

TourCert®

Travel for Tomorrow

UNTERKÜNFTE

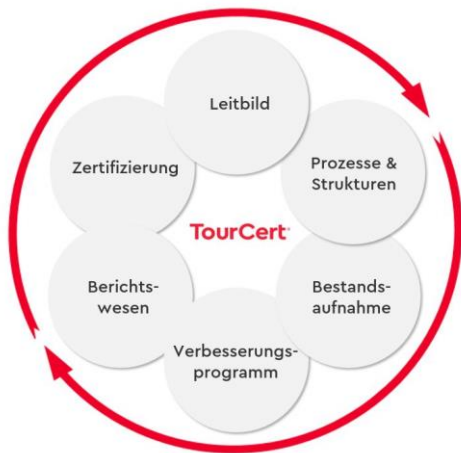
ZERTIFIZIERTES NACHHALTIGKEITSMANAGEMENT

Verantwortung mit System
In sechs Schritten zum Erfolg
Nachhaltige Qualität überzeugt



Verantwortung mit System

Ganzheitliches Nachhaltigkeitsmanagement für die Hotellerie



Mit unserem ganzheitlichen Management-system bringen wir Sie auf einen guten Weg:

Die Nachhaltigkeitsleistung Ihres Hotels 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.

Das Nachhaltigkeitssystem bindet somit nicht unnötig Arbeitszeiten und ermöglicht auch kleinsten Unternehmen die Einführung und Zertifizierung.

In sechs Schritten zum Erfolg

1. Leitbild

Als Einstieg entwickelt das Hotel ein Leitbild bzw. prüft das bestehende Leitbild auf Nachhaltigkeit. Dies wird in den Grundwerten des Unternehmens verankert und täglich gelebt.

2. Prozesse & Strukturen

Eine Person im Unternehmen ist nach innen und außen für das Nachhaltigkeitsmanagement verantwortlich. Nachhaltigkeit wird bei Entscheidungen im Tagesgeschäft berücksichtigt und ist fester Bestandteil von Betriebsabläufen. Der Zertifizierungsprozess hilft dabei, dies zu integrieren und zu standardisieren.

3. Bestandsaufnahme

Eine umfassende Bestandsaufnahme hilft dabei, die Leistung in Sachen Nachhaltigkeit zu messen. Die Bestandsaufnahme erfolgt anhand fester Kriterien von TourCert und wird durch ein online-basiertes Tool erleichtert. Sie umfasst allgemeine Unternehmens- und 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 Aspekte untersucht. Nachhaltigkeitschecks und Umfragen ermöglichen eine standardisierte Befragung der Mitarbeitenden und der Lieferanten. Die Beschaffungspolitik und die Qualität der Gästeinformation des Hotels wird anhand von Nachhaltigkeitskriterien untersucht.

4. Verbesserungsprogramm

Die kontinuierliche Verbesserung der Leistung in Fragen der Unternehmensverantwortung und Nachhaltigkeit ist das Herzstück des TourCert-Systems. Von Jahr zu Jahr werden neue Ziele und Maßnahmen gesetzt und auf ihre Erfüllung hinüberprüft.

5. Berichtswesen

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

6. Zertifizierung

Die Einhaltung aller Zertifizierungskriterien von TourCert werden durch externe und unabhängige GutachterInnen im Rahmen eines Audits überprüft. Die finale Entscheidung über die Zertifizierung trifft der Zertifizierungsrat. Die Erst-Zertifizierung ist zwei Jahre gültig. Weitere Rezertifizierungen finden alle drei Jahre statt.

Anforderungen

Mindestkriterien für die Zertifizierung von TourCert

- Benennung einer Person, die für die Zertifizierung verantwortlich ist (NachhaltigkeitsmanagerIn),
- Veröffentlichung des Unternehmensleitbildes,
- Verbesserungsprogramm (jährlich zu aktualisieren),
- Kodex zur Einhaltung von Nachhaltigkeitsstandards mit den Leistungsträgern,
- regelmäßige Schulung der Mitarbeitenden zum nachhaltigen Tourismus,
- öko-faire Beschaffungsrichtlinien,
- aktive Gästeinformation zum ökologischen Verhalten,
- Klimakompensation der Flugdienstreisen (50%),
- Einbeziehung der Stakeholder über Umfragen und Checks.



Das TourCert System basiert auf internationalen Standards

Alle Kriterienkataloge von TourCert beruhen auf den internationalen Qualitäts- und Umweltmanagementstandards nach ISO und EMAS sowie dem ISO-Leitfaden für Unternehmensverantwortung (ISO 26000) und orientieren sich an den internationalen Regelwerken des Global Sustainable Tourism Council (GSTC).

Prozessbegleitung: persönlich, kompetent und effizient

TourCert begleitet die Hotels mit praxiserfahrenen Beratungskräften bei der Einführung von Nachhaltigkeit. Dabei werden zwei verantwortliche Personen im Hotel zur/m NachhaltigkeitsmanagerIn weitergebildet.

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

Einführungsprozess im Unternehmen und Fortbildung NachhaltigkeitsmanagerIn



Der Zertifizierungsprozess und die Fortbildung zur/m NachhaltigkeitsmanagerIn dauern ca. 8 Monate.

Nachhaltige Qualität überzeugt

Wir versprechen Ihnen, es lohnt sich! Und erste Schritte lassen sich einfach umsetzen. Es gibt viele konkrete Potenziale, die Sie für sich nutzen können.

Das Nachhaltigkeitssystem von TourCert...

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

Der Zertifizierungsprozess 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. Restmüllaufkommen pro Übernachtung
6. Wasserverbrauch pro Übernachtung
7. Zufriedenheitsindex Gäste
8. Zufriedenheitsindex Mitarbeitende
9. Anteil nachhaltige Produkte
10. Anteil zertifizierter Lieferanten

„Wir müssen die Änderung sein, die wir in der Welt sehen wollen.“

Mahatma Gandhi

TourCert gGmbH

Blumenstraße 19
70182 Stuttgart

Tel: +49 711 248397-0

E-Mail: info@tourcert.org

www.tourcert.org

TourCert[®]
Travel for Tomorrow