



NACHHALTIGKEITSBERICHT
2022
– ROBINSON MALDIVES –

ANMERKUNG DES CLUBDIREKTORS



Eine wunderschöne Insel mitten im Indischen Ozean,
erstaunlich blaues Meer,
und weiße Strände
– alles Zutaten für deinen perfekten Urlaub.

Genießt puren Luxus im Paradies bei ROBINSON Maldives.
Erlebt einen unvergesslichen Urlaub beim Schnorcheln an unserem Korallenriff,
Bei einem Body & Mind-Kurs an einem der wunderschönen Strände,
und beim Genießen der feinen Küche.

Unsere Grundwerte legen besonderen Wert auf die Nachhaltigkeit für stetige
Verbesserung.

Mit diesem als eines unserer wichtigsten Ziele entwickeln wir unseren
Nachhaltigkeitsansatz zur Verbesserung unseres Resorts und der lokalen
Gemeinschaft ständig weiter.



EINFÜHRUNG ZU ROBINSON

Die ROBINSON-Geschichte

Im Dezember 1970 gründeten die Touristik Union International (TUI), Hannover, und die Steigenberger Hotel AG, Frankfurt, ROBINSON mit jeweils 50 % der Anteile. Im Club bündelten TUI und Steigenberger ihr Know-how, und die Verbindung von Deutschlands größter Hotelkette mit dem größten deutschen Reiseveranstalter ebnete ROBINSON den Weg vom kleinen Strandhotel zum Club-Marktführer im deutschsprachigen Raum. Die Geschichte von ROBINSON begann mit dem „Jandia Playa“ auf Fuerteventura – dem ersten ROBINSON Club. Clubs wurden dann rund um das Mittelmeer, in Ägypten, den Alpen, Deutschland und 2008 in Marokko und Portugal, 2009 in der Türkei und auf den Malediven eröffnet. 2022 wird ROBINSON weltweit 26 Clubs haben und dort rund 4.500 ROBINSONS beschäftigen. Rund 95 Menschen arbeiten für die ROBINSON Club GmbH in Hannover.

Die ROBINSON-Philosophie

ROBINSON vermittelt ein positives Lebensgefühl in einer geborgenen Umgebung, in der Gäste Harmonie, Genuss, Unabhängigkeit und Zusammengehörigkeit finden. Diese positive Grundstimmung schafft eine entspannte und kommunikative Atmosphäre. Die informelle Kommunikation miteinander unterstreicht das unkomplizierte Miteinander, frei von Formalitäten und möglichen Zwängen und fördert die Individualität in einem vielfältigen Erfahrungsspektrum. Die ROBINSON Mitarbeiter, die ROBINSONS, sind dabei ein wesentlicher Bestandteil. Sie sorgen dafür, dass sich die Gäste willkommen und als Teil der Familie fühlen und übernehmen gleichzeitig Verantwortung für Umwelt und Umgebung. Die ROBINSON-Atmosphäre ist geprägt von Toleranz, Lebensfreude, Großzügigkeit und gegenseitigem Einfühlungsvermögen sowie der ausgewogenen Balance von Inaktivität und Aktivität, Teilhabe und Zuschauen.



7 SÄULEN DES ROBINSON-KONZEPTS

I. Hotel

Im Stil des Gastlandes gestaltete Ferienanlagen, gepflegte Gärten und gewachsene Natur, komfortable Zimmer, in denen sich unsere Gäste wohlfühlen. Geboten wird ein umfangreiches Angebot an hochwertiger Küche. In den Restaurants und Bars verbreiten wir ROBINSON-Atmosphäre. Der Achter-Tisch im Restaurant beispielsweise ist eine „Kommunikationshilfe“.



II. Entertainment

Zusammen sein, dabei sein, mitmachen. Jeder kann, aber keiner muss. Tagsüber und abends wird eine Reihe professioneller Unterhaltung geboten. Rund 4,500 ROBINS sind weltweit in unseren Clubs aktiv und leisten den wichtigsten Beitrag zu dieser unverwechselbaren, familiären ROBINSON-Atmosphäre. Jeder ROBIN ist ein ausgezeichnete Gastgeber.



III. Familie

Für unsere „kleinen Gäste“ gibt es in fast jedem ROBINSON Club einen ROBY CLUB, in dem die Kinder von speziell ausgebildeten ROBINS betreut werden.



IV. Sport

Gepflegte Sportanlagen mit erstklassigem Equipment in ausreichender Menge, erstklassige Kooperationspartner, ROBINS als lizenzierte Trainer und qualifiziertes Personal, das mit den neuesten Trainingsmethoden vertraut ist, garantieren einen wesentlichen Erfolgsfaktor im Unternehmenskonzept. Events made by ROBINSON stellen eine besondere Form der Urlaubsgestaltung dar.



V. WellFit

Leitet sich von **Wellness** und **Fitness** ab und bedeutet eine gesunde und genussvolle Lebensweise. WellFit baut auf 5 Säulen auf: Group Fitness & Workout, Personal Training, WellFit-Spa, Body & Mind und WellFood.



VI. Kommunikation

Ein grundlegendes Ziel der Club-Idee ist es, den Gästen das Zusammenkommen und die Kommunikation zu erleichtern. Die ROBINS spielen dabei eine wichtige Rolle. Urlaub mit Menschen auf einer Wellenlänge – gemeinsam beim Sport, am Strand, in den Restaurants, an der Bar und im Theater. ROBINSON Gäste wollen miteinander reden. Das Konzept der Ausstattung fördert dies mit einigen Besonderheiten, z.B. der achtsitzige Restauranttisch oder das „Schachbrett“ als zentraler Treffpunkt.



VII. Umwelt

Intensives Umweltmanagement nach ISO 14001. Alle Clubs sind an vollbiologische Kläranlagen angeschlossen. Umweltaktivitäten finden vor Ort statt.



Wir bei ROBINSON handeln verantwortungsvoll

(auf Englisch „responsible), so sind wir

ROBspensible

Umweltbewusstsein als Teil unserer Unternehmensphilosophie

ROBINSON ist eines der wenigen Unternehmen, das bei seiner Gründung erklärt hat, dass der Schutz der Umwelt eine der tragenden Säulen seiner Unternehmensphilosophie ist. Umweltverträglichkeit wird bei ROBINSON von Anfang an großgeschrieben: So sind beispielsweise alle Anlagen an moderne, vollbiologische Kläranlagen angeschlossen. Außerdem entscheidet sich ROBINSON stets für die umweltschonendste Energiever- und Entsorgung in der Region.

Erneuerbare Energie und Energieeinsparung

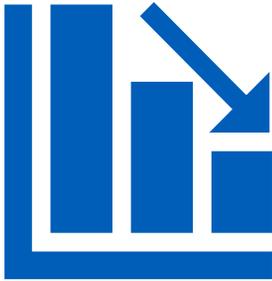
ROBINSON nutzt seit vielen Jahren erneuerbare Energien. Heute verfügen mehr als die Hälfte der Clubs über Solaranlagen oder Biomassekraftwerke, die bis zu 100 Prozent des Warmwasser- und Heizbedarfs decken. Darüber hinaus werden zahlreiche Maßnahmen ergriffen, um den Energieverbrauch der Clubanlagen stetig zu senken. Beispiele sind Energiesparlampen, energiesparende Minibars, die sehr wenig Strom verbrauchen, und zentrale Stromabschaltung in den Gästezimmern.



ROBponsible in 3 Rs

Reduzieren, Recyceln, Reflektieren – Das Umweltengagement des ROBINSON Maldives in 3 Worten zur Minimierung der Umweltauswirkungen:

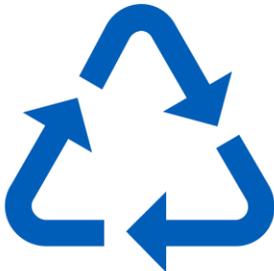
REDUCE



Reduzieren des ökologischen Fußabdrucks durch:

- Reduzierung des Energieverbrauchs
- Reduzierung des Wasserverbrauchs
- Reduzierung von Emissionen
- Reduzierung von Müll

RECYCLE



- Längstmöglicher Gebrauch von Produkten
- Müllvermeidung durch Wiedergebrauch
- Zerlegen von beschädigtem Equipment, um es zu recyceln
- Nutzung von digitalen Lösungen

REFLECT



- Know-how Transfer
- Einbindung von lokalen Partnern
- Aktivitäten vor Ort – Verantwortung übernehmen
- Konstante Selbstreflexion der ROBponsible Aktionen



SCHRITTE FÜR EINE NACHHALTIGE UMWELT

Bei ROBINSON Maldives haben wir die folgenden Maßnahmen ergriffen, um der Nachhaltigkeit einen Schritt näher zu kommen:

- ✓ ROBINSON Maldives verfügt über eine eigene Wasserabfüllanlage, um das selbst produzierte Trinkwasser in Glasflaschen abzufüllen. Dadurch entfallen der Transport und die Entsorgung von jährlich rund 480.000 Plastikflaschen.



- ✓ Wir kooperieren mit der Initiative Parley for the Oceans – eine weltweite Organisation, die Plastik sammelt und zu nützlichen Gegenständen wie Kleidung, Schuhe, Taschen etc. recycelt.



- ✓ Alle Gästezimmer im ROBINSON Maldives enthalten einen Hinweis, der die Gäste dazu ermutigt, Handtücher entweder aufzuhängen, was das Reinigungspersonal darüber informiert, die Handtücher nicht täglich zu wechseln. Es wurde beobachtet, dass die Mehrheit der Gäste ihre Handtücher nicht täglich wechseln lassen möchte. Deshalb haben wir eine Handtuchrichtlinie aufgestellt. Wenn unser Housekeeping-Team ein Handtuch aufgehängt findet, wird es nicht ausgetauscht, wenn das Handtuch auf den Boden gelegt wird, ist es das Zeichen, dass es ausgetauscht werden soll.



SCHRITTE FÜR EINE NACHHALTIGE UMWELT

- ✓ Unser Wassersportteam führt häufig Ozeanreinigungen durch, bei denen jeder willkommen ist zu helfen.
- ✓ Unsere Wassersportbasis bietet auch ein Korallenadoptionsprogramm an. Sie pflanzen Metallgerüste mit kleinen, von der Hauptkoralle abgebrochenen Korallenstücken im Meer – so wachsen sie wieder in einem geschützten Lebensraum heran, der auch jungen Fischen Unterschlupf bietet.



- ✓ Jeden Sonntagabend informiert unser Wassersportteam die Gäste bei einer Präsentation an unserer Main Bar über die Unterwasserwelt.
- ✓ Alle Menschen, die auf der Insel leben, werden proaktiv über den richtigen Umgang mit dem uns umgebenden wunderschönen Riff informiert, um dem Riff und seinen wertvollen Unterwasserlebewesen keinen Schaden zuzufügen.



SCHRITTE FÜR EINE NACHHALTIGE UMWELT

- ✓ Alle Gäste und Mitarbeiter haben Zugang zu einem Informationskanal, auf dem wesentliche Informationen über das Resort wie Umweltschutz und Pflege der Korallen kommuniziert werden.
- ✓ Wir beteiligen uns an Umweltaktionen wie dem Weltumwelttag 2022.



- ✓ Es finden regelmäßig Aufräumaktionen statt, bei denen ihr unseren Kollegen aus allen Abteilungen – vom Clubdirektor bis zum Gärtner – zusehen könnt, wie sie fleißig die ganze Insel aufräumen.
- ✓ Wir bieten wöchentliche Clubtouren an, bei denen unsere Gäste über unsere Insel, unser Leben und unsere Maßnahmen zur Nachhaltigkeit informiert werden.



SCHRITTE FÜR EINE NACHHALTIGE UMWELT

- ✓ Wir fördern aktiv die lokale Kultur, indem wir lokale Freitage anbieten – von lokalen Gerichten über lokale Kunst, einschließlich Musik, Tänze und Palmblattkunst bis hin zu traditioneller Kleidung. Außerdem werden lokale Künstler regelmäßig auf die Insel eingeladen, um für unsere Gäste auf der Bühne aufzutreten. Zudem sind alle herzlich zum Sprachkurs eingeladen, um die lokale Sprache Dhivehi zu lernen.
- ✓ Das Sammeln von Geldern während der jährlichen Gäste-Tombolas ermöglicht es uns, unserer lokalen Gemeinschaft etwas zurückzugeben. In diesem Jahr konnten wir, basierend auf den Spenden unserer Gäste für unsere Neujahrstombola, einer Klasse von Schülern mit körperlichen Beeinträchtigungen, die auf unserer Nachbarinsel Thinadhoo leben, einen erforderlichen Rollstuhl schenken.
- ✓ Wir stellen aktiv ein lokale Bewerber ein, um Arbeitsplätze für Menschen vor Ort zu schaffen und die lokale Wirtschaft zu unterstützen.
- ✓ Wir engagieren uns in der lokalen Gemeinschaft, indem wir uns regelmäßig mit den jeweiligen Inselräten und lokalen Behörden treffen, um gemeinsame Ziele wie Bildungsprogramme, Abfallmanagement, Energieerzeugung und lokale Beschäftigung zu besprechen.
- ✓ In unserer Boutique finden Gäste eine Reihe lokaler Produkte, darunter den nationalen Sarong – die lokale Kleidung – sowie Sonnenschutzprodukte, die für das Meer und seine Bewohner nicht schädlich sind.



SCHRITTE FÜR EINE NACHHALTIGE UMWELT

- ✓ Die Landschaft prägt die Architektur von Gebäuden: In den liebevoll gepflegten Gärten des Clubs wird die ursprüngliche Vegetation der Insel gepflegt und geschützt – vielleicht sieht man ab und zu einen Baum mitten im Badezimmer.
- ✓ Wir unterstützen aktiv das Pflanzen neuer Bäume, indem wir unseren Gästen zu besonderen Anlässen Kokospalmensetzlinge schenken.
- ✓ In unserem Kräutergarten mit einem hydroponischen Hochkultursystem für Salat ernten wir eine Auswahl an Kräutern und Gemüse, die direkt auf dem Buffet und der Bar für Cocktails verwendet werden.

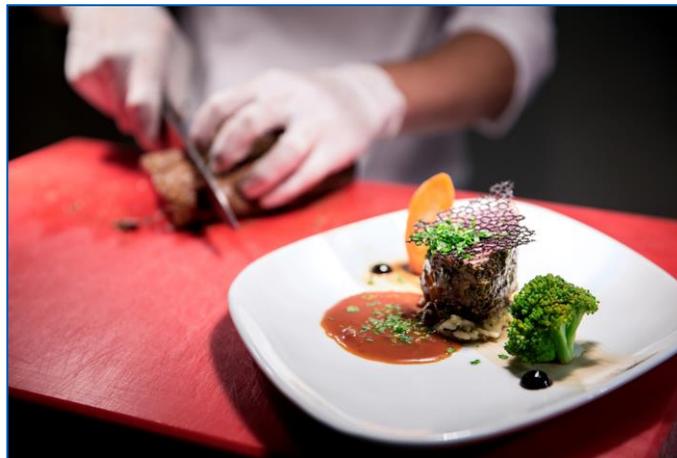


- ✓ Die Insel ist überwiegend mit LED-Leuchten ausgestattet. Diese Leuchten haben eine lange Lebensdauer und verbrauchen weniger Energie – etwa 75-80 % weniger Energie als eine herkömmliche Glühbirne. Außerdem werden Lichter, die sich auf den Wegen und Stegen befinden, mit einer Zeitschaltuhr betrieben.
- ✓ Alle Zimmer sind mit elektronischen Schlüsselkarten ausgestattet, um sicherzustellen, dass der Strom abgeschaltet wird, sobald die Gäste ihre Zimmer verlassen.
- ✓ Im ROBINSON Maldives folgen wir unserer eigenen Clubzeit, um Tageslicht besser zu nutzen.
- ✓ Alle Abteilungen recyceln Papier und beidseitiges Bedrucken von Papier wird empfohlen.
- ✓ Wir haben die Verwendung von Plastikstrohhalm eingestellt. Stattdessen wurden diese durch Papierstrohhalm ersetzt.



SCHRITTE FÜR EINE NACHHALTIGE UMWELT

- ✓ Unser Einkaufsteam räumt lokalen Lieferanten höchste Priorität ein, um sicherzustellen, dass die Frische erhalten bleibt und weniger Verpackung und Transport erforderlich sind. Unter den künstlichen und chemischen Produkten des täglichen Gebrauchs werden immer diejenigen mit den geringsten schädlichen Auswirkungen auf die Umwelt und die menschliche Gesundheit bevorzugt. Wir sind sehr glücklich, die Möglichkeit zu haben, frischen Fisch direkt aus dem Meer vor unserer Tür zu erhalten. Außerdem werden Obst wie Wassermelone, Gemüse wie Kohl und Spinat lokal von der Insel Vadhoo im Atoll gekauft.
- ✓ Eine Schifflieferung verbraucht ca. 6.000 l Diesel, daher achten wir darauf, nicht jede Woche kleine Bestellungen aufzugeben, sondern je nach Auslastung alle 2-4 Wochen eine Große.
- ✓ Durch unser besonderes Konzept der „Chef's Dishes“ – das direkte Servieren des Gerichts auf dem Teller von unserem bemannten Buffet – bleiben kaum Essensreste übrig.



- ✓ Um unnötigen Müll zu vermeiden, bestellen wir in großen Mengen und produzieren so weit wie möglich alles selbst – sogar das Brot und das Eis sind hausgemacht.
- ✓ Alle Toiletten sind mit Doppelspülung ausgestattet, um Wasser zu sparen.
- ✓ Müll wird streng getrennt, gelagert und gesetzeskonform entsorgt. Eine Kompostierungsanlage ist in Planung.
- ✓ Grauwasser, das in unserer hauseigenen Kläranlage behandelt wurde, wird wiederverwendet, um unsere Gärten zu bewässern.



ZIELE FÜR 2022 / 2023

- Implementierung von Wärmepumpenboilern, die die derzeitigen Elektroboiler ersetzen sollen, um den Energieverbrauch um 2 % gegenüber dem Jahr 2021 zu senken
- Implementierung von Solarstrom bis 2023 im Back of House, um den Energieverbrauch um weitere 2 % gegenüber dem Jahr 2021 zu senken
- Befestigung von Wasserhahnsensoren zur Reduzierung des Wasserverbrauchs um 2 % gegenüber dem Jahr 2021
- Fertigstellung der Komposter bis Oktober 2022
- Bereitstellung von wiederverwendbaren Trinkflaschen für alle Mitarbeiter
- Regelmäßige Inselreinigungen mindestens monatlich neu zu implementieren
- Steigerung der lokalen Personalquote um 2 % gegenüber dem Jahr 2021
- Erhöhung des Frauenanteils um 3 % gegenüber dem Jahr 2021
- Überarbeitung des Tagesprogramms mit lokaler Kultur, um das lokale Erbe stärker zu fördern
- Reimplementierung einer internen Boduberu-Crew, die regelmäßig jeden zweiten Freitag spielt
- Erreichung eines Spendenwerts von mindestens 4.000 USD, um 2023 an lokale Gemeinschaften zu spenden
- Erfolgreiches Bestehen der TRAVELIFE Gold 2022-Zertifizierung, um unsere Unterstützung für nachhaltige Aktivitäten nachzuweisen



ÜBERWACHUNG UNSERER UMWELTAUSWIRKUNGEN

Die Überwachung unseres Energie- und Wasserverbrauchs ermöglicht es uns, Änderungen in den Verbrauchsmustern zu verfolgen und geeignete Korrekturmaßnahmen zu ergreifen – wobei wir stets versuchen, den Verbrauch kontinuierlich zu reduzieren, um eine nachhaltigere Wirkung zu erzielen.

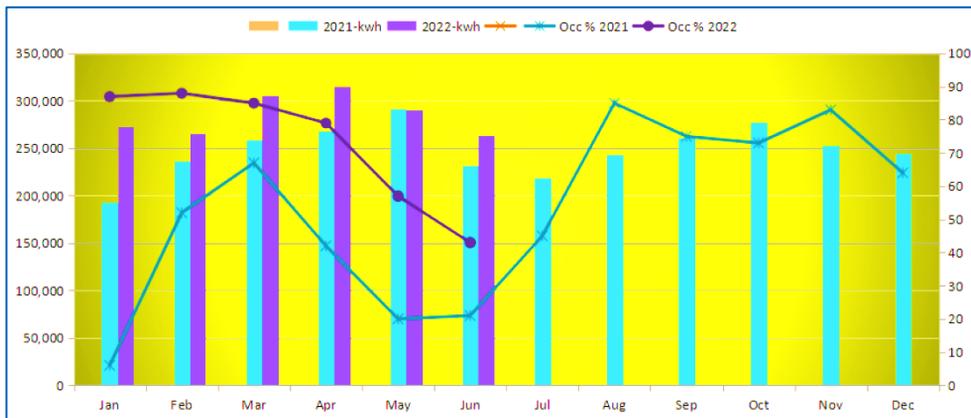


Bild: Gesamtverbrauch an Elektrizität des ROBINSON Maldives



Bild: Gesamtverbrauch an Diesel des ROBINSON Maldives



Bild: Gesamtverbrauch an Wasser des ROBINSON Maldives



UMWELT-LEITBILD

Eine der sieben Säulen der ROBINSON Unternehmensphilosophie und -konzeption ist der Schutz der Umwelt. Hiermit hält sich ROBINSON Maldives strikt an den Schutz und die Erhaltung des Landes und der Meere, der Flora und Fauna sowie der Strände, der Riffe, der Lagunen und aller Gebiete dieser Insel.

Das Management von ROBINSON Maldives verpflichtet sich zu einem optimalen Umweltmanagement in seinem Betrieb und stellt sicher, dass die Gäste und Mitarbeiter von ROBINSON Maldives das Umweltschutz- und Erhaltungsgesetz der Republik Malediven und die von der Umweltschutzbehörde umgesetzten Umweltgesetze und Umweltvorschriften einhalten.

Die folgenden Richtlinien und Verfahren werden innerhalb der Grenzen der Insel Funamaudua implementiert und durchgesetzt, um die Umweltbelastung zu reduzieren:

1. Unsere Vision & Mission:

Es ist die Vision und Mission des ROBINSON Maldives, die Umwelt zu schützen und zu bewahren – bezogen auf alle lebenden und nicht-lebenden Dinge, die das Leben der Menschen auf der Insel und in den umliegenden Gebieten umgeben und beeinflussen.

2. Umweltverträglichkeitsprüfung:

Aufgrund seiner natürlichen Umgebung könnte eine Änderung des Inselriffs die umgebenden Inseln schädigen. Es wirkt sich auf das Ökosystem aus und belastet die Bildung der Inseln. Daher wird bei jedem Projekt zur Entwicklung der Insel eine Folgenabschätzungsstudie durchgeführt und zuerst dem Ministerium für Planung, Personal und Umwelt vorgelegt, bevor ein solches Projekt umgesetzt wird. Dies dient der Überprüfung der möglichen Auswirkungen auf die Umgebung.

3. Spezifische Verbote für alle Gäste und Mitarbeiter:

a. Zu Wasser Meeren: Korallenriffe und alle Meeresbewohner dürfen nicht berührt oder als Souvenir mitgenommen werden. Alle Arten des Fischfangs innerhalb der Insel sind strengstens verboten. Außerdem darf niemand Unterwasserlebewesen füttern.

b. Zu Lande: Die Landschaft formt die Architektur und Umgebung. Die Sandrotation nimmt eine natürliche Bewegung an. Zum Schutz vor Erosion darf kein Sand vom Strand genommen und in die Insel eingebracht werden, da der Sand die Strände, die Riffe und die Lagunen schützt und pflegt – es sei denn, es wurde eine Sondergenehmigung von den örtlichen Behörden erteilt.

c. Zu Flora und Fauna: Auch die Pflege der Gärten auf dem Gelände und der ursprünglichen Vegetation der Insel stehen im Vordergrund. Ohne Genehmigung des Umweltministeriums werden keine Bäume gefällt. Das Trimmen oder Schneiden von Ästen zur Verschönerung und Vermehrung von Pflanzen ist erlaubt.

4. Ziele & Vorgaben:

In Anbetracht der Auswirkungen des Tourismus auf die Verfügbarkeit natürlicher Ressourcen und den Klimawandel wird ROBINSON Maldives nach Möglichkeit energiesparende Geräte einbauen, eine verantwortungsvolle Abfallbewirtschaftung sicherstellen, Umweltverschmutzung vermeiden und Kunden ermutigen, die Bemühungen zur Minimierung der Umweltauswirkungen des Betriebs zu respektieren und sich daran zu beteiligen.

Die primären Ziele im Zusammenhang mit dem Umweltmanagement lauten daher wie folgt:

I. Initiativen zum Stromsparen

Während des gesamten Betriebs stellt ROBINSON Maldives eine optimale Energieeffizienz sicher, indem es Folgendes unternimmt:



Berücksichtigung erneuerbarer Energiequellen wie Solarstrom für die Back-of-House-Bereiche

- Nur als energieeffizient eingestufte Geräte zu kaufen
- Alle Unterkünfte verfügen über Flachbildfernseher mit niedrigem Standby-Verbrauch (maximal 25 W/h) und energiesparende Inverter-Kühlschränke
- Klimaanlage werden auf eine Standardtemperatur von 26°C eingestellt
- Klimaanlage werden einmal im Monat gewartet und gereinigt
- Wir beginnen mit dem Kauf von Inverter-Klimaanlagen anstelle herkömmlicher Modelle
- Ersetzen des konventionellen Elektroboiler durch Warmwasserboiler mit Wärmepumpe. Warmwasserbereiter mit Wärmepumpe verwenden Strom, um Wärme von einem Ort zum anderen zu transportieren, anstatt direkt Wärme zu erzeugen. Daher können sie zwei- bis dreimal energieeffizienter sein als herkömmliche elektrische Widerstands-Warmwasserbereiter.
- Schulung aller Mitarbeiter zum Thema Energieeinsparung und nachhaltiges Verhalten einmal jährlich

II. Allgemeine Initiativen zum Wassersparen

ROBINSON Maldives wird, ohne den Komfort oder die Gesundheit und Sicherheit der Gäste zu beeinträchtigen, weitere wassersparende Geräte und Verfahren integrieren, um den Gesamtwasserverbrauch zu minimieren. Das Ziel für den Wasserverbrauch wird auf 300 m³ Liter pro Tag festgelegt.

- Die Gartenbewässerung erfolgt mit Wasser aus der Kläranlage vor Ort
- Alle Wasserhähne und Duschen in Unterkünften werden wie folgt mit Wasserdurchflussbegrenzern ausgestattet:
 - o 6 Liter pro Minute für Wasserhähne
 - o 12 Liter pro Minute beim Duschen

III. Ressourcenverbrauch

Reduzierung der CO₂-Emissionen, des Energie- und Wasserverbrauchs sowie der Abfallproduktion bis Ende 2022 durch Umsetzung der folgenden Punkte:

- Regelmäßige Erfassung und Überwachung des Energie- und Wasserverbrauchs
- Sofortige Korrekturmaßnahmen ergreifen, sobald die Zahlen unangemessen sind

IV. Abfallwirtschaft

Das Hotel wird die Produktion fester Abfälle in allen Bereichen des Hotels minimieren und Kunden ermutigen, sich dem Recyclingprogramm anzuschließen. Im Detail:

- Überwachen der Abfallproduktion und Untersuchen der Zahlen, wenn sie unvorhersehbar hoch sind
- Installieren der beiden gekauften Kompostiermaschinen für Lebensmittelabfälle
- Minimierung der Verwendung von Papier und Plastik für Kunden
- Recyclen aller Glas-, Papier-, Karton-, Öl-, Kunststoff- und Lebensmittelabfälle

V. Lokales Umfeld

Um einen positiven Einfluss auf die lokale Umwelt zu haben, unternehmen wir die folgenden Schritte:

- Mindestens einen Kokosnussbaum pro Monat zu pflanzen
- Einmal im Jahr mindestens einen Korallenadoptionrahmen zu pflanzen

VI. Zertifizierung

Um umfassendere Nachhaltigkeitskriterien zu erfüllen, einschließlich der sozioökonomischen Auswirkungen und das Wohlergehens der Mitarbeiter, sollen die Travelife Gold-Auszeichnungsstandards im Jahr 2022 erhalten und beibehalten werden.

Um Gäste zu ermutigen, einen Beitrag zu leisten, haben sie transparenten Zugang zu den Maßnahmen des ROBINSON Maldives zur Reduzierung und Minimierung der Umweltauswirkungen.



MENSCHEN- & ARBEITSRECHTLEITBILD

Mit der Umsetzung dieser Richtlinie möchte ROBINSON Maldives weiter daran arbeiten, ein besseres Arbeitsumfeld für die Mitarbeiter und ein sicheres und angenehmes Umfeld für die Gäste zu schaffen und sicherzustellen, dass grundlegende Menschenrechte im Rahmen dieses Prozesses geschützt werden.

Die Richtlinie spiegelt die Verpflichtung wider, Geschäfte in Übereinstimmung mit den unten aufgeführten Grundsätzen zu führen und die Menschenrechte innerhalb des Einflussbereichs des Unternehmens zu schützen. Wir bekennen uns zu verantwortungsvollen Praktiken am Arbeitsplatz und bemühen uns, unsere Geschäftstätigkeit auf eine Weise durchzuführen, die frei von Mittäterschaft bei Menschenrechtsverletzungen ist. Unsere Grundwerte und Kultur verkörpern eine Verpflichtung zu ethischen Geschäftspraktiken und sozialer Verantwortung von Unternehmen.

Wir stellen sicher, dass faire Arbeitspraktiken und Menschenrechte im Allgemeinen durch unsere internen Standardarbeitsanweisungen gefördert und unterstützt werden, die auf Folgendem basieren:

Ethisches Geschäftsgebaren

Wir bei ROBINSON Maldives haben umfassende Ethik- und damit verbundene Richtlinien eingeführt, die für unsere Mitarbeiter gelten und verlangen, dass die Operative mit Ehrlichkeit und Integrität und in Übereinstimmung mit allen geltenden Gesetzen geführt wird. Unsere Richtlinien legen klare ethische Standards für unsere Geschäftstätigkeit und Rechenschaftspflicht fest. Alle Mitarbeiter des Unternehmens sind verpflichtet, die Gesetze zu befolgen und bestimmte Standards in Bezug auf gesetzliche Verpflichtungen, Ethik und Geschäftsgebaren einzuhalten. Der Club verfügt über klare Rechenschaftsmechanismen, um die Einhaltung dieser Richtlinien zu überwachen und darüber Bericht zu erstatten. Disziplinarmaßnahmen werden den Mitarbeitern bei Arbeitsantritt mitgeteilt.

Schutz des Gesellschafterrechts

ROBINSON Maldives unterstützt die Beseitigung diskriminierender Praktiken in Bezug auf Beschäftigung und Beruf und fördert und begrüßt Vielfalt in allen Aspekten seiner Geschäftstätigkeit. Wir unterstützen außerdem die Abschaffung aller Formen von Zwangs-, Schuld- oder Pflichtarbeit und die Vereinigungsfreiheit.

Vielfalt annehmen

ROBINSON Maldives heißt alle Nationalitäten weltweit willkommen, sich unserem Team anzuschließen oder den Urlaub bei uns zu verbringen. Es gibt keine Beschränkung der Einstellung einer bestimmten ethnischen Zugehörigkeit. Unsere Personalabteilung kümmert sich um die Rekrutierung direkt mit dem Bewerber und wir sind offen für alle Märkte. Diskriminierung jeglicher Art wird nicht toleriert.

Versorgung mit Grundbedürfnissen

Unsere Teammitglieder werden mit allen grundlegenden Lebensnotwendigkeiten wie Nahrung, Unterkunft, Gesundheitsversorgung und Ausbildung versorgt. Jeder Mitarbeiter hat Zugang zum Mitarbeiterrestaurant für Mahlzeiten und Zugang zu den Personaleinrichtungen.



Verantwortungsvolle Beschaffung

ROBINSON Maldives bietet Mitarbeitern verschiedene Möglichkeiten, einschließlich anonymer Kanäle, um unethisches Verhalten zu melden. Die Organisation duldet keine Vergeltungsmaßnahmen gegenüber Personen, die solche Standards in gutem Glauben erhoben haben.

Feedback der Mitarbeiter

Unsere Teammitglieder können ihre Bedenken frei äußern und alle Teammitglieder unterliegen dem gleichen Beschwerdeverfahren, das den Mitarbeitern zu Beginn ihrer Beschäftigung mitgeteilt wird. Jährlich wird das Feedback der Mitarbeiter gesammelt, um sicherzustellen, dass die Rechte geschützt werden, und um die Lebensqualität im Club zu verbessern.

Lernen und Entwickeln

Wir bieten Zertifizierungen und Schulungen für alle Teammitglieder an, einschließlich unserer Subunternehmer, die auf derselben Insel ansässig sind. Vorbehaltlich der Leistungsbeurteilung werden unseren Mitarbeitern nach Möglichkeit jährlich Beförderungs-/Gehaltssteigerungsangebote unterbreitet.

Schutz der Rechte von Kindern

ROBINSON Maldives verurteilt alle Formen der Ausbeutung von Kindern. Der Club rekrutiert keine Kinder und unterstützt ordnungsgemäß erlassene Gesetze zur Verhinderung und Bestrafung des Verbrechens der sexuellen Ausbeutung von Kindern. Wir arbeiten stets daran, das Bewusstsein für eine solche Ausbeutung zu schärfen, und werden mit den Strafverfolgungsbehörden zusammenarbeiten, um gegen solche Ausbeutungsfälle vorzugehen, von denen der Club Kenntnis erlangt. Darüber hinaus ist der Club ein Resort nur für Erwachsene.

Subunternehmer

Unsere Subunternehmer müssen das Beschäftigungsgesetz der Malediven und die grundlegenden Menschenrechte einhalten. Wir erwarten von ihnen eine diskriminierungsfreie Bezahlung, freie Arbeitswahl, angemessene Arbeitszeiten und entsprechende bezahlte Urlaubstage. Wir fordern alle unsere Partner auf, mit uns zusammenzuarbeiten, um unsere Menschenrechts- und Arbeitsrichtlinie zu verwirklichen.

Diese Richtlinie wird alle zwei Jahre einer Überprüfung unterzogen. Es wird am Mitarbeiterinformationsboard angezeigt, wird mit Lieferanten und Auftragnehmern geteilt und ist in der App für Gäste verfügbar.



GESUNDHEITS- & SICHERHEITSLFITBILD

Eine der sieben Säulen der Unternehmensphilosophie und des Konzepts von ROBINSON ist der Schutz der Gesundheit und Sicherheit der Teammitglieder und Gäste. Hiermit hält sich ROBINSON Maldives strikt an die Wahrung dieser Richtlinie zum Wohle aller Menschen, die im ROBINSON Maldives residieren. Die Gesundheit und Sicherheit aller Mitarbeiter und Gäste sind für unser Unternehmen von größter Bedeutung. Der Schutz des Wohls der Mitarbeiter und der Öffentlichkeit wird immer Vorrang vor dem Zweckmäßigkeitsstreben haben.

Sicherheit ist eine zweiseitige Verpflichtung; eine Partnerschaft, in der beide Parteien die Last der Verantwortung und Rechenschaftspflicht teilen. Der Erfolg des Sicherheitsprogramms des ROBINSON Maldives beruht nicht nur auf dem Engagement des Managements, ein sicheres Arbeitsumfeld zu schaffen, sondern auch auf dem individuellen Engagement jedes einzelnen Mitarbeiters, sichere Arbeitspraktiken einzuhalten. Eine gute körperliche Gesundheit und eine ernsthafte Sicherheitseinstellung sind wichtige Beiträge, die Mitarbeiter leisten müssen, um Verletzungen zu reduzieren und ein von Sicherheitsbewusstsein geprägtes Umfeld zu fördern.

Diese Gesundheits- und Sicherheitsrichtlinie soll sicherstellen, dass eine sichere Umgebung für alle Menschen auf der Insel, einschließlich Mitarbeiter, Subunternehmer, Gäste und Besucher, gemäß den Richtlinien umgesetzt wird. Es muss sicherstellen, dass während des Betriebs Gesundheits- und Sicherheitsmaßnahmen angewendet werden und einen sicheren und gesunden Arbeitsplatz für die Mitarbeiter sowie einen sicheren und gesunden Zielort für Besucher und Auftragnehmer gewährleisten werden. Unser Ziel ist es, durch die folgenden Verfahren die höchstmöglichen Standards bereitzustellen und zu praktizieren, um gute Arbeitsbedingungen aufrechtzuerhalten:

Gesetzgebung

ROBINSON Maldives erfüllt alle gesetzlichen Anforderungen und Verhaltenskodizes aller lokalen Regierungsbehörden wie des Gesundheitsministeriums, der Gesundheitsschutzbehörde, des Ärzte- und Zahnärzterates der Malediven, des Arbeitsministeriums und des Tourismusministeriums der Malediven.

Resort Klinik

Die Insel bietet eine Gesundheitseinrichtung mit einem Arzt und einer Krankenschwester – rund um die Uhr verfügbar. Die Beratung ist für alle Teammitglieder kostenlos. Medikamente sind für alle Teammitglieder kostenlos in der Resort Klinik erhältlich. Gäste können die Einrichtungen der Resort Klinik gegen eine geringe Gebühr nutzen. Bei Notfällen oder schweren Fällen werden geeignete Vorkehrungen für lokale/nationale Krankenhäuser getroffen. Arbeitsbedingte Verletzungen und Unfälle werden dokumentiert. Alle Teammitglieder sind bei der Versicherungsgesellschaft Amanatakaful oder AllianzCare versichert.

Obligatorische Vorsorgeuntersuchungen für Teammitglieder

Alle ausländischen Teammitglieder müssen sich einem obligatorischen medizinischen Screening-Test unterziehen. Dies ist Voraussetzung für ein Arbeitsvisum. Das Ministerium für wirtschaftliche Entwicklung der Malediven erteilt/verlängert Arbeitsvisa für ausländische Mitarbeiter nur nach Erhalt eines eindeutigen ärztlichen Attestes eines staatlichen Krankenhauses.

Salmonellen- und para-intestinale Tests: Alle im Resort beschäftigten direkten und indirekten Lebensmittelbearbeiter müssen einmal im Jahr einen Salmonellen- und para-intestinalen Test



durchführen. Teammitglieder, die positiv auf Salmonellen und paraintestinale Erkrankungen befunden wurden, werden für einen Zeitraum von 14 Tagen von der Operative freigestellt, um behandelt zu werden. Ein weiterer Test wird nach 14 Tagen durchgeführt und nach der Heilung schließen sich die Teammitglieder wieder der Operation an.

Medizinische Ansprüche

ROBINSON Maldives ist mit den Krankenkassen Amanatakaful und AllianzCare verbunden. Teammitglieder können sich in Bezug auf Gesundheitsbehandlungen außerhalb des Resorts behandeln lassen und Kosten werden rückerstattet.

Physische Aktivität

Die Teammitglieder haben Zugang zu Fitnessseinrichtungen. Außerdem werden regelmäßig Sportturniere zur Förderung der körperlichen Aktivität bzw. Gesundheit veranstaltet.

Risikobewertungen

Risikobewertungen werden in Bezug auf verschiedene potenzielle Bedrohungen durchgeführt, um Risiken zu vermeiden oder zu mindern, um die Folgen im Falle eines Auftretens zu minimieren.

Infektionskrankheiten

Mitarbeiter, bei denen eine Krankheit festgestellt wurde, die übertragbar ist und ein Risiko für andere darstellt, werden von der Arbeit abgezogen. Der Arzt des Resorts berät sie zur weiteren individuellen Behandlung des Falls. Alle Fälle von übertragbaren Krankheiten werden den örtlichen Behörden gemeldet.

Schutzequipment

Den Mitarbeitern wird entsprechend ihrem Verantwortungsbereich eine persönliche Schutzausrüstung zur Verfügung gestellt, um die höchstmögliche Sicherheit der Mitarbeiter zu gewährleisten.

Notfallmanagement

Ein umfassender Katastrophenmanagementplan ist verfügbar, um alle möglichen Notfälle wie Feuer und Tsunami zu bewältigen.

Ausbildung

Verschiedene Schulungen zu Gesundheits- und Sicherheitsthemen werden regelmäßig angeboten, um das Wissen der Teammitglieder aufzufrischen, wie sie sicher und gesund bleiben können.

ROBINSON Maldives wird weiterhin sein Bestes tun, um die notwendigen Programme, Informationen und Umgebungen zu schaffen und bereitzustellen, die einen verletzungs- und krankheitsfreien Arbeitsplatz fördern. Gemeinsam können wir ein sicheres und gesundes Arbeitsumfeld schaffen, das das Wohlbefinden der Mitarbeiter und Kunden von ROBINSON Maldives schützt.

Diese Richtlinie wird alle zwei Jahre einer Überprüfung unterzogen. Es wird am Mitarbeiterinformationsbrett und über die App für die Allgemeinheit angezeigt.



GEMEINSCHAFTSENGAGEMENTLEITBILD

ROBINSON Maldives stellt sicher, dass die sozialen und wirtschaftlichen Auswirkungen des Clubs wo immer möglich positiv und vorteilhaft für die lokale Gemeinschaft sind. Unsere Vision ist es, unsere Arbeit zur Stärkung unserer Beziehungen zu lokalen Gemeinschaften und Unternehmen fortzusetzen. Dies würde die Lebensqualität und das Einkommen verbessern und die lokale Kultur sowie das Erbe fördern. Die folgenden Verfahren und Maßnahmen werden implementiert und durchgesetzt, um mit der lokalen Gemeinschaft im Austausch zu sein:

Beschäftigung

ROBINSON Maldives weiß, wie wichtig es ist, Einheimische als bevorzugte Mitarbeiter zu rekrutieren. Dies erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass Geld in der lokalen Gemeinschaft ausgegeben wird. Diese Richtlinie bewahrt unser Reiseziel und macht es für unsere Gäste attraktiver.

Einkauf

ROBINSON Maldives kauft und fördert Produkte aus der Region und stellt gleichzeitig sicher, dass die Qualität der Speisen den Komfort unserer Gäste nicht beeinträchtigt. Dies trägt dazu bei, die CO₂-Emissionen beim Transport von Produkten internationaler Anbieter zu reduzieren. Wo immer möglich, bezahlen wir unsere Lieferanten innerhalb der von ihnen gewünschten Kreditbedingungen.

Lokale Kultur

Unsere wöchentlichen Programmaktivitäten umfassen Abende, die der maledivischen Kultur und dem Erbe gewidmet sind – von der Geschichte bis zur Moderne. Jeden Freitag wird die lokale Kultur von ihrer besten Seite gefördert – mit lokaler Musik während der Essenszeiten, lokalen Gerichten aus lokalen Produkten sowie der Präsentation der einheimischen Kokosnussblattkunst zum Abendessen, während die Mitarbeiter die traditionelle Kleidung präsentieren. Für Gäste findet regelmäßig ein lokaler Sprachkurs statt. Unsere sehr talentierten Mitarbeiter führen traditionelle Performances während Hochzeiten, VIP-Ankünften, maledivischen Nächten und anderen besonderen Anlässen auf. Einheimische Musiker werden regelmäßig für Abendprogramme engagiert. Und lokale Produkte wie Sarongs und Souvenirs können in der Boutique gekauft werden.

Gastbeitrag

Unsere Gäste haben die Möglichkeit, für die lokale Gemeinschaft zu spenden. Jährlich wird eine Tombola erhoben und Gelder werden in die lokale Gemeindeentwicklung investiert.

Spenden

Jedes Mal, wenn eine Tombola veranstaltet wird, werden die Einnahmen vollständig zur Unterstützung der lokalen Gemeinschaft verwendet.

Kommunikation

ROBINSON Maldives steht in ständigem Austausch mit lokalen Instituten wie dem Tourismusministerium und Inselräten, um gemeinsame Ziele zur Verbesserung der lokalen Gemeinschaft zu bewerten und durchzusetzen.

Diese Richtlinie wird alle zwei Jahre einer Überprüfung unterzogen. Es wird am Infoboard für die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen und über die App für die Allgemeinheit angezeigt.



QUALITÄTSSICHERUNGSLEITBILD

ROBINSON betrachtet die Qualitätssicherung als entscheidend für das Unternehmen und unterstützt es entsprechend, da es hilft, Dienstleistungen und Produkte zu verbessern, die Effizienz zu steigern, Kosten zu senken und die Zufriedenheit der Gäste zu steigern. Der Club strebt jederzeit ein hohes Maß an Hygiene, Sicherheit, Essen, Service, Produkten, Ausrüstungsstatus und gut ausgebildeten Mitarbeitern an und hält sich an lokale Gesetze und internationale Anforderungen, um eine insgesamt hohe Qualität und entsprechend hohe Gästezufriedenheit zu gewährleisten.

Mit der Umsetzung dieser Richtlinie wollen wir unsere Arbeit fortsetzen, um die Qualitätsstandards unserer Produkte und Dienstleistungen im Einklang mit Unternehmens- und internationalen Standards zu halten und zu verbessern. Das Feedback unserer Kunden und Mitarbeiter ist der Schlüssel zum Erfolg unseres Gesamtprodukts. Verbesserungsfelder können anhand von Hinweisen aus der Überwachung des Gerätezustands, der Mitarbeiter wie Umfragen, Bewertungsgespräche und Beschwerdeeinreichungen sowie von Gästen wie Kommentare, Beschwerden und Umfragen sowie Beobachtungen skizziert werden. Die folgenden Systeme und Verfahren sind vorhanden, um das Ziel der vollständigen Kundenzufriedenheit und der kontinuierlichen Verbesserung im gesamten Unternehmen zu unterstützen:

- a) Überwachung des Status von Equipment
- b) Training und Entwicklung für alle ROBINS
- c) Regelmäßige Erhebung der Mitarbeiterzufriedenheit
- d) Standardarbeitsanweisungen für jede Abteilung
- e) Überwachung des Gästefeedbacks und Ergreifen von Maßnahmen zur Verbesserung, wenn diese identifiziert werden
- f) Regelmäßige Berichterstattung über Gästefeedback und Beschwerden an das Management

Weitere Einzelheiten finden sich im Folgenden:

Mitarbeiter
sein!"

„Wer nicht besser werden will, hört auf, gut zu

Unsere Mitarbeiter sind unser größtes Kapital. Die ROBINS machen mit ihrem Engagement, ihrer Leidenschaft, ihrem Know-how und ihrer Professionalität einen großen Teil unseres Produkts aus. ROBINSON ist bestrebt, das beste Umfeld für ROBINS zu schaffen, um Leistung, Entwicklung und Innovation zu erzielen. Der Club stellt sicher, dass alle ROBINS in der Lage sind, auf hohem Qualitätsniveau zu arbeiten, indem angemessene Grundbedürfnisse wie Unterkunft, Verpflegung, Ruhezeiten, Freizeiteinrichtungen und medizinische Versorgung bereitgestellt sind, um ein hohes Maß an Wohlbefinden und Motivation zu gewährleisten. Außerdem werden Lern- und Entwicklungsmöglichkeiten bereitgestellt, um ein hohes Maß an Fachwissen und Wissen über das Produkt zu gewährleisten.

Qualitätsmanagement liegt in der Verantwortung aller. Daher erfordern unsere internen SOPs und Mitarbeiterbedingungen die Einhaltung der vom Club festgelegten Standards, die praktiziert werden müssen. Bei Arbeitsantritt erhalten alle Mitarbeiter alle Informationen, die sie für einen guten Start in den Job benötigen, einschließlich Standardverfahren wie Beschwerdeverfahren und Schulungen. Jede Abteilung stellt ein spezifisches Programm zur Verfügung, die die Qualität und kontinuierliche Verbesserung innerhalb der Abteilung sicherstellt. Regelmäßige



Personalentwicklung und laufende Programme stellen sicher, dass unsere Teammitglieder für den Gästeservice, die Bearbeitung von Beschwerden und viele andere arbeitsbezogene Bereiche geschult werden. Wir stärken unsere Mitarbeiter und unser Produkt, indem wir Talente aktiv fördern und Weiterentwicklungsmöglichkeiten bieten.

ROBINSON ist der festen Überzeugung, dass die Schulung und Entwicklung von ROBINS von entscheidender Bedeutung ist, um den Gästen einen konsistenten und qualitativ hochwertigen Service zu bieten und das Wachstum und den Erfolg von ROBINS als Einzelpersonen zu erfüllen. Das Crew-Training-System sichert eine gleichbleibende Produktqualität in allen Bereichen und trägt zur Steigerung der Produktivität und Qualität bei – es ist somit eine wichtige Voraussetzung für die Qualitätssicherung. Der/die Club Training Manager/in schult alle ROBINS in regelmäßigen Abständen zu relevanten Themen des Unternehmens. Innerhalb der Abteilungen gibt es weitere Crew Trainer, die abteilungsbezogene Themen schulen. Regelmäßige Brandschutzschulungen und Erste-Hilfe-Kurse werden durchgeführt. Auf diese Weise erhalten alle ROBINS alle Informationen, die sie benötigen, um ihre Aufgabe optimal zu erfüllen.

Mit jedem ROBIN werden mindestens zweimal jährlich Leistungsbeurteilungen durch den jeweiligen Abteilungsleiter oder unmittelbaren Vorgesetzten durchgeführt, um das Leistungsniveau des ROBINS zu beurteilen und nach Möglichkeiten zur weiteren Verbesserung zu suchen.

Wenn es um Feedback oder Beschwerden unserer Teammitglieder geht, folgen wir einem System der offenen Tür. Jeder ist bei seinem Abteilungsleiter oder der Personalabteilung willkommen, wenn er/sie Bedenken äußern oder Ideen für die Entwicklung austauschen möchte. Um die Mitarbeiterzufriedenheit in verschiedenen Aspekten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Führungskultur, Entwicklung, Effizienz, Innovation und Kooperationskultur, zu bewerten, wird außerdem in der Regel einmal jährlich eine anonyme Mitarbeiterbefragung über einen von der Muttergesellschaft TUI bereitgestellten Online-Fragebogen durchgeführt. Die Ergebnisse werden in jeder Abteilung ausgewertet, um Aktionspläne abzuleiten.

Ausrüstung

Geeignete Werkzeuge und Geräte werden bereitgestellt, um eine geeignete Arbeitsgrundlage für jeden ROBIN zu gewährleisten. Die Ausrüstung muss nach jedem Gebrauch gereinigt, gelagert und regelmäßig gemäß den Anweisungen des Herstellers gewartet werden, um einen ordnungsgemäßen Zustand zu gewährleisten. Darüber hinaus wird bei Bedarf in regelmäßigen Abständen eine Wartung bestimmter Geräte durch Partnerfirmen durchgeführt. Die Einhaltung der oben genannten Punkte wird regelmäßig überprüft.

Regelmäßige Audits zu allen betrieblichen Standards wie Lebensmittelsicherheit, Raumhygiene, Pool- und Wasserqualität werden durch einen unabhängigen externen Prüfer durchgeführt. Auf diese Weise wird die kontinuierliche Einhaltung überwacht und bei Bedarf werden Korrekturmaßnahmen ergriffen, um Produkte und Dienstleistungen zu verbessern.

Gäste
darüber!"

„Tue Gutes und rede

Das Feedback unserer Gäste ist uns sehr wichtig und wir verstehen, dass dieses Feedback ein großer Faktor bei der Sicherung und Verbesserung unserer Qualität ist. Unsere Gäste werden proaktiv eingeladen, ihr Feedback zu unseren Produkten und Dienstleistungen über verschiedene



bietet unsere Gästebetreuung zusätzliche Gesprächstermine an. Bei der Abreise wird den Gästen nahegelegt, ein Feedback zu hinterlassen. Zusätzlich erhalten alle Gäste, die über TUI gebucht haben – Hauptsegment der Clubgäste – schriftliche Informationen. Darüber hinaus sind mehrere Feedback-Online-Plattformen mit unserer App verknüpft, auf die jederzeit zugegriffen werden kann. Ein analytisches Plattformtool wird verwendet, um alle Online-Bewertungen unserer Gäste zu sammeln. Das bereitgestellte Feedback wird im Rahmen des täglichen operativen Meetings geteilt und angesprochen, wie das Feedback umgesetzt werden kann. Innerhalb des Betriebs werden positive Veränderungen vorgenommen, und wir verpflichten uns, dies auch weiterhin zu tun.

Verfahren zum Überwachen und Sammeln von Gästefeedback sind vorhanden: Das Unternehmen verwendet ein Portal – namens Review Pro – das Gästefeedback von den verschiedenen oben erwähnten Plattformen sammelt. Auf diese Weise werden wichtige Informationen zur Zufriedenheit der Gäste bereitgestellt. Neue Gästekommentare werden direkt vom Guest Relation Team bearbeitet. Jeden Monat werden die Ergebnisse der Reviews vom Management analysiert, um weitere Maßnahmen festzulegen.

Zertifizierungen

ROBINSON Maldives ist stets bestrebt, Zertifizierungen und Auszeichnungen zu erhalten, um ein hohes Qualitätsniveau zu demonstrieren. Der Club wurde mit dem TUI Holly 2019 (seit 2013) – der Auszeichnung für die 100 beliebtesten TUI Ferienhotels weltweit – und dem TUI TOP QUALITY 2018 & 2019 – einer Auszeichnung für die besten TUI Ferienhotels weltweit – ausgezeichnet. Darüber hinaus besitzt der Club das TRAVELIFE Goldsiegel 2018-2020 – steht für Nachhaltigkeit im Tourismus. Des Weiteren wird der Club seit 2018 jährlich von HolidayCheck als eines der beliebtesten Hotels weltweit ausgezeichnet. ROBINSON Maldives erhielt den TripAdvisor Traveler's Choice Award 2022 und den TUI Global Hotel Award 2022 – und gehört damit zu den TUI Top 100 Hotels. Außerdem ist ROBINSON Maldives in Bezug auf Lebensmittel, Zimmer, Wasser- und Poolsicherheit und -qualität als Betrieb mit geringem Risiko durch den externen Auditor CRISTAL Intertek International Standards ausgezeichnet worden.

Diese Richtlinie wird alle zwei Jahre einer Überprüfung unterzogen. Es wird am Mitarbeiterinformationsbrett und über die App für die Allgemeinheit angezeigt.



Wir danken allen unseren Gästen, Lieferanten,
Subunternehmern und Mitarbeitern
für ihre Treue und ihr Vertrauen in unser Produkt –
allen Kolleginnen und Kollegen
für ihren täglichen Einsatz
und unseren Gästen
für die Wertschätzung unseres Produkts.
Unten aufgeführt ist die Gesamtzufriedenheit
unserer Gäste zusammengefasst
von allen gängigen Online-Bewertungsplattformen.



Bild: Gesammelte Daten von Online-Gästebewertungen via Review Pro vom Januar – Juli 2022 zeigen eine sich steigernde Verbesserung

DANKESCHÖN!

Euer ROBINSON Maldives Team

