



CSR für Reiseveranstalter

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 Reiseveranstaltern wird in den wichtigen Geschäftsbereichen und -prozessen 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.

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 Wirtschaftsdaten, Daten zu den Mitarbeitenden, Kundinnen und Kunden, der Qualität der Beratung, Angebotsgestaltung und zur Büro- und Produktökologie. Speziell entwickelte Fragebögen, die sogenannten Nachhaltigkeitschecks ermöglichen eine standardisierte Befragung der Leistungsträger wie Unterkünfte, Partneragenturen und Reiseleiter und damit eine Analyse der Wertschöpfungskette.

Berichtswesen

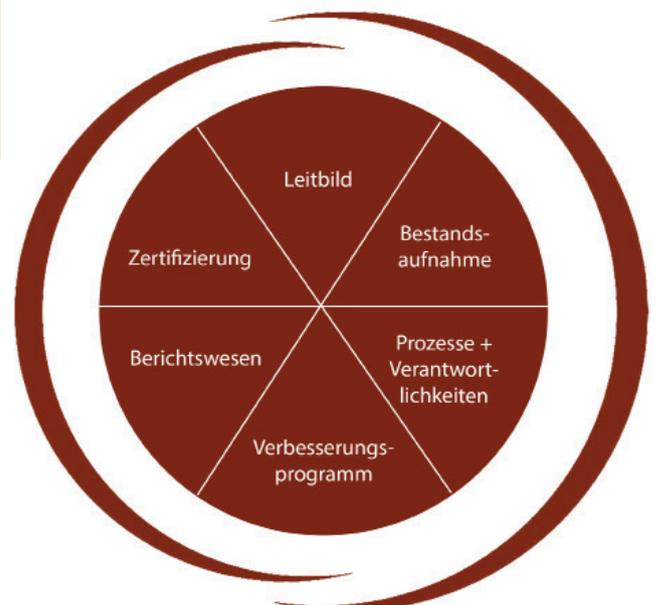
Die Ergebnisse der Bestandsaufnahme werden in einem standardisierten Bericht zusammengeführt. Das Unternehmen hat hier die Möglichkeit, die Ergebnisse der Bestandsaufnahme zu kommentieren. Der Bericht ist die Grundlage für die externe Überprüfung.

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.

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.



Anforderungen an die Zertifizierung



CSR-TOURISM basiert auf internationalen Standards

Das TourCert-System für Reiseveranstalter wurde offiziell von dem internationalen Rat für nachhaltigen Tourismus GSTC (Global Sustainable Tourism Council) anerkannt. Es basiert auf den internationalen Qualitäts- und Umweltmanagementstandards nach ISO und EMAS sowie dem ISO-Leitfaden für Unternehmensverantwortung (ISO 26000).

TourCert hat Mindestkriterien für die Zertifizierung festgelegt:

1. Benennung einer Person, die verantwortlich für das CSR-System ist (CSR-BeauftragteR).
2. Veröffentlichung eines Leitbildes
3. Verbesserungsprogramm (jährlich zu aktualisieren)
4. Unterzeichnung des Kinderschutzkodex
5. Kodex zur Einhaltung von Nachhaltigkeitsstandards mit den Leistungsträgern
6. regelmäßige Schulung der Mitarbeitenden zum nachhaltigen Tourismus
7. Bezug von Ökostrom
8. Klimakompensation von 50% der Flugdienstreisen
9. aktive Werbung für nachhaltiges Reisen bei den Kunden

Darüber hinaus sind bei den Kernindikatoren bestimmte Mindestwerte zu erreichen.

Prozessbegleitung: persönlich, kompetent und effizient

Während des einführenden CSR-Prozesses bietet TourCert an, die Unternehmen von praxiserfahrenen Beratungskräften zu begleiten. Dabei wird die verantwortliche Person im Unternehmen zur 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 Unternehmen ein.

CSR-Einführungsprozess im Unternehmen und Ausbildung CSR-ManagerIn



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.



Kernindikatoren – Nachhaltigkeit konkret

Die Ergebnisse der Datenerhebung werden zu messbaren Indikatoren verdichtet, die es den Unternehmen ermöglichen, ihre eigene Nachhaltigkeitsleistung mit anderen Unternehmen zu vergleichen. Auf dieser Basis können weitere Verbesserungspotentiale identifiziert werden.

Die Kernindikatoren für Reiseveranstalter sind:

1. Umsatzrendite
2. Beitrag zur lokalen Wertschöpfung
3. Produktökologie: CO₂-Emissionen pro Gast/Tag
4. Qualitätsindex der Kundeninformation
5. Zufriedenheitsindex Kunden (mit Rücklaufquote)
6. Zufriedenheitsindex Mitarbeitende
7. Unternehmensökologie: CO₂-Emissionen im Unternehmen pro Mitarbeitendem
8. CSR-Index Partneragenturen
9. CSR-Index Unterkünfte
10. CSR-Index Reiseleitung

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
GERMANY
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 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.

Der CSR-Prozess verwandelt gute Vorsätze in nachhaltige Taten.



Lucerne University of Applied Sciences and Arts

**HOCHSCHULE
LUZERN**

Wirtschaft

TourCert
Gesellschaft für Zertifizierung im Tourismus