



Hotel Elias – Sauerland, Almanya

Rakamlarla İşletme

3 nesildir aile işletmesi 48 oda ve 4 daire
2 Havuz (Güneş enerjisiyle ısıtılır) Sauna ve
Buhar Saunası
210 Güneş Paneli Enerji
depolama
4 adet elektrikli araç
şarj noktası 3 yıldızlı
superior otel

İşletmeye Genel Bakış

Hotel Elias, Sauerland kırsalında bulunan aile tarafından işletilen bir konaklama işletmesidir. Son birkaç yıldır otel, sürdürülebilirlik ve dijitalleşmeyi gelişiminin merkezine yerleştirmiştir. Yönetim, uzun vadeli verimliliği artıran, çevresel etkiyi azaltan ve günlük operasyonları destekleyen yatırımlara odaklanarak her iki alanı da pratik bir şekilde ele almıştır. Otel, ekolojik taahhüdünü net bir iş mantığıyla birleştiriyor ve pazar beklentileri değiştikçe bu yaklaşımı profesyonelleştirmeye devam ediyor.

Sürdürülebilirlik günlük operasyonlarda nasıl görünür hale geliyor?

Sürdürülebilirlik, somut operasyonel kararlarda kendini göstermektedir. Hotel Elias, 210 adet fotovoltaik panel, 50 kW'lık bir enerji depolama ünitesi ve daha enerji verimli bir merkezi soğutma sistemi kurmuştur. Konuk odaları öncelikle buharla temizlenmektedir; bu sayede vakaların yaklaşık %95'inde kimyasal kullanımı azaltılmaktadır. Otel ayrıca 2 havuzunu güneş enerjisiyle çalışan havadan suya ısı eşanjörü aracılığıyla ısıtmaktadır. Bu önlemler sadece ekolojik bir inançtan ötürü değil, aynı zamanda yönetimin bunları mantıklı uzun vadeli yatırımlar olarak görmesi nedeniyle de hayata geçirilmiştir.

Operasyonlarda ve hizmetlerde dijitalleşme nasıl kullanılıyor?

Hotel Elias, zaman tasarrufu sağladığı, manuel iş yükünü azalttığı veya hizmet kalitesinin korunmasına yardımcı olduğu açıkça görüldüğünde dijital araçları benimsemektedir. Güncel örnekler arasında hizmet robotları, Smart Host CRM sistemi ve dijital satış noktası sistemi yer almaktadır. Yönetim, dijitalleşmeye sembolik olmaktan ziyade pragmatik bir yaklaşım sergilemektedir: teknoloji, özellikle işgücü kıtlığı ve verimlilik baskısının şekillendirdiği bir bağlamda, gerçek bir operasyonel sorunu çözdüğü zaman devreye sokulmaktadır.

Çalışanlar sürdürülebilirlik ve dijitalleşmeye nasıl dahil ediliyor?

Çalışanların katılımı hâlâ gelişme aşamasındadır. Şimdiye kadar, sürdürülebilirlik ve dijitalleşme büyük ölçüde yukarıdan aşağıya doğru uygulanmış, personel genellikle daha geniş stratejiye derinlemesine dahil olmadan araç ve sistemleri kullanmıştır. Bu durum şimdi değişmeye başlamaktadır. GreenSign sürecinin bir parçası olarak, Hotel Elias farkındalık yaratmak, sahiplenmeyi güçlendirmek ve sürdürülebilirliği ekip genelinde ortak bir sorumluluk haline getirmek amacıyla seminerler ve departman düzeyinde toplantılar planlanmaktadır.

Kilit kararlar için hangi veriler kullanılıyor?

Otel, dijital sistemleri sıkı bir iç izleme süreciyle birleştiriyor. Yönetim, CRM, POS ve otomasyon araçlarını kullanıyor, ancak operasyonel göstergeleri doğrudan takip etmeye de büyük önem veriyor. Görüşme, konuk başına gaz tüketimi gibi kilit rakamların manuel olarak izlenmesi de dahil olmak üzere, yüksek düzeyde bir iç veri farkındalığına dikkat çekiyor. Bu, yönetimin yatırımları ve operasyonel değişiklikleri yalnızca sezgiye değil, ölçülebilir performansa dayalı olarak değerlendirmesine olanak tanıyor.

Sürdürülebilirlik ve dijitalleşme yatırımlarını yönlendiren faktörler nelerdir?

Otelin kararlarını şekillendiren üç ana itici güç vardır. Birincisi çevresel inançtır: yönetim, sürdürülebilirlik taahhüdünü bölgedeki gözle görülür ekolojik değişimle ilişkilendirir. İkincisi ekonomik mantıktır: yenilenebilir enerji ve verimli sistemler, uzun vadede mali açıdan sağlam olarak görülür. Üçüncüsü ise operasyonel gerekliliktir: dijital araçlar, otelin işgücü eksikliği gidermesine, hizmet kalitesini korumasına ve günlük rutinler üzerindeki baskıyı azaltmasına yardımcı olur. Dış piyasa beklentileri de önemlidir; özellikle B2B müşterileri, sertifikasyon gibi gözle görülür sürdürülebilirlik standartlarını giderek daha fazla bekledikçe.

Sürdürülebilirlik, müşterilere nasıl aktarılıyor?

Sürdürülebilirlik, esas olarak gözle görülür uygulamalar yoluyla ve giderek artan bir şekilde resmi konumlandırma yoluyla iletilmektedir. Yenilenebilir enerji sistemleri, kimyasal kullanımını en aza indiren temizlik yöntemleri ve diğer verimlilik yatırımları gibi operasyonel önlemler, otelin sürdürülebilirlik profilini şekillendirmektedir. Aynı zamanda, müşteriler ve B2B ortakları gözle görülür sürdürülebilirlik standartlarına daha fazla önem verdiklerinden, GreenSign sertifikası daha da önemli hale gelmiştir.

Değişimin önündeki başlıca engeller nelerdir?

En büyük engeller, mali baskı, personel becerilerindeki dengesizlik ve değişim süreçlerinde çalışanların inisiyatif almasının sınırlı olmasıdır. Büyük sürdürülebilirlik yatırımları önemli miktarda sermaye gerektiriyordu ve bunların çoğu kamu desteği olmadan finanse edildi. Dijital tarafta ise, Excel gibi temel beceriler de dahil olmak üzere, personelin dijital alandaki özgüveni hâlâ bir sorun teşkil ediyor. Yönetim tarafından getirilen bazı araçlar, kullanılabilirlik, hazırlık ve eğitim açısından günlük rutinlerle yeterince uyumlu olmadığından tam olarak benimsenmedi.

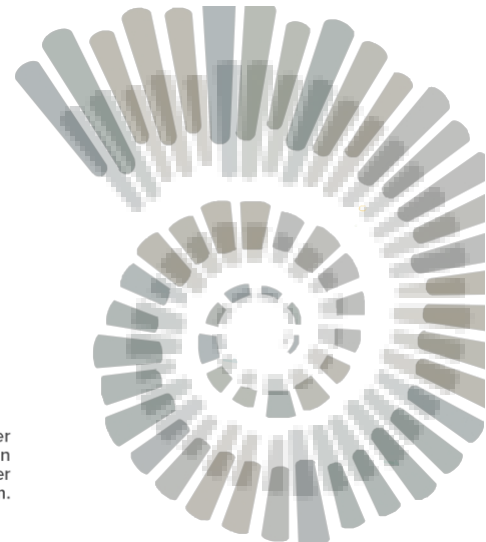
Liderlik yaklaşımınızı tanımlayınız

Hotel Elias, pratik, fırsat odaklı ve yatırım odaklı bir liderlik tarzı izlemektedir.

Yönetim, bir araç veya çözüm yararlı görüldüğünde erken harekete geçer, ancak operasyonel değere güçlü bir şekilde odaklanmaya devam eder. Röportajda aynı zamanda düşünceli bir liderlik zihniyeti de ortaya çıkmaktadır: meslektaşlarla fikir alışverişi, en iyi uygulamaların gözlemlenmesi, denemeler ve iç izleme, kararların şekillenmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Genel yaklaşım girişimci, meraklı ve resmi retorikten ziyade pratik iyileştirmeye güçlü bir şekilde odaklanmıştır.

Zorlukların üstesinden nasıl geldiğinize dair bir örnek veriniz

Hotel Elias, yüksek yatırım maliyetleri, beceri eksiklikleri, sınırlı dış destek ve kırsal bir konaklama işletmesini rekabetçi tutmanın getirdiği operasyonel baskı gibi gerçek kısıtlamalar altında bir dönüşüm sürecini yönetmek zorunda kalmıştır. Yönetim, ideal koşulları beklemek yerine yatırım yapmaya, çözümleri test etmeye ve performansı yakından izlemeye devam etmiştir. Bu vaka, zaman içinde dayanıklılık kazanmak için kendi kendini finanse eden yatırımlar, emsallerden öğrenme ve sürekli uyum sağlayarak adım adım ilerleyen bir işletmeyi göstermektedir.



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.