

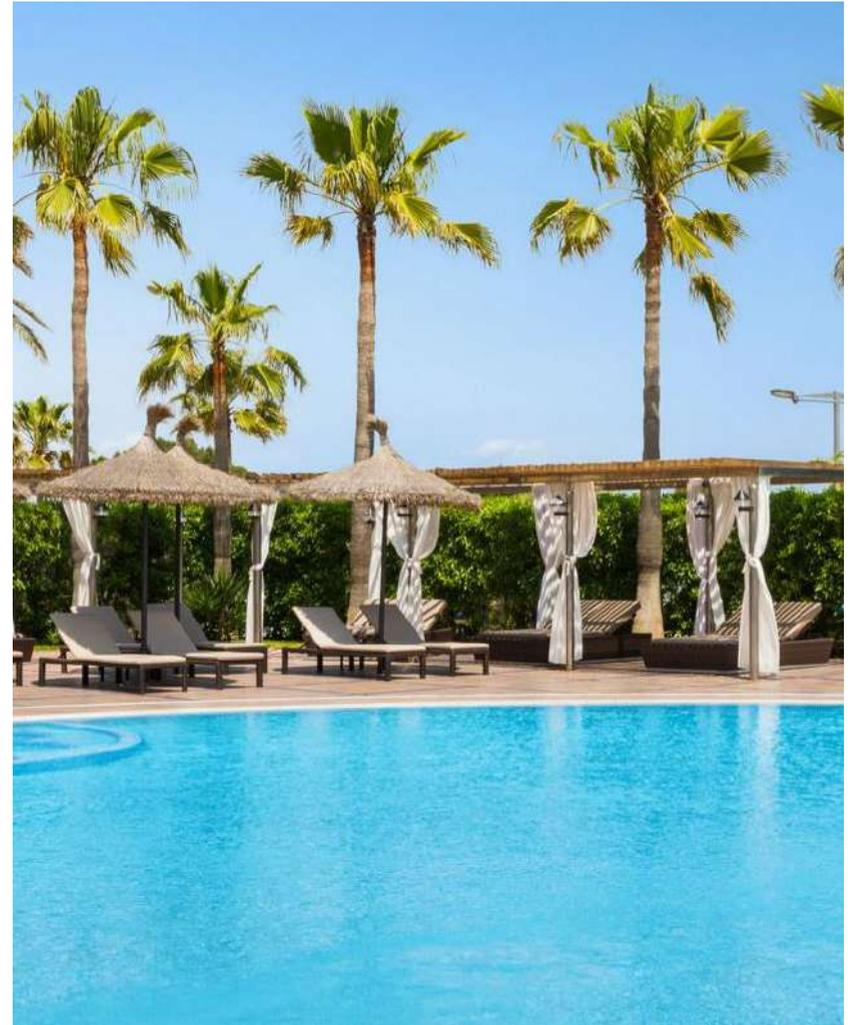
JAHRESBERICHT 2021

# NACHHALTIGKEITSBERICHT



# Inhaltsverzeichnis

<b>Einführung</b>	3
<b>THB hotels</b>	
THB hotels in Zahlen	5
Mission und Werte	6
Werte	8
Wichtigste Meilensteine	
Anerkennungen	
<b>Engagement für die Gesellschaft</b>	
Verantwortungsbewusster Einkauf	13
Zusammenarbeit mit sozialen Institutionen	14
Erhaltung und Schutz der Fauna und Flora	15
Kultur und Sport	16
Soziale Werte und Talent	
<b>Engagement für die Menschen</b>	
Das Team	18
THB College	
Kundenzufriedenheit	23
Gesundes Unternehmen	
Verbesserung der Verfahren. Workspace	26
Digitalisierung und Automatisierung	
<b>Engagement für den Umweltschutz</b>	
ECOfriendly, unsere Verpflichtung	30
Effiziente Wassernutzung	32
Effiziente Energienutzung	34
Effizienz und Innovation	37
Entfernung von Plastik und Einwegprodukten	
Reduzierung der Emissionen	
Biologische Vielfalt	
Sensibilisierung	42
Umweltschutz und Respekt für die Erde	
<b>Herausforderungen für die Zukunft</b>	48
<b>Vision und nachhaltige Entwicklung</b>	51



# Einführung

THB hotels setzt sich für die Agenda 2030 ein, die im September 2016 von den Vereinten Nationen verabschiedet wurde, und für die damit in Zusammenhang stehenden 17 nachhaltigen Entwicklungsziele (SDG), denn wir sind der Überzeugung, dass diese der Ausgangspunkt für den Fortschritt und den sozialen Wandel sind.

Die SDG stellen einen Weg hin zur nachhaltigen Entwicklung dar, für die gemeinsames Vorgehen und Innovation von grundlegender Bedeutung sind, und zwar nicht nur für die Regierungen, sondern auch für die Unternehmen und die Zivilgesellschaft. Wir alle spielen im aktuellen Kontext eine wesentliche Rolle auf diesem Weg.

Im Nachhaltigkeitsbericht von THB hotels fassen wir alle von uns umgesetzten Aktionen zusammen, mit denen wir dafür sorgen wollen, dass die Entwicklung unserer Tätigkeit und deren Verbesserungen zum **sozialen, wirtschaftlichen und ökologischen Gleichgewicht** beitragen, um in allen drei Bereichen eine nachhaltige Entwicklung zu erzielen.

In diesem Bericht stellen wir die im Jahr 2021 durchgeführten Aktionen vor, die unser „Engagement für die Gesellschaft“, „Engagement für die Menschen“ und „Engagement für die Umwelt“ darstellen. Abschließend gehen wir kurz auf die Ziele ein, die wir uns für die kommenden Jahre im Zusammenhang mit jedem dieser Punkte gesetzt haben.



**OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**  
17 OBJETIVOS PARA TRANSFORMAR NUESTRO MUNDO



## THB hotels in Zahlen

Zahlen des Jahres 2021

16 Hotels – 3 Reiseziele

- 2.780 Zimmer
- 5.440 Betten
- 796.806 Aufenthalte
- 161 Nationalitäten

### Mallorca



## THB hotels in Zahlen

Zahlen des Jahres 2021

16 Hotels – 3 Reiseziele

- 2.780 Zimmer
- 5.440 Betten
- 796.806 Aufenthalte
- 161 Nationalitäten

Mallorca



Ibiza



Lanzarote



## Unsere Mission

Als Familienunternehmen hat für uns Teamarbeit den Vorrang, mit der wir unsere Gäste glücklich machen und dabei die höchsten Standards bezüglich Qualität, Effizienz und Wettbewerbsfähigkeit, hoher Rentabilität und nachhaltigem Wachstum sicherstellen möchten.

Wir sind darauf fokussiert, den Gästen beste Urlaubserlebnisse zu bieten, indem wir auch auf das kleinste Detail achten.

Wir maximieren den Wert und die Gesundheit der Hotelinfrastruktur, fördern die **„Erzeugung sauberer Energien“** und gehen mit großen Schritten hin zu einer **nachhaltigen Entwicklung**, wobei wir uns für die Gesellschaft und die Erde einsetzen.

## Ziel

Wir möchten unsere **Gäste glücklich** machen und für unsere Mitarbeiter Wertsteigerung bieten. Dabei streben wir nach konstanter Verbesserung der Zufriedenheitsbewertungen, indem wir die Anliegen und Wünsche der Gäste herausfinden und Aktionspläne umsetzen, um diese zur Wirklichkeit zu machen.

Darüber hinaus bemühen wir uns, die **verantwortungsbewusste Wertschöpfung** an den Reisezielen zu erhöhen, an denen wir präsent sind, und zwar mit lokaler Ausrichtung, aber mit globalen Auswirkungen.



## Werte

Bei THB hotels ist die Aufrechterhaltung der anspruchsvollsten Standards im Zusammenhang mit **ethischem Verhalten** Teil unserer Kultur. Dabei ist weder die Kategorie noch der Grad der Verantwortlichkeit der Mitarbeiter wichtig, sondern wir alle im Unternehmen sind verpflichtet, die Prinzipien und Werte, die unseren **ethischen Verhaltenskodex** ausmachen, zu wahren und zu steigern.

### Innovation

Zur Wertschöpfung für unsere Gäste, zur Schaffung von Wohlstand und Förderung stabiler und qualitativ guter Arbeitsplätze für unsere Mitarbeiter.

### Verpflichtung zur Nachhaltigkeit

Zur Feststellung der besten Verhaltensweisen beim Erbringen der Serviceleistungen und für den Umweltschutz.

### Chancengleichheit

Damit sichergestellt wird, dass alle Menschen, unabhängig von ihrem Verantwortlichkeitsgrad, dieselben beruflichen Entwicklungschancen haben.

### Flexibilität

Damit wir uns an sich ständig verändernde Situationen anpassen und damit die Dauerhaftigkeit des Betriebs gewährleisten können.

### Integrität und Anstand

Damit wir unsere Aufgaben unter absoluter Einhaltung der geltenden Vorschriften ausführen.

### Teamarbeit

Um die Zusammenarbeit auf beruflicher Ebene zu stärken.

### Einbeziehung

Um jederzeit die Beteiligung der betroffenen Parteien bei der Umsetzung neuer Initiativen zu unterstützen.



## Wichtigste Meilensteine

Am **2. Januar 1987** gründete Francisco Miralles THB hotels, heute ein unabhängiges Familienunternehmen in der ersten Generation. Die Hotelkette begann mit der Verwaltung von zwei Hotels auf Mallorca.

Infolge der konstanten Weiterentwicklung und der Professionalität des Teams konnte sie sich an den besten Fremdenverkehrszielen Spaniens durchsetzen: **Mallorca, Ibiza, Costa del Sol und Lanzarote**. Und zwar mit 3- und 4-Sterne-Hotels, bei denen besonders auf Lage, Servicequalität und Anlagen geachtet wird.

Die Hotels von THB hotels sind auf **Familientourismus sowie auf Tourismus nur für Erwachsene spezialisiert**, ebenso wie auf alle Reisenden, die **Aktivurlaub** oder **Wellness- und Entspannungsurlaub** suchen. Zudem verfügen sie auch über Einrichtungen für Events aller Art. Alle Hotels sind hervorragend gelegen und bieten einen **herrlichen Blick aufs Meer**.

Im Jahr 2014 lancierten wir das Projekt **THB College** mit einer völlig neuen Art, künftige Talente bei THB hotels zu steuern. Wir engagieren uns mit unserem ganzen Einsatz und aller Kreativität dafür, die Weiterentwicklung aller Arbeitsteams zu unterstützen und achten insbesondere auf die Schulungs- und Fortbildungsbedürfnisse. Wir berücksichtigen dabei verstärkt die Ziele und Wünsche unserer Mitarbeiter und begleiten sie auf ihrem Weg zum Erfolg.

Im Jahr 2017 schufen wir bei THB hotels die Marke **Ecofriendly**, mit der wir mit den verschiedenen Nachhaltigkeitsprogrammen arbeiten, die Umweltschutzmaßnahmen unterstützen. Dabei konzentrieren wir uns insbesondere auf die nachhaltigen Entwicklungsziele der Agenda 2030.



## Anerkennungen

### ☛ Zertifizierungen des Managementsystems.

Seit dem Jahr 2007 setzt THB hotels in allen Hotelanlagen die Modelle ISO 9001 und ISO 14001 für das Qualitäts- und Umweltmanagement ein. 2021 führte das akkreditierte Institut SGS die entsprechenden Kontrollprüfungen durch.



### ☛ Nachhaltigkeitszertifizierungen

2021 haben wir unsere Verpflichtung zur Nachhaltigkeit anhand des von Travelife geförderten Programms aufrechterhalten. Diese Zertifizierung erhielten wir 2018 für die Hotels THB Tropical Island, THB Gran Playa, THB Royal und THB Flora.



### ☛ Nationales CO<sub>2</sub>-Bilanz-Register

Seit 2017 berechnen und registrieren wir die CO<sub>2</sub>-Bilanz aller unserer Hotels. 2021 haben wir das Label „Bilanz-Rechner“ für alle Anlagen erneuert und darüber hinaus das zusätzliche Label „Reduzierung“ des Ministeriums für Ökologischen Wandel für die Hotels THB María Isabel, THB Gran Playa, THB Flora und THB Royal erhalten.



### ☛ SICTED - Verpflichtung zur Fremdenverkehrsqualität

Wir führen das von SETUR in die Wege geleitete Projekt zur Qualitätsverbesserung der Fremdenverkehrsziele weiter, um die Erfahrung und Zufriedenheit der Reisenden zu verbessern.



 **THB** hotels

**FÜR DIE GESELLSCHAFT**



## Verantwortungsbewusster Einkauf

THB hotels setzt auf eine Politik des Umweltschutzes und der Produkte aus der Umgebung. Deshalb bemühen wir uns, die Lieferanten zu finden, die dieselben Vorstellungen haben. Aus diesem Grunde ist für uns der Einkauf von lokalen „km.0“-Produkten, Produkten mit recycelbaren Verpackungen und solchen Produkten vorrangig, die uns helfen, die Verwendung von Einwegpackungen zu reduzieren.

2021 wurde eine Studie für den Lebensmittelbereich mit der Beschaffung von Obst und Gemüse durchgeführt. In diesem Zusammenhang haben wir Vereinbarungen mit Herstellern abgeschlossen, die **positiv für die lokale Wirtschaft und die Interessen der kleinen Landwirte** sind.

Die für diese Auswahl angewandten Kriterien sind u.a. die Folgenden:

- Erstklassige Produkte.
- Frische Produkte.
- Neue Verpackungsformate.
- Reduzierung der Unfälle unseres Personals beim Schneiden.
- Verpflichtung zum Schulungsprojekt von THB College und
- Produkte aus der Umgebung.



## Verantwortungsbewusster Einkauf

Wir stellen unsere Speisekarten basierend auf der NAOS-Strategie (gesundes Körpergewicht) zusammen, wobei wir die Nährwertqualität unserer Gerichte und die Zusammensetzung der Lebensmittel und Getränke kontrollieren und verbessern.

**THB hotels** Inicio COMERCIAL PRODUCCIONES PERSONAS SUMINISTROS SSTT PROVEEDORES PRODUCTOS ENCUESTAS CURRÍCULUMS GRÁFICOS APPCC GESTIÓN DE ALERTAS SISTEMAS DE GESTIÓN

Sistema - 0 Ismael Arevalo - v2.6.43 Orange Juice

Productos Alimentación Productos Otros Crear Receta Recetas Ver Menú Product Mix Compras/Consumos

Inicio / Extranet / Productos / Productos Alimentación / Producto

### Producto Alimentación - 3050041: BAGUETTE CON SALVADO CONGELADO

**Ficha Técnica**

BAGUETTE CON SALVADO-20210217 17-02-2021 - 09:22:35 Paecal Libert **BORRAR**

Examinar... No se ha seleccionado ningún archivo. SUBIR

**Ficha Seguridad**

Examinar... No se ha seleccionado ningún archivo. SUBIR

**Otro Tipo Información**

Examinar... No se ha seleccionado ningún archivo. SUBIR

Código	Descripción	Familia	Proveedores
3050041	BAGUETTE CON SALVADO CONGELADO	PRODUCTOS COCINA	- EUROPASTRY, S.A. - ALIMENTACION IBIZA, S.A. - PRODUCTOS IBIDENCOS, S.L.

**Criterios Medioambientales**

- Producto Ecológico No
- Producto con Envase de Plástico SI No

**Huella Carbono Producto**

- KM0
- Producto Nacional
- Producto Internacional
- Item de Producto de Análisis y Seguimiento Temporal

**Criterios Nutricionales**

K/Cal x 100g

Producto Verificado



## Verantwortungsbewusster Einkauf

Dabei achten wir darauf, den Mitarbeitern bewusst zu machen, wie wichtig lokale und frische Produkte sind, und schulen die Küchenteams, damit sie die Lebensmittel unterscheiden und wählen können, die der Nährwertstrategie des Unternehmens entsprechen. Kenntnisse „in situ“ über die einheimischen Produkte der Saison, die die Grundlage der Gastronomie an den verschiedenen Reisezielen darstellen. Wir bevorzugen die Lebensmittel ökologischen Ursprungs und treffen Vereinbarungen mit Lieferanten, um die Lieferkette zu verbessern und zu optimieren. Dabei unterstützen wir die nachhaltige Innovation bei den Vertriebsverfahren und arbeiten mit ihr zusammen.



Wir wählen Lieferanten, die

- ☞ die durch den Transport entstehende CO<sub>2</sub>-Bilanz reduzieren und zudem dazu beitragen, die lokale Wirtschaft zu aktivieren;
- ☞ Zertifizierungen für ihre Verfahren aufgrund einer Nachhaltigkeitsstrategie oder des Fair trade haben.

Mit anderen Worten, deren Mission, Vision und Werte denen von THB hotels entsprechen, basierend auf den Grundpfeilern der Menschenrechte sowie der sozialen und ökologischen Verantwortung.



## Zusammenarbeit mit sozialen Institutionen

Wir glauben fest an die Partnerschaften mit Einrichtungen, die als Verbindungsglied zwischen den Bedürfnissen des dritten Sektors und der Strategie der sozialen Unternehmensverantwortung von THB hotels fungieren. Wir tun unser Möglichstes, dass diese Synergien nützlich sind und vertrauensvolle Beziehungen aufbauen, die zu dauerhaften Verbindungen werden. Auf diese Weise können wir unsere Ziele langfristig programmieren und die Bindungen zwischen den Beteiligten an den verschiedenen Initiativen stärken, sodass die geplanten Aktionen eine größere Wirkung haben.



THB hotels arbeitet mit der **Stiftung Aproscorn Fundació** zusammen. 2021 führten 2 Schülerinnen des Programms für Hilfskräfte im Restaurantservice ihre Praktika bei THB Sur Mallorca und THB Felip durch.



Bereits seit mehreren Jahren machen wir aus den Verwaltungsbüros unseres Unternehmens Sammelstellen für Spielzeugspenden. 2021 schlossen wir uns der **Kampagne „ihre Rechte stehen auf dem Spiel“** des Roten Kreuzes an. Darüber hinaus führen wir auch **Sammlungen für die SOS-Kinderdörfer und die Nazareth-Stiftung** durch.



Wir arbeiten mit dem **Beschäftigungsplan des Roten Kreuzes** zusammen und helfen Menschen, die es schwerer haben, sich in den Arbeitsmarkt zu integrieren, indem wir ihre Beschäftigungsfähigkeit anhand der Verbesserung ihrer beruflichen Kompetenzen verbessern. Damit fördern wir die Chancengleichheit und die Gleichbehandlung im Beruf.



THB hotels unterstützt die **Eingliederung von Risikogruppen** anhand des **PROGRAMMS „INCORPORA“**

Mit dieser Partnerschaft soll die **berufliche Einbeziehung** von Gruppen gefördert werden, die vom sozialen Ausschluss bedroht sind. Dies stellt einen Teil des unternehmerischen Entwicklungsplans von THB hotels dar, basierend auf der **Pluralität und Schulung** als Grundlagen für das Erreichen von Spitzenleistungen.



## Erhaltung und Schutz der Fauna und Flora



Das THB Tropical Island kooperiert mithilfe von solidarischen Spenden für die Wissenschaftsorganisation **CEAMAR**, die sich der wichtigen Aufgabe verschrieben hat, unsere Meere sowie die Tier- und Pflanzenarten zu schützen.



Spende von Bettwäsche und Textilien für die Stiftung **FUNDACIÓN RESPUESTA SOCIAL S.XXI** (Zentrum für Minderjährige DeMena La Santa auf Lanzarote)



Spende von Bettwäsche und Textilien für die Tier- und Pflanzenschutzvereinigung von Lanzarote „SARA“

## Kultur und Sport



Sponsoring des Films *Es gegant d'Es Vedrà* auf Ibiza zur Unterstützung von lokalen Filmproduktionen.



Kooperation mit dem Festival Jazz Voyeur Palma.



Beteiligung am Wettkampf Spartan Race Mallorca.

**THB HOTELS INCLUIDA EN LA RED "EMPRESAS COMPROMETIDAS, EMPRESAS CON VALORES" A TRAVÉS DEL PROGRAMA "EMPRESAS QUE AYUDAN".**



2021 haben wir uns dem Programm „Unternehmen, die helfen“ der CAEB-Stiftung angeschlossen, die solidarische Initiativen koordinieren, um die Covid-19-Krise zu bewältigen.



## Unsere Geschichten. Soziale Werte und Talent

Wir glauben fest an die Partnerschaften mit Einrichtungen, die als Verbindungsglied zwischen den Bedürfnissen des dritten Sektors und der Strategie der sozialen Unternehmensverantwortung von THB hotels fungieren. Wir tun unser Möglichstes, dass diese Synergien nützlich sind und vertrauensvolle Beziehungen aufbauen, die zu dauerhaften Verbindungen werden. Auf diese Weise können wir unsere Ziele langfristig programmieren und die Bindungen zwischen den Beteiligten an den verschiedenen Initiativen stärken, sodass die geplanten Aktionen eine größere Wirkung haben.



*Als Tutorin des Inklusionsprogramms, das dank der Kooperation mit Aproscm und des spezifischen Basisqualifikationsprogramms als Hilfskraft für Restaurantervice durchgeführt wird, muss ich sagen, dass es eine sehr erfreuliche und bereichernde Erfahrung für beide Seiten gewesen ist.*

*Bei THB hotels **vertrauen wir auf das Potenzial aller Menschen und setzen uns dafür ein.** Und aus diesem Grunde glauben wir fest an Eingliederungsprojekte wie die von Aproscm Fundació. Genau wie Neus gibt es Hunderte von jungen Menschen, die etwas lernen und Teil des wirklichen Arbeitslebens sein möchten. Bei THB hotels werden sie immer herzlich willkommen sein.*

**Cati Martínez Roig,**  
Leiterin des Restaurantervice von THB Sur Mallorca



# FÜR DIE MENSCHEN



## Das Team

Wir glauben an die Menschen, an ihre Talente, daran, Fähigkeiten, Kapazitäten, Schulungen und ständige Aktualisierungen zu fördern. Deshalb haben wir einen **Talentplan**, um das maximale Potenzial der motivierten Mitarbeiterteams nutzen zu können, und ein **Programm zur persönlichen Weiterentwicklung**, damit sie ihre beruflichen Fähigkeiten verbessern können. Gleichzeitig wird aber auch stark auf ihr Wohlbefinden geachtet. Diese sind unsere Grundpfeiler in Bezug auf die Talententwicklung. Darüber hinaus haben wir jedoch einen Menschlichkeitsfaktor im Unternehmen eingeführt, mit anderen Worten, eines unserer großen Ziele, das wir uns gesetzt haben, ist es, unsere Teams menschlicher zu machen. Wir stellen die Bedürfnisse fest und behandeln jeden einzelnen Entwicklungsfall individuell, wobei wir uns an die Essenz jedes Mitarbeiters und seiner Motivationen anpassen. Dabei leiten wir ihn solange an, bis er seinen Traum erreicht.



## THB College

THB COLLEGE, DIE GRUNDLAGE DER STRATEGIE FÜR SOZIALE BILDUNGSVERANTWORTUNG VON THB hotels.

PRODUKTIONSSTÄTTE FÜR ENGAGIERTE MENSCHEN UND VERANTWORTUNGSBEWUSSTE PROJEKTE

THB College wurde basierend auf der Idee eingerichtet, die Philosophie der Werte zu vermitteln und zu übertragen, für die sich das Unternehmen einsetzt, ebenso wie auf der Notwendigkeit eines Mittels, das diese Arbeit der Verbreitung und Sensibilisierung unterstützt und schließlich zum Wechsel und zur organisatorischen Änderung führt.

Wir wollten etwas einführen, das wirklich tief zum Greifen kommt und bis in den kleinsten Winkel von THB hotels vordringt.

Und dies immer auf der Grundlage unserer Werte, der Säulen die das Projekt THB College stützen - **BILDUNG, INNOVATION UND ZUKUNFTSVISION** - begannen wir, uns unser Ausbildungsprojekt vorzustellen, es zu entwickeln und strategisch zu planen.

*Wir glauben an die Macht der Bildung, wenn es darum geht, Gesellschaften zu ändern. Deshalb gibt es keine bessere Möglichkeit, als eine Schule zu gründen, die diese Voraussetzungen erfüllt.*



# THB College

Das THB College ist keine traditionelle Schule, sondern eine Schule für soziale Innovation, in der wir alle unsere Aufgaben haben, die Hoteldirektoren „leiten an“, die Abteilungsleiter sind „Botschafter“, die Projektleiter sind „Mentoren“ und wir alle zusammen versuchen, das Unternehmen ein bisschen besser zu machen, für eine bessere Welt - das ist unser Motto...

Die Erlebnisse in den Klassenzimmern und Werkstätten, das, was diese Menschen beitragen, das ist ... so viel Begeisterung, der Wunsch, sich selbst zu übertreffen, Fortschritt... etwas, das für die ganze Arbeit und Mühe entschädigt, um Projekte dieser Größenordnung abzuwickeln, und das auf beinahe magische Weise das ARBEITSKLIMA fördert.

Wir helfen dabei, ihre Träume zu projizieren, und, wenn sie uns lassen, begleiten wir sie auf ihrem Weg zu sich selbst.

## THB College

THB College nace como una herramienta para gestionar la formación y el talento de las personas que forman parte de THB Hotels. Es un proyecto en el que ponemos nuestro empeño y dedicación para favorecer el desarrollo de todos los equipos de trabajo, fortalecer y las necesidades de formación y capacitación de cada uno.

THB College ha desarrollado unos completos programas de formación que combinan aprendizaje teórico, mentoring, desarrollo de habilidades y posibilidad de realización en el trabajo a través de objetivos reales.

### Programa Formación Dual

El Programa de Formación Dual tiene el objetivo de fomentar la empleabilidad y las oportunidades laborales de los jóvenes.

Se trata de un proyecto pionero para crear una cadena de talento "trabajadores-alumnos", que ofrecen formación académica, impartida por THB College, además de hacer efectivo su trabajo en los hoteles de THB Hotels.

### Programa Talents

Buscamos por una formación que ayude al desarrollo y crecimiento profesional de todos los jóvenes que quieran crecer con nuestro proyecto. El Programa Talents te permitirá ganar experiencia en el mundo laboral a través de prácticas, formación, mentorías, según tu especialidad. Ofrecemos una visión global de la empresa y las funciones de los diferentes áreas, que te ayudarán a elegir correctamente la formación para tu desarrollo profesional.



## THB hotels

THB Hotels cuenta con hoteles ubicados en los mejores destinos turísticos de España: Mallorca, Ibiza y Lanzarote.

Hoteles dedicados al turismo familiar y ocio activo, enfocados en turismo activo, de bienestar o wellness, culturalista, MICE o eventos especiales. Todos ellos con importantes vistas al mar.

### Trabaja con nosotros

#### FORMA PARTE DE NUESTRO EQUIPO DE PROFESIONALES

En THB Hotels estamos en la búsqueda constante de profesionales positivos, con ganas de trabajar, que se responsabilicen de su trabajo, que den la opinión correcta y valiosa en su desempeño. Personas orientadas al cliente y la satisfacción de resultados, que se comprometan y formen parte de la organización y valores THB, que sepan y quieran trabajar en un gran equipo.

Te ofrecemos la oportunidad de formar parte de una compañía hotelería en crecimiento, donde tendrás un plan de desarrollo profesional y seguirás los mejores estándares.

Si quieres formar parte de THB Hotels envía tu currículum a [formacion@talents@thbhotels.com](mailto:formacion@talents@thbhotels.com).

DESARROLLO HUMANO Y EXCELENCIA



## THB College

### THB COLLEGE - Besondere Erwähnung für das DUALE PROJEKT

Dafür, dass es sich um ein bahnbrechendes „in Company Programm“ handelt, bei dem die Schüler in realen Umfeldern lernen. Wir ersetzen die Klassenzimmer durch Hotels, in denen sie alle erworbenen Kenntnisse in die Praxis umsetzen und weiterentwickeln. Darüber hinaus erhalten die Schüler ein Berufsschulzeugnis und eine Verpflichtung zur Weiterentwicklung in den Hotels des Unternehmens.

*„Die Wertsteigerung ist die Weiterentwicklung unserer Arbeit in einem verantwortungsbewussten und menschlichen Kontext. Damit erreichen wir, dass die zukünftigen Herausforderungen von einem sensibilisierten Team ausgehen und wir aus der Überzeugung und der Authentizität Knowhow schaffen.“*

Ana Zorita-Viota  
Leitung des THB College

*„Das Orientierungsteam von THB College begleitet die Schüler bei ihrer Anpassung und Maximierung ihrer Talente und gleichzeitig werden ihre bereichsübergreifenden Fähigkeiten und Begabungen gefördert, damit sie sich sowohl im Berufs- als auch im Privatleben erfolgreich zurechtfinden können“*

Fernanda Almazán,  
pädagogische Koordinatorin





IM JAHR 2021:



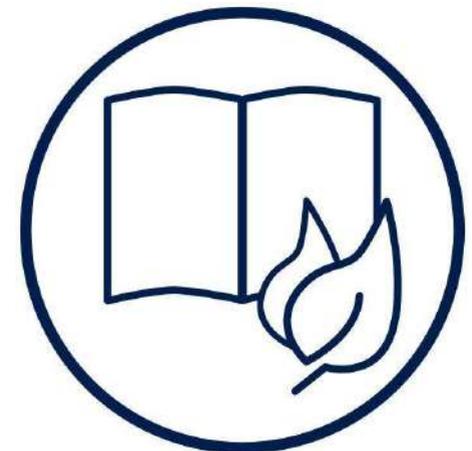
1053

PERSONEN MIT  
AUSBILDUNGSABSCHLUSS



327

UNTERRICHTETE KURSE



165

BEREICHSÜBERGREIFEN  
DE MODULE  
(IN DER MATERIE  
NACHHALTIGKEIT)



## Kundenzufriedenheit



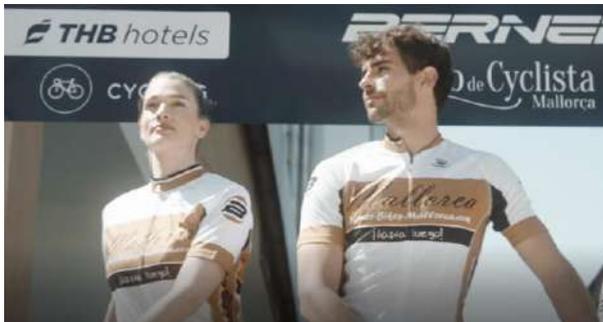
Im Jahr 2021 haben wir, hauptsächlich infolge der Renovierung der Anlagen und der Erweiterung der Serviceleistungen, die **4\*-Kategorie für das Hotel THB Royal** erzielt.



**Sichere Hotels** im Rahmen des Vorbeugungsprogramms gegen **Covid19**, wobei wir den Gästen deutlich machten, dass wir alles tun, damit sie sichere Bereiche genießen können.



Überwachung der **Bewertung durch die Gäste** in Echtzeit während ihres Aufenthalts.



Entwicklung und Lancierung des Projekts **Aktivtourismus**.



Das Hotel THB Royal auf Lanzarote wurde von den Gästen als **besten Mármara-Club** der Wintersaison 2021-2022 ausgezeichnet.



Neuer **Kinderbereich** im Freien im THB Cala Lliteras, mit dem wir zur Unterhaltung für die jüngsten Gäste in der Natur beitragen.



## Gesundes Unternehmen

Im Jahr 2019 konzentrierte sich THB hotels im Rahmen des **Strategieprojekts CUIDA-T (ACHTE AUF DICH)** auf das **SDG 3, um ein gesundes Leben zu unterstützen und zu gewährleisten**. In diesem Zusammenhang wurde das Wohlbefinden in jeder Altersgruppe gefördert und damit ein **erfolgreiches Mitarbeiterteam sowie eine nachhaltige Entwicklung** aufgebaut. Wir sind uns der Verantwortung bewusst, die wir als Unternehmen haben, entwerfen die Strategie, die wir in den kommenden Jahren befolgen werden und legen die Ressourcen fest, die wir zum Erreichen dieser Ziele einsetzen werden.

Nach der unerwarteten Unterbrechung durch die Pandemie haben wir das Projekt in keiner Weise aufgegeben, sondern wir passen es an die neuen Erfordernisse und die globalen Umstände an, sodass es eine der **Prioritäten im Management für den Fortschritt des Unternehmens** wird.



Workshops für körperliche Bewegung und Vorbeugung gegen Verletzungen.



Erste Hilfe Workshops.



Workshops „Änderung der Gewohnheiten“



## Gesundes Unternehmen

Wichtigstes Ziel des Projekts CUIDA-T (ACHTE AUF DICH) von THB hotels ist es, für die Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz zu sorgen und in diesem Sinne kann der Fokus auf die Geschlechtergleichheit nicht außer Acht gelassen werden, sondern wir integrieren diesen als eine der Grundlagen des Projekts.



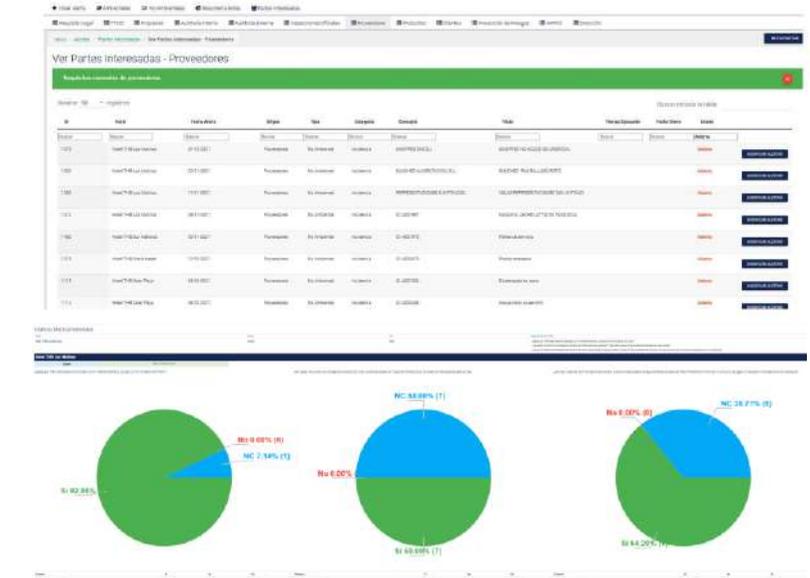
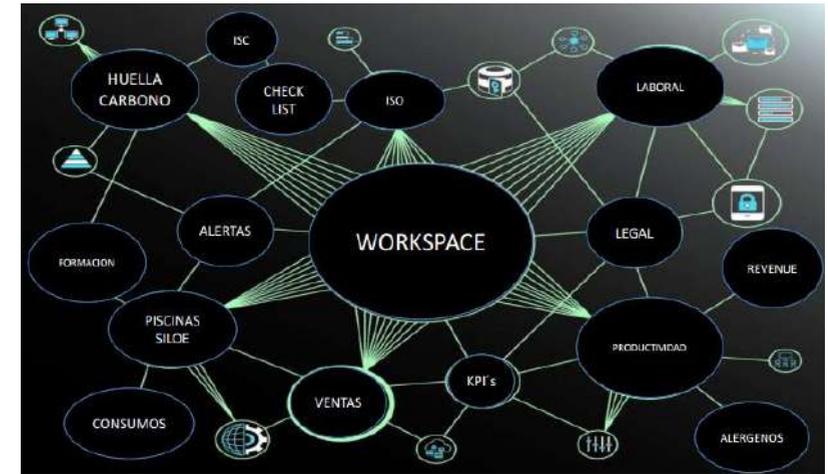
## Verbesserung der Verfahren. Workspace

Workspace ist das Tool, das von THB hotels für das ganzheitliche Management der in den Hotels generierten Daten entworfen wurde. Dabei handelt es sich um ein Projekt, das im Jahr 2015 eingeleitet wurde und ständig weiterentwickelt wird.

Mit Workspace können die Zeiten für die Entscheidungsfindung optimiert, Ressourcen gespart und die Verfahren umfassend kontrolliert werden, mit anderen Worten, der Betrieb in den Hotels und die Überwachung durch die Unternehmensleitung werden verbessert.

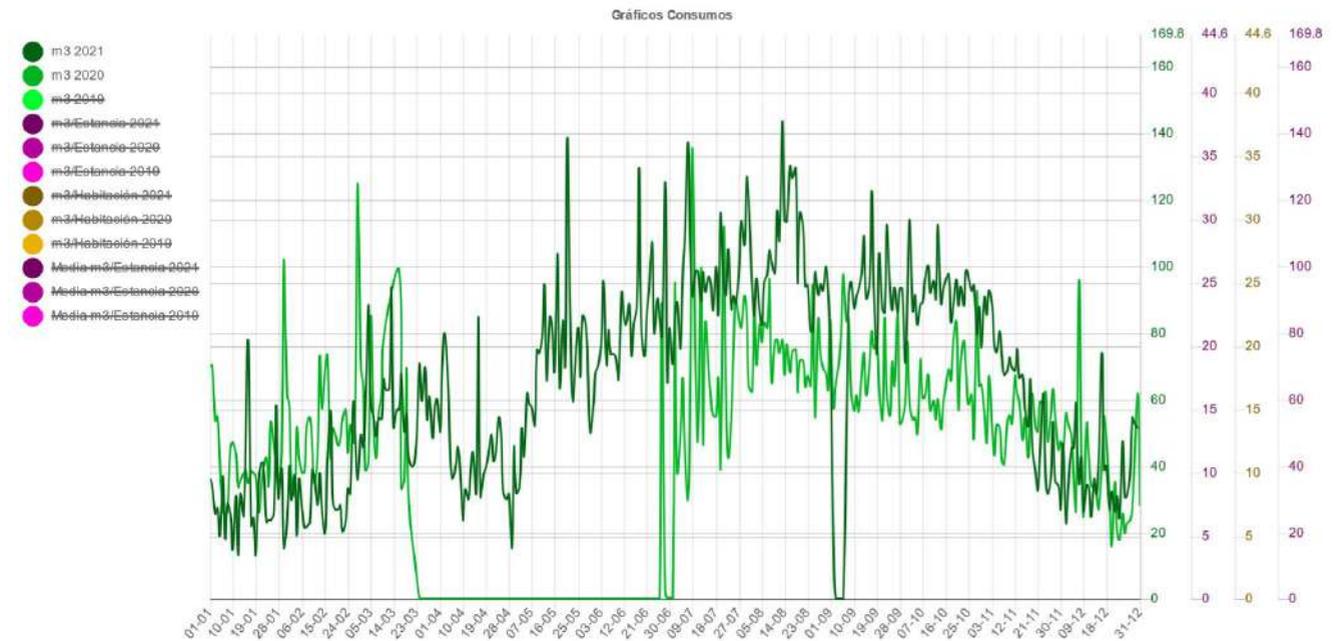
### 2021 verfügbare Funktionen

- Verknüpfung der gesamten an die betroffenen Parteien übermittelten Daten.
- Verwaltung von Vorfällen und mangelnder Konformitäten, ebenso wie Überwachung von UMWELTWARNUNGEN.
- Lieferanten- und Produktmanagement der NAOS-STRATEGIE.
- Management des Energie- und Wasserverbrauchs unter Einbeziehung der Daten aller Zähler mit Verlaufsanalyse.
- Personalmanagement.
- Integriertes Management der Gästezufriedenheit in Echtzeit.
- Analyse der Produktionsdaten.
- Aufnahme des Moduls für Umweltschutzmanagement.



## Digitalisierung und Automatisierung

Die Entwicklung einer bereichsübergreifenden **Analysetechnologie**, mit deren Hilfe eine ganzheitliche geschäftliche Entscheidungsfindung möglich ist, ist der Schlüssel dafür, dass wir bei der enormen Geschwindigkeit der Veränderungen im Unternehmensumfeld mithalten können. Heute können wir sagen, dass dies zur Realität geworden ist und stellen unseren Mitarbeiterteams das **Modul für Umweltmanagement** vor. Auf dieses Modul sind wir besonders stolz, weil es sich sehr positiv auf unser Managementsystem auswirken wird. Exakte Messungen, umfassende Analyse und Verbesserungsentscheidungen.



# FÜR DIE UMWELT





## Unsere Verpflichtung

Die Verbesserung im Bereich Umweltschutz ist ein konstantes Engagement, auf das wir bei THB hotels besonderen Wert legen. Die Marke ECO friendly ist ein Nachhaltigkeitsprogramm, das wir Tag für Tag anwenden und mit dem wir umweltfreundliche Praktiken fördern möchten.



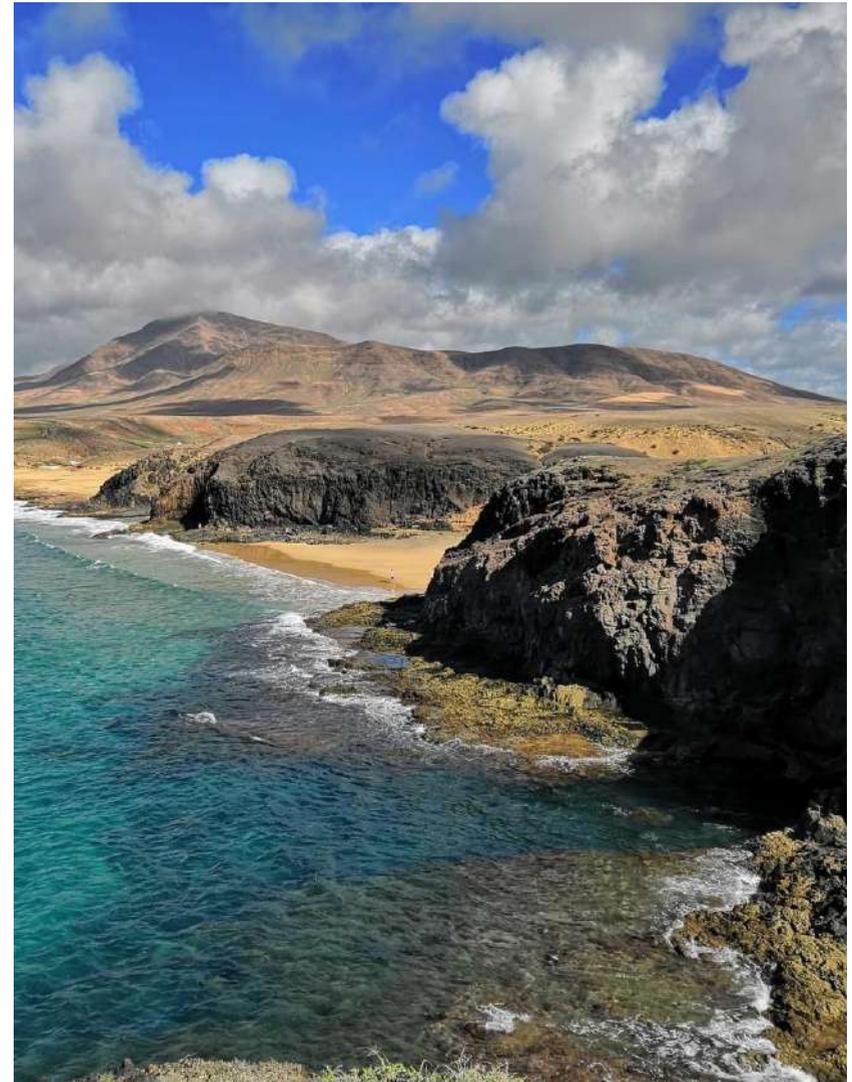


## Unsere Geschichten. ECO friendly Verpflichtung



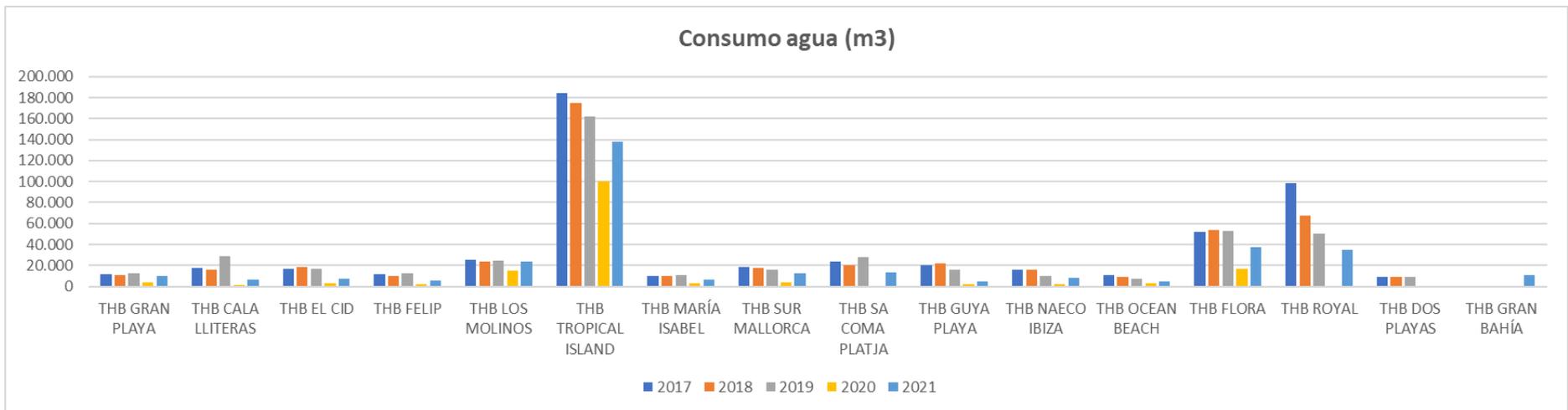
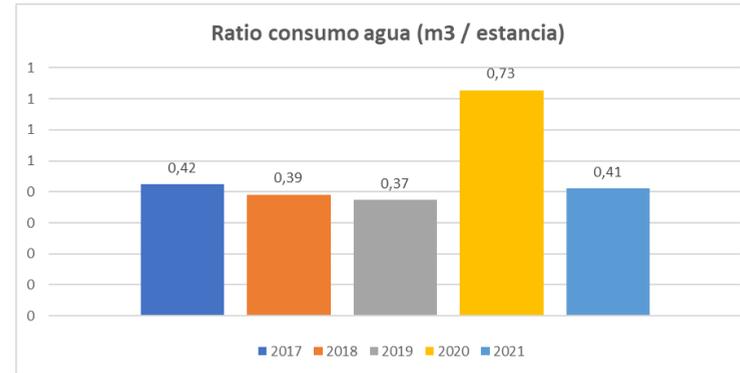
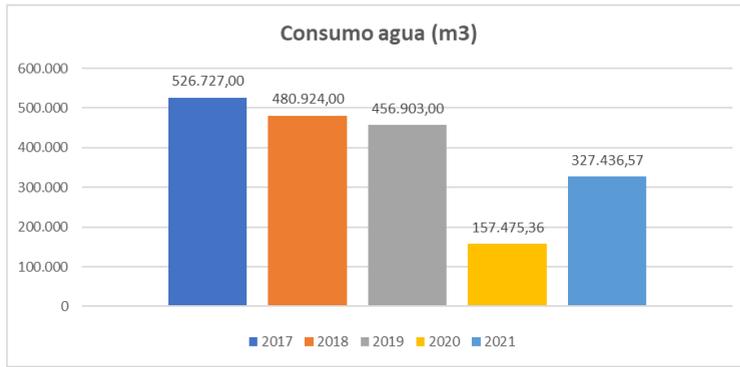
„Als ich vor einigen Jahren nach Lanzarote kam, verliebte ich mich Hals über Kopf in die Energie und überwältigende Schönheit der Insel. Gleichzeitig war mir klar, wie wichtig es ist, dies alles zu **erhalten** und das reichhaltige natürliche und kulturelle Erbe der Insel **nachhaltig zu nutzen**. Die Verpflichtung zur Nachhaltigkeit von THB hotels und unser aktiver Einsatz für den Erhalt dieser einzigartigen Insel ist unsere Art, den Charakter von Lanzarote zu bewahren, die im Jahre 1993 von der UNESCO zum **Biosphärenreservat** erklärt wurde. Wir sind uns der zahlreichen Gebiete mit sehr hohem natürlichem, landschaftlichem und völkerkundlichem Wert bewusst, die für unsere Gäste so interessant sind. Deshalb animieren wir diese, sich unserem Nachhaltigkeitsprogramm Ecofriendly anzuschließen.

**Mirian García Camarero**  
Qualitätskordinatorin für die Kanaren



# Effiziente Wassernutzung

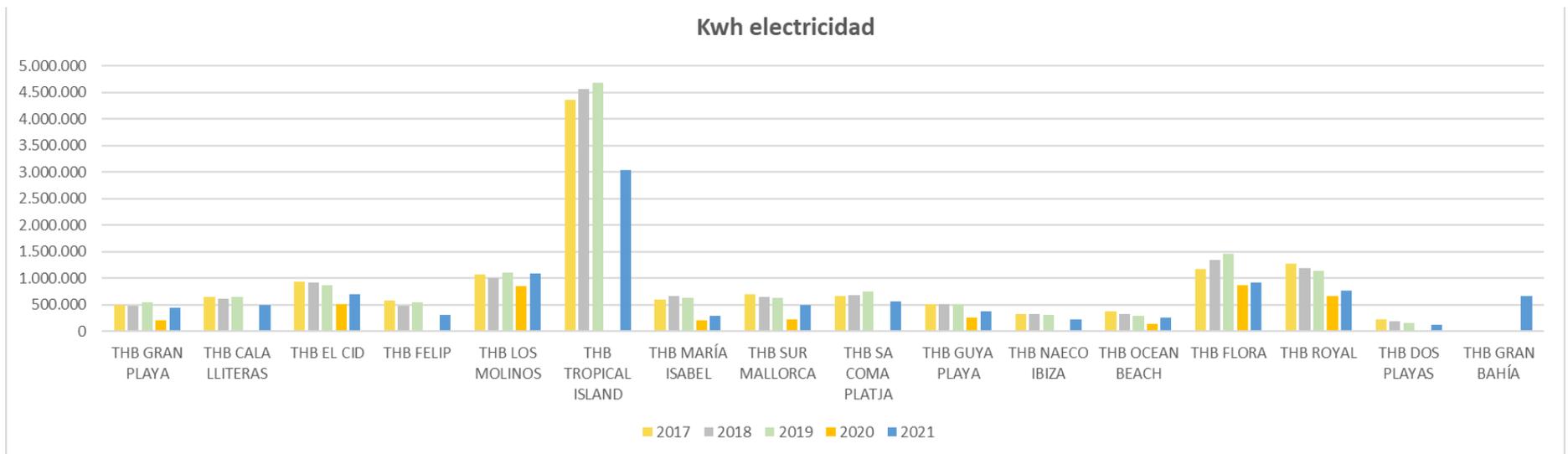
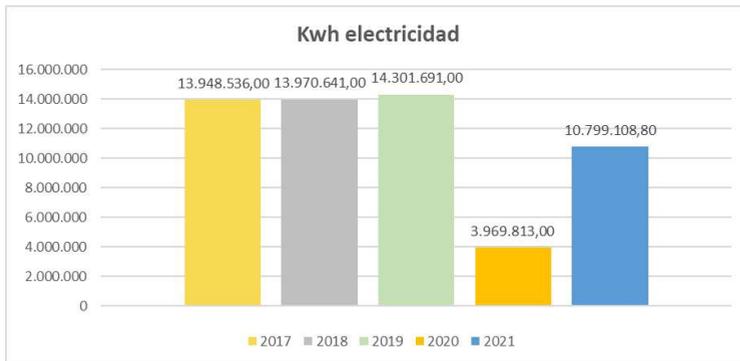
REDUZIERUNG DES WASSERVERBRAUCHS UM 38 % ZWISCHEN 2017 UND 2021





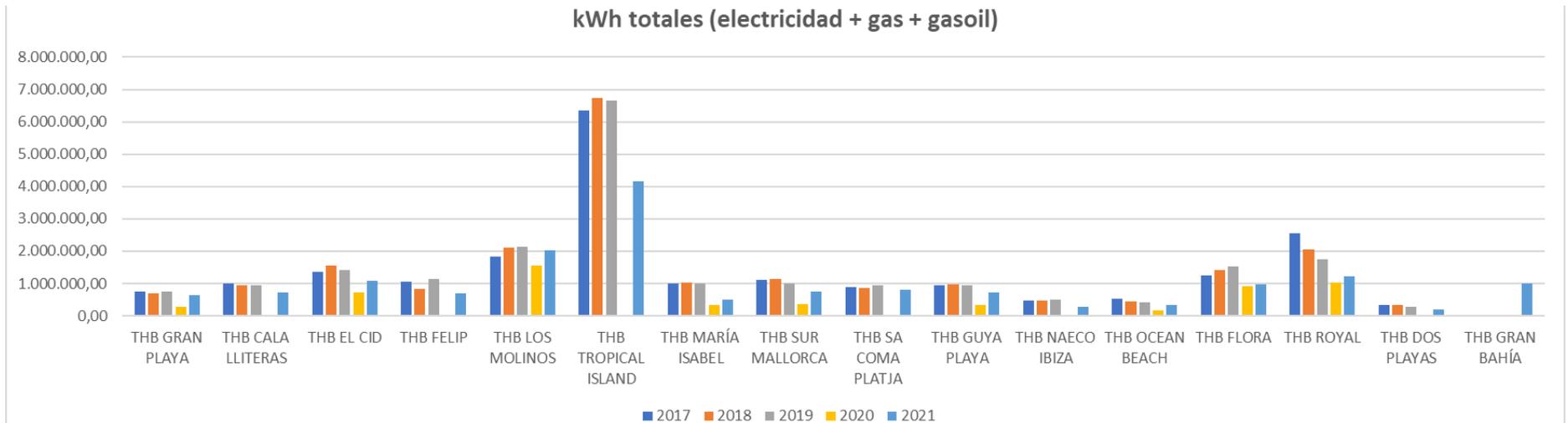
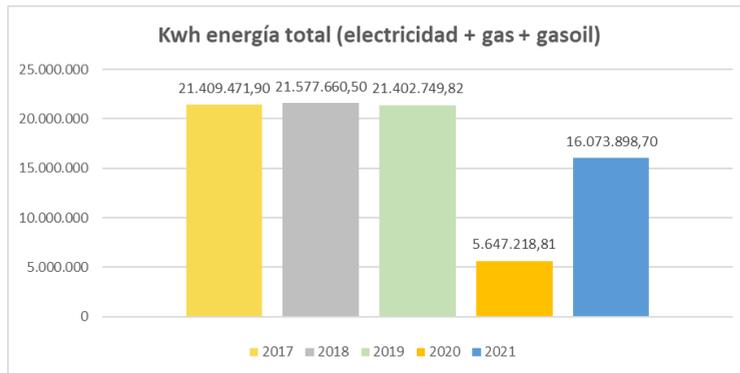
# Effiziente Energienutzung

REDUZIERUNG DES ENERGIEVERBRAUCHS UM 22,5 % ZWISCHEN 2017 UND 2021



## Effiziente Energienutzung

REDUZIERUNG DES GLOBALEN ENERGIEVERBRAUCHS UM 25 % ZWISCHEN 2017 UND 2021



## Effiziente Energienutzung



Automatisierung der täglichen Lesungen aller Zähler in den Hotels.



Austausch der Ölheizkessel durch effizientere Gasbrennwertkessel.



Installation für die Wärmerückgewinnung aus der Kühlungsanlage zur Nutzung für die Klimaanlage im THB Guya Playa.



Austausch aller Fenster in den Verwaltungsbüros des Unternehmens zur Verbesserung der thermischen Gebäudehülle.



Konstante Informationen und Bewusstseinsbildung für Mitarbeiter und Gäste.

 **ECO friendly**

## Unsere Geschichten. Effizienz und Innovation

*„Bei THB hotels besteht der absolute Wille zur Automatisierung mit SPS-Servicegeräten, damit die Daten in Echtzeit verfügbar sind und die Entscheidungen für ein verbessertes Umwelt-, Hygiene- und Wirtschaftsmanagement mit diesen Daten angepasst werden können (Qualität und Zertifizierung)“*

**Francisco Prado Fontán**  
Technischer Serviceleiter, THB Guya Playa



## Abschaffung der Einwegkunststoffe und -produkte

Bei THB hotels sind wir uns unserer Verantwortung als Fremdenverkehrsakteur für die Auswirkungen unserer Tätigkeiten auf die Umwelt und der Bedeutung unserer Verpflichtung zur Förderung eines nachhaltigeren Planeten bewusst.

Deshalb haben wir mehrere Projekte eingeleitet, die zur Reduzierung der Einwegkunststoffe und -produkte führen sollen, um die Auswirkungen derselben sowohl bei ihrer Herstellung als auch bei der Entsorgung zu reduzieren.

Das Unternehmen hat es sich zum Ziel gesetzt, die Gesamtzahl der Einzelelemente um 82 % gegenüber der Menge im Jahr 2019 zu reduzieren.



Vollständige Abschaffung der Kaffeekapseln (ca. 230.000 Stück im Jahr 2019) durch Übergang zu einem herkömmlichen System mit Kaffeebohnen.



Reduzierung um 75 % der Tetra-Pak-Verpackungen im Jahr 2021 gegenüber dem Verbrauch im Jahr 2019 (90.000 Stück).



Abschaffung von 100 % der Einweg-Trinkhalme und -Becher aus Plastik.



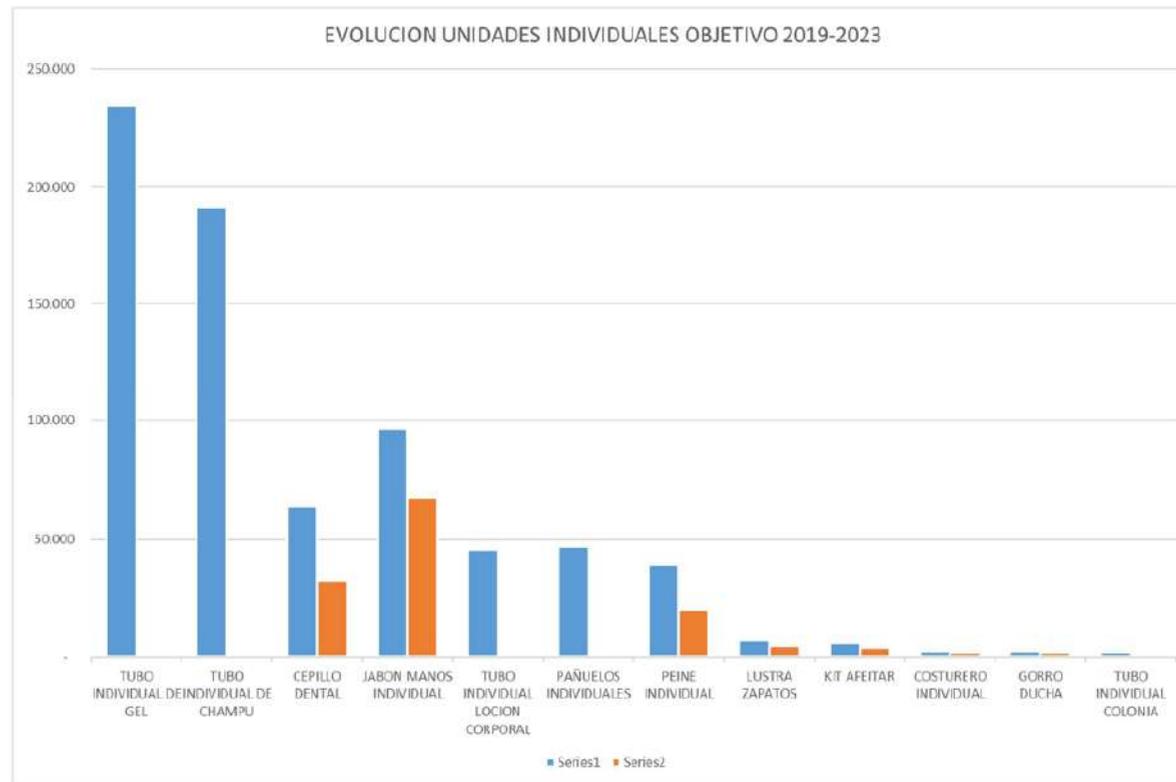
Abschaffung von 100 % der Plastikverpackungen für Butter, Marmeladen, Joghurts, Speiseeis, Salz, Pfeffer, Zucker und Soßen und Ersatz durch Schüttgut.



Allmähliche Reduzierung und Abschaffung der Begrüßungsprodukte in den Zimmern, die durch Schüttgutprodukte ersetzt werden.

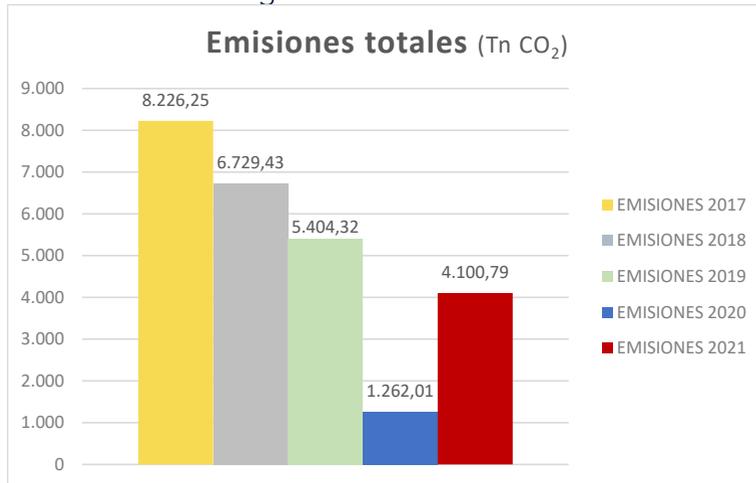
# Abschaffung von Plastik und Einwegprodukten

## TENDENZ BEI BEGRÜSSUNGSPRODUKTEN



## Reduzierung der Emissionen

Seit 2017 errechnen wir jährlich die CO<sub>2</sub>-Bilanz unserer Tätigkeit, um letztendlich allmählich die erzeugten Emissionen zu reduzieren.



Im Jahr 2021 konnten wir die Emissionen gegenüber dem Vergleichsjahr 2017 um 48,37 % reduzieren.

*Im Jahr 2020 war die Reduzierung zwar noch größer, diese Zahlen können jedoch infolge der geringeren Betriebszahlen aufgrund der Pandemie nicht als repräsentativ erachtet werden.*



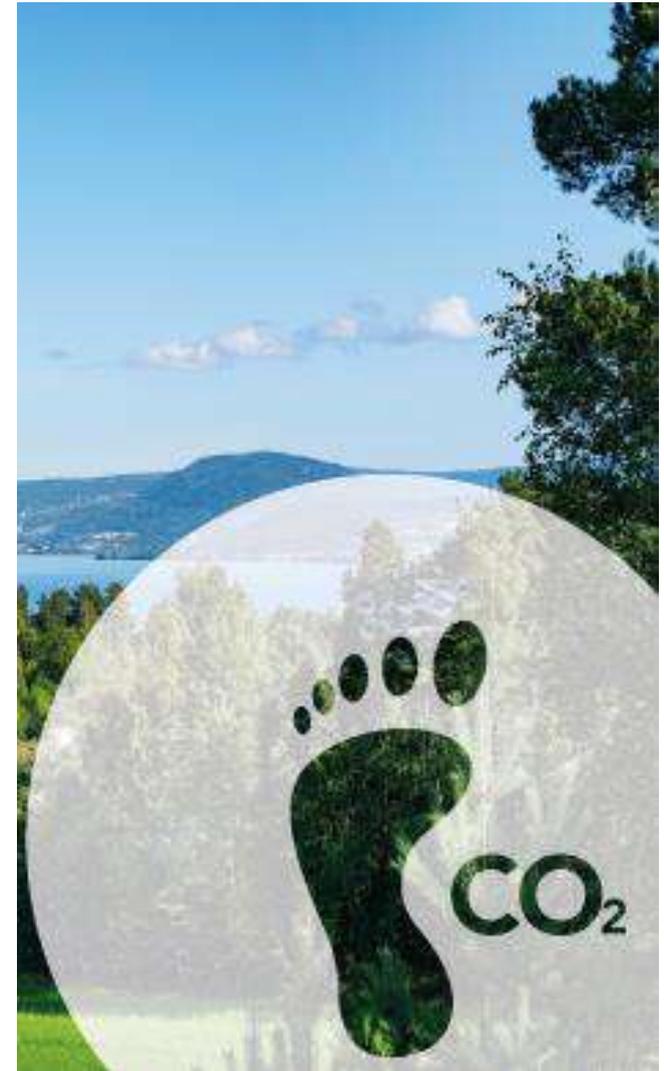
Solarthermische Kollektoren im THB GRAN PLAYA und THB FLORA.



Geothermie-Anlage im THB El Cid.



Aerothermie-Anlage im THB Guya Playa



## Biologische Vielfalt

Bei THB hotels achten wir besonders auf die Bereiche rund um unsere Hotelanlagen. Wir pflegen die Gartenanlagen, damit unsere Gäste die Natur als Mehrwert zusätzlich zu unseren Serviceleistungen genießen können.



Schaffung eines **Obst-** und eines **Gewürzgartens** im THB María Isabel



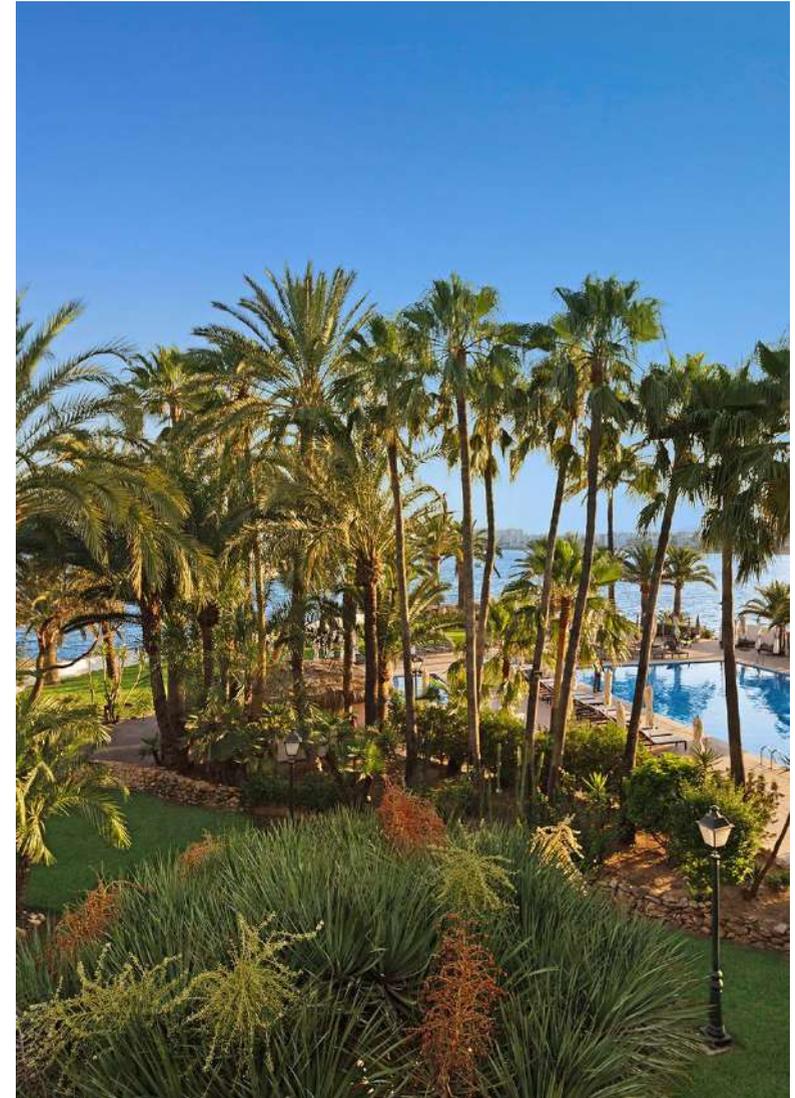
Im THB Royal wurden die Bäume in den Gartenanlagen mit Angaben zu jeder Pflanzenart gekennzeichnet. Damit wurde die natürliche Umgebung zu einem Museum für einheimische Spezies.



Autochthone Gartenanlagen auf Lanzarote.



Biologische Gemüsegärten.



## Sensibilisierung

Wir beziehen die Kinder in das Umweltmanagement der Hotels mit ein und führen Gruppenaktivitäten zur Förderung des Umweltschutzes durch; Basteln, Erfolge und Vorsätze während der Ferien und wir haben ein Arbeitsheft entwickelt, in dem wir anhand von Zeichnungen, Fotos usw. planen, wie wir die Welt zu einem besseren Ort machen können. Wir verzeichnen Lieblingsplätze im Freien und fördern die Verwendung der Ecofriendly-Workshops, um die Umweltkommunikation unserer jüngsten Gäste zu verbessern, indem wir sie zu den Hauptfiguren ihrer eigenen und unserer Geschichte machen.



## Sensibilisierung

Wir haben es uns zum Ziel gesetzt, speziell auf die Plastikverschmutzung in den Ökosystemen hinzuweisen, sind uns jedoch der Tatsache bewusst, dass dieser Abfall nicht das einzige Problem darstellt. Deshalb ist es unsere Priorität, unsere Arbeitsgewohnheiten mithilfe guter Verhaltensweisen zu ändern, die den Verbrauch und damit auch die Abfallerzeugung minimieren, ebenso wie auch die angemessene Mülltrennung, um das Recycling zu erleichtern.



Im September nahmen wir am **Welttag der Strandreinigung** am Strand Na Patana in Can Picafort (Mallorca) teil.



Besuch der Umwelanlage von Zonzamas (Lanzarote).



Besuch der Recycling-Anlagen. TIRME (Mallorca).



Seminare und Workshops zur Sensibilisierung an allen Reisezielen.



# Sensibilisierung

Wir bewerten die Wirksamkeit der Sensibilisierungsaktionen, um den Grad des Engagements der Mitarbeiter zu überwachen und konkrete Aktionspläne in den zu verbessernden Bereichen umzusetzen.

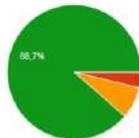
## EVALUACIÓN EFICACIA

El índice de respuesta ha sido del 100%, es decir todos los asistentes han realizado el cuestionario a través del código QR que se les ha proporcionado al finalizar el curso

El test consta de 8 preguntas sobre los contenidos desarrollados en la sesión.

En la política de gestión de THB Hotels se describe nuestra filosofía de actuación incluyendo los siguientes compromisos:

53 respuestas



- Cumplir todos los requisitos y aumentar la satisfacción de nuestros clientes.
- Desarrollar nuestro trabajo garantizando la mejora continua respetando en todo momento...
- Promover un ambiente seguro y agradable, respaldado en la p...
- Todas las anteriores son correctas.

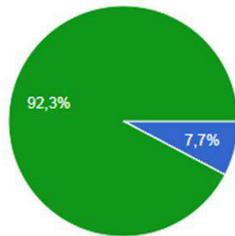


A la primera pregunta sobre la Política de Gestión, el 88,7% de los encuestados ha contestado correctamente.



Nuestro sistema de gestión sostenible, ECOFRIENDLY, ¿para quién va orientado?

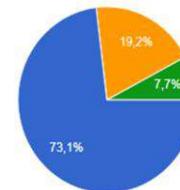
26 respuestas



- Para todo el personal de THB Hotels.
- Para nuestros huéspedes.
- Para nuestros colaboradores.
- Todas las opciones son correctas

El orden para seguir "la regla de las 3 erres" del medio ambiente es:

26 respuestas



- Reducir - Reutilizar - Reciclar
- Reciclar - Reducir - Reutilizar
- Reducir - Reciclar - Reutilizar
- Reutilizar - Reducir - Reciclar



# Sensibilisierung

Wir richten Eco-Stages in den Hotels ein und teilen unserem gesamten Mitarbeiterteam ebenso wie den Gästen die Verpflichtung von THB Hotels zum Umweltschutz, Informationen über ökologische Verhaltensweisen sowie die Anwendung neuer Aktionen durch die Herausgabe der „THB Ecofriendly News“ mit.





## Sensibilisierung

### ECO FRIENDLY CORNER

In diesem Bereich informieren wir über unsere Managementrichtlinien im Zusammenhang mit der Wasser- und Energieeinsparung sowie dem Abfallmanagement. Darüber hinaus laden wir dazu ein, am Reiseziel einen verantwortungsbewussten Tourismus zu praktizieren, denn Lanzarote ist Biosphärenreservat.



## Unsere Geschichten. Umweltschutz und Respekt für die Erde



*„Die erhaltene Schulung und Sensibilisierung ist ein wesentlicher Faktor, um die Verbrauchsgewohnheiten unserer Mitarbeiter und Gäste zu ändern, womit wir uns der Umwelt gegenüber verantwortlich zeigen. Deshalb bedanke ich mich für die Bemühungen von THB Hotels und die erhaltenen Informationen. Ich persönlich bin der Meinung, dass es langfristig von grundlegender Bedeutung ist, im Alltag kleine Aktionen durchzuführen“*

**Magdalena Miralles Comas**  
Leiterin der Rezeption im THB Sur Mallorca



*„Im THB Tropical Island führen wir täglich Briefings durch, um unserem Team bewusst zu machen, wie wichtig das ökologische und nachhaltige Gleichgewicht ist. Wir beraten und helfen dabei, tägliche Routinen zu unterstützen, damit die Gäste sich über die Bedeutung unserer zerbrechlichen und empfindlichen Umgebung im Klaren sind“*

**Chari Sanginés Tremps**  
Hausdame im THB Tropical Island



## Herausforderungen für die Zukunft



- Die neuen Kriterien der Regierung im Zusammenhang mit der Kreislaufwirtschaft bedeuten, dass wir in den kommenden Jahren den Prozentsatz der Produkte aus der Umgebung erhöhen müssen, die in unseren Hotels verwendet werden.
- Darüber hinaus werden wir Partnerschaften mit unseren Lieferanten vorschlagen, um ihre besten Verhaltensweisen bezüglich der Beschaffung von Produkten aus der Umgebung und nachhaltigeren Herstellungsverfahren zu nutzen.
- Umsetzung des Plans für die Kreislaufwirtschaft.



- Einführung des „solidarischen Zimmers“ in einigen unserer Hotels.
- Schirmherrschaften im Bereich des Sports, wie beispielsweise diejenigen, die wir mit dem Running-Team Endurance-THB hotels, dem Palma Futsal und dem Paddle-Ranking der Rafa Nadal Academy vereinbart haben.
- Wir werden die solidarischen Programme weiterführen und dabei die wirtschaftlichen Auswirkungen der Spenden bewerten.



## Herausforderungen für die Zukunft

3

SALUD  
Y BIENESTAR

- Erhöhung der Anzahl der Schüler, die unter dem Projekt CUIDA-T ausgebildet werden, um 20 %
- Steigerung der bereichsübergreifenden Schulungsstunden in den Ausbildungslinien des THB College um 35 %
- Erweiterung des Schulungsangebot und Digitalisierung der Inhalte
- Einführung von „Ein Kaffee mit Dual“ als Mentoring-Verfahren für die Schüler.

17

ALIANZAS PARA  
LOGRAR  
LOS OBJETIVOS

- Umsetzung eines Gleichheitsplans im Unternehmen, um die Bemühungen zur Sicherstellung der Chancengleichheit für Männer und Frauen weiterzuführen.
- Steigerung der Funktionen von Workspace unter Einbeziehung des Managements der rechtlichen Anforderungen, Analysen, Bibliothek der Handbücher und Arbeitsverfahren, Personalmanagement, Auswahlverfahren und Entwicklung der beruflichen Laufbahnen.



## Herausforderungen für die Zukunft



- Steigerung der Funktionen von Workspace unter Einbeziehung des Managements von rechtlichen Anforderungen, Analysen, Bibliothek der Handbücher und Arbeitsverfahren, Personalmanagement, Auswahlverfahren und Entwicklung der beruflichen Laufbahnen.



- Erhöhung der Schülerzahl, die das Dual-Projekt erfolgreich abschließen, um 20 %.
- Erhöhung der bereichsübergreifenden Schulungsstunden in den Ausbildungslinien des THB College um 35 %.
- Fortsetzung der Akkreditierung als Hotel-Schulen.
- Zertifizierung des THB College mit einem Umweltmanagementsystem.
- Konsolidierung des TALENT-PROGRAMMS. Programm für die Weiterentwicklung der Führungskräfte und persönlich gestaltete Laufbahnpläne



## Herausforderungen für die Zukunft



- Die Eintragung in das nationale Register des Ministeriums für Ökologischen Wandel wird fortgesetzt und darüber hinaus werden all diejenigen Hotels, die sich im Anwendungsbereich der Balearischen Verordnung 48/2021 befinden, ihre Emissionen im Balearischen CO<sub>2</sub>-Bilanz-Register eintragen.
- Wir werden unsere Emissionen nach internationalen Standards mithilfe einer zugelassenen Institution prüfen.
- Wir werden weiterhin Richtlinien zur Reduzierung der Emissionen anwenden, ganz gleich ob durch die vertragliche Verpflichtung von Unternehmen mit geringeren Emissionsfaktoren oder durch die Effizienzverbesserung unserer Einrichtungen.



- Verzeichnis der Pflanzen und Bäume in allen unseren Hotelanlagen bis 2024.
- Einführung der Figur des „biologischen Gemüsegartens“ in den Hotels des Unternehmens.



- Ladepunkt für Elektrofahrzeuge im THB Los Molinos.
- Änderung der Kühlgeräte im THB Gran Playa und THB Sa Coma Platja.
- Austausch der Lampen in allen Bädern der Zimmer im THB Sa Coma Platja durch LED-Lampen.
- Projekt für die Installation von Photovoltaik-Panels.



## Herausforderungen für die Zukunft



- Montage neuer Armaturen mit Wassermengenregler und Zweimengen-Spülkästen im THB Gran Playa (26 Bäder in den Zimmern und den Gemeinschaftsbereichen) und im THB Guya Playa (43 Apartments).
- Fortsetzung der Sensibilisierungsaktionen für Gäste und Mitarbeiter, um Wasser in den Einrichtungen zu sparen.



- Endgültige Abschaffung von Einwegkunststoffen in unseren Hotelanlagen.



## Unsere Geschichten. Vision und nachhaltige Entwicklung

Für eine bessere Welt ...

*„Der Klimawandel ist eine Tatsache, die uns zwingt, sofort als Einzelpersonen und auch als Unternehmen zu handeln. Deshalb ist es von grundlegender Bedeutung, **Umweltrichtlinien** in unseren Arbeitsprozessen umzusetzen, mit denen die Produktivität derselben verbessert wird und die zudem auf den Schutz und die Pflege unserer Erde ausgerichtet sind. Wir sind glücklich, dass wir vom **THB Ocean Beach** aus zur Umsetzung von Initiativen beitragen können, mit deren Hilfe wir die Auswirkungen unserer Tätigkeit auf die Umwelt reduzieren können. Dies alles ermöglicht es uns, an unserem Arbeitsplatz umweltfreundliche Gewohnheiten zu schaffen, die wir dann auch auf unser Alltagsleben übertragen. **Wenn die Erde gewinnt, gewinnen wir alle**“*

*Pedro Nogueroles Sendra  
Direktor des THB Ocean Beach*





#### **MALLORCA**

THB GRAN PLAYA\*\*\*\*  
THB GRAN BAHÍA \*\*\*\*  
THB GUYA PLAYA\*\*\*\*  
THB CALA LLITERAS\*\*\*\*  
THB DOS PLAYAS\*\*\*  
THB SA COMA PLATJA\*\*\*\*  
THB FELIP \*\*\*\*  
THB SUR MALLORCA\*\*\*\*  
THB MARÍA ISABEL \*\*\*\*  
THB EL CID\*\*\*\*  
THB BAMBOO ALCUDIA\*\*\*\*

#### **IBIZA**

THB LOS MOLINOS\*\*\*\*  
THB OCEAN BEACH\*\*\*\*  
THB NAECO IBIZA\*\*\*\*:

#### **COSTA DEL SOL**

THB SAN FERMÍN\*\*\*

#### **LANZAROTE**

THB FLORA\*\*\*  
THB ROYAL\*\*\*\*  
THB TROPICAL ISLAND\*\*\*\*