεπτών. Για το σκοπό αυτό, αλλά και για την βελτίωση της περιβαλλοντικής και αισθητικής του εικόνας, συνέχισε να επενδύει στις εγκαταστάσεις του βελτιώνοντας τις υποδομές του κατά 1,4 εκ ευρώ το 2018, δημιουργώντας έτσι ένα σύγχρονο και ευέλικτο τουριστικό προϊόν.

Η εταιρεία, αποδεικνύοντας έμπρακτα το κοινωνικό της προφίλ, δεν σταμάτησε ακόμα και στην διάρκεια της κρίσης, να προβαίνει σε δωρεές σε ευπαθείς κοινωνικά ομάδες, στην εκκλησία, σε άστεγους κλπ. προσφέροντας γεύματα σε σταθερή βάση, καθώς και ρούχα, λινά, στρώματα, έπιπλα, κάνοντας οτιδήποτε μπορεί να συμβάλει στην ανακούφιση του αδύναμου κοινωνικά πληθυσμού.

**Ιωάννης Συρινίδης**  
Οικονομικός Διευθυντής

## Οικονομικές επιδόσεις του NJV Athens Plaza

Κατά την χρήση του 2018 το Ξενοδοχείο παρουσίασε αύξηση στον κύκλο εργασιών του κατά 7,89% σε σχέση με την αντίστοιχη περσινή χρήση, καθώς και στα αποτελέσματα της κατά 1.726,5%. Σε απόλυτα νούμερα ο τζίρος αυξήθηκε κατά € 706.087.

Η πληρότητα του Ξενοδοχείου για το 2018 διαμορφώθηκε στο 74,1%, έναντι 74,5% το 2017.

Αντίστοιχα, η πληρότητα των ξενοδοχείων πολυτελείας στο κέντρο της Αθήνας, διαμορφώθηκε στο 73,8%, έναντι 73,3% το 2017.

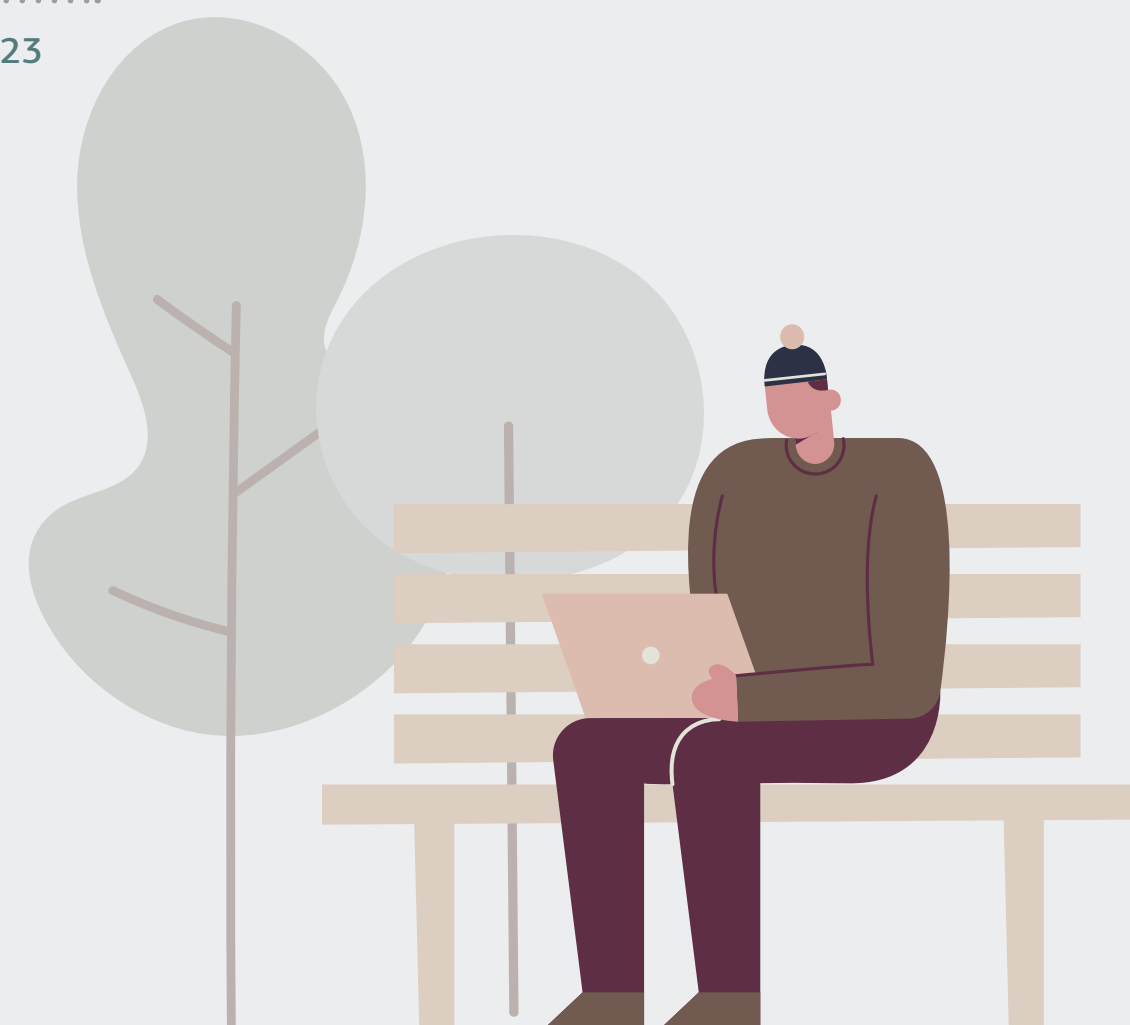
Η μέση τιμή δωματίου έφθασε τα € 154,62 , έναντι € 138,85 το 2017, παρουσιάζοντας ποσοστιαία αύξηση κατά 11,36%. Η μέση τιμή των πολυτελών ξενοδοχείων, διαμορφώθηκε στα € 170,99. Όπως γίνεται αντιληπτό η πληρότητα του Ξενοδοχείου ξεπέρασε για μια ακόμη χρονιά τον μέσο όρο των ανταγωνιστικών ξενοδοχείων, ενώ και η μέση τιμή δωματίου διαμορφώθηκε σε πολύ υψηλά επίπεδα, προσεγγίζοντας τα € 155.

Τα μικτά αποτελέσματα διαμορφώθηκαν σε € 2.539.919 έναντι € 2.062.311 το 2017, παρουσιάζοντας αύξηση κατά 23,2%, το περιθώριο μικτού κέρδους ανήλθε σε 26,3% έναντι 23,04% το 2017. Τα λειτουργικά κέρδη της εταιρείας (EBITDA) ανήλθαν σε € 1.312.153 έναντι € 645.134 το 2017. Ενώ τέλος τα αποτελέσματα προ φόρων διαμορφώθηκαν σε κέρδη € 655.575 έναντι € 35.892 το 2017, παρουσιάζοντας βελτίωση κατά 1.726,5%.

Οι επενδύσεις συνεχίστηκαν σε όλη τη διάρκεια του έτους και ανήλθαν σε € 1.380.444 για 2018. Το σύνολο των επενδύσεων υπάγεται στον αναπτυξιακό νόμο 3299/2004 και μέσα στο 2019 αναμένεται η είσπραξη της κρατικής επιχορήγησης. Νέες ξενοδοχειακές μονάδες άνοιξαν ή αναμένεται να ανοίξουν γύρω από την ευρύτερη περιοχή του Συντάγματος και για το λόγο αυτό, το Ξενοδοχείο πρέπει πλέον να ανανεώνεται κάθε χρόνο ώστε να παραμένει ανταγωνιστικό.

### ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

	2018	2017
Συνολικά έσοδα (κύκλος εργασιών)	€ 9.656.574	€ 8.950.487
Πληρότητα	74,1%	74,5%
Μέση τιμή δωματίου	€ 154,62	€ 138,85
Περιθώριο μικτού κέρδους	26,3%	23,04%
Λειτουργικό κόστος	€ 7.116.655	€ 6.888.176
Λειτουργικά Κέρδη	€ 2.539.919	€ 2.062.311
Κέρδη μετά από Φόρους	€ 655.575	€ 35.892
Έμμεσοι Φόροι	€ 591.667	€ 616.291
Άμεσοι Φόροι-Τέλη	€ 755.078	€ 566.690
Σύνολα Επενδύσεων	€ 1.380.444	€ 1.001.199
Ίδια Κεφάλαια	€ 20.833.635	€ 20.178.059
Σύνολο Ενεργητικού	€ 27.021.186	€ 26.696.623



## Εντοπισμός και Πολιτική Διαχείρισης Κινδύνων

ΚΙΝΔΥΝΟΙ	ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΤΡΟΠΟΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ
Κίνδυνοι οικονομικών ζημιών από μείωση του τουρισμού στην Αθήνα	Διοίκηση	Καλύτερη πρόβλεψη οικονομικών κινδύνων
Απρόβλεπτες οικονομικές διακυμάνσεις	Διοίκηση	Απρόβλεπτες οικονομικές διακυμάνσεις
Πολιτική και οικονομική αστάθεια ως κώλυμα στη γενική ανάπτυξη του τουρισμού στην Ελλάδα	Διοίκηση	Λήψη μέτρων για την προσέλκυση τουριστών από χώρες του Εξωτερικού
Δυσκολία οριοθέτησης και καθιέρωσης Brand στην αγορά λόγω αυξημένου ανταγωνισμού	Διοίκηση	Παροχή υπηρεσιών που στοχεύουν στην προσέλκυση συγκεκριμένων ομάδων Επισκεπτών
Κίνδυνος μείωσης της αποδοτικότητας των εργαζομένων λόγω ενδεχόμενων διαφορών στις διαδικασίες του επιχειρησιακού περιβάλλοντος	Διοίκηση - Εργαζόμενοι	Σύσταση Επιτροπής Εργαζομένων
Πρόσβαση στους υπολογιστές από χάκερ ή ιούς	Διοίκηση - Εργαζόμενοι	Εγκατάσταση ενισχυμένων συστημάτων ασφαλείας
Ασθένεια και τραυματισμός υπαλλήλου	Διοίκηση - Εργαζόμενοι	Εκπαίδευση του Προσωπικού για την ετοιμότητα τους απέναντι σε ενδεχόμενους τραυματισμούς
Σωματική Κούραση και πρόκληση μυοσκελετικών προβλημάτων	Διοίκηση - Εργαζόμενοι	Εναλλαγή δραστηριοτήτων ή μικρά διαλείμματα.
Δερματολογικές /Πνευμονολογικές παθήσεις	Διοίκηση - Εργαζόμενοι	Περιορισμός της χρήσης τοξικών προϊόντων καθαρισμού
Άγχος λόγω πίεσης χρόνου	Εργαζόμενοι	Σωστός προγραμματισμός και έγκαιρη γνωστοποίηση αλλαγών στο πρόγραμμα στους Εργαζομένους
Έκθεση σε βακτηρίδια, μύκητες, ιούς κλπ.	Εργαζόμενοι – Επισκέπτες	Συχνός καθαρισμός των κλιματιστικών και απολύμανση κεφαλών των ντους
Δυσκολία πρόσβασης των Επισκεπτών λόγω συχνών κινητοποιήσεων στο κέντρο της πόλης	Επισκέπτες	Επικοινωνία με την Αστυνομία και αναλυτική ενημέρωση των Επισκεπτών για πιθανά επεισόδια. Σωστός προγραμματισμός από τη Διοίκηση και την Ασφάλεια του Ξενοδοχείου για την προστασία των Επισκεπτών.

1/2



## Εντοπισμός και Πολιτική Διαχείρισης Κινδύνων

ΚΙΝΔΥΝΟΙ	ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΤΡΟΠΟΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ
Κλοπή / Καταπάτηση ιδιωτικότητας Επισκεπτών	Επισκέπτες	Σύστημα ασφαλείας και τήρηση της νομοθεσίας για την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων των Επισκεπτών
Κίνδυνοι στην Υγεία και την Ασφάλεια των Επισκεπτών	Επισκέπτες	Υιοθέτηση συστημάτων ελέγχου όπως λ.χ. το ISO 22000 για τη μείωση των κινδύνων στον τομέα της Υγείας και της Ασφάλειας
Οικονομική κρίση	ΜΚΟ - Τοπική Κοινωνία	Ενίσχυση της τοπικής κοινωνίας και συνεργασία με τοπικούς προμηθευτές
Νέα νομοθετικά μέτρα σε σχέση με την κατάσταση σε αστέρια των ξενοδοχείων	Δημόσιο	Παρακολούθηση των αλλαγών που εμπεριέχονται στη νέα νομοθεσία και προσαρμογή όπου δεν πληρούνται οι προδιαγραφές.
Λειτουργικές βλάβες σε προμηθευτές ή εξωτερικούς συνεργάτες	Προμηθευτές - Εξωτερικοί Συνεργάτες	Συνεργασία με διαφορετικούς προμηθευτές σε κάθε τομέα για την παροχή προϊόντων/ υπηρεσιών σε περίπτωση ατυχήματος/βλάβης στον προμηθευτή/ εξωτερικού συνεργάτη
Κίνδυνος κακής ποιότητας προϊόντων/ υπηρεσιών	Προμηθευτές - Εξωτερικοί Συνεργάτες	Μακροχρόνιες συνεργασίες με προμηθευτές/ εξωτερικούς συνεργάτες και συχνοί έλεγχοι μέσα από την αξιολόγησή τους
Καταπάτηση κανόνων της Υγείας ή της Ασφάλειας Επισκεπτών λόγω καταπάτησης νομοθεσίας από τους προμηθευτές ή κάποιο μέλος στην εφοδιαστική αλυσίδα τους	Προμηθευτές - Επισκέπτες	Συστηματικός έλεγχος της εφοδιαστικής αλυσίδας των Προμηθευτών και μείωση ρίσκου μελλοντικής κακής επιρροής στη φήμη του Ξενοδοχείου
Δυσκολία στις προμήθειες λόγω της τοποθεσίας του ξενοδοχείου στο κέντρο της Αθήνας	Προμηθευτές	Σωστός προγραμματισμός για την αποφυγή των επεισοδίων στο κέντρο της πόλης.
Μεγάλος ανταγωνισμός λόγω της θέσης και της ιδιότητας του Ξενοδοχείου ως City Hotel	Άλλα City Hotels	Καλή συνεργασία με τα υπόλοιπα City Hotels και σύμπραξη για καταπολέμηση του αθέμιτου ανταγωνισμού



## Πολιτική Διαχείρισης Κινδύνων

Για τη χάραξη της Πολιτικής που ακολουθεί το NJV Athens Plaza για τη Διαχείριση των Κινδύνων λαμβάνεται υπόψη μια σειρά παραμέτρων, που είναι οι εξής:

- **Καθιέρωση πολιτικής εντοπισμού** των κινδύνων και ανάπτυξης μεθόδων ενσωμάτωσης τους στη στρατηγική του Ξενοδοχείου
- **Δημιουργία δεικτών επίδοσης** για την ποσοτικοποίηση των αποτελεσμάτων και τον ευκολότερο εντοπισμό μελλοντικών κοινωνικών και περιβαλλοντικών κινδύνων
- Ανάπτυξη **πολιτικής Διαχείρισης Κινδύνων**
- **Καθορισμός σαφών στρατηγικών και στόχων**
- **Έλεγχος εσωτερικού κ εξωτερικού περιβάλλοντος** για τον εντοπισμό των πηγών των κινδύνων μέσα από αξιολογήσεις και τη διαδικασία διαβούλευσης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη
- **Εκτίμηση εξωτερικών και ενδογενών κινδύνων**
- **Αξιολόγηση του κινδύνου** που σχετίζεται με εξωτερικές και εσωτερικές λειτουργίες
- **Κατανομή επιχειρησιακών κινδύνων** σε επιμέρους κινδύνους
- **Επιλογή Αντίδρασης** για Κάθε Κίνδυνο
- **Παρακολούθηση αντίδρασης** για κάθε κίνδυνο και επαναξιολόγηση της
- **Πλήρης συμμόρφωση με την εθνική και διεθνή νομοθεσία** και συνεχής ενημέρωση για τις τροποποιήσεις στις νομικές υποχρεώσεις

## Μηχανισμοί μέτρησης της ικανοποίησης των Επισκεπτών

Ο σημαντικότερος στόχος, στον οποίο βασίζεται η λειτουργία του Ξενοδοχείου και η χάραξη της πολιτικής του, είναι η προσφορά φιλοξενίας υψηλής ποιότητας υπολογίζοντας τη μέση σημασία που αποδίδεται στα διαφορετικά χαρακτηριστικά του ξενοδοχείου. Ο υπολογισμός αυτός γίνεται βάσει ερωτηματολογίων ικανοποίησης τα οποία συμπληρώνονται από τους Επισκέπτες.

Στο **NJV Athens Plaza** λαμβάνονται πολύ σοβαρά υπόψη όλα τα σχόλια και οι απόψεις των Επισκεπτών που γίνονται είτε κατά τη διάρκεια της παραμονής τους είτε κατά την αναχώρησή τους από αυτό. Με τον τρόπο αυτό προβάλλουν τα δυνατά και αδύνατα σημεία της λειτουργίας του Ξενοδοχείου και βάσει αυτών βελτιώνεται διαρκώς.

Για το **NJV Athens Plaza** η συχνή επικοινωνία με τους Επισκέπτες είτε γραπτώς είτε αυτοπροσώπως κατά τη διάρκεια της διαμονής τους, είναι καθοριστικής σημασίας για τη λειτουργία του.

Το Ξενοδοχείο διαθέτει λογαριασμούς στις δημοφιλέστερες πλατφόρμες υποβολής παραπόνων (Booking, Trip Advisor, Expedia, Google My Business, Review Pro), μέσω των οποίων απαντά στα σχόλια και τις κριτικές των Επισκεπτών κατά τη διάρκεια ή μετά την αναχώρησή τους από αυτό. Αξίζει να σημειωθεί ότι οι απαντήσεις που δίνονται στα σχόλια των Επισκεπτών είναι εξατομικευμένες και πριν τη σύνταξή τους, εξετάζεται ενδελεχώς το κάθε περιστατικό που αναφέρεται σε αυτά.

Επίσης, παρέχεται στους Επισκέπτες μια ανοικτή, αποτελεσματική και εύκολη στη χρήση διαδικασία επεξεργασίας παραπόνων. Το σύστημα έρευνας ικανοποίησης των Επισκεπτών σε πραγματικό χρόνο, επιτρέπει να γνωρίζει το Ξενοδοχείο σε πραγματικό χρόνο αυτό που δυσαρεστεί τους Επισκέπτες και να το επιλύει την ίδια στιγμή.

Αυτός είναι ένας από τους λόγους που το επίπεδο της ποιότητας αυξάνεται κάθε χρόνο. Οι μετρήσεις πραγματοποιούνται με:

- Άμεσες έρευνες κατά τη διαμονή του Επισκέπτη
- On line έρευνες κατά τη διάρκεια και μετά το check out
- Ηλεκτρονική φήμη (κοινοτόπτες ταξιδιωτών, εξειδικευμένες ιστοσελίδες, κοινωνικά δίκτυα κ.λπ.)
- Ελέγχους μυστικών Επισκεπτών
- Εσωτερικούς ελέγχους ποιότητας

Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι δίνεται πολύ μεγάλη σημασία στην προστασία των προσωπικών δεδομένων των Επισκεπτών. Η προστασία των προσωπικών δεδομένων και η διασφάλιση της σωστής χρήσης τους καθώς και η αποτροπή μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης σε αυτά, διασφαλίζονται με κατάλληλα φυσικά, ηλεκτρονικά και διαχειριστικά μέτρα. Τα μέτρα αυτά υπόκεινται σε συνεχή επανεξέταση και παρακολούθηση.

Η παρουσία του  
NJV Athens Plaza στην αγορά

# Στόχοι για το 2019

1

Δημιουργία μηχανισμού ανάδρασης στα ερωτήματα των Επισκεπτών σε όλα τα μέσα επικοινωνίας (social media & Booking, Trip Advisor, Expedia, Google My Business, Review Pro)

2

Ερωτηματολόγιο ως προς το βαθμό ικανοποίησης των Επισκεπτών και ως προς τις δράσεις Αειφορίας του Ξενοδοχείου

3

Μεγαλύτερη συχνότητα συνεδριάσεων της GREEN TEAM

4

Κατοχύρωση του ETHOS Brand

5

Συνεργασία του ETHOS με άλλους φορείς

6

Δημιουργία οδηγίας για σύνδεση δράσεων και στόχων με τα SDGs





Εταιρική  
Υπευθυνότητα

## Συνέντευξη της CSR Manager NJV Athens Plaza

Στο **NJV Athens Plaza**, αφουγκραζόμαστε την κοινωνία και ανταποκρινόμαστε δυναμικά στα διεθνή και εγχώρια πρότυπα της υγιούς επιχειρηματικότητας.

Το ήθος που διακρίνει το Ξενοδοχείο στον τομέα της υπεύθυνης επιχειρηματικότητας και της Αειφορίας, αναδεικνύεται μέσα από το λογότυπο της εταιρικής υπευθυνότητας το οποίο ονομάζεται ETHOS.

Ακολουθώντας τα διεθνή πρότυπα για την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και του περιβάλλοντος όπως το UN Global Compact, τους Στόχους Αειφόρας Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε (SDGs), και τις αρχές του Αειφόρου Τουρισμού, έχουμε χαράξει βασικές αρχές οι οποίες έχουν ενσωματωθεί πλήρως στη στρατηγική μας.

Βάσει των αρχών αυτών, παρακολουθούμε τις δράσεις και τις ανάγκες της τοπικής κοινωνίας και συνεισφέρουμε στην υποστήριξη των ευπαθών κοινωνικών ομάδων (άστεγοι, παιδιά, ηλικιωμένοι και πρόσφυγες), δείχνουμε μηδενική ανοχή στην παιδική εργασία, προωθούμε τον Ελληνικό πολιτισμό και συμβάλλουμε στην προστασία του περιβάλλοντος.

Το **NJV Athens Plaza** αποτελεί το 1ο City Hotel που έγινε μέλος του Διεθνούς Συμβουλίου Αειφόρου Τουρισμού (GSTC), αλλά και που κατέκτησε πιστοποιήσεις στο χώρο της Αειφορίας, όπως το Earthcheck και το We do local.

Εκτός από τις συνεχιζόμενες και διαχρονικές δράσεις μας όπως η σίτιση και υποστήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων, κάνοντας πάντα ένα βήμα μπροστά, έχουμε σχεδιάσει τις μελλοντικές μας ενέργειες, στοχεύοντας στην κυκλική οικονομία, στη αειφόρα γαστρονομία, στη μείωση της χρήσης πλαστικών ειδών, στη διοργάνωση ομαδικών πολιτιστικών πακέτων και τέλος σε δράσεις Αειφορίας, όπως είναι η δενδροφύτευση του Εθνικού Κήπου και η δημιουργία περιβολιού στην ταράτσα του Ξενοδοχείου.

Σήμερα, οι δράσεις και η στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας έχουν ενσωματωθεί στο DNA της επιχειρηματικής δραστηριότητας του **NJV Athens Plaza** και του Ανθρώπινου Δυναμικού του και κάθε πρακτική που ακολουθεί βασίζεται σε αυτό.

**Ρόζα Τσιριγώτη**  
CSR Manager

## Κοινωνική Ευσυνειδησία

Το **NJV Athens Plaza**, στο πλαίσιο της επιχειρηματικής του ηθικής και της κοινωνικής ευσυνειδησίας, έχει αναδείξει την Εταιρική υπευθυνότητα σε δέσμευση, σύμφωνα με τις αρχές της Αειφορίας για την κοινωνία και το περιβάλλον. Για το **NJV Athens Plaza**, Αειφορία σημαίνει επίτευξη των οικονομικών αποτελεσμάτων, δίνοντας όλο και πιο μεγάλη προσοχή στην κοινωνική και περιβαλλοντική ευθύνη.

Το Μάιο του 2016 δημιουργήθηκε το λογότυπο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του Ξενοδοχείου, με τον όρο που το χαρακτηρίζει **“ETHOS” (ΗΘΟΣ)**, το οποίο είναι πλέον επίσημα κατοχυρωμένο. Το λογότυπο **«ETHOS: Caring-Supporting-Realizing»** αναδεικνύει τη δέσμευση και την ενσωμάτωση των κοινωνικών και περιβαλλοντικών στόχων του **NJV Athens Plaza** στην επιχειρηματική του δράση.

Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης πρωτοβουλίας, το Ξενοδοχείο δεσμεύεται απέναντι στην κοινωνία και τα ενδιαφερόμενα μέρη για την παροχή και βελτίωση των υπηρεσιών του, υλοποιεί το κοινωνικό έργο του, συνεργάζεται με τοπικούς παραγωγούς για την προώθηση τοπικών προϊόντων, πιστοποιεί την συμμόρφωση της εφοδιαστικής αλυσίδας με τις διεθνείς αρχές και ενσωματώνει στην πολιτική του τις διεθνείς αρχές της Εταιρικής Υπευθυνότητας και της Αειφορίας.

Γιατί σε έναν Ηθικό χώρο εργασίας παίζουν πρωτεύοντα ρόλο:

- Η φροντίδα για την Αειφορία της κοινωνίας και του περιβάλλοντος (*CARING*)
- Η υποστήριξη της ανάπτυξης (*SUPPORTING*)
- Η πραγματοποίηση του στόχου για μία Αειφόρα ανάπτυξη (*REALIZING*)



## Η στρατηγική του Ξενοδοχείου για την Εταιρική Υπευθυνότητα

Η στρατηγική του Ξενοδοχείου για την Εταιρική Υπευθυνότητα βασίζεται στις παρακάτω αρχές:

- Εφαρμογή καλών πρακτικών Εταιρικής Υπευθυνότητας μέσα από διαφανείς διαδικασίες λήψης αποφάσεων και σε καθημερινή βάση
- Προσφορά υπηρεσιών και θετική συμβολή σε έναν αειφόρο τρόπο επιχειρηματικής δραστηριότητας
- Βελτίωση της απόδοσης όσον αφορά στην Αειφορία

Οι τομείς στους οποίους εστιάζεται η στρατηγική για την Εταιρική Υπευθυνότητα του **NJV Athens Plaza** είναι οι εξής:



**Εσωτερικό Περιβάλλον:** Ο βασικός στόχος που διέπει τη λειτουργία του **NJV Athens Plaza** είναι ο σεβασμός στο Ανθρώπινο Δυναμικό του. Οι κοινωνικά υπεύθυνες πρακτικές διασφαλίζουν την ικανοποίηση των εργαζομένων, την υγεία και ασφάλεια τους, την εκπαίδευση, την αξιολόγηση, την ίση μεταχείριση και την ενεργό συμμετοχή του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού σε θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.



**Επισκέπτες:** Η παροχή υπηρεσιών υψηλών προδιαγραφών λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαίτερες ανάγκες των Επισκεπτών. Αυτό επιτυγχάνεται με την ατομική αξιολόγηση των απαιτήσεων του κάθε Επισκέπτη.



**Πολιτισμός:** Η προώθηση του Ελληνικού Πολιτισμού παίζει πολύ σημαντικό ρόλο στη λειτουργία του **NJV Athens Plaza**. Για το λόγο αυτό το Ξενοδοχείο υλοποιεί μια σειρά δράσεων για τη διάδοση του ελληνικού πολιτισμού στους Επισκέπτες του.



**Κοινωνία:** Το **NJV Athens Plaza** συμμετέχει ενεργά σε δράσεις προς όφελος της κοινωνίας. Η βασική αρχή για την κοινωνική του δράση είναι η συνεργασία και η υποστήριξη της τοπικής κοινωνίας εντός της οποίας δρα, επικεντρώνοντας τη συμβολή του στην κοινωνική ανάπτυξη, στην Αειφορία και στον Πολιτισμό.

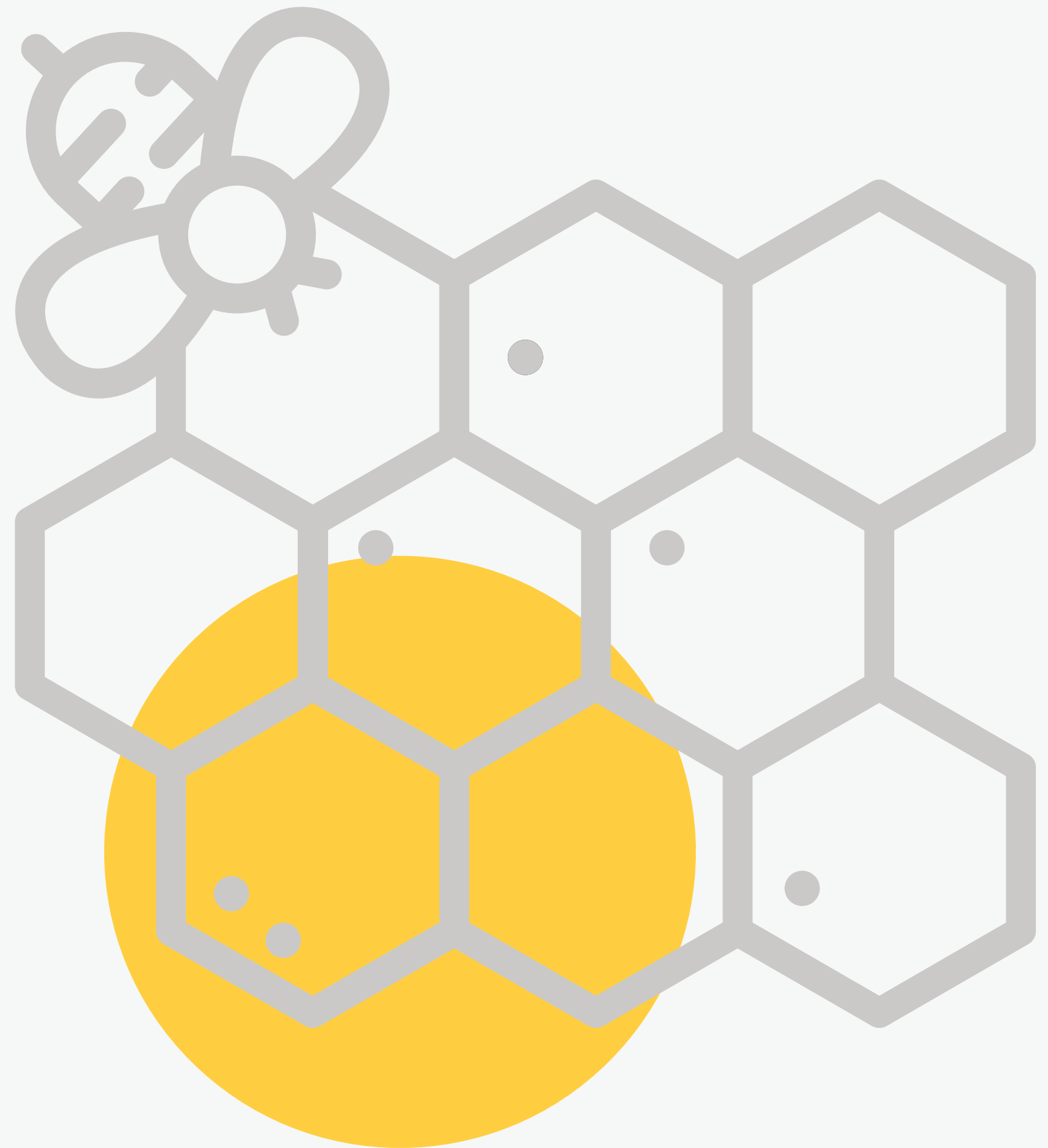


**Περιβάλλον:** Στο **NJV Athens Plaza**, αναγνωρίζοντας τη σπουδαιότητα που έχει η συμβολή στην προστασία του περιβάλλοντος και προάγοντας τις αρχές της Αειφορίας, υλοποιούνται καθημερινά προγράμματα ανακύκλωσης και εξοικονόμησης ενέργειας.

## Τα σημαντικότερα επιτεύγματα του Ξενοδοχείου για την Εταιρική Υπευθυνότητα για το έτος 2018

### ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ:

- Ενημέρωση του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού ως προς τα επιτεύγματα του Ξενοδοχείου την Εταιρική Υπευθυνότητα, τη δεοντολογία, τις πιστοποιήσεις Αειφορίας, την ανακύκλωση, τη χρήση χημικών προϊόντων, την εξοικονόμηση ενέργειας και νερού
- Παρακολούθηση προγραμμάτων εκπαίδευσης σε θέματα υγείας και ασφάλειας και πυρασφάλειας από 160 εργαζόμενους
- Συμμετοχή του 60% του Ανθρώπινου Δυναμικού σε θέματα Αειφορίας
- Υποστήριξη νέων σπουδαστών του κλάδου του τουρισμού μέσω της διοργάνωσης δωρεάν σεμιναρίων στην Ξενοδοχειακή Βιομηχανία και στην ΕΚΕ
- Παροχή δωρεάν μαθημάτων αγγλικών και ισπανικών



## ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ ΔΕΙΦΟΡΙΑ



Μείωση ενεργειακού κόστους κατά 7,33% ανά διανυκτέρευση με αντίστοιχη αύξηση των διανυκτερεύσεων



Αύξηση επενδύσεων ενεργειακής εξοικονόμησης (επένδυση σε φωτισμό τύπου led, αναβάθμιση συστήματος ψύξης, μεθοδική συντήρηση εξοπλισμού ZNX)



Έναρξη διαχείρισης δεδομένων Αειφορίας που συμπεριλαμβάνει την κατανάλωση ενέργειας μέσω της υιοθέτησης / πιστοποίησης του προτύπου EARTHCHECK Evaluate Plus



Μείωση παραγωγής αποβλήτων μη ανακυκλώσιμων κατά 7.1 λίτρα ανά διανυκτέρευση



Αύξηση του ποσοστού συνεργασιών με ΜΚΟ για την προώθηση περιβαλλοντικών δράσεων κατά 7%



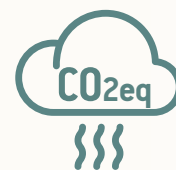
Εντατικοποίηση ενημέρωσης Επισκεπτών σε θέματα εξοικονόμησης ενέργειας



Μείωση Κόστους Ηλεκτρικής Ενέργειας ανά διανυκτέρευση κατά 5,05%  
Μείωση Κόστους Αερίου ανά διανυκτέρευση κατά 13,84%



Επίτευξη κορυφαίας ενεργειακής κατανάλωσης σε σχέση με ανάλογα καταλύματα της τάξης των 49,9 kwh ανά διανυκτέρευση (μέσος όρος αναφοράς τα 93,3)



Επίτευξη κορυφαίας ελάχιστης παραγωγής CO2 ανά διανυκτέρευση στα 23,9 kg (μέσος όρος αναφοράς τα 27,7 kg)

## **ΚΟΙΝΩΝΙΑ:**

- Αύξηση του αριθμού των συνεργασιών με ΜΚΟ για την υλοποίηση των κοινωνικών δράσεων κατά 11%
- Αύξηση του αριθμού των δράσεων που αφορούν πρόσφυγες κατά 4%
- Αύξηση του αριθμού των δράσεων που αφορούν άνεργους κατά 3%
- Αύξηση του αριθμού των δράσεων που αφορούν ομάδες με οικονομικές δυσκολίες κατά 5%
- Αύξηση του αριθμού των συμμετεχόντων σε τοπικές αθλητικές εκδηλώσεις με κοινωνικούς σκοπούς κατά 5%
- Χορήγηση τριών πιστοποιήσεων στον τομέα της Κοινωνίας

## **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ:**

- Αύξηση της μέσης τιμής των δωματίων κατά 11,36%
- Αύξηση του κύκλου εργασιών κατά 7,89%
- Αύξηση των οικονομικών αποτελεσμάτων κατά 1.726,50%
- Συνέχιση των επενδύσεων, το σύνολο των οποίων υπάγεται στον αναπτυξιακό νόμο 3299/2004
- Μείωση του κόστους αγοράς πρώτων υλών

## **ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ:**

- Αύξηση της συνεργασίας με τοπικούς προμηθευτές
- Υποστήριξη της κυκλικής οικονομίας ως ένα υγιές μοντέλο Αειφόρου ανάπτυξης.



## Η Αφοσίωση του NJV Athens Plaza απέναντι στα Ενδιαφερόμενα Μέρη

### Διαδικασία Αναγνώρισης Ενδιαφερόμενων Μερών

Ένας από τους κύριους στόχους του Ξενοδοχείου τόσο σε ζητήματα που αφορούν την επιχειρησιακή πολιτική του **NJV Athens Plaza**, όσο και σε ζητήματα βελτίωσης των περιβαλλοντικών και κοινωνικών του επιδόσεων είναι η διαρκής και ουσιαστική ενημέρωση και επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, στα οποία ασκεί άμεση ή έμμεση επιρροή.

Το Ξενοδοχείο επιδιώκει τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος που προάγει τον ανοιχτό διάλογο με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη με σκοπό την παροχή κινήτρων για την ουσιαστική συμμετοχή τους στη διαδικασία λήψης αποφάσεων του **NJV Athens Plaza**.

Μέσα από τη διαδικασία επιλογής των Ενδιαφερόμενων Μερών και του εντοπισμού των ουσιαστικών ζητημάτων που τα απασχολούν, το **NJV Athens Plaza** δημιουργεί μια σχέση σύνδεσης ανάμεσα στους στόχους του Ξενοδοχείου και τις προσδοκίες της κοινωνίας. Κατά αυτόν τον τρόπο, επιτυγχάνεται σταδιακά η πλήρης ενσωμάτωση της Εταιρικής Υπευθυνότητας στην επιχειρηματική πολιτική του Ξενοδοχείου.

Λόγω της φύσης και του τομέα δραστηριοποίησης του Ξενοδοχείου, τα Ενδιαφερόμενα Μέρη αντιπροσωπεύουν μια αρκετά μεγάλη ομάδα ανθρώπων, που επεκτείνεται τόσο στην εσωτερική δομή του, όσο και στην εξωτερική σφαίρα επιρροής του, βάσει οργανωτικών, οικονομικών και κοινωνικών κριτηρίων. Συνεπώς, η διαδικασία εντοπισμού και χαρτογράφησης των Ενδιαφερόμενων Μερών καθίσταται αρκετά δύσκολη.

Μέσα από την ανάλυση της δομής του Ξενοδοχείου, και τη διαδικασία «Καθορισμού και Αξιολόγησης των Ουσιαστικών Ζητημάτων» (Materiality Assessment Process), το **NJV Athens Plaza** προέβη στην καταγραφή των Ενδιαφερόμενων Μερών, τα οποία επηρεάζει άμεσα ή έμμεσα, των καναλιών και της συχνότητας επικοινωνίας μαζί τους, καθώς επίσης και των αποτελεσμάτων της διαδικασίας ανοιχτού διαλόγου και επικοινωνίας με αυτά.

## Ενδιαφερόμενα Μέρη

(Ουσιαστικά Ζητήματα, Κανάλια, Συχνότητα και Αποτελέσματα Επικοινωνίας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη)

Ενδ/μενα Μέρη	Πληροφορίες	Βασικά Θέματα Ενδιαφέροντος	Κανάλια Επικοινωνίας	Συχνότητα Επικοινωνίας	Αποτελέσματα Επικοινωνίας
<b>Βασικά Ενδιαφερόμενα Μέρη</b>					
<b>Εσωτερικά Ενδιαφερόμενα Μέρη (Internal Stakeholders)</b>					
<b>ΜΕΤΟΧΙΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ ΒΑΡΝΙΚΟΣ Α.Ε</b>	Οικογένεια Βαρδινογιάννη	Αποφυγή ανακεφαλαιοποίησης, Οικονομική Απόδοση	Ετήσια Οικονομική Έκθεση, Συναντήσεις με τη Γενική Διευθύντρια, Εταιρική Ιστοσελίδα, Ετήσια Γενική Συνέλευση	Τακτική Γενική Συνέλευση ή όταν σε περίπτωση εκτάκτου θέματος	Δημοσιοποίηση της Ετήσιας Οικονομικής Έκθεσης και των οικονομικών επιδόσεων του Ξενοδοχείου
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ</b>	Οικογένεια Βαρδινογιάννη	Ενημέρωση των Μετόχων για Εταιρική Διακυβέρνηση, Οικονομική Επίδοση, Έλεγχος και έγκριση επενδύσεων, Τήρηση Νομοθετικών Απαιτήσεων, Δημιουργία Αξίας, Περιβαλλοντική και Κοινωνική Ευθύνη	Συνέλευση Δ.Σ, Εταιρική Διακυβέρνηση, Εκθέσεις και Ισολογισμοί, Ιστοσελίδα Ξενοδοχείου	Ανά τακτά χρονικά διαστήματα, ανάλογα με τις λειτουργικές ανάγκες της εταιρείας	Εταιρική Διακυβέρνηση και Λήψη αποφάσεων για την εύρυθμη λειτουργία του Ξενοδοχείου, Καλύτερος εντοπισμός και διαχείριση των κινδύνων
<b>Εργαζόμενοι</b>	Το NJV Athens Plaza απασχολεί στο σύνολο 192 εργαζομένους εκ των οποίων: Το 10,79% αποτελεί το Διοικητικό Προσωπικό του Ξενοδοχείου Το 41,56% απασχολείται στο Επισιτιστικό Τμήμα Το 34,35% απασχολείται στο Τμήμα Δωματίων Το 8,2% απασχολείται στο Τμήμα Πωλήσεων Το 2,05% απασχολείται στο Τμήμα Συντήρησης Το 2,05% απασχολείται στο Τμήμα Ασφάλειας Το 1,02% απασχολείται στο Τηλεφωνικό Κέντρο	Τήρηση της εθνικής και διεθνούς Εργατικής Νομοθεσίας, Ισότητα και Πολιτική μη διακρίσεων, Ίσες Ευκαιρίες κατά την πρόσληψη και την ανέλιξη τους, Εκπαίδευση και Κατάρτιση, Αμερόληπτο σύστημα αμοιβών και ικανοποιητικές πρόσθετες παροχές, Υγεία και Ασφάλεια	Ηλεκτρονική Επικοινωνία και Πίνακες Ανακοινώσεων, Καθημερινή Επαφή με το Τμήμα Ε.Κ.Ε, Ενημερωτικά Έντυπα και Videos, Staff Meetings	Καθημερινή	Υγιείς εργασιακές σχέσεις, Συνεχής ενημέρωση και κατάρτιση του Ανθρώπινου Δυναμικού σε ζητήματα Αειφορίας και εξυπηρέτησης Επισκεπτών, Βελτίωση της σχέσης του Ανθρώπινου Δυναμικού με τους Επισκέπτες
	Εξωτερικοί Συνεργάτες	Αξιόπιστες σχέσεις διαρκείας, Έγκυρες και εμπρόθεσμες πληρωμές	Προσωπικές συναντήσεις, Γραπτή ή τηλεφωνική επικοινωνία	Καθημερινή/ Όταν παραστεί ανάγκη	Δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης, Υπογραφή συμφωνιών που ευνοούν αμφότερα τα συμβαλλόμενα μέρη





## Ενδιαφερόμενα Μέρη

(Ουσιαστικά Ζητήματα, Κανάλια, Συχνότητα και Αποτελέσματα Επικοινωνίας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη)

Ενδ/μενα Μέρη	Πληροφορίες	Βασικά Θέματα Ενδιαφέροντος	Κανάλια Επικοινωνίας	Συχνότητα Επικοινωνίας	Αποτελέσματα Επικοινωνίας
<b>Εξωτερικά Ενδιαφερόμενα Μέρη (External Stakeholders)</b>					
<b>Επισκέπτες</b>	Το έτος 2018, το NJV Athens Plaza υποδέχθηκε 83.283 Επισκέπτες, ενώ ο συνολικός αριθμός των διανυκτερεύσεων ανήλθε σε 48.674	Τήρηση της Νομοθεσίας για την Υγεία και την Ασφάλεια των Επισκεπτών, Ικανοποίηση, Υγιεινή - Ασφάλεια, Ιδιωτικότητα των Επισκεπτών και συμμόρφωση με τον Κανονισμό για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων, Έλεγχος προϊόντων για Ασφάλεια των Επισκεπτών, Ενημέρωση για θέματα Αειφορίας	Πρόγραμμα Διαχείρισης Παραπόνων, Συνεχής επικοινωνία με το Ανθρώπινο Δυναμικό του Ξενοδοχείου, Τμήμα Εξυπηρέτησης Επισκεπτών, Ιστοσελίδα Ξενοδοχείου, Εκθέσεις, Εκδηλώσεις, Τηλεφωνική ή γραπτή επικοινωνία, Έντυπος Τύπος - Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης, Κανάλια Κρατήσεων, Άμεση υποβολή και επίλυση παραπόνων των Επισκεπτών κατά τη διάρκεια της διαμονής τους μέσω της πλατφόρμας Zootle	24/24	Καταγραφή και άμεση επίλυση των αναγκών των Επισκεπτών του Ξενοδοχείου. Διαρκής αναβάθμιση του Συστήματος Υποβολής Παραπόνων. Συνεχής βελτίωση των παροχών του Ξενοδοχείου
<b>Προμηθευτές-Υπεργολάβοι - Εξωτερικοί συνεργάτες κρατήσεων</b>	Οι προμηθευτές τροφίμων κι άλλων προϊόντων, οι υπεργολάβοι που απασχολούνται ή συνεργάζονται ως εξωτερικοί πάροχοι εργολαβικών υπηρεσιών και οι συνεργάτες κρατήσεων όπως τα τουριστικά γραφεία	Αυστηρή Τήρηση Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών, Έμμεση και άμεση στήριξη τοπικών προμηθευτών, Παροχή δυνατότητας στους τοπικούς προμηθευτές πώλησης προϊόντων, Αξιολόγηση προμηθευτών και Υπεργολάβων, Εκπαίδευση για ζητήματα Αειφορίας, Έλεγχος προϊόντων, Προώθηση δράσεων Αειφορίας, Αξιοπίστετες συμβατικές σχέσεις, Δημιουργία προσωπικών σχέσεων	Τμήμα Προμηθειών, Επί τόπου Έλεγχος, Φόρμα Αξιολόγησης, Τηλεφωνική και γραπτή επικοινωνία, Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών, Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης	Καθημερινά	Επιλογή καλύτερης ποιότητας προϊόντων, Έλεγχος της εφοδιαστικής αλυσίδας, Επίτευξη συμφωνιών για παροχή προϊόντων/ υπηρεσιών στην καλύτερη δυνατή τιμή
<b>Τοπική Κοινωνία</b>	Το Ξενοδοχείο, το οποίο έχει πιστοποιηθεί με το Διεθνές Πρότυπο We Do Local, στηρίζει τις τοπικές κοινωνίες εντός των ορίων της Αττικής. Συνεργάζεται με τοπικούς προμηθευτές στηρίζοντας την τοπική οικονομία. Επιδιώκει συνεργασίες με ΜΚΟ που εκπροσωπούν τις τοπικές κοινότητες για την προαγωγή της πολιτιστικής τους κληρονομιάς	Ενίσχυση Τοπικής Κοινωνίας (Άμεση ή Έμμεση), Δημιουργία Θέσεων Εργασίας, Ενίσχυση τοπικής οικονομίας, Αγορά τοπικών προϊόντων, Διατήρηση πολιτιστικής κληρονομιάς των τοπικών κοινοτήτων, Δράσεις με τον Εθνικό Κήπο	Επικοινωνία με Φορείς Τοπικής Αυτοδιοίκησης ή με Εκπροσώπους Τοπικών Κοινωνιών, Τηλεφωνική και γραπτή επικοινωνία με τοπικούς συλλόγους	Όταν αποφασισθεί η προώθηση νέων συνεργασιών	Ενημέρωση του Ξενοδοχείου σχετικά με τις ανάγκες της τοπικής κοινωνίας με σκοπό την αύξηση της τοπικής οικονομίας και την παροχή θέσεων εργασίας



## Ενδιαφερόμενα Μέρη

(Ουσιαστικά Ζητήματα, Κανάλια, Συχνότητα και Αποτελέσματα Επικοινωνίας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη)

Ενδ/μενα Μέρη	Πληροφορίες	Βασικά Θέματα Ενδιαφέροντος	Κανάλια Επικοινωνίας	Συχνότητα Επικοινωνίας	Αποτελέσματα Επικοινωνίας
<b>Εξωτερικά Ενδιαφερόμενα Μέρη (External Stakeholders)</b>					
<b>ΜΚΟ-Φιλανθρωπικές Οργανώσεις</b>	Το NJV Athens Plaza συνεργάζεται κάθε χρόνο με ΜΚΟ/Φιλανθρωπικές Οργανώσεις, είτε διοργανώνοντας δράσεις διά της φυσικής του παρουσίας είτε μέσω της προσφοράς παροχών σε είδος. Έτσι προάγει την κοινωνική και περιβαλλοντική ευαισθησία	Εταιρική Επικοινωνία και διοργάνωση δράσεων, Προσφορές σε είδος, Έμμεση Οικονομική Υποστήριξη, Συνεργασίες για την προώθηση κοινωνικών και φιλανθρωπικών δράσεων, Συμμόρφωση με τα Διεθνή Πρότυπα και την Εθνική Νομοθεσία για την προστασία των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων	Άμεση Επαφή Τμήματος ΕΚΕ με Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες, Τηλεφωνική και Γραπτή Επικοινωνία με Εκπροσώπους των ΜΚΟ, Εθελοντικές Δράσεις Ξενοδοχείου, Ιστοσελίδα του Ξενοδοχείου	Όταν αποφασισθεί η προώθηση νέων συνεργασιών από το Τμήμα Εταιρικής Υπευθυνότητας	Ομοιόμορφη κατανομή κοινωνικού προϊόντος με σκοπό την αποφυγή μελλοντικών απωλειών για την εταιρεία. Άσκηση πίεσης για την καλύτερη προστασία και εξυπηρέτηση των Επισκεπτών
<b>Θεσμικά Όργανα</b>	Υπουργείο Τουρισμού/ Ε.Ο.Τ	Συνεργασία για την προώθηση τουριστικών δράσεων, Τήρηση της κείμενης νομοθεσίας και των απαραίτητων διαδικασιών που προβλέπονται, Προώθηση αιφόρου τουρισμού	Τηλεφωνική και γραπτή επικοινωνία, Επί τόπου επισκέψεις, Επαφή με τους αρμόδιους	Συχνή/Όταν παραστεί ανάγκη	Συνεργασία και ενημέρωση για την ανάπτυξη τουρισμού
<b>Φορείς Τουρισμού</b>	Σ.Ε.Τ.Ε	Συνεργασία για την αύξηση της συνεισφοράς του τουρισμού στην εθνική οικονομία, την κοινωνική συνοχή και τον σεβασμό στο περιβάλλον.	Τηλεφωνική και γραπτή επικοινωνία, Επί τόπου επισκέψεις, Επαφή με τους αρμόδιους	Συχνή/Όταν παραστεί ανάγκη	Συνεργασία και ενημέρωση για την ανάπτυξη τουρισμού
	Ξ.Ε.Ε	Εφαρμογή μέτρων που συντελούν στην ανάπτυξη της ξενοδοχειακής βιομηχανίας	Τηλεφωνική και γραπτή επικοινωνία, Επί τόπου επισκέψεις, Επαφή με τους αρμόδιους	Συχνή/Όταν παραστεί ανάγκη	Συνεργασία και ενημέρωση για την ανάπτυξη τουρισμού
	Ένωση Ξενοδόχων Αθήνας	Υλοποίηση δράσεων για την ανάπτυξη της ξενοδοχειακής βιομηχανίας του Νομού Αττικής	Τηλεφωνική και γραπτή επικοινωνία, Επί τόπου επισκέψεις, Επαφή με τους αρμόδιους	Συχνή/Όταν παραστεί ανάγκη	Συνεργασία και ενημέρωση για την ανάπτυξη τουρισμού
	Δήμος Αθηναίων	Σύμπραξη για την προώθηση τουριστικών πακέτων, Εύρυθμη συνεργασία με τους δημόσιους φορείς, Συνεργασίες με του Δήμους/ Ο.Τ.Α για την υποστήριξη των τοπικών κοινοτήτων	Τηλεφωνική και γραπτή επικοινωνία, Επί τόπου επισκέψεις, Επικοινωνία για συνεργασίες	Συχνή/Όταν υπάρξει ανάγκη	Εύρυθμες και πιο λειτουργικές σχέσεις με το Δήμο



**Ενδιαφερόμενα Μέρη**  
(Ουσιαστικά Ζητήματα, Κανάλια, Συχνότητα και Αποτελέσματα Επικοινωνίας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη)

Ενδ/μενα Μέρη	Πληροφορίες	Βασικά Θέματα Ενδιαφέροντος	Κανάλια Επικοινωνίας	Συχνότητα Επικοινωνίας	Αποτελέσματα Επικοινωνίας
<b>Εξωτερικά Ενδιαφερόμενα Μέρη (External Stakeholders)</b>					
<b>Κρατικοί Φορείς</b>	ΕΚΑΒ, ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ, ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΙΚΗ, ΤΡΟΧΑΙΑ	Άμεση επικοινωνία σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης και άμεση ανταπόκριση του αρμόδιου κρατικού φορέα ώστε οι Επισκέπτες και το Ανθρώπινο Δυναμικό να αισθάνεται ασφαλές και σίγουρο	Τηλεφωνική και γραπτή επικοινωνία, Επί τόπου επισκέψεις, Ανακοινώσεις στο Οικονομικό Τμήμα, Επαφή με τους εκπροσώπους των αρμόδιων Δημοσίων Υπηρεσιών, Επικοινωνία για συνεργασίες	Συχνή/Όταν παραστεί ανάγκη	Προληπτικά μέτρα για την ασφάλεια και την υγεία των Επισκεπτών και του Ανθρώπινου Δυναμικού, Συμβολή στην ικανοποίηση των Επισκεπτών
<b>Λοιπά Υπουργεία</b>	Υπουργείο Τουρισμού/ Ε.Ο.Τ	Τήρηση σχετικού νομοθετικού και θεσμικού πλαισίου για το περιβάλλον και την πράσινη ανάπτυξη, Συνεργασία για την επίτευξη έργων πράσινης ανάπτυξης, Επικοινωνία για την προώθηση δράσεων	Τηλεφωνική και γραπτή επικοινωνία, Ιστοσελίδα Υπουργείου	Όταν παραστεί ανάγκη	Συντονισμός για δράσεις διαχείρισης ενέργειας, όπως η αναβάθμιση του εξωτερικού κελύφους του Ξενοδοχείου και δράσεις Αειφορίας
	Υπουργείο Εργασίας	Τήρηση των Σ.Σ.Ε, Συντονισμός για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων	Τηλεφωνική ή γραπτή επικοινωνία, Ιστοσελίδα Υπουργείου	Συχνή/Όταν παραστεί ανάγκη	Εξασφάλιση νόμιμου καθεστώτος εργασίας και υγιών εργασιακών σχέσεων
	Υπουργείο Υποδομών (Αγορανομία)	Τήρηση του Κώδικα Αγορανομίας και των σχετικών Διατάξεων, Προστασία των συμφερόντων του καταναλωτή	Γραπτή και ηλεκτρονική αλληλογραφία. Επί τόπου έλεγχοι και επισκέψεις	Τακτική	Συντονισμός για την πλήρη συμμόρφωση με τη νομοθεσία με σκοπό την προστασία του καταναλωτή και την αποφυγή προστίμων



**Ενδιαφερόμενα Μέρη**  
(Ουσιαστικά Ζητήματα, Κανάλια,  
Συχνότητα και Αποτελέσματα Επικοινωνίας  
με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη)

Ενδ/μενα Μέρη	Πληροφορίες	Βασικά Θέματα Ενδιαφέροντος	Κανάλια Επικοινωνίας	Συχνότητα Επικοινωνίας	Αποτελέσματα Επικοινωνίας
<b>Δευτερεύοντα Ενδιαφερόμενα Μέρη</b>					
<b>Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας (Μ.Μ.Ε)</b>	Το Ξενοδοχείο επιλέγει να αλληλεπιδρά και να συνεργάζεται με τον Τύπο και τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης για την ανάδειξη των δράσεων του. Ακόμη, το Ξενοδοχείο διαθέτει ένα πολύ ενεργό σύστημα Κοινωνικής Δικτύωσης μέσα από το οποίο αλληλοεπιδρά με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη.	Συνεργασίες με δημοσιογράφους / Τύπο για προώθηση δράσεων Αειφορίας, Επικοινωνία των δράσεων του Ξενοδοχείου με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, Διαφάνεια	Δελτία Τύπου, Γραπτή και ηλεκτρονική αλληλογραφία, Τηλεφωνική επικοινωνία, Αναβάθμιση των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης, Διαρκής ενημέρωση της ιστοσελίδας του Ξενοδοχείου	Τακτική	Διευκόλυνση επικοινωνίας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη
<b>Άλλα City Hotels</b>	Άλλα City Hotels στο κέντρο της Αθήνας που στοχεύουν στην προώθηση τουριστικών πακέτων και πολιτιστικών δράσεων αφενός για την ανέλιξη του στο τομέα του τουρισμού και αφετέρου για τη δημιουργία συνεργασιών με σκοπό την από κοινού επίτευξη των στόχων Αειφορίας.	Συνεργασίες για τη διενέργεια δράσεων Αειφορίας, Διάλογος για κοινές δράσεις, Συντονισμός σε περίπτωση κοινών κινδύνων	Τηλεφωνική επικοινωνία, Συμμετοχή σε συνέδρια ή εκδηλώσεις Τουρισμού/ ΕΚΕ, Αλληλογραφία, Ιστοσελίδα Ξενοδοχείου	Συχνή/ Όταν υπάρξει ανάγκη	Δημιουργία συνεργασιών, Μείωση των ανταγωνιστικών σχέσεων



## Ανάλυση Ουσιαστικότητας

### Διαδικασία Αναγνώρισης Ουσιαστικών Ζητημάτων

Η διαδικασία εντοπισμού, ιεράρχησης και απεικόνισης των ουσιαστικών ζητημάτων του Ξενοδοχείου έγινε βάσει των κατευθυντήριων αρχών που παρέχει το διεθνές πρότυπο **GRI Standards** σχετικά με την διαδικασία εντοπισμού και ιεράρχησης της Ουσιαστικότητας (**Materiality Assessment**) και των Ενδιαφερόμενων Μερών (**Stakeholder Engagement**).

Η διαδικασία εντοπισμού των ουσιαστικών ζητημάτων και των Ενδιαφερόμενων Μερών για τη βελτίωση της ποιότητας του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας, ήταν αποτέλεσμα μιας σειράς ενεργειών του Ξενοδοχείου με απώτερο σκοπό την καταγραφή και καταμέτρηση των επιδόσεών του στην οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία και, μακροπρόθεσμα, τη βελτιστοποίηση της στρατηγικής και των στόχων του. Για την ολοκλήρωση της διαδικασίας και την τελική ιεράρχηση των ουσιαστικών ζητημάτων, ήταν απαραίτητη η αξιολόγηση της επίδρασής τους στο **NJV Athens Plaza** και τέλος η ανάλυση και η οριοθέτησή τους. Σχετικά με τη συλλογή δεδομένων, το 2018 δόθηκε ένα προβάδισμα στα εσωτερικά Ενδιαφερόμενα Μέρη του Ξενοδοχείου μέσα από τη συμπλήρωση ερωτηματολογίων και τη διενέργεια συνεντεύξεων με εκπροσώπους των Τμημάτων και μέλη της Διοίκησης.

Παρακάτω θα αναλυθούν τα τρία στάδια ολοκλήρωσης της διαδικασίας εντοπισμού, ιεράρχησης και απεικόνισης των ουσιαστικών ζητημάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας του **NJV Athens Plaza** για το 2018, σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες του προτύπου **GRI Standards**.

Πιο συγκεκριμένα, στο πρώτο στάδιο έγινε η συλλογή όλων των χρήσιμων πηγών μέσα από την ανάλυση των οποίων επετεύχθη ο εντοπισμός των ουσιαστικών ζητημάτων σύμφωνα με τα παρακάτω κριτήρια:

- την επίδραση που ασκεί τα Ξενοδοχεία στα συγκεκριμένα περιβαλλοντικά, κοινωνικά και οικονομικά ζητήματα
- τις δράσεις που έχει προωθήσει το Ξενοδοχείο στα εν λόγω ζητήματα
- την επιρροή και τη συμβολή των ζητημάτων αυτών στην επίτευξη των στόχων του **NJV Athens Plaza**.

Στο δεύτερο στάδιο, ακολουθήθηκαν τα βήματα που αναλύονται παρακάτω για την ιεράρχηση των εντοπισθέντων ουσιαστικών ζητημάτων, ανάλογα με τη σημαντικότητα του καθενός για το ίδιο το Ξενοδοχείο και τα Ενδιαφερόμενα Μέρη.

Στο τρίτο και τελευταίο στάδιο, έγινε η απεικόνιση των ουσιαστικών ζητημάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας του **NJV Athens Plaza** για το 2018 στον Πίνακα Ουσιαστικότητας.

# Στάδιο 1

## Εντοπισμός

**Εντοπισμός των ουσιαστικών ζητημάτων, μέσα από τη συλλογή δεδομένων και την ανάλυση τους. Χρήσιμες ήταν οι παρακάτω πηγές:**

1. Κατευθυντήριες Αρχές του GRI Standards σχετικά με τη διαδικασία εντοπισμού της Ουσιαστικότητας
2. Έκθεση σύμφωνα με το πρότυπο ISO 26000 και συμμετοχή στη διαδικασία αξιολόγησης Εταιρικής Υπευθυνότητας (CRI Pass) από το Ινστιτούτο Εταιρικής Υπευθυνότητας (CRI)
3. Παγκόσμιοι Στόχοι Αειφόρας Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών (SDGs)
4. Βραβεύσεις, μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης και μέσα προώθησης της εξωστρέφειας του Ξενοδοχείου
5. Εκθέσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας άλλων Ξενοδοχείων της ίδιας κατηγορίας
6. Συνεντεύξεις από τη Γενική Διευθύντρια του Ξενοδοχείου και άλλων εκπροσώπων των Τμημάτων του Ξενοδοχείου μέσω της συμπλήρωσης ερωτηματολογίων

# Στάδιο 2

## Ιεράρχηση

### Ιεράρχηση των ουσιαστικών ζητημάτων

Σύμφωνα με τις κατευθυντήριες αρχές του **GRI Standards** για την ολοκλήρωση του δεύτερου σταδίου, της ιεράρχησης των ουσιαστικών ζητημάτων, ήταν αναγκαία η παράλληλη διενέργεια της διαδικασίας της αναγνώρισης και καταγραφής των Ενδιαφερόμενων Μερών και των σημαντικών ζητημάτων που τα απασχολούν καθώς, επίσης και του βαθμού της επίδρασης των σημαντικών αυτών ζητημάτων στην επίτευξη των στόχων και τη βελτίωση της στρατηγικής του **NJV Athens Plaza**.

Για την ολοκλήρωση, του δεύτερου σταδίου ακολουθήθηκαν τα παρακάτω βήματα:

1. Συλλογή και καταγραφή όλων των δράσεων βάσει των πηγών που αναφέρθηκαν παραπάνω
2. Δημιουργία μιας βάσης δεδομένων των επιδόσεων του **NJV Athens Plaza** σε ζητήματα που αφορούν την οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον
3. Σύνταξη λίστας με τα ζητήματα που έχουν εντοπισθεί ως ουσιαστικά, ανάλογα με τις επιδράσεις του Ξενοδοχείου σε καθένα από τους τρεις τομείς
4. Αξιολόγηση της επίδρασης του Ξενοδοχείου στα ουσιαστικά ζητήματα
5. Σύνταξη λίστας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και αξιολόγηση των ζητημάτων στα οποία το Ξενοδοχείο ασκεί τη μεγαλύτερη επίδραση
6. Ανάλυση των ουσιαστικών ζητημάτων μέσα από την αντιπαράβολή τους με τα σημαντικά ζητήματα των Ενδιαφερομένων Μερών στα οποία το **NJV Athens Plaza** ασκεί τη μεγαλύτερη επίδραση
7. Τελική αξιολόγηση των ουσιαστικών ζητημάτων
8. Ιεράρχηση των ουσιαστικών ζητημάτων ανάλογα με το βαθμό της επίδρασης τους στην επίτευξη των στόχων του **NJV Athens Plaza**, στη συνέχιση των δράσεων του και τη διαδικασία αξιολόγησης και λήψης αποφάσεων των Ενδιαφερομένων Μερών

# Στάδιο 3

## ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑ

### Απεικόνιση

#### Απεικόνιση των Ουσιαστικών Ζητημάτων μέσω του Πίνακα της Ουσιαστικότητας

##### ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

1. Οικονομικές Επιδόσεις
2. Εταιρική διακυβέρνηση
3. Διαχείριση κινδύνων

##### ΚΟΙΝΩΝΙΑ

1. Καταπολέμηση της ένδειας και της πείνας
2. Ανοιχτός διάλογος με την τοπική κοινωνία
3. Εθελοντισμός
4. Δημιουργία θέσεων εργασίας

##### ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

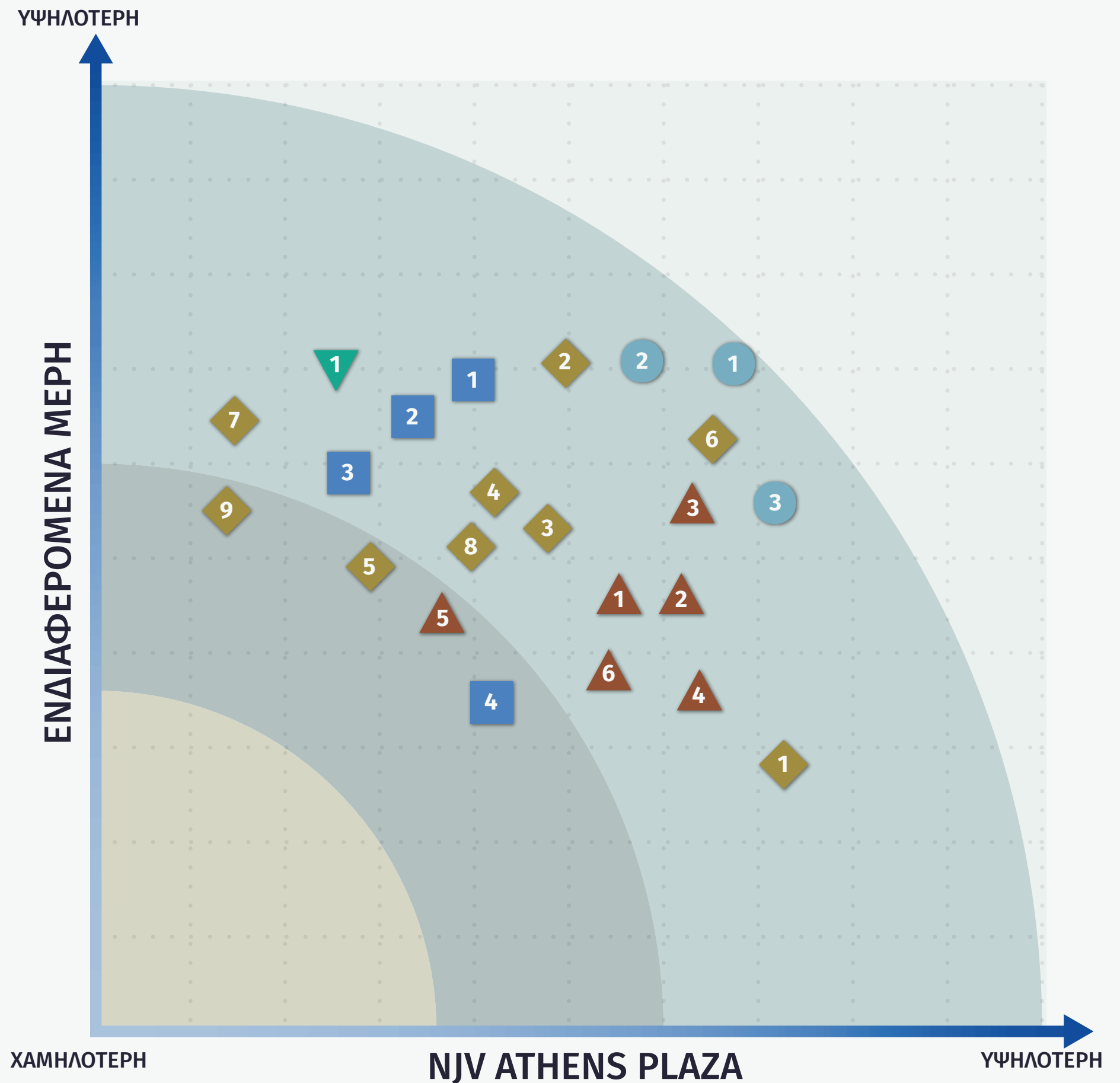
1. Κατανάλωση Ενέργειας
2. Κατανάλωση νερού
3. Ανακύκλωση και διαχείριση αποβλήτων
4. Μείωση χρήσης/ κατανάλωσης πλαστικού
5. Συμμετοχή στην κυκλική οικονομία
6. Εκπομπές Διοξειδίου του Άνθρακα

##### ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ

1. Προώθηση πολιτισμού

##### ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

1. Υγιές και αξιοπρεπές περιβάλλον εργασίας για το ανθρώπινο δυναμικό
2. Σεβασμός στα ανθρώπινα δικαιώματα των εργαζομένων και παροχή ίσων ευκαιριών
3. Προστασία των προσωπικών δεδομένων
4. Υγεία και ασφάλεια των Επισκεπτών και των εργαζομένων
5. Συμμετοχή των Επισκεπτών και των εργαζομένων στις δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας
6. Ικανοποίηση Επισκεπτών
7. Συνεργασία με τοπικούς προμηθευτές
8. Υπεύθυνη κατανάλωση και υπεύθυνα προϊόντα
9. Συνεργασία με φορείς για την επίτευξη των Στόχων





# Στόχοι για το 2019

1

Αναβάθμιση της στρατηγικής  
Εταιρικής Υπευθυνότητας

2

Εντατικοποίηση της ενημέρωσης  
του προσωπικού ως προς τις δράσεις  
Αειφορίας του Ξενοδοχείου

3

Εντατικοποίηση των συνεδριάσεων  
της Ομάδας Αειφορίας

4

Αναζήτηση νέων ενδιαφερόμενων  
μερών και συχνότερη επικοινωνία  
με τα ενδιαφερόμενα μέρη



Κοινωνία

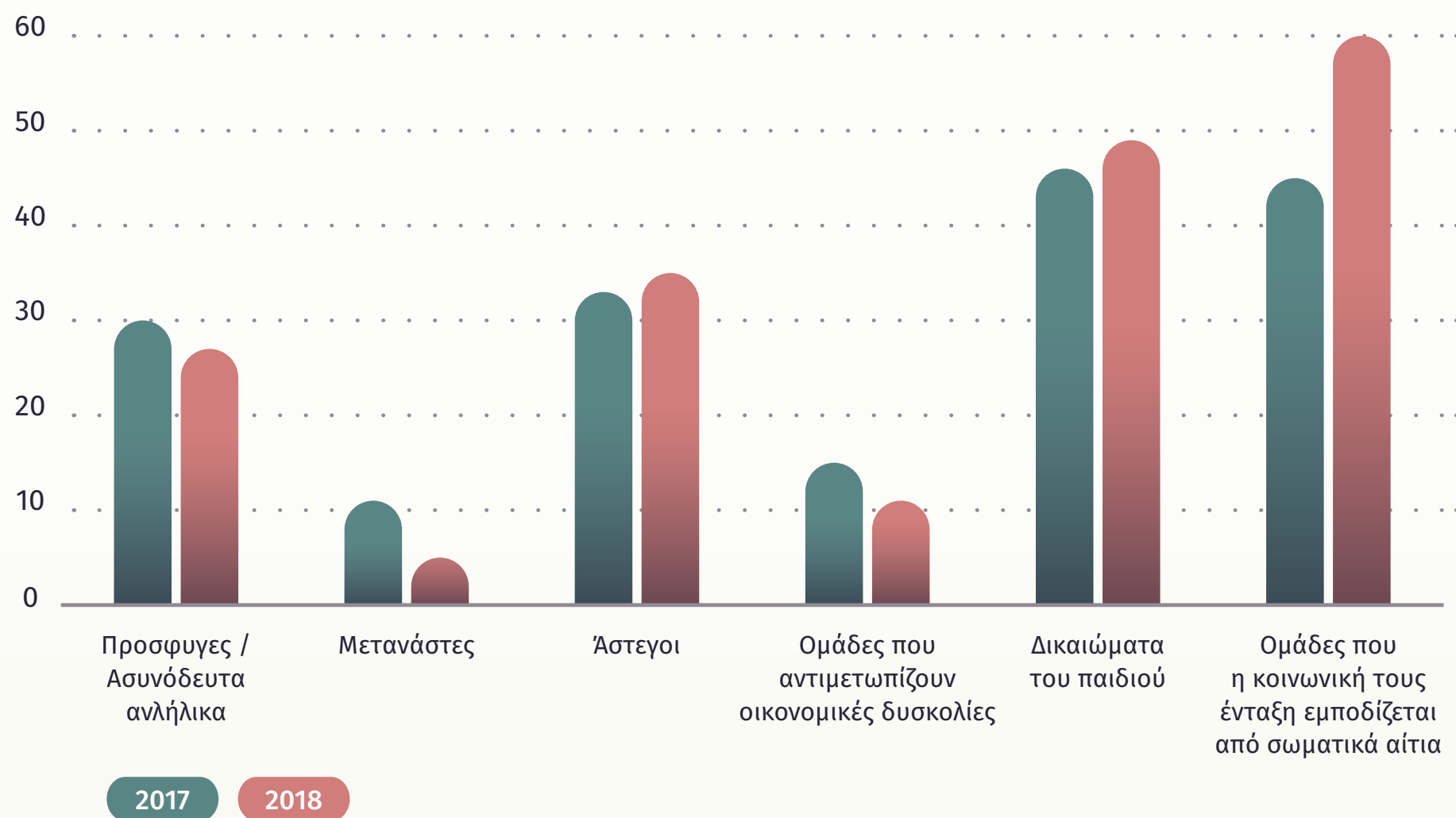
## Κοινωνικές Επιδόσεις του NJV Athens Plaza

Το **NJV Athens Plaza** συμμετέχει ενεργά σε δράσεις προς όφελος της κοινωνίας. Η βασική αρχή για την κοινωνική του δράση είναι η συνεργασία και η υποστήριξη της τοπικής κοινωνίας εντός της οποίας δραστηριοποιείται.

Με την κοινωνική του δράση στοχεύει σε τομείς όπως η κοινωνική ανάπτυξη, η εκπαίδευση, ο πολιτισμός, η δημιουργική εργασία, η ανάπτυξη δυνατοτήτων και η τεχνολογική πρόοδος.

Οι δράσεις που υλοποιούνται κάθε χρόνο είναι πολλές και ποικίλες και χωρίζονται σε συνεχιζόμενες (που υλοποιούνται σε όλη τη διάρκεια του έτους) και σε μεμονωμένες (που υλοποιούνται ανάλογα με τις ανάγκες της κάθε εποχής). Η αποτελεσματικότητα των δράσεων που υλοποιούνται αποδεικνύεται και από τα υψηλά ποσοστά των κοινωνικών επιδόσεων, τα οποία για τα έτη 2017-2018 είναι τα ακόλουθα:

### Ευπαθείς ομάδες στις οποίες απευθύνονται οι δράσεις του Ξενοδοχείου



### Ποσοστό συνεργασιών με ΜΚΟ για την υλοποίηση κοινωνικών δράσεων

2018	2017
95%	84%

### Ποσοστό συμμετοχής του Ανθρώπινου Δυναμικού στην κοινωνική δράση του Ξενοδοχείου

2018	2017
73%	60%

### Ποσοστό διαχρονικών συνεργασιών επί του συνόλου των συνεργασιών

2018	2017
90%	85%

### Ποσοστό συνεργασιών που θα επαναληφθούν επί του συνόλου των συνεργασιών

2018	2017
95%	95%

### Αριθμός πιστοποιήσεων στον τομέα της κοινωνίας

2018	2017
3	0

## Βασικοί άξονες

### ΜΚΟ

Το **NJV Athens Plaza** συνεργάζεται με διαπιστευμένες Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις και συμβάλλει σημαντικά στην υλοποίηση του κοινωνικού τους έργου. Μέσω αυτών των συνεργασιών συνδράμει στη δημιουργία των απαραίτητων συνθηκών για μακροπρόθεσμη αειφόρο ανάπτυξη, τόσο από περιβαλλοντικής όσο και από κοινωνικής πλευράς. Το Ξενοδοχείο μέσα από την πρωτοβουλία **“ETHOS: Caring-Supporting-Realising”**, φροντίζει να δημιουργεί διαχρονικές συνεργασίες με ΜΚΟ και Οργανισμούς για την εφαρμογή κοινωνικών και περιβαλλοντικών στόχων.

Συγκεκριμένα, οι δράσεις που υλοποιήθηκαν το 2018 με τη συνεργασία ΜΚΟ συνοψίζονται ως εξής:

### ΓΙΑΤΡΟΙ ΤΟΥ ΚΟΣΜΟΥ

Το Ξενοδοχείο συμβάλλει στο έργο των **«ΓΙΑΤΡΩΝ ΤΟΥ ΚΟΣΜΟΥ»** με την προσφορά φαγητού στο Κέντρο Φιλοξενίας Προσφύγων, καθώς και σχολικών ειδών για την κάλυψη των αναγκών ασυνόδευτων προσφυγόπουλων. Σε συνεργασία με τους **«ΓΙΑΤΡΟΥΣ ΤΟΥ ΚΟΣΜΟΥ»** επίσης, το **NJV Athens Plaza** συμμετείχε στον στολισμό του Χριστουγεννιάτικου Δέντρου με παστεριωμένο γάλα, μπροστά από το Πανεπιστήμιο Αθηνών.

### ΠΑΙΔΙΚΑ ΧΩΡΙΑ SOS

Η υποστήριξη των αναγκών των παιδιών που φιλοξενούνται στα **«ΠΑΙΔΙΚΑ ΧΩΡΙΑ SOS»** της Αθήνας σε σχολικές τσάντες και κασετίνες, η συμμετοχή τους στη χριστουγεννιάτικη γιορτή για τα παιδιά του Ανθρώπινου Δυναμικού του Ξενοδοχείου και η ενίσχυση του Κέντρου Υποστήριξης Παιδιού και Οικογένειας των **«ΠΑΙΔΙΚΩΝ ΧΩΡΙΩΝ SOS»** αποτελεί πλέον έναν θεσμό.

### ΟΡΑΜΑ ΕΛΠΙΔΑΣ

Το Ξενοδοχείο διοργάνωσε μια ενημερωτική εκδήλωση σχετικά με το έργο του Συλλόγου **«ΟΡΑΜΑ ΕΛΠΙΔΑΣ»**, την οποία παρακολούθησε το σύνολο του Ανθρώπινου Δυναμικού, ενώ το 50% αυτού εγγράφηκε στα Εθνικά και Διεθνή Μητρώα, κατοχυρώνοντας ότι ασθενείς που πάσχουν από καρκίνο δεν είναι μόνοι στη μάχη που δίνουν και ότι δικαιούνται μια δεύτερη ευκαιρία στη ζωή.

### MAKE A WISH

Σε συνεργασία με τη ΜΚΟ **“MAKE A WISH”** εκπληρώθηκε η ευχή ενός κοριτσιού και πήρε το πρωινό της στο εστιατόριο μαζί με την οικογένειά της. Επίσης διατέθηκε η Προεδρική σουίτα σε ένα ακόμα μικρό κορίτσι, όπου πέρασε ένα ολόκληρο απόγευμα με τους φίλους της και την αγαπημένη της blogger, φωτογραφήθηκαν και έφαγαν hamburgers.

### ΑΤΕΝΙΣΤΑΣ

Σε συνεργασία με τη ΜΚΟ **“ΑΤΕΝΙΣΤΑΣ”** το Ξενοδοχείο συμμετείχε ενεργά στην αναβάθμιση ενός οικοπέδου στον Κολωνό σε Rocket Park, παρέχοντας, εκτός από 150 γλάστρες και την πολύτιμη βοήθειά του κατά τη διάρκεια των εργασιών συντήρησης του έργου.

### ΟΛΟΙ ΜΑΖΙ ΜΠΟΡΟΥΜΕ

Ως ενίσχυση των κοινωνικών πρωτοβουλιών της ΜΚΟ **«ΟΛΟΙ ΜΑΖΙ ΜΠΟΡΟΥΜΕ»**, προσφέρθηκαν τρόφιμα μακράς διάρκειας σε άτομα που έχουν ανάγκη.

### ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΠΡΟΛΗΨΗΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΙΣΤΙΚΩΝ ΑΤΥΧΗΜΑΤΩΝ

Επί καθημερινής βάσης συλλέχτηκαν πλαστικά καπάκια για τον **ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΣΥΝΔΕΣΜΟ ΠΡΟΛΗΨΗΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΙΣΤΙΚΩΝ ΑΤΥΧΗΜΑΤΩΝ**, τα οποία χρησίμευσαν για τη χρηματοδότηση της προμήθειας των αναπηρικών αμαξιδίων για τα παιδιά που έχουν ανάγκη.

### ΠΑΡΟΧΗ ΑΓΑΘΩΝ ΣΕ ΑΣΤΕΓΟΥΣ, ΗΛΙΚΙΩΜΕΝΟΥΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ ΜΕΣΩ ΜΚΟ

Το **NJV Athens Plaza** ικανοποιεί βασικές ανάγκες παρέχοντας αγαθά, μέσω διαπιστευμένων ΜΚΟ, σε άστεγους, ηλικιωμένους και σε πρόσφυγες στην Αθήνα.

**Το 2018, μοιράστηκαν συνολικά 8250 μερίδες φαγητού σε Ιδρύματα και ΜΚΟ της Αθήνας.**



## Τοπική Κοινωνία

### Δράσεις για την Τοπική Κοινωνία

Ένας βασικός πυλώνας στον οποίο εστιάζεται η εταιρική υπευθυνότητα του Ξενοδοχείου είναι η στήριξη και η προαγωγή της ποιότητας ζωής της τοπικής κοινωνίας στους κόλπους της οποίας λειτουργεί. Σαν τοπική κοινωνία έχει οριστεί ο Νομός Αττικής. Η αειφόρος ανάπτυξη της τοπικής κοινωνίας υποστηρίζεται με στόχο την ανταπόκριση στις βασικές της ανάγκες όσον αφορά σε ζητήματα αξιοπρεπούς διαβίωσης, εκπαίδευσης, υγείας, πολιτισμού και περιβάλλοντος. Οι δράσεις προς όφελος της τοπικής κοινωνίας υλοποιούνται κατά τη διάρκεια όλου του έτους και συμβάλλουν σημαντικά στη βελτίωση της ποιότητας ζωής ευπαθών ομάδων του πληθυσμού και ατόμων που βρίσκονται σε ανάγκη.

#### Συγκεκριμένα:

- Στα πλαίσια της πρωτοβουλίας “ETHOS: Caring-Supporting- Realising”, παρέχονται καθημερινά γεύματα σε οικογένειες που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες και σε Ιδρύματα της Αθήνας.
- Σε συνεργασία με τοπικούς προμηθευτές, υποστηρίζεται η κυκλική οικονομία ως ένα υγιές μοντέλο Αειφόρου ανάπτυξης.
- Καταρτίζονται σπουδαστές του κλάδου του τουρισμού μέσω της διοργάνωσης δωρεάν σεμιναρίων στην Ξενοδοχειακή Βιομηχανία και Ηθική.

#### Κατά το έτος 2018 το **NJV Athens Plaza**:

- Εξασφάλισε την καθημερινή διατροφή 3 τετραμελών οικογενειών.
- Το Πάσχα προσέφερε σε Κοινωνικό Παντοπωλείο της Αθήνας, το οποίο εξυπηρετεί 1015 ωφελούμενους, γάλα εβαπορέ, ρύζι, ζυμαρικά και λάδι.
- Υποστήριξε τις θερινές εκδηλώσεις του Ελληνικού Παιδικού Μουσείου, ενός μη κερδοσκοπικού φορέα δημοσίου δικαίου, με σκοπό να τα παιδιά να αναπτύξουν την προοπτική να γίνουν πολίτες με σεβασμό στην ατομικότητα, ευαισθητοποίηση για την κοινωνία και αντίληψη ότι προσφέρουν στην κοινωνία στην οποία ζουν.
- Κατά την έναρξη του σχολικού έτους, δώρισε ειδικό προβολέα που ήταν απαραίτητος σε ένα δημόσιο Παιδικό Σταθμό της Αθήνας.
- Κατά τη διάρκεια της Χριστουγεννιάτικης γιορτής με τους συνεργάτες, συλλέχθηκαν 190 ευχές, κάθε μια από τις οποίες «μεταμορφώθηκε» σε ένα Χριστουγεννιάτικο δώρο για τα παιδιά των πλημμοροπαθών της Μάνδρας Αττικής.

### Συμβολή του Ξενοδοχείου στη δημιουργία θέσεων εργασίας για την Τοπική Κοινωνία

Το Ξενοδοχείο συμβάλλει σημαντικά στην υποστήριξη της Τοπικής Κοινωνίας και των ατόμων που ζουν σε αυτήν. Για την επίτευξη του σκοπού αυτού, θεωρείται ιδιαίτερα σημαντικό το γεγονός ότι το 100% των εργαζομένων προέρχεται από την ευρύτερη περιοχή της Αττικής. Με τον τρόπο αυτό εξασφαλίζεται επίσης ότι το Ανθρώπινο Δυναμικό θα είναι σε θέση να ενημερώσει τους Επισκέπτες για την Αθήνα, να τους παράσχει χρήσιμες πληροφορίες κατά τη διάρκεια της παραμονής τους σε αυτή και να τους μεταδώσει τις αρχές της αθηναϊκής φιλοξενίας.

Η απασχόληση Ανθρώπινου Δυναμικού από την περιοχή της Αττικής επιφέρει και σημαντικά οικονομικά οφέλη τόσο για την ευρύτερη περιοχή του Νομού όσο και για τη χώρα γενικότερα.





## Προμηθευτές

### Στήριξη των Τοπικών Προμηθευτών

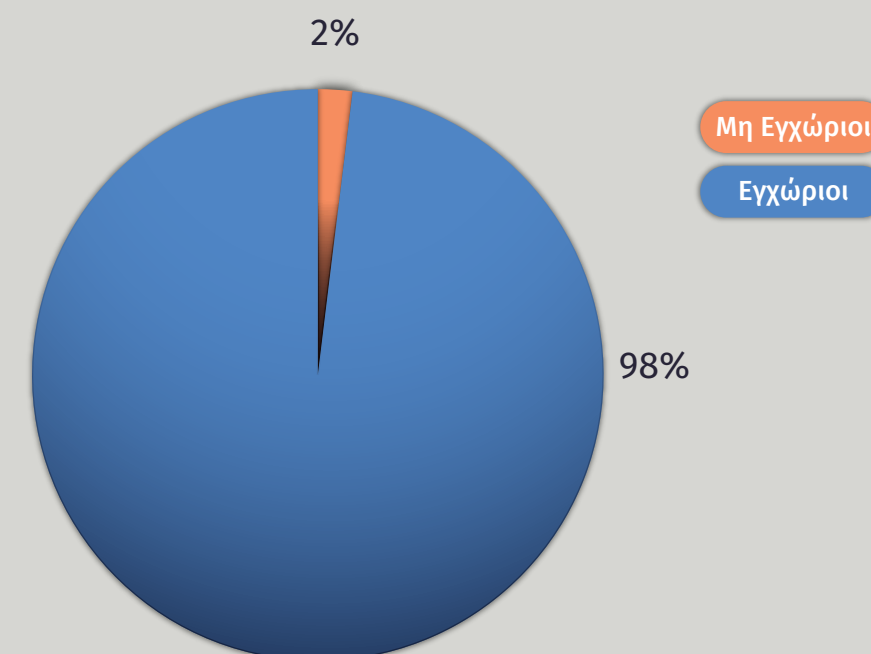
Το Ξενοδοχείο στηρίζει ενεργά και συνεργάζεται με τοπικούς προμηθευτές για τις προμήθειες των απαιτούμενων προϊόντων. Είναι χαρακτηριστικό ότι το 98% των προμηθευτών είναι εγχώριοι.

Οι βασικές κατηγορίες που επιλέγονται εγχώρια έναντι ξένων προϊόντων είναι οι εξής:

- Φρούτα
- Λαχανικά
- Ελαιόλαδο
- Ελιές
- Πουλερικά

Το Ξενοδοχείο, ως αποτέλεσμα της άριστης πολιτικής του στη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας, αποτελεί το πρώτο και έως τώρα **μοναδικό Ξενοδοχείο στην Αθήνα** το οποίο έχει πιστοποιηθεί με το πρότυπο **We do local**, καθώς στηρίζει την τοπική κι εγχώρια παραγωγή και οικονομία, προωθεί τον τοπικό πολιτισμό και τα προϊόντα του, γνωρίζει όλα τα στάδια παραγωγής των αγαθών και τις πολιτικές που εφαρμόζουν οι προμηθευτές και τέλος σέβεται το περιβάλλον και την Αειφορία του τόπου.

### Προμηθευτές



## Διαδικασία επιλογής και αξιολόγησης προμηθευτών

Το **NJV Athens Plaza** σέβεται την καλή επιχειρηματική δεοντολογία και τις ορθές επιχειρηματικές πρακτικές και θέλει να συμβάλει σε μια Αειφόρα κοινωνία στην οποία οι επιχειρήσεις αναλαμβάνουν οικονομική, κοινωνική και περιβαλλοντική ευθύνη

Η επιλογή των σωστών προμηθευτών αποτελεί έναν στόχο του Ξενοδοχείου για τον οποίο «εργάζεται» καθημερινά και επιδιώκει το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα. Για το σκοπό αυτό, διαθέτει συστήματα ελέγχου των προϊόντων και των εγκαταστάσεών τους.

Οι προμηθευτές αξιολογούνται θετικά όταν ενεργούν με ακεραιότητα και διατηρούν υψηλά πρότυπα επαγγελματικής συμπεριφοράς. Η επιλογή τους πραγματοποιείται βάσει της ορθής επιχειρηματικής τους συμπεριφοράς και ηθικής, του θεμιτού ανταγωνισμού, της τήρησης των ισχυόντων προτύπων ποιότητας, υγείας και ασφάλειας και του σεβασμού στο περιβάλλον.

Οι λόγοι που ενδέχεται να οδηγήσουν στη λύση της συνεργασίας του Ξενοδοχείου με έναν προμηθευτή είναι η πτώση ποιότητας προϊόντων, η αύξηση τιμής δυσανάλογη της αγοράς, και η ασυνέπεια.

## Πρότυπα Ηθικής Συμπεριφοράς και Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών

Ο Κώδικας Δεοντολογίας του Προμηθευτή περιγράφει ορισμένα πρότυπα συμπεριφοράς που καλούνται να τηρούν οι προμηθευτές. Συγκεκριμένα, οι προμηθευτές αξιολογούνται θετικά όταν:

- ενεργούν με ακεραιότητα
- διατηρούν υψηλά πρότυπα επαγγελματικής συμπεριφοράς
- χρησιμοποιούν ορθή κρίση

Οι προμηθευτές του Ξενοδοχείου πρέπει να διακρίνονται από:

### Επιχειρηματική συμπεριφορά και ηθική:

- Τηρούν όλους τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς
- Ανταγωνίζονται δίκαια
- Δε δωροδοκούν / δωροδοκούνται
- Διατηρούν ακριβή βιβλία και αρχεία σύμφωνα με τις αποδεκτές λογιστικές αρχές
- Παραδίδουν προϊόντα και υπηρεσίες σύμφωνα με την τρέχουσα ορθή πρακτική
- Πληρούν τα ισχύοντα πρότυπα ποιότητας, υγείας και ασφάλειας
- Φροντίζουν για το περιβάλλον με υπεύθυνο τρόπο και αναζητούν τρόπους για να μειώσουν τυχόν αρνητικές επιπτώσεις
- Διαχειρίζονται σωστά τα ανταγωνιστικά δεδομένα, την πνευματική ιδιοκτησία και άλλα ιδιοκτησιακά δεδομένα ή/και ευαίσθητες πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων των εργαζομένων και των Επισκεπτών

### Σεβασμό στα ανθρώπινα δικαιώματα:

- Παρέχουν έναν χώρο εργασίας απαλλαγμένο από παρενοχλήσεις, διακρίσεις ή οποιαδήποτε άλλη κατάχρηση
- Μεταχειρίζονται δίκαια τους εργαζομένους τους σχετικά με τους μισθούς, τις ώρες εργασίας και τα οφέλη
- Απαγορεύουν όλες τις μορφές εμπορίας ανθρώπων, συμπεριλαμβανομένης της εκμετάλλευσης των παιδιών, και όλων των μορφών αναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας
- Παρέχουν ασφαλείς και ανθρώπινες συνθήκες εργασίας για όλους τους εργαζόμενους

## Επισκέπτες

### Η Αειφορία ξεκινά από την φροντίδα προς τον Επισκέπτη!

Το Ξενοδοχείο έχει κερδίσει την εμπιστοσύνη των Επισκεπτών του χάρη στην ποιότητα και την αξιοπιστία του.

Η δέσμευση αλλά και πρόκληση απέναντι στους Επισκέπτες είναι να βελτιώνονται καθημερινά οι υπηρεσίες, εκπέμποντας την μοναδική Ελληνική φιλοξενία.

Το σύστημα διαχείρισης που εφαρμόζεται επιδιώκει τη διασφάλιση της υψηλής ποιότητας σε όλους τους τομείς και σε όλες τις διαδικασίες, για να εξυπηρετηθούν οι Επισκέπτες με τους καλύτερους ποιοτικούς τους στόχους.

Βασικός στόχος του **NJV Athens Plaza**:

### Η ανάπτυξη διαχρονικής σχέσης εμπιστοσύνης με τους εργαζόμενους, τους Επισκέπτες και κάθε συνεργάτη

Οι Επισκέπτες ενημερώνονται σχετικά με την Εταιρική Υπευθυνότητα και την αειφόρο ανάπτυξη, καθώς και με τις δράσεις που υλοποιεί το Ξενοδοχείο και σε ένα μεγάλο ποσοστό συμβάλλουν και οι ίδιοι σε αυτές. Για παράδειγμα, στο Τμήμα Υποδοχής, το Ανθρώπινο Δυναμικό τους ενημερώνει για την ενεργή συμμετοχή του Ξενοδοχείου στην προσπάθεια περιβαλλοντικής δράσης, μέσω της εξοικονόμησης ενέργειας, νερού και της σωστής διαχείρισης απορριμμάτων άλλα και για τους τρόπους με τους οποίους μπορούν και οι ίδιοι οι Επισκέπτες να συνεισφέρουν. Επίσης, σε όλα τα δωμάτια έχουν τοποθετηθεί έντυπα για την ενημέρωση των Επισκεπτών ως προς τις μεθόδους εξοικονόμησης ενέργειας, ενώ διαμένουν σε αυτό.

Απόρροια των παραπάνω είναι ότι το Ξενοδοχείο έλαβε πιστοποίηση για την εφαρμογή πολιτικής Αειφορίας στα πλαίσια του Αειφόρου Τουρισμού, σύμφωνα με τα κριτήρια του παγκοσμίως αναγνωρισμένου προτύπου EarthCheck Evaluation Plus. Στα πλαίσια του συγκεκριμένου προτύπου το Ξενοδοχείο ανέπτυξε την πολιτική του σχετικά με την αειφόρο και Αειφόρα ανάπτυξη, ενώ τα κριτήρια που ελήφθησαν υπόψη για την κατάκτηση της πιστοποίησης ήταν: οι οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιπτώσεις, η βελτίωση της απόδοσης, η ευθυγράμμιση με τα παγκόσμια πρότυπα, η αναγνώριση των προσπαθειών για Αειφορία, η χρήση της Αειφορίας ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της αγοράς, οι δυνητικοί κίνδυνοι και η εμπλοκή με τη φυσική και πολιτιστική κληρονομιά.

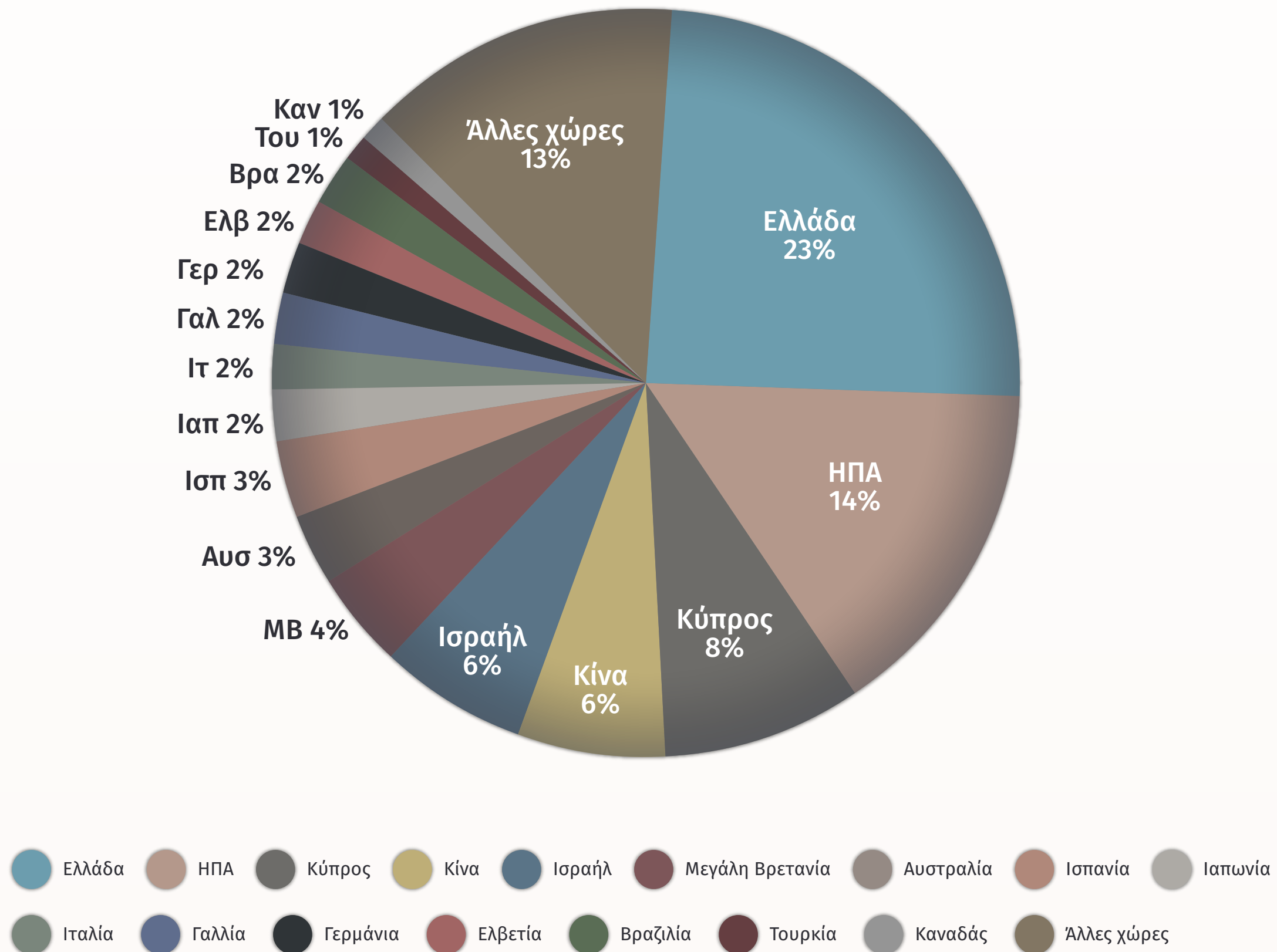




# Ικανοποίηση Επισκεπτών

Εθνικότητες: Βασικές χώρες προέλευσης Επισκεπτών

## Διανυκτερεύσεις



Στους παρακάτω πίνακες, αποτυπώνονται τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων των Επισκεπτών σε διάφορους τομείς που αφορούν τη διαμονή τους στο **NJV Athens Plaza**: τοποθεσία, καθαριότητα, υπηρεσίες, δωμάτια κτλ. Επίσης, παρουσιάζεται κατά πόσο είναι πιθανόν να συστήσουν το Ξενοδοχείο σε δυνητικούς Επισκέπτες.



**NJV Athens Plaza**  
Reviews Results  
1 Jan 18- 31 Dec 18

### Summary

Global Review Index™

**85,3%** -0,8

Reviews

**1580** +1470



Mentions

**71,0%** +9,8



### Departments

Departments	Index	Reviews	Mentions
GRI™	85,3% -0,8	1580 +1470	71%  29% +9,8
Service	90,2% -3,6	153 +144	76%  24% -1,8
Cleanliness	92,4% +1,7	120 +113	69%  31% +2,2
Location	96,1% -3,9	116 +111	95%  5% +3,6
Value	84,2% +1,3	26 +24	40%  60% -
Room	84,8% +0,4	21 +18	57%  43% +10,7

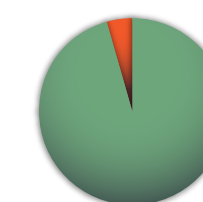
### Recommended

Most Frequent Answer

**95.7%** -4,3

Answers

**Yes 88** +87



Yes **95,7%**  
No **4,3%**

Source	Yes	Total
All resources	88 +87  96% 4%	92 +91
Ctrip (zh)	77 +76  96% 4%	80 +79
Facebook	8 +8  100% 0%	8 +8
Orbitz	2 +2  67% 33%	3 +3
Wotif	1 +1  100% 0%	1 +1

## Ιδιωτικότητα και Ασφάλεια Προσωπικών Δεδομένων των Επισκεπτών

### GDPR

Το Ξενοδοχείο δίνει ύψιστη σημασία στην προστασία των προσωπικών δεδομένων των Επισκεπτών. Η προστασία των προσωπικών δεδομένων, η διασφάλιση της σωστής χρήσης τους καθώς και η αποτροπή μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης σε αυτά, προφυλάσσεται με κατάλληλα φυσικά, ηλεκτρονικά και διαχειριστικά μέτρα. Τα μέτρα αυτά υπόκεινται σε συνεχή επανεξέταση και παρακολούθηση και εκτελούνται βάσει του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών.

Προκειμένου να διασφαλίσει το απόρρητο και τη φυσική και λογική ασφάλεια των δεδομένων, εφαρμόζει κατάλληλες εσωτερικές πολιτικές, ενώ λαμβάνει όλα τα πρόσφορα οργανωτικά, τεχνικά, φυσικά, ηλεκτρονικά και διαδικαστικά μέτρα ασφάλειας, καθώς και τεχνολογικά πρότυπα, σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς.



Στο πλαίσιο της διενεργούμενης επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων ακολουθούνται οι παρακάτω θεμελιώδεις αρχές:

- Τα προσωπικά δεδομένα υποβάλλονται σε σύννομη και θεμιτή επεξεργασία και με απόλυτα διαφανή τρόπο σε σχέση με τον τρόπο με τον οποίο διαχειρίζονται.
- Συλλέγονται και επεξεργάζονται τα δεδομένα αυτά μόνο για καθορισμένους, ρητούς και νόμιμους σκοπούς, όπως αναγράφονται στην παρούσα Ανακοίνωση και δεν υποβάλλονται σε περαιτέρω επεξεργασία κατά τρόπο ασύμβατο προς τους σκοπούς αυτούς.
- Τα προσωπικά δεδομένα επεξεργάζονται μόνο στον βαθμό που είναι κατάλληλα και συναφή για την υλοποίηση των παραπάνω σκοπών, περιορίζοντας ταυτόχρονα τη σχετική επεξεργασία στο αναγκαίο προς τούτο μέτρο.
- Διατηρούνται υπό μορφή που επιτρέπει την ταυτοποίησή του υποκειμένου μόνο για το διάστημα που απαιτείται για τους παραπάνω σκοπούς επεξεργασίας.
- Υποβάλλονται σε επεξεργασία κατά τρόπο που εγγυάται την ασφάλειά τους μέσω της χρησιμοποίησης κατάλληλων τεχνικών ή οργανωτικών μέτρων.

### Δείκτες επιδόσεων

	2018
<b>Πληρότητα</b>	74,1%
<b>Αριθμός διανυκτερεύσεων</b>	83.282
<b>Αφίξεις (δωμάτια)</b>	13.809
<b>Αφίξεις (κλίνες)</b>	23.609
<b>Αναχωρήσεις (δωμάτια)</b>	13.853
<b>Αναχωρήσεις (κλίνες)</b>	23.744

### Στόχοι για τη βελτίωση της Εξυπηρέτησης των Επισκεπτών

- Εντατικοποίηση εκπαίδευσης του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού σε θέματα Εξυπηρέτησης Επισκεπτών από εξειδικευμένες εταιρίες
- Χρήση νέων τεχνολογιών και καινοτόμων συστημάτων για την ποιοτικότερη εξυπηρέτηση
- Μείωση του αριθμού των αρνητικών σχολίων/ παραπόνων των Επισκεπτών κατά τη διάρκεια της παραμονής ή μετά την αναχώρησή τους από το Ξενοδοχείο
- Εντατικοποίηση της εκπαίδευσης του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού σε θέματα αειφορίας και αειφόρου ανάπτυξης για την πληρέστερη και αποτελεσματικότερη ενημέρωση των Επισκεπτών ως προς αυτά τα ζητήματα.

## Αθλητισμός

### Η σημασία του αθλητισμού για το NJV Athens Plaza

Το NJV Athens Plaza, έχοντας κατανοήσει την ωφέλεια του αθλητισμού στη ζωή, συμμετέχει όλο και συχνότερα σε αθλητικές δράσεις τόσο για την προώθηση της ιδέας της άσκησης και της υγείας, όσο και για την στήριξη διάφορων ΜΚΟ ή ομάδων.

«Ο κύριος στόχος του κάθε αθλητή μέσα από τη συμμετοχή του σε αγώνες είναι η προσωπική υπέρβαση και η εξέλιξη των ατομικών του επιδόσεων. Ανάλογα, ο κύριος στόχος των επιχειρήσεων και των ανθρώπων που συμμετέχουν στη δομή της θα έπρεπε να είναι η συνεχής υπέρβαση των κοινωνικών και περιβαλλοντικών τους επιδόσεων κι ο σεβασμός στον άνθρωπο, τον πολιτισμό και το περιβάλλον. Ο αθλητισμός βοηθάει στο να κατανοήσουμε πως, όντας μέρος της φύσης, δε μπορούμε να την κακοποιούμε αλλά πρέπει να τη σεβόμαστε και να επικοινωνούμε την ανάγκη για σεβασμό με τα υπόλοιπα ενδιαφερόμενα μέρη. Μόλις επέλθει η συνειδητοποίηση πως ένα μικρό τίποτα από τη στιγμή που θα πραγματοποιηθεί από ένα σύνολο ατόμων γίνεται αυτόματα ένα μεγάλο κάτι, τότε μόνο οι περιβαλλοντικές και οι κοινωνικές ευαισθησίες και η υπεύθυνη δραστηριοποίηση θα ενσωματωθούν πλήρως στην πολιτική των ατόμων και των επιχειρήσεων.» **Γιώργος Μάλλιαρης**, Υπεύθυνος Δρομικής Ομάδας **NJV Athens Plaza**

Τα τελευταία χρόνια το Ξενοδοχείο συμμετέχει ενεργά σε αθλητικές δραστηριότητες με φιλανθρωπικό σκοπό ελπίζοντας ότι οι η παρουσία και η συμμετοχή στον αγώνα θα μετατρέψουν τη συγκεκριμένη διοργάνωση σε ορόσημο για τα επόμενα έτη. Συγκεκριμένα, το 2018, 36 άτομα από το Ανθρώπινο Δυναμικό του Ξενοδοχείου συμμετείχαν ως δρομείς στον Κλασικό Μαραθώνιο, στον Ημιμαραθώνιο και στον ποδηλατικό γύρο της Αθήνας, στηρίζοντας το έργο των εμπλεκόμενων ΜΚΟ που συμμετέχουν:

- AMNESTY INTERNATIONAL
- SPECIAL OLYMPICS
- ΣΧΕΔΙΑ
- ΦΛΟΓΑ
- MDA HELLAS

Κατά τη διάρκεια του Αυθεντικού Μαραθωνίου της Αθήνας το Νοέμβριο του 2018, το Ξενοδοχείο συμμετείχε στο εθελοντικό πρόγραμμα «**Let It Run Again**», τοποθετώντας ένα κουτί συλλογής υποδημάτων στο lobby στο οποίο οι δρομείς που συμμετείχαν στον Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας και επιθυμούσαν να υποστηρίξουν τη συγκεκριμένη δράση, άφηναν το δικό τους ζευγάρι αθλητικά παπούτσια για να χρησιμοποιηθούν από άτομα που έχουν ανάγκη.

Το Ξενοδοχείο μέσα από τις δράσεις του συμβάλλει στην ανάπτυξη των τοπικών κοινωνιών καθώς σχεδιάζει τη διοργάνωση αγώνα δρόμου και ορεινού στην Ικαρία, αλλά και γενικότερα την διοργάνωση Ημιμαραθωνίου των 5,10 ή 21 χλμ. σε μικρές κοινωνίες ή νησιά.



## Πολιτισμός

### Δράσεις του Ξενοδοχείου για την προώθηση του Πολιτισμού εντός και εκτός Αττικής

Το Ξενοδοχείο βρίσκεται στο Κέντρο της Αθήνας, στην κοιτίδα του αρχαιοελληνικού πολιτισμού. Για το λόγο αυτό είναι πολύ σημαντική την υλοποίηση μιας σειράς δράσεων για την προώθηση του Ελληνικού Πολιτισμού. Με τον τρόπο αυτό, οι Επισκέπτες έρχονται κοντά με τα ήθη, τα έθιμα, τις παραδόσεις και την πολιτιστική κληρονομιά της Αθήνας και αναχωρούν από την πόλη γεμάτοι από εμπειρίες και όμορφες εικόνες.

Ο Πολιτισμός υποστηρίζεται μέσω των παρακάτω δράσεων:

- **Ετήσιο Πολιτιστικό Πακέτο Προσφοράς** για αρχαιολογικούς χώρους, το Μουσείο της Ακρόπολης, τον Αρχαιολογικό χώρο του Σουνίου ή/και θεατρικές παραστάσεις
- **Προώθηση της Ελλάδας μέσα από θέματα εποχιακού ελεύθερου τύπου** που περιέχουν πληροφορίες για Μουσεία στην Αθήνα, Θεατρικές παραστάσεις και Εκθέσεις
- **Περιοδικές παρουσιάσεις** εξαιρετικών έργων Ελλήνων καλλιτεχνών στους χώρους του Ξενοδοχείου
- **Αναρτήσεις στο site του Ξενοδοχείου** και στα μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης σχετικά με τα πολιτιστικά δρώμενα που λαμβάνουν χώρα στην Αθήνα, καθώς και με τις δράσεις που υλοποιεί το Ξενοδοχείο για την προώθηση του πολιτισμού
- **Καθημερινή προβολή στην οθόνη του lobby**, λεπτομερούς ενημέρωσης σχετικά με τις πολιτιστικές εκδηλώσεις που λαμβάνουν χώρα στην πόλη, καθώς και με άλλες χρήσιμες πληροφορίες για τους αρχαιολογικούς χώρους και τα Μουσεία της Αθήνας
- Στα πλαίσια του Ευρωπαϊκού έτους Βιβλίου με πρωτεύουσα την Αθήνα, δημιουργήθηκε **δανειστική βιβλιοθήκη** με 200 τίτλους βιβλίων τόσο στην Ελληνική όσο και στην Αγγλική γλώσσα

### Στόχοι για τις Νέες Συνεργασίες και Δράσεις για την Προώθηση του Πολιτισμού

- **Συνεργασίες για τη δημιουργία νέων τουριστικών/ πολιτιστικών πακέτων** εντός κι εκτός Αττικής.
- **Σύμπραξη με φορείς προώθησης πολιτισμού** για τη συμμετοχή των Επισκεπτών σε εκθέσεις, θεατρικές παραστάσεις και σε Μουσεία της Αθήνας.
- **Αναζήτηση νέων καλλιτεχνών** για την παρουσίαση των έργων τους στους χώρους του Ξενοδοχείου.



## Γαστρονομία

Η προσφορά υψηλού επιπέδου γαστρονομίας αποτελεί για το **NJV Athens Plaza** έναν στόχο για τον οποίο προσπαθεί καθημερινά. Για την επίτευξη του παραπάνω στόχου παρακολουθούνται συνεχώς οι τάσεις του κλάδου και δημιουργούνται καινοτόμες ιδέες και προτάσεις που ικανοποιούν όλους τους Επισκέπτες προσφέροντας μια μοναδική εμπειρία Μεσογειακής κουζίνας η οποία περιλαμβάνει σαλάτες, υπέροχες θαλασσινές γεύσεις και καταπληκτικά γλυκά που ετοιμάζονται με τα πιο φρέσκα και αγνά υλικά.

Το Ξενοδοχείο στηρίζει ενεργά την τοπική κι εγχώρια παραγωγή και οικονομία και προωθεί τον τοπικό πολιτισμό και τα προϊόντα του. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να γνωρίσουν οι Επισκέπτες τη μοναδική Ελληνική κουζίνα και τα ελληνικά παραδοσιακά προϊόντα που σερβίρονται σε κάθε περίπτωση, όπως γλυκά, μαστίχα Χίου, Ελληνικό καφέ κ.ά. Είναι χαρακτηριστικό ότι το 98% των προϊόντων που χρησιμοποιούνται προέρχεται από εγχώριους παραγωγούς, ενώ μόλις το 2% από ξένους.

Στο σημείο αυτό, αξίζει να σημειώσουμε ότι το **NJV Athens Plaza** είναι πιστοποιημένο από το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο με το «Ελληνικό Πρωινό». Η πιστοποίηση αυτή αποτελεί ένα δομημένο πρόγραμμα, το οποίο απαιτεί αυστηρή τήρηση συγκεκριμένων παραμέτρων ώστε να εξασφαλιστεί η ποιότητα και η αυθεντικότητα των προσφερόμενων προϊόντων και συνταγών.

Στόχος του προγράμματος “Ελληνικό Πρωινό” είναι να δίνεται η δυνατότητα στους Επισκέπτες να γνωρίσουν τον γαστρονομικό πλούτο της χώρας και να γευτούν, τα ελληνικά προϊόντα που είναι η ουσία της Μεσογειακής Διατροφής η οποία αποτελεί μία «άυλη πολιτιστική κληρονομιά».

Επίσης, στα εστιατόρια διατίθεται πληθώρα επιλογών που ενισχύουν την αειφορία του Ξενοδοχείου και περιλαμβάνουν:

- Τοπικά λαχανικά και φρούτα, τα οποία είναι οργανικά και πλήρως ανιχνεύσιμα από τοπικούς προμηθευτές που χρησιμοποιούν ή προωθούν βιώσιμες καλλιεργητικές τεχνικές.
- Βιολογικές χορτοφαγικές και vegan επιλογές ώστε να μειωθεί το αποτύπωμα CO2.
- Το κρέας που προσφέρεται εκτρέφεται με αειφόρο και πλήρως ανιχνεύσιμο τρόπο.

Με τον τρόπο αυτό ευαισθητοποιούνται οι Επισκέπτες σχετικά με τις φιλικές προς το περιβάλλον επιλογές μενού.

Το 2018 το Ξενοδοχείο συμμετείχε ενεργά στον εορτασμό της Παγκόσμιας Ημέρας Αειφόρας Γαστρονομίας, στο πλαίσιο της οποίας οι Επισκέπτες ενημερώθηκαν για τις δραστηριότητες που μπορεί να υλοποιήσει ο καθένας για να αποτρέψει και να αντιστρέψει την αλλαγή του κλίματος και για το γεγονός ότι επιλογές που κάνουν στις διατροφικές τους συνήθειες έχουν αντίκτυπο και στο περιβάλλον.

Για τους παραπάνω λόγους, το **NJV Athens Plaza** αποτελεί το πρώτο και μέχρι τώρα μοναδικό Ξενοδοχείο στην Αθήνα το οποίο έχει πιστοποιηθεί με το πρότυπο “We do local”. Το “We do local” είναι πρότυπο το οποίο αποδεικνύει ότι η επιχείρηση που πιστοποιείται προσφέρει ένα προϊόν με ποιότητα, στηρίζει την οικονομία και τους ανθρώπους της τοπικής κοινωνίας και λειτουργεί με γνώμονα την Αειφορία και τον σεβασμό στο περιβάλλον.

Τέλος, το Ξενοδοχείο έχει πιστοποιηθεί με το πρότυπο ISO 22000 του Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων, με την εφαρμογή του οποίου, διασφαλίζεται η μείωση και εξάλειψη των κινδύνων για την ασφάλεια των τροφίμων ως μέσο προστασίας της υγείας των καταναλωτών. Η πιστοποίηση αυτή διασφαλίζεται μέσω μιας σειράς αυστηρών διαδικασιών ελέγχου από το **διεθνή διακεκριμένο οργανισμό πιστοποίησης Lloyd’s**, ο οποίος βελτιώνει συνεχώς τις διαδικασίες ασφάλειας των τροφίμων και την επικοινωνία σε όλη την αλυσίδα εφοδιασμού, αυξάνοντας την εμπιστοσύνη των εμπλεκόμενων και παρέχοντας διαφάνεια.



## Σεβασμός στα ανθρώπινα δικαιώματα

Ο σεβασμός στα θεμελιώδη ανθρώπινα δικαιώματα και η μηδενική ανοχή στην καταπάτησή τους, τόσο εντός του Ξενοδοχείου, όσο και μεταξύ των προμηθευτών αποτελεί βασικό στοιχείο της πολιτικής του. Το **NJV Athens Plaza** ακολουθεί τα διεθνή πρότυπα για την προστασία και τη διασφάλιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων όπως την Οικουμενική Διακήρυξη των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, το Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ, και τα πρότυπα του Διεθνούς Οργανισμού Εργασίας. Οι σχέσεις με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη βασίζονται στη διαφάνεια και την αμοιβαία εμπιστοσύνη.

Η προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων έγκειται στις παρακάτω παραμέτρους:

### • **Απαγόρευση:**

*-οποιοδήποτε είδους παραβίασης ή καταπάτησης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, όπως είναι η παιδική και καταναγκαστική εργασία ή οι διακρίσεις στον εργασιακό χώρο, διακρίσεις που αφορούν θρησκεία, ενδεχόμενη αναπηρία, σεξουαλικό προσανατολισμό, εθνικότητα, πολιτικές πεποιθήσεις, κοινωνική προέλευση.*

### • **Μηδενική ανοχή** στην εμπορία ανθρώπων και την εκμετάλλευση παιδιών

### • **Διακοπή συνεργασίας** με προμηθευτές που δεν σέβονται τους εργαζομένους τους

### • **Προώθηση της ένταξης των νέων** στην αγορά εργασίας

## Συμβολή στην καταπολέμηση της ένδειας και της πείνας

Τα τελευταία χρόνια τα ποσοστά ένδειας και πείνας έχουν αυξηθεί σημαντικά. Ένας στους δέκα Έλληνες αδυνατεί να καλύψει τέσσερις από τις εννέα ανάγκες που απαρτίζουν το δείκτη ακραίας υλικής αποστέρησης, έναν εναλλακτικό δείκτη ένδειας και πείνας που χρησιμοποιείται στην Ευρωπαϊκή Ένωση και δείχνει τις δραματικές διαστάσεις που προσλαμβάνει το φαινόμενο, το τελευταίο διάστημα. Ιδιαίτερα, στην περιοχή της Αθήνας όπου συγκεντρώνεται το μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού, τα ποσοστά ένδειας και πείνας και τα φαινόμενα ακραίας υλικής αποστέρησης παρουσιάζουν μεγάλη αύξηση.

Το **NJV Athens Plaza**, δείχνοντας μεγάλη ευαισθησία σε αυτήν την κατάσταση προβαίνει στην υλοποίηση μιας σειράς δράσεων ώστε να συμβάλλει όσο το δυνατόν στη μείωση των φαινομένων φτώχειας στην περιοχή με τη συνεργασία διαπιστευμένων ΜΚΟ που παράγουν κοινωνικό έργο. Οι δράσεις αυτές διαχωρίζονται σε συνεχιζόμενες (που υλοποιούνται κατά τη διάρκεια όλου του έτους) και σε μεμονωμένες που υλοποιούνται ανάλογα με την κάθε εποχή.



#### ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ:

- Καθημερινή **παροχή γευμάτων σε οικογένειες** που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες και σε Ιδρύματα της Αθήνας.
- Ικανοποίηση βασικών αναγκών **παρέχοντας αγαθά, μέσω διαπιστευμένων ΜΚΟ**, σε άστεγους, ηλικιωμένους και πρόσφυγες στην Αθήνα.
- **Συμμετοχή σε τοπικές αθλητικές εκδηλώσεις** με κοινωνικούς σκοπούς.

#### ΜΕΜΟΝΩΜΕΝΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ:

Το Ανθρώπινο Δυναμικό του Ξενοδοχείου συνέλλεξε είδη ένδυσης και φαγητό για ΜΚΟ, άστεγους και ηλικιωμένους.

- Μοιράστηκαν **8250 μερίδες** φαγητού σε Ιδρύματα και ΜΚΟ της Αθήνας.
- Εξασφαλίστηκε η **καθημερινή διατροφή 3 τετραμελών οικογενειών**.
- Ενεργή συμμετοχή στην **αναβάθμιση ενός οικοπέδου** στον Κολωνό σε **Pocket Park**, σε συνεργασία με τη ΜΚΟ **“ΑΤΕΝΙΣΤΑΣ”** παρέχοντας, εκτός από **150 γλάστρες** και **βοήθεια** κατά τη διάρκεια των εργασιών συντήρησης του έργου.
- Παροχή **δωρεάν μαθημάτων Αγγλικής και Ισπανικής Γλώσσας** στους εργαζομένους.

Επίσης, το Πάσχα προσφέρθηκε σε Κοινωνικό Παντοπωλείο της Αθήνας, το οποίο εξυπηρετεί 1015 ωφελούμενους, γάλα εβαπορέ, ρύζι, ζυμαρικά και λάδι.

Ακόμη, κατά την έναρξη του σχολικού έτους 2017-2018, υποστηρίχθηκαν οι εξής ανάγκες:

- Των παιδιών που φιλοξενούνται στα **«ΠΑΙΔΙΚΑ ΧΩΡΙΑ SOS»** της Αθήνας σε σχολικές τσάντες και κασετίνες.
- Των ασυνόδευτων προσφυγόπουλων του Διεθνούς Οργανισμού **«ΓΙΑΤΡΟΙ ΤΟΥ ΚΟΣΜΟΥ»** σε σχολικά είδη.
- Ενός **Δημόσιου Παιδικού Σταθμού** της Αθήνας σε φωτισμό.
- Του Αμερικανικού Κολλεγίου Αθηνών, για τη **συνέχιση των σπουδών 16 προσφύγων**.
- Κατά τη διάρκεια της Χριστουγεννιάτικης γιορτής με τους συνεργάτες του Ξενοδοχείου, συλλέχθηκαν **190 ευχές, κάθε μια από τις οποίες «μεταμορφώθηκε» σε ένα Χριστουγεννιάτικο δώρο** για τα παιδιά των πλημμυροπαθών της Μάνδρας Αττικής.
- Κατά τη διάρκεια του Χριστουγεννιάτικου πάρτι, το Ξενοδοχείο προσέφερε **350 βραχιόλια- γούρια των «ΠΑΙΔΙΚΩΝ ΧΩΡΙΩΝ SOS»**.
- Στη Χριστουγεννιάτικη γιορτή για τα παιδιά του Ανθρώπινου Δυναμικού του Ξενοδοχείου, συμμετείχαν ισότιμα τα παιδιά των **«ΠΑΙΔΙΚΩΝ ΧΩΡΙΩΝ SOS»**.
- Σε συνεργασία με τους **«ΓΙΑΤΡΟΥΣ ΤΟΥ ΚΟΣΜΟΥ»**, στολίστηκε το Χριστουγεννιάτικο δέντρο μπροστά από το Πανεπιστήμιο Αθηνών με παστεριωμένο γάλα το οποίο μετά δόθηκε στα παιδιά των προσφύγων.





### Ισότητα

Το **NJV Athens Plaza** στηρίζει τα διεθνώς αναγνωρισμένα ανθρώπινα δικαιώματα όσον αφορά την εξάλειψη της ανισότητας στον εργασιακό χώρο, σύμφωνα με την Οικουμενική Διακήρυξη των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων του ΟΗΕ, τα πρότυπα του Διεθνούς Οργανισμού Εργασίας, και του ISO 26000, ενσωματώνοντας στην πολιτική της τις κάτωθι αρχές και στόχους διεθνών προτύπων για την εφαρμογή ίσων ευκαιριών:

Ίσες ευκαιρίες και απαγόρευση των διακρίσεων

- **Σεβασμός στη διαφορετικότητα** και το δικαίωμα στις ίσες ευκαιρίες.
- **Μηδενική ανοχή σε κάθε μορφή διάκρισης** για λόγους φυλής, χρώματος, φύλου, γλώσσας, θρησκείας, εθνικότητας, πολιτικών πεποιθήσεων, γενετήσιου προσανατολισμού ή κοινωνικής τάξης και προαγωγή της δεοντολογικής συμπεριφοράς στον εργασιακό χώρο.
- **Αποτροπή οποιασδήποτε μορφής** σωματικής, λεκτικής, σεξουαλικής ή ψυχολογικής **παρενόχλησης ή βίας**, καθώς επίσης απειλές και εκφοβισμό στην εργασία.

**Απαγόρευση:**

- Διακρίσεων που αφορούν θρησκεία, ενδεχόμενη αναπηρία, σεξουαλικό προσανατολισμό, εθνικότητα, πολιτικές πεποιθήσεις, κοινωνική προέλευση.



### Υποδομές υγείας

#### ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΙΟ «ΜΕΤΑΞΑ»

Οργανώθηκαν δύο αιμοδοσίες για το **Γενικό Νοσοκομείο Μεταξά**. Σε συνεργασία με το Νοσοκομείο, έχει δημιουργηθεί η Τράπεζα Αίματος στην οποία έχουν πρόσβαση όλοι οι εργαζόμενοι, είτε είναι αιμοδότες είτε όχι, καθώς και τα μέλη των οικογενειών τους που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα υγείας.

#### ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΦΙΛΩΝ ΠΑΙΔΙΩΝ ΜΕ ΚΑΡΚΙΝΟ «ΕΛΠΙΔΑ»

Το Ξενοδοχείο συμμετέχει ενεργά στις δράσεις του Συλλόγου **Φίλων Παιδιών με Καρκίνο «ΕΛΠΙΔΑ»**. Σε συνεργασία με το Σύλλογο «ΕΛΠΙΔΑ» διοργανώθηκε μια ενημερωτική εκδήλωση σχετικά με το έργο του Συλλόγου, την οποία παρακολούθησε το σύνολο του Ανθρώπινου Δυναμικού, ενώ το 50% αυτού εγγράφηκε στα Εθνικά και Διεθνή Μητρώα δωτών Μυελού των Οστών. Επίσης, το Ξενοδοχείο προσέφερε τα επιδόρπια στους ξενώνες του Συλλόγου Φίλων Παιδιών με Καρκίνο, «ΕΛΠΙΔΑ».

#### ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΠΡΟΛΗΨΗΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΙΣΤΙΚΩΝ ΑΤΥΧΗΜΑΤΩΝ

Συλλογή πλαστικών καλυμμάτων φιαλών, τα οποία συγκεντρώνονται σε καθημερινή βάση από το 100% των εργαζομένων.

#### ΓΙΑΤΡΟΙ ΤΟΥ ΚΟΣΜΟΥ

Δωρεά 60 μαξιλαριών ύπνου για τον ωφελούμενο πληθυσμό που στηρίζουν τα προγράμματα των Γιατρών του Κόσμου Ελλάδας μέσω των δύο Ξενώνων, του **Υπνωτηρίου Αστέγων** 55 κλινών και του **Κέντρου Ασυνόδευτων Ανήλικων** με 30 παιδιά, στο κέντρο της Αθήνας.

#### Α΄ ΥΓΙΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ

Δωρεά 87 μαξιλαριών και 11 υποστρωμάτων τα οποία δόθηκαν στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ **ΠΑΙΔΩΝ ΠΕΝΤΕΛΗΣ**.

## Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Ημέρες 2018

Η σημασία που δίνει το **NJV Athens Plaza** στις δράσεις προς όφελος της κοινωνίας καταδεικνύεται και από την ενεργή συμμετοχή του το έτος 2018 στον εορτασμό Παγκόσμιων Ημερών για την Κοινωνία. Συγκεκριμένα:

### ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΗΜΕΡΑ ΦΙΛΑΝΘΡΩΠΙΑΣ

Την ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΗΜΕΡΑ ΦΙΛΑΝΘΡΩΠΙΑΣ στις 5 Σεπτεμβρίου 2018, προσκλήθηκαν όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να συμμετάσχουν ενεργά σε φιλανθρωπικές δράσεις και να ευαισθητοποιήσουν το κοινό για το γεγονός αυτό.

### ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΗΜΕΡΑ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ

Την ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΗΜΕΡΑ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ στις 20 Ιουνίου 2018, το **NJV Athens Plaza** προσέφερε φαγητό στο Κέντρο Φιλοξενίας Προσφύγων της οργάνωσης «ΓΙΑΤΡΟΙ ΤΟΥ ΚΟΣΜΟΥ».

### ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΗΜΕΡΑ ΟΛΥΜΠΙΣΜΟΥ

Την ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΗΜΕΡΑ ΟΛΥΜΠΙΣΜΟΥ στις 23 Ιουνίου 2018, οι Φιλοξενούμενοι του **NJV Athens Plaza** ενημερώθηκαν σχετικά με την Παγκόσμια Ημέρα Ολυμπισμού και ενθαρρύνθηκαν να δραστηριοποιηθούν κατά τη διάρκεια της συγκεκριμένης ημέρας.

### ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΗΜΕΡΑ ΥΠΝΟΥ

Το **NJV Athens Plaza** είναι πολύ περήφανο που **αποτελεί το μοναδικό εκπρόσωπο στην Ελλάδα της ΠΑΓΚΟΣΜΙΑΣ ΗΜΕΡΑΣ ΥΠΝΟΥ**. Η Παγκόσμια Ημέρα Ύπνου είναι ένα ετήσιο γεγονός που θέτει υπό συζήτηση σημαντικά ζητήματα που σχετίζονται με τον ύπνο, μέσω συνεργασιών με επαγγελματίες του ύπνου ανά τον κόσμο. Η Παγκόσμια Ημέρα Ύπνου έχει ως στόχο να ενημερώσει για πολλά ζητήματα που σχετίζονται με προβλήματα στον ύπνο και να παρουσιάσει δημόσια τις προσπάθειες που καταβάλλονται για την πρόληψη και τη διαχείριση των διαταραχών του ύπνου.

Στο πλαίσιο της Παγκόσμιας Ημέρας 2018, στις 16 Μαρτίου 2018, το **NJV Athens Plaza** προσέφερε μαξιλάρια σε Γηροκομείο για γυναίκες σε συνθήκες ενδείας, σε Ξενώνα για άστεγους της Αθήνας, στο Κέντρο Ασυνόδευτων Προσφύγων των Γιατρών του Κόσμου και στο Νοσοκομείο Παίδων.



# Στόχοι για το 2019

1

Συστηματική καταγραφή των κοινωνικών δράσεων του Ξενοδοχείου

2

Συνεχής επικοινωνία με την τοπική κοινωνία ώστε οι δράσεις προς όφελός της να ανταποκρίνονται στις ανάγκες της

3

Παρότρυνση των Επισκεπτών να αγοράζουν τοπικά παραγόμενα αγαθά

4

Αύξηση του αριθμού των ωφελούμενων από τις δράσεις του Ξενοδοχείου κατά 20%

5

Διεύρυνση των δράσεων που υλοποιεί το Ξενοδοχείο για την προώθηση του Πολιτισμού

6

Διατήρηση ή αύξηση του ποσοστού των εγχώριων προμηθευτών και παρότρυνση των Επισκεπτών να αγοράζουν τοπικά παραγόμενα αγαθά

7

Εντατικοποίηση των ενεργειών αξιολόγησης των προμηθευτών



## Το Ανθρώπινο Δυναμικό

## Η πολιτική του Ξενοδοχείου για το Ανθρώπινο Δυναμικό

Ένας από τους βασικούς πυλώνες που διέπει τη λειτουργία του **NJV Athens Plaza** είναι ο σεβασμός στο Ανθρώπινο Δυναμικό. Οι κοινωνικά υπεύθυνες πρακτικές διασφαλίζουν την ικανοποίηση των εργαζομένων, την υγεία και ασφάλειά τους, την εκπαίδευση, την αξιολόγηση, την ίση μεταχείριση και την ενεργό συμμετοχή του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Το **NJV Athens Plaza** λειτουργεί σύμφωνα με τις διατάξεις της εργατικής νομοθεσίας, με τα πρότυπα του κλάδου και σε πλήρη συμμόρφωση με τους νόμους που αφορούν μισθούς και ημερομίσθια, επιδόματα, ώρες εργασίας και υπερωρίες, ενώ προωθεί τις ίσες ευκαιρίες για όλους τους εργαζομένους του και την απαγόρευση των διακρίσεων.

**Για το NJV Athens Plaza, οι εργαζόμενοι θεωρούνται εσωτερικοί Επισκέπτες.** Ο εργαζόμενος, για να συμπεριφερθεί επαγγελματικά στους εξωτερικούς Επισκέπτες, θα πρέπει πρώτα να αντιμετωπισθεί επαγγελματικά από τον ίδιο τον Οργανισμό. Για το λόγο αυτό, μέλημα του Ξενοδοχείου είναι η απαλλαγή των εργαζομένων από εργασιακές τριβές ή προβλήματα και πιέσεις που θα μπορούσαν να τους απασχολούν από την εργασία τους και να μειώνουν την απόδοσή τους.



Για τους παραπάνω λόγους, καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια για:

- την **αξιοποίηση των εργαζομένων** κατά τον καλύτερο τρόπο
- τη **συνεχή ανάπτυξή τους και βελτίωσης των γνώσεων και των δεξιοτήτων τους** μέσω της εκπαίδευσης και της συνεχιζόμενης κατάρτισης
- τη **συστηματική βελτίωση** τους και
- τη **θετική αντιμετώπιση** όσο το δυνατό περισσότερων **παραγόντων ικανοποίησης** του Ανθρώπινου Δυναμικού.

Το **NJV Athens Plaza** αναγνωρίζει και επιβραβεύει συνεχώς το Ανθρώπινο Δυναμικό του, καθώς σέβεται τους ανθρώπους που δουλεύουν γι' αυτό. Πέρα από την προσπάθεια του να καθιερώσει ένα υγιές και νόμιμο εργασιακό περιβάλλον, το **NJV Athens Plaza** πιστεύει πως η ικανοποίηση και η συνεχής παροχή κινήτρων στο Ανθρώπινο Δυναμικό για την προσωπική και επαγγελματική του ανέλιξη, θα συμβάλει μακροπρόθεσμα στην καλύτερη πραγμάτωση των στόχων του, την ποιοτικότερη εξυπηρέτηση των Επισκεπτών και την μακροχρόνια καθιέρωση του Ξενοδοχείου στην Αγορά.

Μέσα από την καθιέρωση της εβδομαδιαίας συνάντησης του Ανθρώπινου Δυναμικού, καθώς και μέσα από τη διοργάνωση εκδηλώσεων και σεμιναρίων για το Προσωπικό, έχουν αναπτυχθεί στενοί επαγγελματικοί και προσωπικοί δεσμοί ανάμεσα στους εργαζομένους του Ξενοδοχείου.

Η βασική πολιτική που εφαρμόζει το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού στηρίζεται στην προαγωγή της ισότητας, ενάντια σε κάθε είδους διαχωρισμό, καθώς, επίσης, και στη παροχή ίσως ευκαιριών. Η πολιτική αυτή, η οποία τελεί σε πλήρη εναρμόνιση με την ευρύτερη πολιτική του Ξενοδοχείου, έχει υιοθετηθεί τόσο στη διαδικασία προσλήψεων, όσο και σε ό,τι αφορά τις μισθολογικές ή άλλες παροχές του Ξενοδοχείου προς τα μέλη του Ανθρώπινου Δυναμικού του, στις οριζόντιες και στις κάθετες σχέσεις του.

## Πληροφορίες σχετικά με το Ανθρώπινο Δυναμικό του Ξενοδοχείου

Το 2018, το **NJV Athens Plaza** απασχόλησε συνολικά 192 εργαζόμενους.

	Φύλο ανά θέση (%)	Δ.Σ	Διευθυντές	Υπάλληλοι
<b>2018</b>	Ανδρες/Γυναίκες	5/0	9/2	82/88
<b>2017</b>	Ανδρες/Γυναίκες	5/0	8/3	82/88

Ιθαγένεια (%)	2018	2017
Εργαζόμενοι από την ευρύτερη περιοχή της Αττικής:	100%	100%
Εργαζόμενοι από άλλες περιοχές της Ελλάδας:	0%	0%
Εργαζόμενοι εκτός Ελλάδας:	0%	0%
Σύμβαση Εργασίας (%)	2018	2017
Εργαζόμενοι πλήρους απασχόλησης	175	158
Εργαζόμενοι μερικής απασχόλησης:	5	22
Άλλου είδους συμβάσεις:	12	8

	Ηλικιακή Κλάση (%)	20-25	25-35	35-45	45-55	Ανω των 55
<b>2018</b>	Ανδρες/Γυναίκες	6%	16%	26%	30%	22%
<b>2017</b>	Ανδρες/Γυναίκες	6%	16%	26%	30%	22%

## Ευκαιρίες για την Επαγγελματική Εξέλιξη του Ανθρώπινου Δυναμικού

Γνωρίζοντας ότι η επιτυχία και η μελλοντική πορεία του Ξενοδοχείου στηρίζεται στο Ανθρώπινο Δυναμικό του, η επαγγελματική ανέλιξη και ο εμπλουτισμός των γνώσεων και των δεξιοτήτων του συνόλου αποτελεί έναν σημαντικό παράγοντα βάσει του οποίου σχεδιάζεται η επιχειρηματική δράση του Ξενοδοχείου.

Δίνεται μεγάλη σημασία στην ορθή μεταχείριση του Ανθρώπινου Δυναμικού και στη δημιουργία αισθήματος ασφάλειας. Εφαρμόζονται σύγχρονες πολιτικές διαχείρισης για τη συστηματική αξιοποίηση των δεξιοτήτων κάθε εργαζομένου και υλοποιούνται δράσεις σε σχέση με τις εκάστοτε ανάγκες του Ξενοδοχείου.



## Εκπαίδευση του Ανθρώπινου Δυναμικού

Η εκπαίδευση, η συνεχής κατάρτιση, η on the job ανάπτυξη της τεχνογνωσίας και η αύξηση των γνώσεων και των δεξιοτήτων του Ανθρώπινου Δυναμικού είναι ιδιαίτερα σημαντικές για τη λειτουργία του Ξενοδοχείου.

Ειδικότερα:

- Προσφέρονται **κίνητρα βελτίωσης στο εργασιακό δυναμικό** με την καθιέρωση της μηνιαίας επιβράβευσης του καλύτερου υπαλλήλου
- Πραγματοποιείται **διαρκής εκπαίδευση** προσαρμοσμένη στις ανάγκες των Επισκεπτών
- Επιτυγχάνεται **ανάπτυξη της τεχνογνωσίας (know-how)** του τμήματος των Ανθρωπίνων Πόρων (**Human Resources**)
- Υλοποιούνται **μαθήματα Αγγλικής και Ισπανικής γλώσσας**
- Πραγματοποιείται **τακτική εκπαίδευση σε ζητήματα ασφάλειας και υγείας**
- **Εκπαίδευση Α' Βοηθειών**

Επίσης, το Ξενοδοχείο υλοποιεί για το Ανθρώπινο Δυναμικό του προγράμματα εκπαίδευσης τόσο στο αντικείμενο της ΕΚΕ, έτσι ώστε να ενσωματωθεί η ιδέα της επιχειρηματικής υπευθυνότητας σε όλα τα Τμήματά του, όσο και στο κομμάτι του Αειφόρου Τουρισμού, γεγονός που επιβεβαιώνεται από την πιστοποίηση που έλαβε από το διεθνές πρότυπο **EarthCheck Evaluate Plus**.

Συγκεκριμένα, το Νοέμβριο του 2018 πραγματοποιήθηκε σεμινάριο το οποίο παρακολούθησε το σύνολο των εργαζομένων του Ξενοδοχείου, σκοπός του οποίου ήταν η ενημέρωση του Ανθρώπινου Δυναμικού για την Εταιρική Υπευθυνότητα καθώς και η παρουσίαση των δράσεων που υλοποιούνται στο πλαίσιο αυτής, ανά τομέα. Πιο αναλυτικά, το Ανθρώπινο Δυναμικό του Ξενοδοχείου ενημερώθηκε για το όραμα, τις αρχές και τις αξίες του Ξενοδοχείου, τους τομείς οι οποίοι ενσωματώθηκαν στη γενική επιχειρησιακή στρατηγική της εταιρείας και τέλος παρακολούθησαν μια συστηματοποιημένη περιγραφή των αειφόρων δράσεων που υλοποιούνται το τρέχον χρονικό διάστημα.

Τέλος, τον Οκτώβριο του 2018, το Ξενοδοχείο διοργάνωσε μια ενημερωτική εκδήλωση σχετικά με το έργο του Συλλόγου **«ΟΡΑΜΑ ΕΛΠΙΔΑΣ»**, την οποία παρακολούθησε το σύνολο του Ανθρώπινου Δυναμικού, ενώ το 50% αυτού εγγράφηκε στα Εθνικά και Διεθνή Μητρώα, εξασφαλίζοντας έτσι ότι ασθενείς που πάσχουν από καρκίνο δεν είναι μόνοι στη μάχη που δίνουν και ότι δικαιούνται μια δεύτερη ευκαιρία στη ζωή.

Εκπαίδευση ανά θέση 2018	Διευθυντές	Υπάλληλοι Γραφείων	Υπόλοιποι εργαζόμενοι
Αριθμός συμμετεχόντων στα σεμινάρια	11	12	160
Ώρες εκπαίδευσης ανά άτομο:	32	32	5
Συνολικές ώρες εκπαίδευσης:	352	384	800



## Οι παροχές του Ξενοδοχείου στους εργαζόμενους

### Επιπλέον Ιατροφαρμακευτική Περίθαλψη

- **Ομαδικό ασφαλιστικό συμβόλαιο υγειονομικής περίθαλψης** επιπλέον της υποχρεωτικής ασφάλισης το οποίο, εκτός του εργαζόμενου, καλύπτει το/τη σύζυγο και τα τέκνα αυτού
- **Παροχές Μητρότητας**

### Συνεχής κατάρτιση

Πραγματοποιείται συνεχής εκπαίδευση, η οποία είναι εναρμονισμένη με τις ανάγκες του Επισκέπτη και on the job ανάπτυξη της τεχνογνωσίας του Ανθρώπινου Δυναμικού. Επίσης, πραγματοποιούνται δωρεάν μαθήματα Αγγλικών και Ισπανικών.

### Εστιατόριο για τους εργαζόμενους

Λειτουργεί εστιατόριο για τους εργαζόμενους στο οποίο προσφέρεται πρωινό και ένα γεύμα (μεσημεριανό και βραδινό). Επίσης, εντός του εστιατορίου βρίσκεται το Info board που ενημερώνει σχετικά με τις δραστηριότητες του Ξενοδοχείου.

### Επιβράβευση

- Κάθε μήνα και κάθε έτος επιβραβεύεται η προσπάθεια και η συνέπεια των εργαζομένων μέσω της πολιτικής «Υπάλληλος του Μήνα» και «Υπάλληλος του Χρόνου»
- Διατακτικές ως πρόσθετη αμοιβή (πριμ παραγωγικότητας) για την αποδοτικότητα των εργαζομένων

### Εθελοντική Αιμοδοσία – Τράπεζα Αίματος για το Ανθρώπινο Δυναμικό και την οικογένειά του

Σε συνεργασία με το Νοσοκομείο «Μεταξά» έχει δημιουργηθεί η Τράπεζα Αίματος στην οποία έχουν πρόσβαση όλοι οι εργαζόμενοι, είτε είναι αιμοδότες είτε όχι, καθώς και τα μέλη των οικογενειών τους που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα υγείας.

### Δωρεάν πρόσβαση σε κατασκηνώσεις

Παρέχεται δωρεάν πρόσβαση σε θερινές κατασκηνώσεις για τα παιδιά των υπαλλήλων ηλικίας 6 έως 16 ετών.

### Επιπρόσθετες παροχές κατά τη διάρκεια του 2018

- Την **ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΗΜΕΡΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΣ**, αναγνωρίζοντας ότι η περίοδος των εξετάσεων είναι μια από τις πιο στρεσογόνες και απαιτητικές περιόδους τόσο για τους μαθητές όσο και για τις οικογένειές τους, **διοργανώθηκε σε συνεργασία με την Hellas EAP Ltd**, τον κορυφαίο πάροχο προγραμμάτων υποστήριξης των εργαζομένων στην Ελλάδα, μια **ενημερωτική εκδήλωση** για τους υπαλλήλους του Ξενοδοχείου με θέμα: **Το άγχος των εξετάσεων: μια οικογενειακή υπόθεση.**
- Το Ξενοδοχείο σε συνεργασία με το **Σύλλογο ΟΡΑΜΑ ΕΛΠΙΔΑΣ** διοργάνωσε μια **ενημερωτική εκδήλωση σχετικά με το έργο του Συλλόγου**, την οποία παρακολούθησε το σύνολο του Ανθρώπινου Δυναμικού, ενώ το 50% αυτού εγγράφηκε στα Εθνικά και Διεθνή Μητρώα, εξασφαλίζοντας έτσι ότι ασθενείς που πάσχουν από καρκίνο δεν είναι μόνοι στη μάχη που δίνουν και ότι δικαιούνται μια δεύτερη ευκαιρία στη ζωή.





## Σεβασμός στα Ανθρώπινα Δικαιώματα στον Εργασιακό Χώρο



Ο σεβασμός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων εντός του χώρου εργασίας έχει μέγιστη σημασία για τη λειτουργία του Ξενοδοχείου. Το **NJV Athens Plaza** στηρίζει τα διεθνώς αναγνωρισμένα ανθρώπινα δικαιώματα όσον αφορά την εξάλειψη της ανισότητας στον εργασιακό χώρο, σύμφωνα με την Οικουμενική Διακήρυξη των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων του ΟΗΕ, τα πρότυπα του Διεθνούς Οργανισμού Εργασίας, και του ISO 26000 και εξασφαλίζει:

- **Καλές εργασιακές συνθήκες** και σωστή και ορθολογική οργάνωση της εργασίας
- Αρχή της **απαγόρευσης των διακρίσεων**
- Υιοθέτηση μιας **δίκαιης πολιτικής προσλήψεων**
- Ενθάρρυνση πολιτικών που προάγουν την **ισορροπία μεταξύ οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής**
- **Ενίσχυση των επαγγελματικών προσόντων** των εργαζομένων και ευκαιρίες μαθητείας και πρακτικής άσκησης
- **Αναδιάρθρωση:** Οι εργαζόμενοι και οι εκπρόσωποί τους ενημερώνονται σχετικά με την κατάσταση του Ξενοδοχείου και σχετικά με οποιαδήποτε προγραμματιζόμενες δραστηριότητες αναδιάρθρωσης, ώστε να μπορούν να ανταποκριθούν άμεσα στις νέες ανάγκες των Επισκεπτών
- **Απαγόρευση οποιουδήποτε είδους παραβίασης ή καταπάτησης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων**, όπως είναι η παιδική και καταναγκαστική εργασία ή οι διακρίσεις στον εργασιακό χώρο
- **Υποστήριξη του δικαιώματος της ελευθερίας του συνδικαλισμού** και της συλλογικής διαπραγμάτευσης
- **Διασφάλιση των καλών συνθηκών εργασίας** των εργαζομένων και τήρηση των συμβάσεων εργασίας
- **Ίσες ευκαιρίες στον Εργασιακό Χώρο (SDG 5,8):**
  - α) Υιοθέτηση μιας **δίκαιης** (βασισμένη στις ικανότητες) **πολιτικής προσλήψεων.**
  - β) **Ενθάρρυνση** για πρακτικές όπως **διαίρεση μιας θέσης πλήρους απασχόλησης σε δύο θέσεις μερικής απασχόλησης (job-splitting)**, ελαστικό ωράριο εργασίας και άλλα μέτρα που προάγουν την ισορροπία ανάμεσα στην επαγγελματική και την προσωπική ζωή.
- **Δίκαιες αμοιβές:** Η αρχή της απαγόρευσης των διακρίσεων εφαρμόζεται σε όλα τα επίπεδα. Εξετάζονται και μη οικονομικά κίνητρα τα οποία έχουν «φιλικό προς την οικογένεια» αντίκτυπο, όπως είναι οι υπηρεσίες βρεφονηπιακών σταθμών.

# Στόχοι για το 2019

1

Εντατικοποίηση της εκπαίδευσης του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας και Αειφορίας κατά 10%

2

Δημιουργία νέων συνεργασιών με νοσηλευτικά ιδρύματα για την ιατροφαρμακευτική φροντίδα του Ανθρώπινου Δυναμικού και των μελών της οικογένειάς του

3

Δημιουργία agenda με καταγεγραμμένους στόχους, δράσεις και πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας

4

Εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού σε νέες θεματικές ενότητες

5

Δημιουργία ομάδας εθελοντών για το NJV Athens Plaza

6

Εβδομαδιαίες συναντήσεις της Επιτροπής Αειφορίας

7

Καθιέρωση σύνταξης Ετήσιου Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας



HEALTH



Υγεία και  
Ασφάλεια

## Η Υπευθυνότητα του Ξενοδοχείου απέναντι στη Υγεία και την Ασφάλεια

## Η Πολιτική του Ξενοδοχείου για την Υγεία και την Ασφάλεια των Επισκεπτών και των Εργαζομένων

Ο κλάδος του τουρισμού αποτελεί έναν δυναμικό οικονομικό χώρο στη χώρα ο οποίος όμως παρουσιάζει σημαντικές ιδιαιτερότητες που απαιτούν προσεκτική προσέγγιση ως προς τα θέματα Υγείας και Ασφάλειας στους χώρους Εργασίας. Η ιδιαίτερα εντατική εργασία και οι απαιτητικές συνθήκες αυτής καθιστούν την παροχή υπηρεσιών Υγείας και Ασφάλειας εξαιρετικά σημαντική.

Για τους παραπάνω λόγους, το **NJV Athens Plaza**, έχει θεσπίσει μια σειρά πολιτικών και μέτρων έτσι ώστε να εξασφαλίσει την Υγεία και Ασφάλεια τόσο του Ανθρώπινου Δυναμικού όσο και των Επισκεπτών του, καθώς επίσης και τρίτων που εμπλέκονται στην επιχειρηματική του δραστηριότητα.

Η εξασφάλιση συνθηκών Υγείας και Ασφάλειας όλων των ενδιαφερόμενων μερών που παίζουν ενεργό ρόλο στη λειτουργία του Ξενοδοχείου είναι ιδιαίτερα σημαντική τόσο για την αειφόρο ανάπτυξη του Ξενοδοχείου όσο και για την εύρυθμη λειτουργία της.

Η διαχείριση της Υγείας και της Ασφάλειας στην εργασία αφορά μια δέσμη προληπτικών και προστατευτικών μέτρων που πρέπει να ληφθούν για την εξασφάλιση της καλής διαβίωσης των εργαζομένων, προκειμένου να αποφευχθεί ή να μειωθεί η έκθεσή τους σε κινδύνους που σχετίζονται με την εργασία, τα ατυχήματα και τις επαγγελματικές ασθένειες.

Κάθε Ξενοδοχείο, λόγω της φύσης εργασίας, εμπεριέχει πολυάριθμους κινδύνους τόσο για τους εργαζόμενους όσο και για τους Επισκέπτες. Το **NJV Athens Plaza** πληροί συγκεκριμένες απαιτήσεις προκειμένου να εξασφαλίσει την ασφάλεια των εργαζομένων καθώς επίσης και την προστασία της υγείας των Επισκεπτών του.

## Υγεία και Ασφάλεια Επισκεπτών

Στο **NJV Athens Plaza**, δίνεται μεγάλη σημασία και λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα προληπτικά μέτρα για την εξασφάλιση της Υγείας και Ασφάλειας των Επισκεπτών.

Παρέχεται προστασία σχετικά με:

- σωματικές βλάβες που είναι δυνατόν να συμβούν από πυρκαγιά ή έκρηξη
- υλικές ζημιές σε περιουσιακά στοιχεία
- τροφική δηλητηρίαση
- κλοπή, απώλεια, ζημιά των αποσκευών και λοιπών αντικειμένων

## Δράσεις:

Το Ξενοδοχείο υλοποιεί μια σειρά δράσεων για να εξασφαλίσει την Υγεία και Ασφάλεια του συνόλου των Επισκεπτών.

Συγκεκριμένα:

- Σε όλα τα δωμάτια υπάρχουν **ενημερωτικά φυλλάδια** με αναλυτική περιγραφή όλων των σημάνσεων για την Υγεία και Ασφάλεια, καθώς επίσης και με αναλυτικές οδηγίες προς τους Επισκέπτες σε περίπτωση πυρκαγιάς, σεισμού κτλ.
- Η **Υπηρεσία Ασφαλείας** που διατίθεται στο Ξενοδοχείο είναι άριστα εκπαιδευμένη και λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για την αποφυγή κλοπών, απωλειών ή ζημιών των αποσκευών ή των περιουσιακών στοιχείων των Επισκεπτών.
- Η πιστοποίηση με το πρότυπο **ISO 22000** του **Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων** διασφαλίζει τη μείωση και την εξάλειψη των κινδύνων για την ασφάλεια των τροφίμων ως μέσο προστασίας της υγείας των καταναλωτών. Η εν λόγω πιστοποίηση ενσωματώνει το HACCP και άλλα προληπτικά πρότυπα που αποσκοπούν στη διασφάλιση και πιστοποίηση της ασφάλειας και της υγείας των τροφίμων που διανέμονται.
- Η **προστασία της σωματικής ασφάλειας** των Επισκεπτών σε δημόσιους χώρους διασφαλίζεται μέσω **συστημάτων CCTV** που ελέγχονται από το εξειδικευμένο προσωπικό ασφαλείας του Ξενοδοχείου.

## Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων

Παρέχεται ένα ασφαλές και ακίνδυνο για την υγεία του Προσωπικού εργασιακό περιβάλλον.

Συγκεκριμένα:

- Υλοποιούνται **προγράμματα εκπαίδευσης** του Ανθρώπινου Δυναμικού σε ζητήματα Υγείας, Ασφάλειας και Α' Βοηθειών
- Έχει τεθεί σε ισχύ **ομαδικό ασφαλιστικό συμβόλαιο υγειονομικής περίθαλψης** επιπλέον της υποχρεωτικής ασφάλισης το οποίο, εκτός του εργαζόμενου, καλύπτει το/τη σύζυγο και τα τέκνα αυτού

## Δράσεις:

Το Ξενοδοχείο υλοποιεί μια σειρά δράσεων για να εξασφαλίσει την Υγεία και Ασφάλεια του συνόλου των εργαζομένων του.

Συγκεκριμένα:

- **Ορθή συντήρηση** όλων των εγκαταστάσεων
- **Εξασφάλιση ασφαλών συστημάτων** σε συνδυασμό με τις εγκαταστάσεις και τις χρησιμοποιούμενες ουσίες
- Παροχή **ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος**
- **Εκπαίδευση του Ανθρώπινου Δυναμικού** σε ζητήματα υγείας και ασφάλειας, πυρασφάλειας και σε θέματα Α' βοηθειών
- Παροχή κατάλληλων ανέσεων κοινωνικής πρόνοιας, όπως **αποδυτήρια** και **αίθουσες σίτισης Ανθρώπινου Δυναμικού**
- **Πληροφόρηση** ως προς τους κινδύνους, καθώς επίσης και **παροχή οδηγιών, εκπαίδευση και επίβλεψη των εργαζομένων** έτσι ώστε να εργάζονται σε ένα ασφαλές περιβάλλον
- **Τήρηση αρχείου** σχετικά με πληροφορίες για την Υγεία και Ασφάλεια των εργαζομένων
- **Επαφή με την Επιτροπή Ασφάλειας και Υγείας του Ξενοδοχείου** για παροχή κατάλληλων συμβουλών όσον αφορά την Υγεία και την Ασφάλεια των εργαζομένων
- **Έλεγχος** των συνθηκών κάθε χώρου
- **Ομαδικό ασφαλιστήριο συμβόλαιο υγειονομικής περίθαλψης εργαζομένων** και μελών οικογένειας αυτών



## Εκπαίδευση του Ανθρώπινου Δυναμικού σχετικά με Ζητήματα Υγείας και Ασφάλειας

Το αντικείμενο και οι συνθήκες εργασίας της πλειοψηφίας των εργαζομένων καθιστά επιτακτική την ανάγκη να εκπαιδεύονται και να εμπλουτίζουν τις γνώσεις τους διαρκώς σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας εντός του εργασιακού τους χώρου.

Το Ξενοδοχείο δίνει πολύ μεγάλη βαρύτητα στην εκπαίδευση του Ανθρώπινου Δυναμικού σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας, κάτι το οποίο αποδεικνύεται και από την αύξηση που σημειώθηκε στις ώρες εκπαίδευσης του Ανθρώπινου Δυναμικού σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας κατά την διετία 2017-2018.

Τα αντικείμενα εκπαίδευσης του Ανθρώπινου Δυναμικού σε ό,τι αφορά την Υγεία και Ασφάλεια είναι θέματα Πυρασφάλειας και Α' Βοηθειών. Ο φορέας που εκπροσωπεί τους εργαζόμενους σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας είναι η Επιτροπή Εργαζομένων Υγιεινής και Ασφάλειας, η οποία εκλέγεται από το σύνολο των εργαζομένων του Ξενοδοχείου.

Έτος	Ώρες εκπαίδευσης
2018	1280
2017	1240

Έτος	Ποσοστό συμμετεχόντων
2018	83,33%
2017	85,11%

## Συστήματα Διαχείρισης και Δείκτες Επιδόσεων

### Μικροατυχήματα Εργαζομένων

Έτος	Αριθμός μικροατυχημάτων	Ποσοστό μικροατυχημάτων
2018	3	1,56%
2017	5	2,66%

### Ατυχήματα Εργαζομένων

	2018	2017
Αριθμός ατυχημάτων εργαζομένων	0	0
Αριθμός περιπτώσεων που χρειάστηκε να χορηγηθεί αναρρωτική άδεια	0	0
Αποζημίωση που δόθηκε για ατυχήματα	0	0

### Ατυχήματα Επισκεπτών

	2018	2017
Αριθμός ατυχημάτων Επισκεπτών	0	0
Αποζημίωση που δόθηκε για ατυχήματα	0	0
Υλικές ζημιές σε περιουσιακά στοιχεία Επισκεπτών	0	0

# Στόχοι για το 2019

1

Δημιουργία νέων συνεργασιών με Νοσηλευτικά Ιδρύματα για την ιατροφαρμακευτική φροντίδα του Ανθρώπινου Δυναμικού και των μελών της οικογένειάς του

2

Αύξηση ωρών εκπαίδευσης καθώς και του ποσοστού του προσωπικού σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας κατά 5%

3

Συστηματική μέτρηση, αξιολόγηση και προσπάθεια μείωσης των επιπέδων έκθεσης των εργαζομένων σε παράγοντες που ενδέχεται να βλάψουν την Υγεία και την Ασφάλειά τους





## Περιβάλλον και Δράσεις Αειφορίας

## Πολιτική του NJV Athens Plaza για το Περιβάλλον

Με σκοπό τη δημιουργία ενός πλαισίου πολιτικής και δράσεων, το NJV Athens Plaza έχει καταρτίσει μία αναλυτική και ουσιώδη περιβαλλοντική πολιτική δήλωση, η οποία παρουσιάζεται παρακάτω. Η πολιτική αυτή αναεώνεται κάθε έτος με βάση του στόχους και τις συνθήκες που διαμορφώνονται.



### ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΤΟΥ NJV ATHENS PLAZA

Στο NJV ATHENS PLAZA, η βιώσιμη, υπεύθυνη συμπεριφορά όσον αφορά στο περιβάλλον, και στην κοινωνία, αποτελεί προτεραιότητα!

Βάσει των αξιών μας (Ευθύνη, Επιχειρησιακή Ηθική, Ανθρώπινα Δικαιώματα, Φροντίδα, Ποιότητα, Συμβολή στην Κοινωνία, Σεβασμός στο Περιβάλλον, Προώθηση του Πολιτισμού), επιτυγχάνουμε τους στόχους μας ακολουθώντας την αειφόρο προσέγγιση στη λειτουργία μας μέσω:

- της δημιουργίας κοινωνικής και περιβαλλοντικής αξίας μέσω μιας αειφόρου προσέγγισης
- της συνεχούς βελτίωσης των υπηρεσιών μας, προσαρμόζοντας την ικανοποίηση των πελατών με τις μεταβαλλόμενες ανάγκες τους
- της αποτελεσματικότητας, μέσω της εφαρμογής συγκεκριμένων διαδικασιών και ορθών πρακτικών

Με την εξεύρεση καινοτόμων τρόπων ώστε να κάνουμε «περισσότερα με λιγότερα», στοχεύουμε στην προσπάθεια βιωσιμότητας και στην οικοδόμηση ανθεκτικότητας στις ιδιότητές μας για να συνεχίσουμε να επηρεάζουμε θετικά τις κοινότητες στις οποίες δραστηριοποιούμαστε. Μέσω της συνεργασίας με τα (εσωτερικά και εξωτερικά) ενδιαφερόμενα μέρη του Ξενοδοχείου μας, κάνουμε ενεργές προσπάθειες για τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων και των κινδύνων εστιάζοντας σε κρίσιμους τομείς, συμπεριλαμβανομένων των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα, της ενέργειας, των τροφίμων και ποτών, της ποιότητας του εσωτερικού περιβάλλοντος, της αλυσίδας εφοδιασμού, των αποβλήτων και του νερού.

Επιπλέον, δεσμευόμαστε να ενσωματώσουμε βασικές περιβαλλοντικές πρακτικές και αρχές βιωσιμότητας, βασισμένες σε τοπικά και παγκόσμια συστήματα, με στόχο:

- την αειφόρο ανάπτυξη
- την ελαχιστοποίηση αποβλήτων και ρύπανσης
- την ελαχιστοποίηση της κατανάλωσης ενέργειας και νερού
- τη διατήρηση φυσικών πόρων
- την προστασία της βιοποικιλότητας του οικοσυστήματος
- την υποστήριξη των τοπικών κοινοτήτων και προτεραιότητα στην τοπική αλυσίδα εφοδιασμού
- τη δημιουργία και αναφορά βασικών δεικτών περιβαλλοντικών επιδόσεων, που σχετίζονται με τα SDG που παρέχονται από τον ΟΗΕ
- την αύξηση της περιβαλλοντικής συνείδησης μεταξύ των συνεργατών μας, των επισκεπτών και των κοινοτήτων

Αναγνωρίζουμε ότι η επίτευξη των στόχων μας απαιτεί αλλαγές που πρέπει να γίνουν με την πάροδο του χρόνου. Ωστόσο, πιστεύουμε ακράδαντα στο ότι οι προσπάθειες βιωσιμότητας εξυπηρετούν τα συμφέροντα τόσο των σημερινών όσο και των μελλοντικών γενεών και αποτελούν τη βάση για μακροχρόνια επιτυχία.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα προγράμματα και τα αποτελέσματα του NJV Athens Plaza σχετικά με την Αειφορία, επικοινωνήστε στο [greenteam@njvathensplaza.gr](mailto:greenteam@njvathensplaza.gr)

Βάνα Λαζαράκου

Γενική Διευθύντρια

## Βασικοί Άξονες και Δράσεις του NJV Athens Plaza για το Περιβάλλον

### Νερό

#### Κατανάλωση Νερού

Το Ξενοδοχείο αξιολογεί την ποιότητα του ύδατος που εισέρχεται στην εγκατάσταση και γίνονται όλες οι αναγκαίες ενέργειες για μία σταθερή ποιότητα. Ταυτόχρονα, υπάρχει διαρκής καταγραφή της κατανάλωσής του τόσο σε κοινόχρηστους χώρους όσο και στα δωμάτια για την λήψη μέτρων ελαχιστοποίησης της κατανάλωσης μέσω δράσεων ενημέρωσης (εργαζομένων και Επισκεπτών) αλλά και τεχνικών λύσεων.

Στα πλαίσια των τεχνικών λύσεων, έχει εγκατασταθεί ειδικό ηλεκτρομαγνητικό σύστημα για τον καθαρισμό του ύδατος από άλατα και βαρέα μέταλλα το οποίο έχει μεγάλη αποδοτικότητα μέχρι σήμερα. Επίσης, εγκαταστάθηκαν νέες αντλίες μεταφοράς και άλλαξαν μερικώς τα ειδικά φίλτρα στις βρύσες για την μείωση της κατανάλωσης. Τέλος, συνεχίζεται η πλήρης κάλυψη με μικροβιολογικές μετρήσεις σε θέματα ποιότητας και λεγεωνέλας.

#### Διαχείριση Νερού

Στα θέματα της κατανάλωσης του ύδατος, έχει ξεκινήσει η μελέτη των επιμέρους καταναλώσεων με βάση μοντέλα χρήσης και με μελλοντική εγκατάσταση μετρητών σε επιμέρους καταναλώσεις όπως ψύξη, κλιματισμός, δωμάτια, κοινόχρηστα, κλπ.

Για τη μείωση της κατανάλωσης, έχουν εντοπιστεί οι μεγάλες χρήσεις και υλοποιήθηκαν μεγάλες επενδύσεις αναβάθμισης όπως πλυντήρια ποτηριών, πλυντήρια ρούχων και η χρήση πρέσας στο τμήμα λινών. Επίσης, πραγματοποιείται συνεχής έλεγχος της λειτουργίας και συντήρησης στα βασικά στοιχεία παραγωγής ζεστού νερού χρήσης (2 λέβητες, 2 boiler). Ειδικότερα, για την μεταφορά/κυκλοφορία του ZNX, πραγματοποιήθηκε αγορά αντλιών, αναβαθμίστηκαν τα τοπικά δίκτυα στο μηχανοστάσιο και έγινε αναλυτικός έλεγχος των ηλεκτρικών βαλβίδων για μέγιστη απόδοση.

Σε σχέση με το δίκτυο ψύξης όπου χρησιμοποιείται νερό, πραγματοποιήθηκε αναβάθμιση του κυκλώματος σωλήνων στην ταράτσα με ταυτόχρονη μόνωσή του, μειώνοντας δραστικά και τις απώλειες ενέργειας που υπήρχαν.



## Ενέργεια

Σχετικά με την κατανάλωση ενέργειας στην εγκατάσταση, γίνεται μία συνεχής προσπάθεια εξορθολογισμού της παραγωγής ενέργειας, μεταφοράς και κατανάλωσης, με σοβαρά αποτελέσματα μείωσης της τελικής κατανάλωσης.



## Κατανάλωση Ενέργειας

Σχετικά με την κατανάλωση ενέργειας, η εγκατάσταση χρησιμοποιεί κυρίως ηλεκτρική ενέργεια, φυσικό αέριο (για ΖΝΧ & κουζίνα & θέρμανση) και πετρέλαιο (για γεννήτρια και ΖΝΧ/ θέρμανση).

Με βάση την μεθοδολογία που εφαρμόζει η Earthcheck για την πιστοποίηση Earthcheck Evaluate Plus, η ενεργειακή κατανάλωση ανά διανυκτέρευση υπολογίστηκε ως εξής:



NJV ATHENS PLAZA (VARNIKOS HOTEL AND TOURIST ENTERPRISES)

179.9



REGIONAL LEADER

336.0

REGIONAL AVERAGE

480.0

## Διαχείριση Ενέργειας

Σχετικά με την διαχείριση ενέργειας, πραγματοποιείται συνεχής παρακολούθηση της κατανάλωσης όλων των μορφών που χρησιμοποιούνται, μέσα από καμπύλες ισχύος και κεντρικούς μετρητές. Για την μεγιστοποίηση της απόδοσης των σχετικών συστημάτων, πραγματοποιείται συνεχής συντήρηση και αντικατάσταση των ελαττωματικών στοιχείων.

Παράλληλα, γίνεται συνεργασία με εξωτερικούς εξειδικευμένους συνεργάτες για τον προσδιορισμό θεμάτων όπως αρμονικές στους ηλεκτρικούς πίνακες και η υιοθέτηση λύσεων για την ελαχιστοποίηση τους.

Στο θέμα των συστημάτων ψύξης/ θέρμανσης, πραγματοποιήθηκε μόνωση του συστήματος μεταφοράς ψυχρού στην ταράτσα του κτηρίου, ενώ πραγματοποιήθηκαν αλλαγή ανεμιστήρων στις κεντρικές κλιματιστικές μονάδες με αντίστοιχούς inverter. Επίσης, εγκαταστάθηκε νέα μονάδα ΚΚΜ για τις αίθουσες του ημιώροφου, μαζί με το σχετικό τοπικό δίκτυο, μειώνοντας δραστικά την ηλεκτρική κατανάλωση, με ταυτόχρονη αύξηση της ποιότητας εσωτερικού περιβάλλοντος.

Στα θέματα νέων συσκευών, πραγματοποιήθηκε αντικατάσταση πάνω από 182 τηλεοράσεων με νέας τεχνολογίας χαμηλής κατανάλωσης, καθώς και νέες λάντζες, κουζίνες, πλυντήρια, φούρνοι και παγομηχανές. Επίσης, στο θέμα του φωτισμού, το 2018 πραγματοποιήθηκε αναβάθμιση με μονάδες LED, που το σύνολο τους φτάνει γύρω στο 40% και αναμένεται για το 2019 να φτάσει στο 95%.

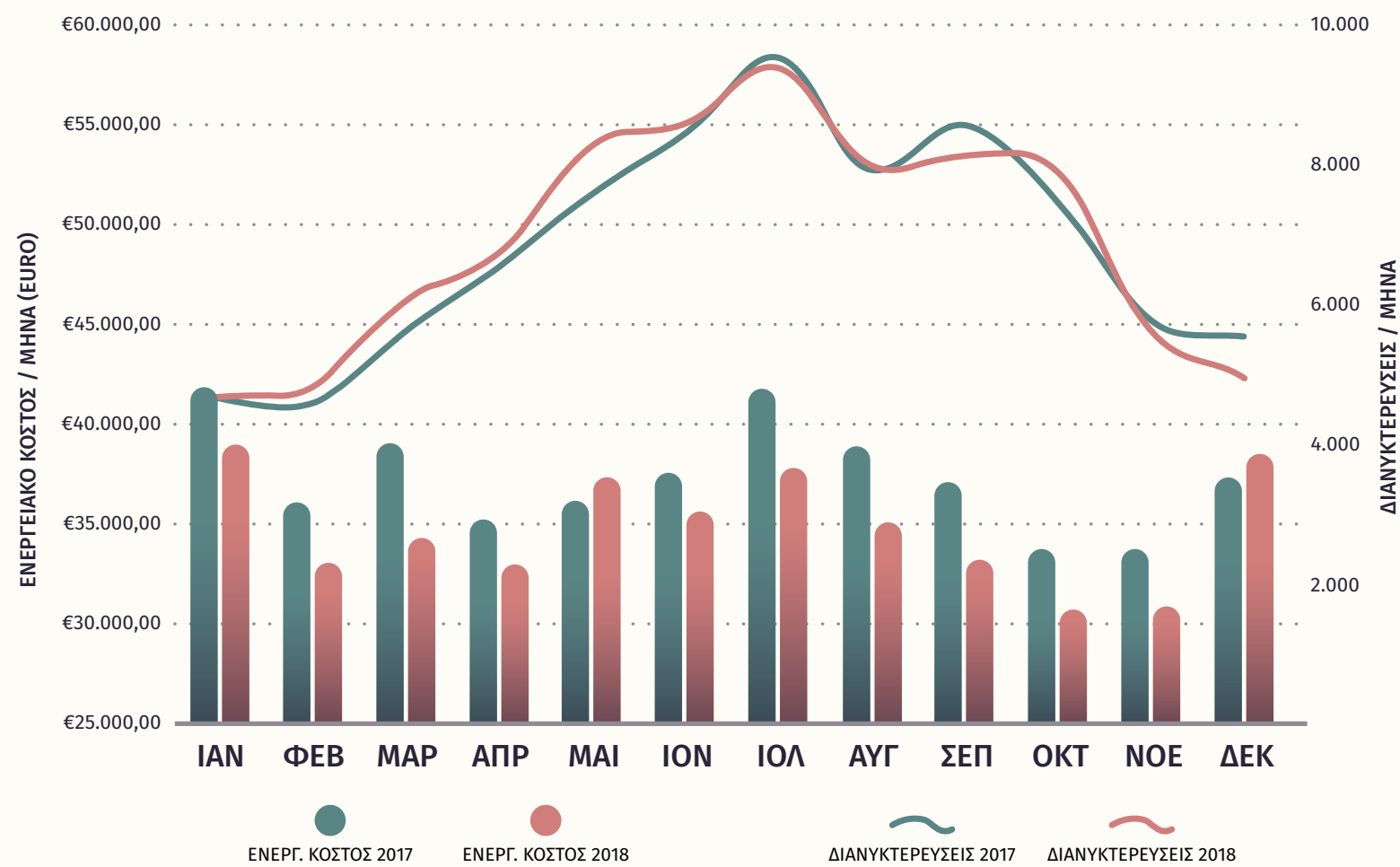
Τέλος, για την διαχείριση της κατανάλωσης ενέργειας, έχει εγκατασταθεί σύστημα ελέγχου με BMES σε μία ΚΚΜ, ενώ εγκαταστάθηκε μετρητικό σε ένα κεντρικό ψυγείο. Επίσης, εγκαταστάθηκαν συστήματα KNX σε 4 σουίτες και σε όλες τις αίθουσες του ημιώροφου.

Συνολικά, για το θέμα της ενέργειας, ελέγχου και κατανάλωσης της, καθώς και η συσχέτιση τους με τα οικονομικά στοιχεία της εγκατάστασης, έγινε ανάλυση και τα αποτελέσματα της είναι τα παρακάτω:

	Ενεργειακό κόστος	Διανυκτερεύσεις
2017	€ 448.861,11	82.360
2018	€ 419.356,51 (μείωση 6,57%)	83.282 (αύξηση 1,12%)

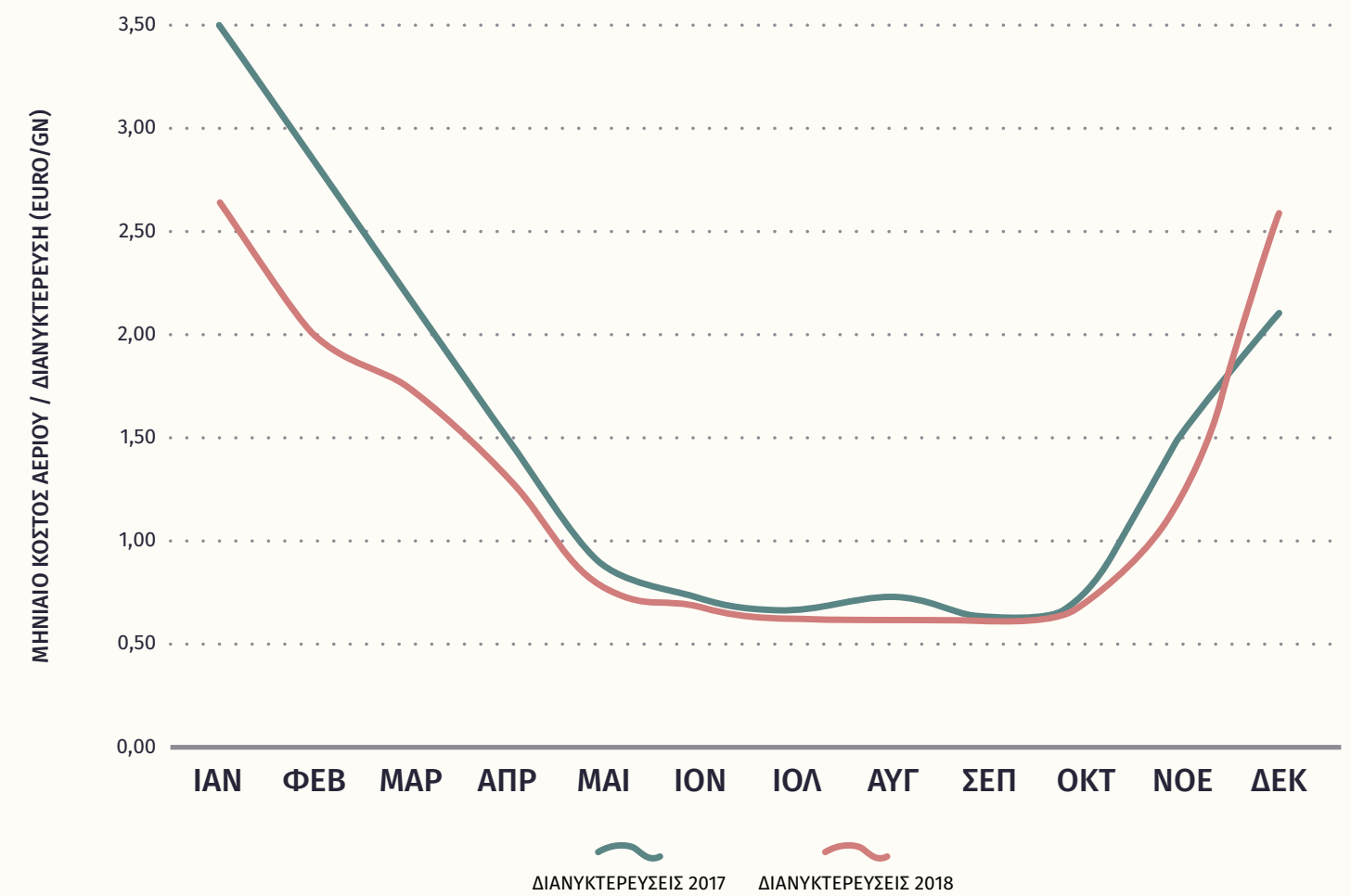
Επομένως, επιτεύχθηκε αύξηση διανυκτερεύσεων κατά 1,12% με ταυτόχρονη μείωση ενεργειακού κόστους κατά 6,57% λόγω:

- Επενδύσεων ενεργειακής εξοικονόμησης (επένδυση σε φωτισμό τύπου led, αναβάθμιση συστήματος ψύξης, μεθοδική συντήρηση εξοπλισμού ZNX)
- Εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα εξοικονόμησης ενέργειας
- Έναρξη ενημέρωσης των Επισκεπτών σε θέματα εξοικονόμησης ενέργειας
- Έναρξη διαχείρισης δεδομένων αιφορίας που συμπεριλαμβάνει την κατανάλωση ενέργειας μέσω της υιοθέτησης / πιστοποίησης του προτύπου EARTHCHECK Evaluate



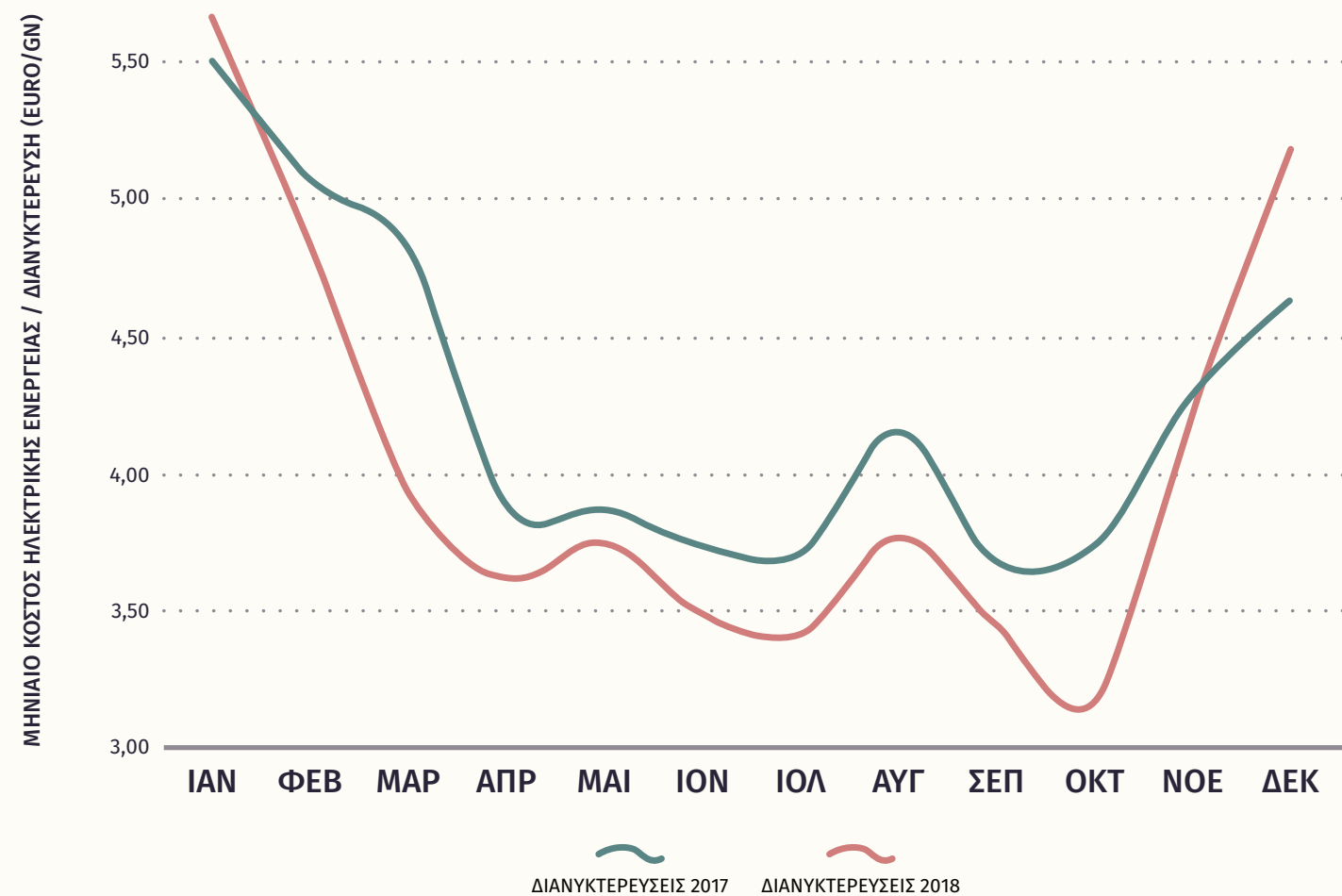
Η εξοικονόμηση ενέργειας σε επίπεδο κόστους υπολογίστηκε σε:

- € 16.532,75 για την ηλεκτρική ενέργεια
- € 12.971,85 για την καύση αερίου για παραγωγή κυρίως ζεστού νερού χρήσης
- ΣΥΝΟΛΟ: € 29.504,60 εξοικονομήθηκαν



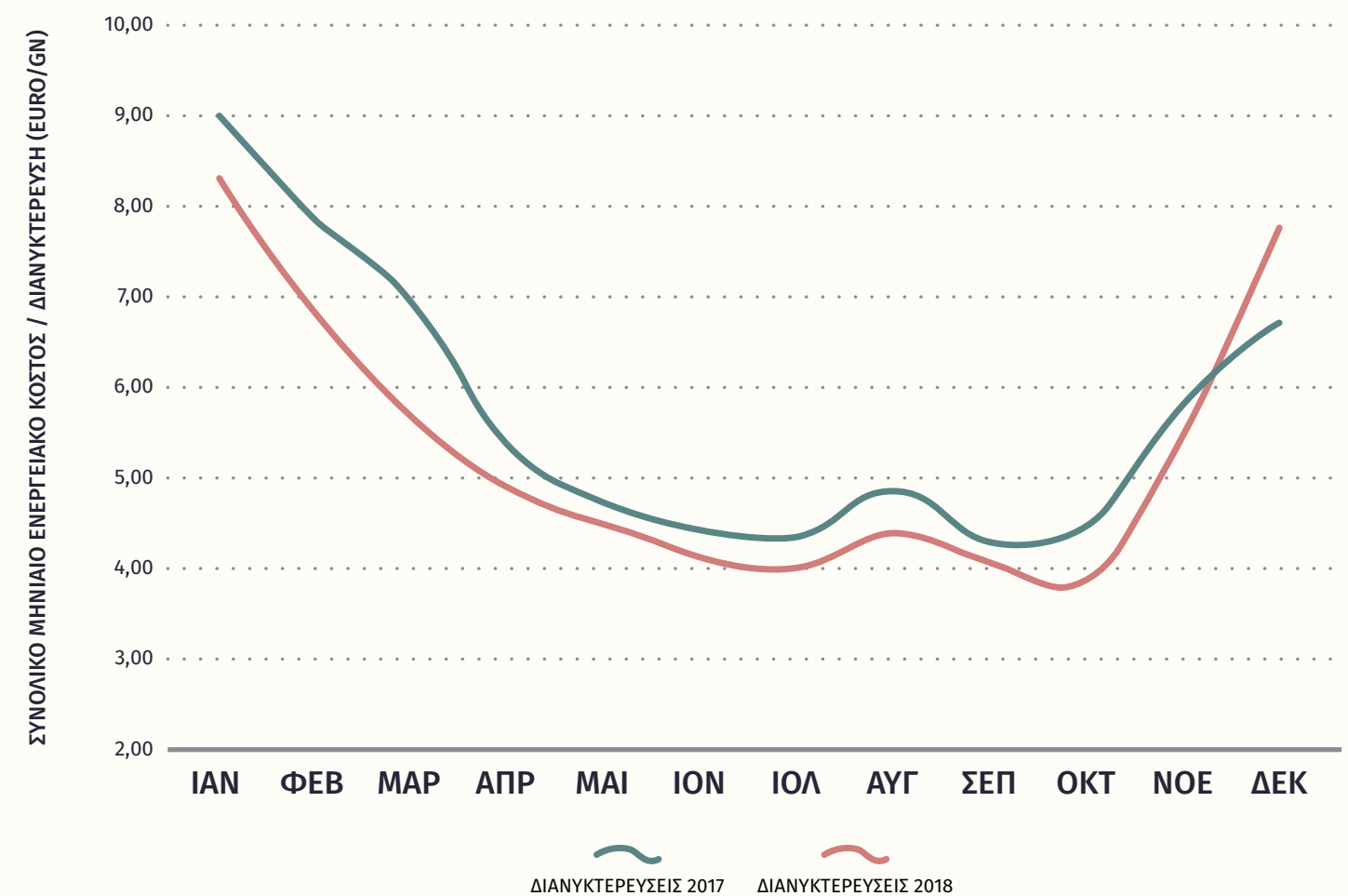
Αν γίνει αναγωγή σε επίπεδο διανυκτερεύσεων (για λόγους σύγκρισης ανά έτος), τότε τα αποτελέσματα είναι πιο εντυπωσιακά :

- Μείωση Κόστους Ηλεκτρικής Ενέργειας/ Διανυκτέρευση : 5,05%
- Μείωση Κόστους Αερίου / Διανυκτέρευση : 13,84%
- ΣΥΝΟΛΟ ΕΤΗΣΙΑΣ ΜΕΙΩΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ : 7,33%



Με βάση όλα τα παραπάνω στοιχεία, το ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ για τις διάφορες ενεργειακές ανάγκες για το 2017 και 2018 διαμορφώνεται ως εξής:

- Λειτουργικό Κόστος Ηλεκτρικής Ενέργειας/ Διανυκτέρευση: 2017 -> € 4,26/ Διανυκτέρευση, 2018 -> € 4,05/ Διανυκτέρευση
- Λειτουργικό Κόστος Αερίου/ Διανυκτέρευση: 2017 -> € 1,50/ Διανυκτέρευση, 2018 -> € 1,29/ Διανυκτέρευση
- Λειτουργικό Κόστος Ενέργειας/ Διανυκτέρευση: 2017 -> € 5,74/ Διανυκτέρευση, 2018 -> € 5,34/ Διανυκτέρευση



## Απόβλητα και Χημικά

### Διαχείριση Αποβλήτων

Για την αρτιότερη διαχείριση των αποβλήτων στην εγκατάσταση, υλοποιήθηκε σχετική εκπαίδευση του προσωπικού από εξειδικευμένο εξωτερικό σύμβουλο (Green Evolution), με τα πρώτα αποτελέσματα να είναι εμφανή μέσα στο 2018.

### Στερεά Απόβλητα

Στα πλαίσια προσαρμογής της εγκατάστασης στις ανάγκες της νομοθεσίας, έχει ξεκινήσει η διαδικασία για την συμμόρφωση με την δημιουργία εκθέσεων προόδου στο μητρώο αποβλήτων. Επιπρόσθετα, για τις ανάγκες των καιρών και των καταναλωτών, έχει πραγματοποιηθεί η δημιουργία προγράμματος ανακύκλωσης στους χώρους της εγκατάστασης. Πιο συγκεκριμένα, οι ροές που υλοποιούνται είναι :

- Πλαστικό
- Χαρτί / χαρτόνι / συσκευασίες
- Αλουμίνιο
- Γυαλί
- Μαγειρικά λάδια
- Σαπούνια
- Καπάκια μπουκαλιών
- Συσκευασίες χημικών
- Λευκές συσκευές
- Υπολείμματα φαγητού
- Toner
- Μπαταρίες
- Λάμπες
- Μέταλλα

Για την βέλτιστη λειτουργία αυτής της διαδικασίας, εγκαταστάθηκαν κυτία συγκέντρωσης σε κοινόχρηστους χώρους, και με συνεργασία εξωτερικών εταιριών (πχ ΑΦΗΣ).

### Υγρά Απόβλητα

Στο επίπεδο των υγρών αποβλήτων, η εγκατάσταση τηρεί όλα τα διεθνή πρότυπα, ενώ αναβαθμίζει συνεχώς τις εγκαταστάσεις της, με νέες αντλίες σύγχρονης τεχνολογίας.

Στα πλαίσια αυτά, ελέγχεται η συντήρηση στα επιμέρους στοιχεία, με τη χρήση εξειδικευμένων συνεργατών.

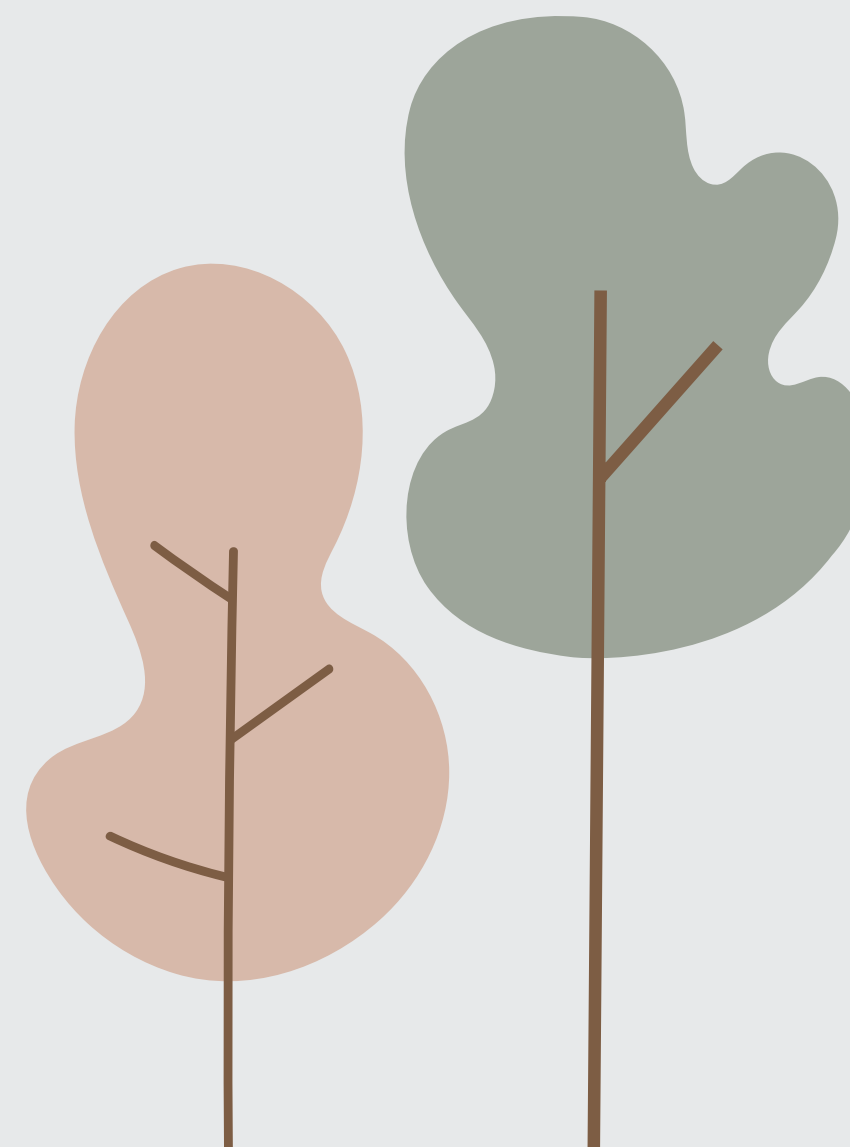
### Φθοριούχα

Στην εγκατάσταση υπάρχουν σε διάφορα σημεία φθοριούχες ουσίες, κυρίως για ψύξη (αντλίες θερμότητας, ψύκτες, ψυγεία) ή θέρμανση (αντλίες θερμότητας). Για την αποδοτική λειτουργία τους γίνεται η απαραίτητη συντήρηση από εξωτερικούς συνεργάτες. Επίσης, γίνεται η απαραίτητη κωδικοποίηση για την μελλοντική αναφορά στο μητρώο φθοριούχων της εγκατάστασης.

Τέλος, έχουν ληφθεί όλα τα απαραίτητα μέτρα για την απόσυρση των ψυκτικών μέσων από συσκευές που δεν επιτρέπει η νομοθεσία την κυκλοφορία τους (πχ R22), ενώ κάθε νέα αγορά ανάλογης συσκευής πραγματοποιείται με προτεραιότητα σε συσκευές όσο των πιο φιλικών προς το περιβάλλον ψυκτικών ουσιών.

### Βιοδιασπώμενα / Τρόφιμα

Σχετικά με τα απόβλητα σχετιζόμενα με τα τρόφιμα, τηρούνται διαδικασίες για την ελαχιστοποίηση των αποβλήτων από την συσκευασία των πρώτων υλών, τον σχεδόν μηδενισμό των αποβλήτων παρασκευασμένου φαγητού μέσω της διάθεσης σε κοινωνικές ομάδες που το έχουν ανάγκη και άλλες ενέργειες.



## Χημικά

### Διαχείριση Χημικών

Στα πλαίσια της φιλικότερης λειτουργίας του Ξενοδοχείου προς το περιβάλλον, γίνεται επιλογή χημικών ουσιών (καθαρισμού χώρων, βελτιστοποίηση της ποιότητας νερού, υγιεινής Επισκεπτών) που μεγιστοποιούν τον στόχο αυτό, μέσα από ειδικές συσκευασίες όσο και με τις πιστοποιήσεις τους. Επίσης, για την καλύτερη/αποτελεσματικότερη χρήση τους, πραγματοποιείται συνεχής εκπαίδευση του Προσωπικού τόσο σε εσωτερικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο εξωτερικού συμβούλου.

## Εκπομπές CO<sub>2</sub>

Με στόχο την ελαχιστοποίηση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου, λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα όπως

- Εξοικονόμηση ενέργειας
- Μείωση αποβλήτων
- Μηδενισμός απωλειών ψυκτικών μέσων στο περιβάλλον
- Ελαχιστοποίηση χημικών στο σύστημα υγρών αποβλήτων
- Μείωση κατανάλωσης νερού

### Το Ανθρακικό Αποτύπωμα του Ξενοδοχείου

Με βάση την μεθοδολογία που εφαρμόζει η Earthcheck για την πιστοποίηση Earthcheck Evaluate, το ανθρακικό αποτύπωμα ανά διανυκτέρευση υπολογίστηκε ως εξής :



CO<sub>2</sub>

GREENHOUSE GAS EMISSIONS (SCOPE 1 AND SCOPE 2)  
kg CO<sub>2</sub>-e / Guest Night

NJV ATHENS PLAZA (VARNIKOS HOTEL AND TOURIST ENTERPRISES)

23.9



REGIONAL LEADER

27.7



REGIONAL AVERAGE

39.6





## Κτηριακές Υποδομές

Σε επίπεδο κτηριακής υποδομής, σχεδιάστηκε η δυνατότητα αναβάθμισης μέρους των διαφανών στοιχείων του ξενοδοχείου με στόχο την μείωση των θερμικών απωλειών.

Επίσης, σχεδιάζεται η δημιουργία πράσινου δώματος στην ταράτσα του κτηρίου για την μείωση των θερμικών απωλειών.

### Green Team

Στα πλαίσια της εύρυθμης και αποτελεσματικής λειτουργίας της εγκατάστασης στα πλαίσια της αειφορίας, έχει δημιουργηθεί το 2018 η προαναφερόμενη Green Team.



## Μελλοντικές Δράσεις του NJV Athens Plaza για το Περιβάλλον και την Αειφορία

Το Ξενοδοχείο τοποθετεί τις δράσεις του για την προστασία του περιβάλλοντος σε κεντρικό άξονα, καθώς αποτελεί βασικό σημείο αναφοράς σε όλη την μακροχρόνια πορεία του. Στον άξονα του περιβάλλοντος, το Ξενοδοχείο περιλαμβάνει σχεδιασμό δράσεων και αποτίμηση της εφαρμογής τους για τους φυσικούς πόρους (νερό) και την βιοποικιλότητα (πράσινο στην ευρύτερη περιοχή του κέντρου της Αθήνας), την ενέργεια και την ενεργειακή αποδοτικότητα, τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου, την χρήση χημικών ουσιών και την διαχείριση αποβλήτων.

Τα σημαντικότερα αποτελέσματα των παραπάνω δράσεων είναι :

- Επενδύσεις ενεργειακής εξοικονόμησης (επένδυση σε φωτισμό τύπου led, αναβάθμιση συστήματος ψύξης, μεθοδική συντήρηση εξοπλισμού ZNX)
- Εκπαίδευση του Προσωπικού σε θέματα εξοικονόμησης ενέργειας
- Εντατικοποίηση ενημέρωσης Επισκεπτών σε θέματα εξοικονόμησης ενέργειας
- Έναρξη διαχείρισης δεδομένων Αειφορίας που συμπεριλαμβάνει την κατανάλωση ενέργειας μέσω της υιοθέτησης / πιστοποίησης του προτύπου EARTHCHECK Evaluate
- Δημιουργία ειδικής Επιτροπής για τα θέματα Αειφορίας, GREEN TEAM
- Μείωση ενεργειακού κόστους κατά 7,33% ανά διανυκτέρευση, με αντίστοιχη αύξηση διανυκτερεύσεων
- Μείωση παραγωγής αποβλήτων μη ανακυκλώσιμων στο ποσό του 7,1 λίτρα / διανυκτέρευση
- Επίτευξη κορυφαίας ενεργειακής κατανάλωσης σε σχέση με ανάλογα καταλύματα της τάξης των 49,9 kwh/ διανυκτέρευση (μέσος όρος αναφοράς τα 93,3)
- Επίτευξη κορυφαίας ελάχιστης παραγωγής CO2 ανά διανυκτέρευση στα 23,9 kg (μέσος όρος αναφοράς τα 27,7 kg)





## Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Ημέρες 2018

Κατά το 2018, το NJV Athens Plaza συμμετείχε ενεργά στον εορτασμό των σημαντικότερων Παγκόσμιων ημερών για την προστασία του Περιβάλλοντος:

### ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΗΜΕΡΑ ΝΕΡΟΥ

Ο Στόχος 6 για την Αειφόρο Ανάπτυξη δεσμεύεται να εξασφαλίσει ότι όλοι έχουν πρόσβαση σε ασφαλές νερό μέχρι το 2030 και περιλαμβάνει στόχους για την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος και τη μείωση της ρύπανσης. Το NJV Athens Plaza αφιερώνει την Παγκόσμια Ημέρα Νερού σε αυτό το πολύτιμο αγαθό, ενημερώνοντας τους Επισκέπτες για τη χρησιμότητα και τη σωστή χρήση του και φωτίζοντας το Ξενοδοχείο με το γαλάζιο χρώμα του.

### ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΗΜΕΡΑ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΓΑΣΤΡΟΝΟΜΙΑΣ

Στην Παγκόσμια Ημέρα Βιώσιμης Γαστρονομίας, οι Επισκέπτες ενημερώθηκαν για τις δραστηριότητες που μπορεί να υλοποιήσει ο καθένας για να αποτρέψει και να αντιστρέψει την αλλαγή του κλίματος. Οι επιλογές στις διατροφικές συνήθειες έχουν επίσης αντίκτυπο στο περιβάλλον.

Το Ξενοδοχείο έκανε τα εστιατόρια του περισσότερο βιώσιμα, επιλέγοντας προϊόντα που ενισχύουν την Αειφορία:

- Λαχανικά και φρούτα από Έλληνες παραγωγούς τα οποία είναι οργανικά και πλήρως ανιχνεύσιμα από τους τοπικούς προμηθευτές που χρησιμοποιούν ή προωθούν βιώσιμες καλλιεργητικές τεχνικές
- Βιολογικές χορτοφαγικές και vegan συνταγές για τη μείωση του αποτυπώματος CO2
- Χρήση κρέατος που εκτρέφεται με βιώσιμο τρόπο, πλήρως ανιχνεύσιμο

# Στόχοι για το 2019

1

Μείωση της κατανάλωσης νερού ανά διανυκτέρευση κατά 5%

2

Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας ανά διανυκτέρευση κατά 3% με την αναβάθμιση μη αποδοτικού ενεργειακού εξοπλισμού

3

Μείωση χρήσης χημικών για το αναγκαίο αποτέλεσμα καθαρισμού οροφωκομίας κατά 2%

4

Μείωση χρήσης πλαστικών μέσα από την εφαρμογή νέας πολιτικής πλαστικών

5

Μείωση παραγωγής αποβλήτων ανά διανυκτέρευση κατά 15% και τοποθέτηση κάδων ανακύκλωσης σε περισσότερα σημεία του Ξενοδοχείου

6

Δενδροφύτευση του Εθνικού Κήπου

7

Εντατικοποίηση της λειτουργίας του Green Team και ανάθεση περιβαλλοντικών δράσεων στα μέλη της



**ATHENS PLAZA**  
HOTEL

Βασιλέως Γεωργίου Α' 2  
Πλατεία Συντάγματος  
10564 Αθήνα, Ελλάδα

Τηλ.: +30 21 0335 2400  
Φαξ: +30 210 32 35 856

Email: [welcome@njvathensplaza.gr](mailto:welcome@njvathensplaza.gr)  
Web: [www.njvathensplaza.gr](http://www.njvathensplaza.gr)

**Συνεχίζουμε...**



L.V.X.<sup>SM</sup>

*Preferred*

HOTELS & RESORTS