



CSR für Reisebüros

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 Reisebüros wird in den wichtigen Geschäftsbereichen in konkrete, 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 und täglich gelebt.

Bestandsaufnahme

Das Erheben von Kennzahlen hilft dabei, die Leistung in Sachen Nachhaltigkeit zu messen und zu verbessern. Die Bestandsaufnahme ist standardisiert anhand fester Kriterien von TourCert und wird durch einen Webservice erleichtert. Sie erfasst Wirtschaftsdaten, Feedback von Mitarbeitenden, KundInnen, Daten zur Qualität der Beratung und Angebotsgestaltung, zur Büroökologie, zu Lieferanten und zum Produktportfolio.

Prozesse und Verantwortlichkeiten

Es gibt eine Person 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.

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.

Berichtswesen

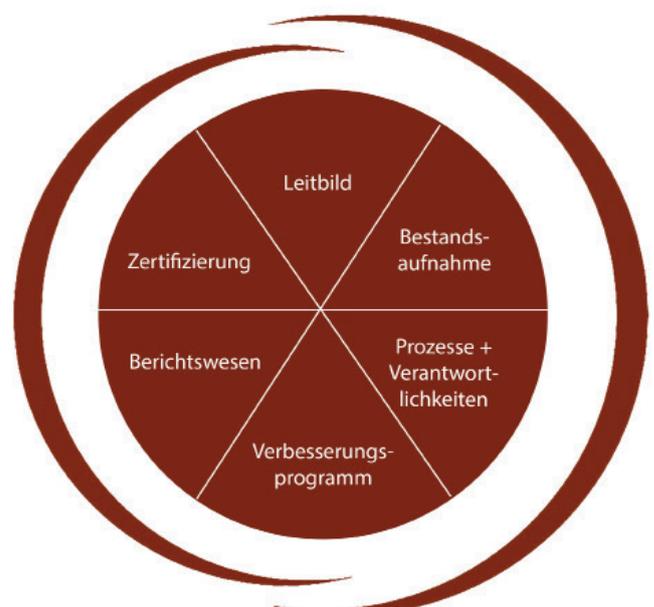
Die Ergebnisse der Bestandsaufnahme werden in einem standardisierten Bericht zusammengeführt. Das Unternehmen hat hier die Möglichkeit, die Ergebnisse der Bestandsaufnahme zu kommentieren. Der Bericht ist die Grundlage für die externe Überprüfung.

Zertifizierung

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

Prozessbegleitung:

Während der gesamten CSR-Einführung werden die Unternehmen von praxiserfahrenen Beratungskräften begleitet. Dabei wird die verantwortliche Person im Unternehmen zum/zur CSR-ManagerIn weitergebildet.



Anforderungen an die Zertifizierung



Damit ein Reisebüro zertifiziert wird, muss es bestimmte Mindestkriterien erfüllen:

1. Benennung einer Person, die verantwortlich für das CSR-System ist (CSR-Beauftragter)
2. Veröffentlichung eines Leitbildes
3. Verbesserungsprogramm (jährlich zu aktualisieren)
4. Bezug von Ökostrom
5. aktive Werbung für Klimakompensation bei den Kunden
6. regelmäßige Schulung der Mitarbeitenden zum nachhaltigen Tourismus
7. aktive Information zum Kinderschutzkodex

So wird sichergestellt, dass CSR-zertifizierte Reisebüros in der Branche mit gutem Beispiel vorangehen.

Beruflich durchstarten - Ausbildung zum/zur CSR-ManagerIn

Praxislernen

Workshop

Webinar

Online-Lernen
(Grundlagen, CSR-Themen und CSR-System)

Coaching/Beratung

Um die Unternehmen auf ihrem Weg durch den CSR-Prozess zu unterstützen, wird eine Person aus dem Unternehmen zum/zur CSR-ManagerIn weitergebildet. Die Schulung verläuft zeitgleich zum CSR-Einführungsprozess im Unternehmen.

Das Lernkonzept entspricht dem Blended-Learning-Ansatz, einer Mischung aus Online-, Präsenz- und Praxislernphasen. Während des gesamten Ausbildungsprozesses der ManagerInnen und in Vorbereitung auf die Zertifizierung werden die Lernenden durch Beratungskräfte begleitet.

Die Ausbildung wird von der **kate CSR-Akademie** durchgeführt.

Die Ausbildung und der CSR-Prozess bis zur Zertifizierung dauern ca. 6 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.

Das CSR-System:

- ✓ zeigt Ihnen wie es um die Nachhaltigkeit in Ihrem Unternehmen 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 Produktoptimierung 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 Kundenberatung und begeistert für nachhaltiges Reisen.

Mit vereinten Kräften!

CSR für Reisebüros - eine Gemeinschaftsinitiative von:



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



Lucerne University of Applied Sciences and Arts
HOCHSCHULE LUZERN
Wirtschaft

TourCert
Gesellschaft für Zertifizierung im Tourismus

