



План Управления Устойчивым Развитием
Kazan Palace By Tasigo & Neo Kazan Palace By Tasigo
2023-2025



Предисловие

В нашем стремлении создать позитивный эффект в вопросах экологии и социального развития, мы трепетно относимся к достижению целей устойчивого развития.

Существенное сокращение нашего воздействия на окружающую среду и создание прочных социальных связей — вот ключевые идеи ответственного гостеприимства TASIGO. Ничто не проходит бесследно, новые вызовы и непростые периоды, создают не только сложности, но и рождают смелые идеи. TASIGO Green Team инициативна и полна креативных решений, их воплощение демонстрирует успех и позволяет ими гордиться.

План управления устойчивым развитием на 2022 год был пересмотрен, и большинство важных целей были достигнуты, некоторые из них мы продлили из-за особой значимости для всех стейкхолдеров.

Устойчивое развитие было частью нашей бизнес-стратегии с момента ее открытия. Здание отеля Kazan Palace реставрировано в соответствии с последними

техническими новинками, что позволяет нам экономить потребление воды и электроэнергии. Сегодня устойчивое развитие является важной частью внешней коммуникации, которую мы используем с гостями и профессиональным сообществом. Мы становимся счастливее, когда видим, что инициативы в области устойчивого развития оцениваются не только командой, но главное — мы

получаем положительные отзывы наших гостей.

Социальная стабильность, взаимная поддержка, забота друг о друге и окружающей среде стали главными ориентирами в нашей деятельности, которые принесли значительные результаты. Мы продолжаем идти по этому пути и ставим перед собой новые устойчивые цели в сфере гостеприимства и туризма.

Предисловие	3
A. Менеджмент устойчивого развития	4
B. Социально-экономическое развитие	8
C. Культурное наследие	10
D. Окружающая среда	11
E. Динамика показателей и цели	12
Заключение	14





МЕНЕДЖМЕНТ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Для получения наилучших результатов без дополнительных затрат природных, человеческих и финансовых ресурсов необходимо подключать к работе всех сотрудников. Каждый в отеле TASIGO осознает, что любое его действие соответствует высоким целям, а грамотный и сильный менеджмент не только курирует, но и помогает сотрудникам. В 2021 году мы провели серьезную работу над привлечением коллектива к поставленным задачам и добились успеха. Однако для более высоких результатов

особенно важно – объяснить нашу позицию гостям, поставщикам, переработчикам и партнёрам. Только, объединившись, мы можем обеспечить экологичность и социальное благополучие в индустрии гостеприимства в целом.

A.1 Внедрение плана устойчивого развития

План устойчивого развития был разработан «Зеленой командой» Tasigo Hotels в соответствии со стандартами сертификации Green Globe и Single-use plastic free. Команда, которая управляет как новыми, так и текущими инициативами в области устойчивого развития, взаимодействует со всеми отделами и коллегами над разработкой и определением устойчивых инициатив. Это непрерывный процесс и данный план должен стать ориентиром как внутри компании, так и за ее пределами.

A.2 Соблюдение законодательства

Отели TASIGO имеют лицензии согласно требованиям российского законодательства и соответствуют всем применимым международным и местным законам и постановлениям, включая аспекты здоровья, безопасности, труда и окружающей среды, наличие страховых полисов и других инструментов защиты гостей и персонала.

A.3 Обучение сотрудников

Вовлечение сотрудников в стратегию устойчивого развития основано на методике обучения на рабочем месте. В зависимости от того, в каком отделе работает сотрудник, ему даются инструкции, касающиеся его обязанностей (экологическая политика и политика закупок, управление отходами и энергией, грамотная

переработка, использование чистящих средств и т. д.). При этом, мы ведем большую индивидуальную работу. Каждый сотрудник имеет доступ не только к поясняющим документам, но и лично к «Зеленой команде», может задать интересующие вопросы и предложить свои идеи. Так, например, в 2021 году мы получили много полезной информации именно у работников отеля: от руководителей департаментов до горничных и официантов. Зная специфику своей работы, они дают ценные замечания, которые позволяют быть экологичными и при этом, не затруднять операционные процессы. Для нас важно – прислушиваться к персоналу, так как их всех возможных ресурсов, самый ценный – ресурс человеческий.

A.4 Клиентоориентированность

Как представители сферы гостеприимства, мы понимаем, что удовлетворенность гостей является нашим приоритетом, и мы делаем все возможное, чтобы клиент получил удовольствие от пребывания в нашем отеле. Нам важно – не только соответствовать требованиям четырех и пятизвездочных отелей, но и донести до наших гостей, что, заботясь о них, мы заботимся и о природе. В начале 2022 года мы запустили опрос, в котором получили обратную связь о наших экологических инициативах. Например, большинство гостей горячо поддержало идею раздельного сбора отходов в номерах и с удовольствием готово включиться в этот процесс. Разумеется, некоторые отзывы были не такими оптимистичными, но мы с пониманием и вниманием относимся к неудобствам отдельных экологических инициатив. Наша первоочередная задача – учесть пожелания гостей, а также создать с ними понятную



коммуникацию в отеле и за его пределами: от ненавязчивой навигации в здании или разговора с сотрудником до доступного сайта и социальных сетей. Надеемся, что данный план станет еще одним инструментом взаимопонимания с нашими гостями.

A.5 Локальное зонирование, проектирование и строительство

Kazan Palace by TASIGO расположен в самом сердце Казани, что дает возможность создавать идеальную гармоничную взаимосвязь с городом. Отели TASIGO разместились на возвышенном холме на территории бывшей Осокинкой рощи в Вахитовском районе, по улице Роща Фрунзе, в нагорной части центра города, на границе Суконой и Академических слобод. Отель Kazan Palace by TASIGO находится в здании в стиле модерн, 1910 года постройки, которое было полностью реконструировано с использованием современных

технологий что позволило сохранить культурно-историческое наследие и создать удивительную атмосферу, соединив прошлое и будущее.

Являясь частью международных проектов, реализованных Polimeks Design Group, мы гордимся тем, являемся знаком качества и остаемся привержены устойчивому развитию в дизайне. Наши здания создаются и воссоздаются таким образом, чтобы в процессе эксплуатации не возникало угроз для окружающей среды, жизни и здоровья животных и растений. При проектировании зданий были собраны, обработаны и систематизированы ресурсы, согласованные с государственными органами по охране окружающей среды: министерства экологии и природных ресурсов Республики Татарстан, Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан, министерство культуры Республики Татарстан.

процессе реконструкции исторический ландшафт и образ здания были максимально сохранены. Также мы внимательно проследили, чтобы строительные работы не коснулись растений и животных, занесенных в Красную Книгу РФ и в Красную Книгу РТ.

A.6 **Культурное наследие**

Поскольку мы являемся гостиничной сетью и принимаем гостей из разных стран, наш основной язык – английский. При этом многие сотрудники владеют не только государственным русским, но и татарским языком, а также знаниями о местной истории, культуре и традициях. В 2021 году мы запустили процесс вовлечения персонала в социальные процессы города, а в 2022 году нашим новым приоритетом становится включение в локальную культурную повестку. Для нас важно, чтобы каждый сотрудник был не только представителем отеля, но и лицом города Казань.

A.7 **Коммуникация**

Коммуникация в отеле разделена на внутреннюю работу – с персоналом и внешнюю – с гостями и партнерами.
Внутренняя коммуникация осуществляется не только через тренинги и взаимодействие с руководителями отделов или «Зеленой командой». Нам важно, чтобы экологическая и социальная политика была интуитивно близка и понятна сотруднику с первого дня работы. Несмотря на то, что руководитель отдела, HR-менеджер и менеджер устойчивого развития всегда открыты к разговору, сотрудник должен быть непрерывно погружен в стратегию Stay in harmony. Мы добиваемся этого через визуальную навигацию: например, в работе с отходами, у нас есть четкие цветовые индикаторы в виде разделения отходов на черные и синие, где черный цвет мешков и наклеек обозначает перерабатываемость отходов, отправляемых на полигон, а синий – вторсырьё. На всех наклейках есть

символические обозначения, чтобы иметь возможность ситуативно и без тренингов определить какой материал может быть переработан. В комнате для сбора вторсырья и столовой для персонала, размещены мотивационные плакаты и объявления. Благодаря этому, в 2021 году был запущен активный сбор вещей для приютов бездомных животных – лекарства, корм, ветошь, а также для благотворительных фондов. Объемы сбора вторсырья оказались достаточно высокими, было собрано 62 т. Мы планируем совершенствовать внутреннюю навигацию, сделав её еще удобнее.

В 2022 году запланированы мероприятия, способствующие внутренней коммуникации:

- «Марафон расхламления» и «Электровесна» – в рамках которых, сотрудники будут собирать посуду, предметы интерьера и технику для благотворительных фондов и переработки. Помимо помощи нуждающимся, это станет еще одним шагом к экологичному образу жизни сотрудников;
- инклюзивный этикет,

благодаря которому персонал будет обучен правилам общения и взаимодействия с людьми с инвалидностью, чтобы обеспечить не только доступную, но и приятную среду для всех наших гостей;

- тренинг первой помощи для того, чтобы каждый сотрудник мог оперативно реагировать на любые происшествия;
- исторический марафон, чтобы ближе познакомиться с историей здания и города.

Внешняя коммуникация налаживается через социальные сети для повышения узнаваемости бренда и распространения информации о важных социальных и экологических проблемах. Коммуникация в отелях Tasigo осуществляется через PR отдел, который активно вовлечен в экологическую аккредитацию и сертификацию Green Globe Certification и общую повестку устойчивого туризма. Это означает, что все материалы соответствуют политике устойчивого развития и стратегии Stay in Harmony, следуя цели достоверного донесения информации до наших гостей.

Находясь в отеле, гости могут ознакомиться с политикой устойчивого развития и присоединиться к ней. В TASIGO размещена стойка Stay in Harmony, где каждый может узнать о наших приоритетах и взять в номер книгу об экологии или культуре. На стойке ресепшена установлена стеклянная стена Green Globe, где сотрудники службы размещения всегда с увлечением рассказывают о наших достижениях и планах. Всю информацию гость видит в номере на приветственной странице экрана ТВ, а на столе можно найти деревянный кубик со штрих-кодом, используя который, перечень всех услуг и устойчивых инициатив откроется на экране телефона. В 2022 году мы планируем внедрить раздельный сбор отходов в номерах, которые также обозначим

коммуникацией. В отеле действует программа My Cup Please, для которой планируется организовать отдельную чайно-кофейную станцию, что может стать еще одной точкой привлечения внимания к экологии. Один из проектов социальной активности был проведен на новогодних праздниках. На елках, размещенных в отеле, были повешены письма Деду морозу, написанные детьми с инвалидностью. Гости оказались очень воодушевлены этим проектом и лично закупили, и передали детям подарки. Это прекрасная традиция, которую мы планируем продолжать, причем не только на рождественских каникулах, но и в течение года, изменив формат. Мы верим, что отель может стать хорошей возможностью для путешественника делать добрые дела.

Одна из таких возможностей – покупка сувениров социального проекта «Антон тут рядом». Продукция сделана руками людей, страдающих расстройством аутистического спектра. В 2022 году мы планируем расширить ассортимент социального предпринимательства на нашей витрине, представив продукцию и других проектов. Количество событий, организуемых командой, достаточно велико, некоторые формы внешней коммуникации мы не успеваем предавать огласке, при этом, они не являются менее эффективными. Например, взаимодействие с лидерами устойчивого бизнеса города и страны. Мы приглашаем к себе представителей ответственного бизнеса и сами посещаем профильные мероприятия, направленные на обмен опытом в вопросах экоициатив. Это возможность – не только пообщаться с коллегами из разных отраслей, но и с их партнерами, например, поставщиками и заготовителями, что,

несомненно, повышает уровень развития экологичной инфраструктуры в России и в Казани.

A.8 **Здоровье и безопасность**

Политика закупки и эксплуатации оборудования заключается в том, чтобы оно было максимально экологичным: с низким уровнем выбросов и минимальным потреблением энергии и воды. Объекты и технику обслуживает опытная команда технического обеспечения с соблюдением всех обязательных требований безопасности пользователей.

Федеральные и локальные законы подразумевают регулярную проверку оборудования и операционных процессов, которую мы всегда проходим на самом высоком уровне. Для персонала обязательным является прохождение обучения технике безопасности и работе с оборудованием и продуктами. Так, для сотрудников кухни был проведен дополнительный тренинг по изучению системы ХАССП. Персонал хаускипинга проходит ежедневные экспресс-тренинги, которые позволяют следить за их работой. Также в отеле действует программа внутреннего контроля, которая проходит дважды в год.

Пандемия напомнила многим, о необходимости внимательного отношения к здоровью, для нас наиболее важным остается соблюдение всех мер безопасности. Мы несем ответственность за выявление и обеспечение условий для предотвращения несчастных случаев на производстве. В 2022 году планируется провести обучение по оказанию первой помощи для грамотного и незамедлительного реагирования персонала на любые происшествия.



В

СОЦИАЛЬНО- ЭКОНОМИЧЕСКОЕ РАЗВИТИЕ

В.1

Развитие сообществ

Основатель здания – купец первой гильдии Яков Филиппович Шамов – был меценатом и активным участником городских событий. Сохраняя полученное наследие и, являясь частью города, команда стремится позитивно влиять на его развитие. Мы активно общаемся с экоактивистами и студенческими сообществами, делимся собственным опытом. Налажены связи со многими представителями социального предпринимательства и благотворительных проектов, с которыми, работа ведется на регулярной основе. Наша задача – продолжать и расширять эту деятельность, несмотря на трудности, и использовать все ресурсы во благо общества.

В.2

Трудоустройство местных специалистов

Мы продвигаем местную занятость и справедливый найм, подавляющее большинство сотрудников

(90%) – из Казани.

Также сегодня нам важно поддерживать местное производство и локальное социальное предпринимательство. Это позволяет сделать вклад в устойчивое развитие региона.

В.3

Устойчивые закупки

В Kazan Palace by Tasigo разработана экологически ответственная политика закупок. Согласно ей, предпочтение отдается товарам, с экомаркировкой или обладающих какими-либо экологически предпочтительными характеристиками:

- отсутствие или пониженное содержание вредных компонентов по сравнению с аналогами (отсутствие хлора как отбеливателя и др.);
- состав материала (наличие вторичного сырья и возможность многократной переработки);
- экологическая эффективность в процессе эксплуатации (долгосрочность, многоразовость, водо- или

энергоэффективность);

- место производства (контроль углеродного следа продукции);
- экосертификация.

Не менее 95% объема закупаемой гигиенической бумажной продукции (туалетной бумаги, салфеток и полотенец) из переработанной или небеленой бумаги имеют сертификат FSC. Экомаркировкой обозначены следующие товары: средства для мытья посуды, уборки и стирки, офисная бумага, гостевые расходные материалы (мыло, шампунь), чай и кофе.

В.4

Локальное предпринимательство

Kazan Palace by Tasigo поддерживает местных предпринимателей, покупая у них продукты и услуги. Это важно для сокращения углеродного следа, который несравнимо меньше, чем у импортных товаров. Также это позволяет поддержать региональную экономику, что, несомненно является одной из целей устойчивого развития местного населения. Такая политика позволяет устанавливать долгосрочные и ответственные отношения с нашими партнёрами.

В.5

Уважение и толерантность

Стратегия Stay in Harmony предполагает внимательное отношение к местным традициям и обычаям, транслируя уважительное отношение к культуре других стран. Наша позиция – дружелюбное отношение к людям любых национальностей, религии и взглядов, мы придерживаемся гендерного равенства и политической нейтральности, выполняя свою работу, основываясь на традиционных принципах гостеприимства – высоком качестве сервиса и заботе о госте. Одно из приоритетных

направлений работы отеля – создание доступной среды для сотрудников и гостей с инвалидностью, маломобильных граждан, организация комфортных условий для детей и их родителей, а также пребывание в отеле гостей с питомцами.

В.6

Защита сотрудников

Заработная плата сотрудников соответствует федеральным и региональным требованиям оплаты труда. Сверхурочные оплачиваются за часы в соответствии с трудовым законодательством РФ. Продолжительность рабочей недели и рабочее время не превышают законных максимальных значений, установленных трудовым кодексом РФ.

Все сотрудники имеют право на ежегодный оплачиваемый отпуск 28 календарных дней и больничные, согласно законодательству. Для студентов предусмотрен гибкий график, возможность совмещать с учебой. Сотрудники проходят обучение и повышение квалификации.

В.7

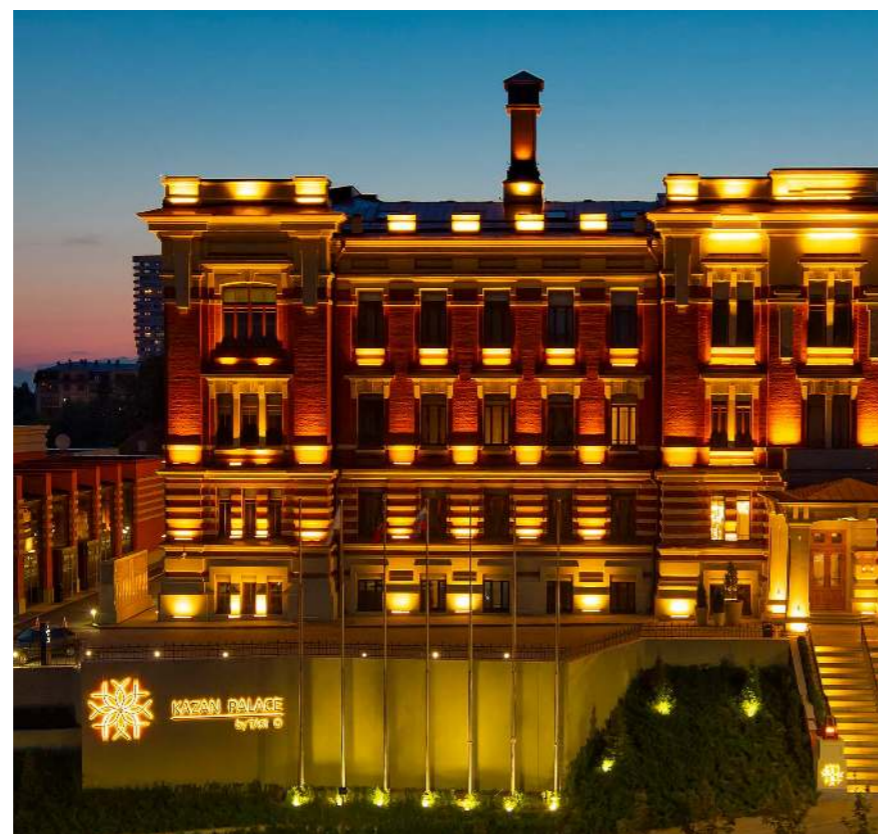
Базовые потребности

Деятельность компании не влияет каким-либо негативным образом и не ставит под угрозу ресурсы и жизнедеятельность в регионе местоположения. Компания создает надежные рабочие места и оказывает положительное влияние на развитие социальных процессов в обществе.



C

КУЛЬТУРНОЕ НАСЛЕДИЕ



Развивая Kazan Palace by Tasigo как архитектурное и историческое наследие города, мы стараемся быть непосредственными участниками текущей культурной жизни. Площадки отеля принимают и проводят множество важных мероприятий и регулярно отмечаются вниманием местных медиа.

Музей, организованный в отеле, доступен для желающих, а персонал готов поделиться опытом эксплуатации исторического здания. В 2021 году мы приглашали студентов, изучающих гостиничный бизнес на лекцию о практиках в области устойчивого туризма и на экскурсию по зданию отеля. В 2022 году мы планируем продолжить наше взаимодействие, приглашая студентов факультетов урбанистики и архитектуры. В лучших традициях гостеприимства мы заботимся о

том, чтобы сделать пребывание в Казани увлекательным, наполненным информацией и яркими эмоциями. О важных достопримечательностях, событиях города и интересных местах гости могут узнать, отсканировав qr-код на ресепшне. Большое внимание уделяется интеграции отеля в местную среду, стремясь сделать компанию частью культурной и общественной жизни города, создавая площадку для развития региональных талантов. В этом году планируется запуск проектов совместно с представителями местной арт-индустрии – художниками, дизайнерами, декораторами. Нам особенно важно найти единомышленников, чтобы через искусство поднимать актуальные вопросы защиты окружающей среды и социального развития.

D

ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА



Защита окружающей среды является одной из стратегических целей компании. Мы гарантируем строгое соблюдение действующих законов и правил, позволяющих свести к минимуму загрязнение, вызванное деятельностью в туристическом сегменте, и экономно использовать природные ресурсы в рамках глобальной устойчивости, особенно природную среду вокруг отеля. Наша деятельность открыта регулирующим органам, следящим за экологичностью производства.

Все материалы, используемые в строительстве, включая дизайн здания, являются экологически чистыми. Мы следим за тем, чтобы оборудование и системы, которые используются в работе, были экологически безопасными, поэтому в сотрудничестве, отдаем предпочтение экологически ответственным компаниям. Мы берем на себя обязательство повышать осведомленность об экологической устойчивости, поощряя ответственное

отношение наших партнеров, сотрудников и гостей.

Каждому этапу жизненного цикла продукта или услуги, поставляемых в отель, уделяется особое внимание: от сырья, необходимого для изготовления конечной продукции, до возможности ее переработки после эксплуатации. Мы проводим кропотливую работу с нашими поставщиками, предъявляя высокие требования к закупкам, стремимся использовать качественные эко-товары, мотивируя производителей. В случаях, когда компании не готовы или не знают, как сделать товар или услугу более экологичными, мы активно включаемся в креативный процесс поиска решений, расширяя возможности и горизонты. Высокие требования стимулируют производителей внимательнее относиться к эко-лейблам, проходить сертификацию продукции на соответствие экологичным критериям прежде, чем объявлять его таковым.

Е

ДИНАМИКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ И ЦЕЛИ

ПРОЕКТЫ, ЗАПУЩЕННЫЕ В ОТЕЛЕ В 2022 ГОДУ:

ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА

- Сохранение расхода воды на текущем уровне. Непрерывный мониторинг работы аэраторов
- Сокращение потребления электроэнергии
- Увеличение количества сортируемых фракций для последующей переработки и грамотной утилизации до 18-ти
- Отказ от использования предметов из одноразового пластика в общественных зонах отеля
- Внедрение сортировки отходов в номерах
- Частичный отказ от использования предметов из одноразового пластика в хозяйственных зонах отеля (кухня, прачечная, офисы)
- Использование изделий из переработанного пластика
- Тренинги по сортировке отходов
- Отказ от использования бумажных носителей в номерах, замена qr-кодом на деревянном кубе Stay in harmony и переход на веб-сервис продажи услуг и коммуникации с гостями

СОЦИОКУЛЬТУРНОЕ РАЗВИТИЕ

- TASIGO-Jazz
- GO YOGA
- Ужины с приглашенными шеф-поварами из других известных отелей страны
- Расширенное сотрудничество с разными социальными локальными проектами
- Патронаж фонда помощи животным

КУЛЬТУРНОЕ НАСЛЕДИЕ

- Постоянно действующий музей, открытый для публики
- Экскурсии по историческому зданию

ЗДОРОВЬЕ И БЕЗОПАСНОСТЬ

- Переход на многоразовые товары из экологичных материалов
- Переход на экологичную косметику локальных брендов
- Тренинги оказания первой помощи

ПЛАНЫ НА 2023 ГОД И ДАЛЕЕ:

ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА

- Сохранение расхода воды на текущем уровне. Непрерывный мониторинг работы аэраторов
- Сокращение потребления электроэнергии на 5 % благодаря проведению акции «День Земли» два раза в месяц
- Определить основные источники выбросов CO2 /Investigate where the various CO2 emissions come from
- Увеличение количества сортируемых фракций для последующей переработки и грамотной утилизации
- Полный отказ от использования предметов из одноразового пластика в хозяйственных зонах отеля
- Использование изделий из переработанного пластика
- Закупка продукции с приоритетом циркулярного производства; продукция из вторсырья
- Ведение базы поставщиков по ранжированию углеродного следа
- Переход на продукцию из экологичных материалов в номерах без содержания пластика
- Озеленение местных скверов

СОЦИОКУЛЬТУРНОЕ РАЗВИТИЕ

- Продолжение и масштабирование запущенных проектов TASIGO-Jazz и ужины с приглашенными шеф-поварами
- Расширение сотрудничества с разными социальными локальными проектами
- Партнерство с новыми проектами социального предпринимательства
- Поддержка фондов помощи детям
- Патронаж фондов помощи животных

КУЛЬТУРНОЕ НАСЛЕДИЕ

- Организованные экскурсии в музей
- Тематические театральные постановки, связанные с историей здания

ЗДОРОВЬЕ И БЕЗОПАСНОСТЬ

- Переход на многоразовые товары из экологичных материалов
- Расширение базы поставщиков экологичной продукции
- Тренинги для сотрудников

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Наша приоритетная цель на протяжении следующих лет – полное избавление от предметов из одноразового пластика, сокращение потребления воды и электроэнергии, поддержка социального предпринимательства, помощь местным социальным проектам и продвижение идей устойчивого развития в туризме и гостеприимстве. Мы осознаем, что достижение целей устойчивого развития в туризме – процесс непрерывный, поэтому данный план будет пересматриваться ежегодно.



ПЛАН ПОДГОТОВЛЕН КОМАНДОЙ ОТДЕЛА УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ KAZAN PALACE BY TASIGO & NEO

Составила

Мария Табаровская, ESG community manager

Приняла

Севда Мусайева, Генеральный менеджер

