



CSR für Hotels

ZERTIFIZIERTES CSR-MANAGEMENT

Für Unternehmensverantwortung und
Nachhaltigkeit im Tourismus

VERANTWORTUNG MIT SYSTEM

IN 6 SCHRITTEN ZUM ERFOLG

NACHHALTIGE QUALITÄT ÜBERZEUGT



Verantwortung mit System: Das CSR-Managementsystem von TourCert

Dieses innovative und ganzheitliche CSR-Managementsystem ist einzigartig: Die Nachhaltigkeitsleistung von Hotels wird in den wichtigen Geschäftsbereichen in messbare Indikatoren übersetzt. Daraus werden Optimierungsmöglichkeiten abgeleitet, um mithilfe eines speziell für den Prozess entwickelten Webtools einen Nachhaltigkeitsbericht zu erstellen.

Damit bindet das CSR-System nicht unnötig Arbeitszeiten und ermöglicht auch kleinsten Unternehmen die Einführung und Zertifizierung.



In 6 Schritten zum Erfolg:

Leitbild

Als Einstieg wird ein Leitbild entwickelt oder das bestehende Leitbild auf Nachhaltigkeit und Relevanz geprüft. Nachhaltigkeit wird in den Grundwerten des Unternehmens verankert, täglich gelebt und nach innen und außen kommuniziert.

Verbesserungsprogramm

Die kontinuierliche Verbesserung der Leistung in Fragen von CSR und Nachhaltigkeit ist das Herzstück des CSR-Systems. Von Jahr zu Jahr werden neue Ziele und Maßnahmen gesetzt und auf ihre Erfüllung hin überprüft.

Bestandsaufnahme

Eine umfassende Bestandsaufnahme hilft dabei, die Leistung in Sachen Nachhaltigkeit zu messen. Die Bestandsaufnahme erfolgt anhand fester Kriterien von TourCert und wird durch einen Webservice erleichtert. Sie umfasst allgemeine Unternehmensdaten, Wirtschaftsdaten, Zufriedenheit der Gäste, Daten zur Unternehmensökologie wie Energie- und Wasserverbrauch, Abfall und Emissionen. Durch ein sogenanntes „eco-mapping“ wird das gesamte Hotel auf ökologische Schwachstellen hin untersucht. Speziell entwickelte Fragebögen, die sogenannten Nachhaltigkeitschecks ermöglichen eine standardisierte Befragung der Mitarbeitenden und der Lieferanten. Die Beschaffungspolitik und die Qualität der Gästeinformation des Hotels wird anhand von Nachhaltigkeitskriterien untersucht.

Berichtswesen

Die Ergebnisse der Bestandsaufnahme werden in einem standardisierten Bericht zusammengeführt. Das Unternehmen hat hier die Möglichkeit, die Ergebnisse der Bestandsaufnahme zu kommentieren. Der Bericht ist die Grundlage für die externe Überprüfung.

Zertifizierung

Die Einhaltung aller TourCert-Zertifizierungskriterien werden durch externe und unabhängige GutachterInnen im Rahmen eines Audits überprüft. Die Entscheidung über die Zertifizierung trifft der Zertifizierungsrat. Die Zertifizierung ist zwei Jahre gültig.

Prozesse und Strukturen

Es gibt eine Person oder Team im Unternehmen, die nach innen und außen für das CSR-System verantwortlich ist. CSR wird bei Entscheidungen im Tagesgeschäft berücksichtigt und ist fester Bestandteil von Betriebsabläufen. Der CSR-Prozess hilft dabei, dies zu integrieren und zu standardisieren.



Anforderungen an die Zertifizierung

Zum Start der Einführung eines CSR-Managementsystems ist die Benennung einer/eines CSR-Beauftragten notwendig. Die Entwicklung und Veröffentlichung eines Nachhaltigkeitsleitbildes dient zur strategischen Ausrichtung und Kommunikation des CSR-Systems.

Auf der Grundlage der Bestandsaufnahme wird ein Verbesserungsprogramm erarbeitet, das jährlich zu aktualisieren ist. Im Rahmen der Managemententwicklung werden nachhaltigkeitsfördernde Strukturen und Prozesse eingeführt, wie z.B. ökofaire Beschaffungsrichtlinien, Standards für Green Meetings oder eine aktive Gästeinformation zum ökologischen Verhalten. Ebenso wird das Informationswesen und das Schulungsprogramm in Sachen Nachhaltigkeit fit gemacht.

Abschließend steht ein Nachhaltigkeitsbericht mit der Information über den Prozess, die bisherigen Erfolge und die zukünftigen Herausforderungen.

TourCert – ein internationaler Standard

Das TourCert-System für Hotels basiert auf internationalen Qualitäts- und Umweltmanagementstandards nach ISO und EMAS sowie dem ISO-Leitfaden für Unternehmensverantwortung (ISO 26000). TourCert ist Mitglied im 'Global Sustainable Tourism Council' und richtet seine Zertifizierung an den globalen Kriterien für nachhaltigen Tourismus (Global Sustainable Tourism Criteria) aus.



Prozessbegleitung: persönlich, kompetent und effizient

TourCert begleitet die Hotels mit praxiserfahrenen Beratungskräften bei der CSR-Einführung. Dabei werden zwei verantwortliche Personen im Hotel zur/zum CSR ManagerIn weitergebildet.

Das Lernkonzept der Weiterbildung entspricht dem Blended-Learning-Ansatz, einer Mischung aus Online-, Präsenz und Praxislernphasen. In den Praxisphasen führen die zukünftigen CSR-ManagerInnen die Elemente des CSR-Managementsystems Schritt für Schritt im eigenen Hotel ein.

CSR-Einführungsprozess im Hotel und Ausbildung zum/zur CSR-ManagerIn



Die Ausbildung zum/zur CSR-ManagerIn und der CSR-Prozess bis zur Zertifizierung dauern ca. 8 Monate.

Nachhaltige Qualität überzeugt

CSR lohnt sich! Und erste Schritte lassen sich sehr einfach umsetzen.
Es gibt viele konkrete Potenziale, die Sie für sich nutzen können.



Der CSR-Prozess verwandelt gute Vorsätze in nachhaltige Taten.

Kernindikatoren – Nachhaltigkeit konkret:

Die Ergebnisse der Datenerhebung werden zu messbaren Indikatoren verdichtet, die es den Hotels ermöglichen, ihre eigene Nachhaltigkeitsleistung mit anderen Hotels zu vergleichen.

Auf dieser Basis können weitere Verbesserungspotentiale identifiziert werden.

Die Kernindikatoren für Hotels sind:

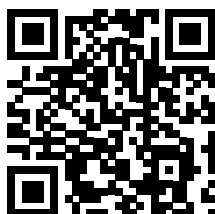
1. Umsatzrendite
2. Umsatz pro verfügbarem Zimmer
3. CO₂-Emissionen pro Übernachtung
4. Anteil Recyclingpapier
5. Restmüll pro Übernachtung
6. Wasserverbrauch pro Übernachtung
7. Zufriedenheitsindex Gäste
8. Zufriedenheitsindex Mitarbeitende
9. Anteil nachhaltige Produkte
10. Anteil zertifizierter Lieferanten

Hochschule Luzern - Wirtschaft

Institut für Tourismuswirtschaft
Rösslimatte 48
6002 Luzern
Fon: +41 41 228 41 45
Fax: +41 41 228 41 44
Web: <http://www.hslu.ch>
E-Mail: itw@hslu.ch

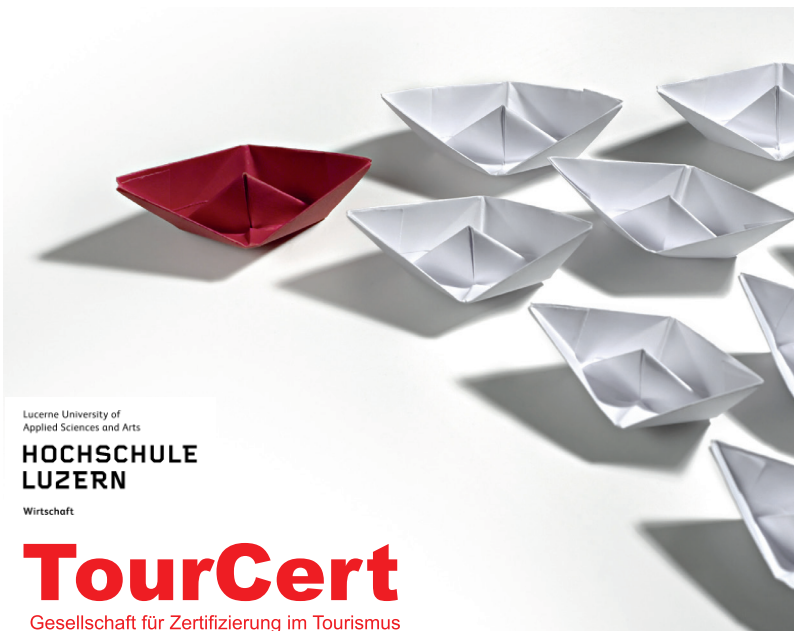
TourCert

Blumenstr. 19
70182 Stuttgart
Fon: +49 (0)711 / 248397-0
Fax: +49 (0)711 / 248397-22
Web: <http://www.tourcert.org>
E-Mail: info@tourcert.org



Das CSR-System:

- ✓ zeigt Ihnen wie es um die Nachhaltigkeit in Ihrem Hotel steht und ermöglicht eine glaubwürdige Positionierung im Wettbewerb.
- ✓ offenbart Stärken und Schwächen Ihres Unternehmens.
- ✓ motiviert und begeistert Mitarbeitende durch eine gemeinsame Vision.
- ✓ eröffnet Einsparmöglichkeiten bei Kosten, Energie und Arbeitszeit.
- ✓ führt zu mehr Transparenz in Ihrem Unternehmen.
- ✓ verrät Ihnen Wege zur Optimierung von Angeboten und Kundenbindung.
- ✓ verbessert Ihre Kommunikationsstrukturen und unterstützt Sie in Entscheidungsprozessen.
- ✓ schafft eine Grundlage für die Formulierung Ihrer Unternehmensziele und -strategien.
- ✓ stärkt die Kompetenz Ihrer MitarbeiterInnen und die Innovationsfähigkeit des Unternehmens.
- ✓ qualifiziert die Gästebetreuung und Kundenberatung und begeistert für Nachhaltigkeit in der Hotellerie.



Lucerne University of
Applied Sciences and Arts

**HOCHSCHULE
LUZERN**

Wirtschaft

TourCert

Gesellschaft für Zertifizierung im Tourismus