

TourCert-Zertifizierung „Nachhaltiges Reiseziel“



Informationsveranstaltung
Prenzlau, 21. November 2016
Martin Balas



Über TourCert

Gemeinnützige Organisation, Gründung 2009

141 ausgezeichnete Unternehmen

200 qualifizierte CSR-ManagerInnen

über 1.000 geprüfte Leistungsträger

über 180 Seminare und 300 E-Learnings

Internationale Projekte EU-weit, im Donauraum und Lateinamerika

2016: Auszeichnung mit der Eco Trophee vom DRV

NACHHALTIGKEIT
= Lösungsvorschlag zur
Zukunftsgestaltung

„Als Prinzip der ökonomischen
Vernunft“

(Der Ehrbare Kaufmann / 15. Jh)

Nachhaltigkeit aktuell



Nachhaltiges Reiseziel – Was heißt das?

Nicht nur einzelne gute Taten,

**...sondern eine in der ganzen
Destination verankerte Haltung
und strategische Ausrichtung.**

Nachhaltiges Reiseziel – Was heißt das?

Konkret:

Nachhaltigkeit als Qualitätsversprechen

Alle Tourismusformen
einbeziehen

Bewertung der
bestehenden
Aktivitäten

Kontinuierlicher
Prozess: „nachhaltiger
werden“

Etablierung von
Steuerungs-
mechanismen

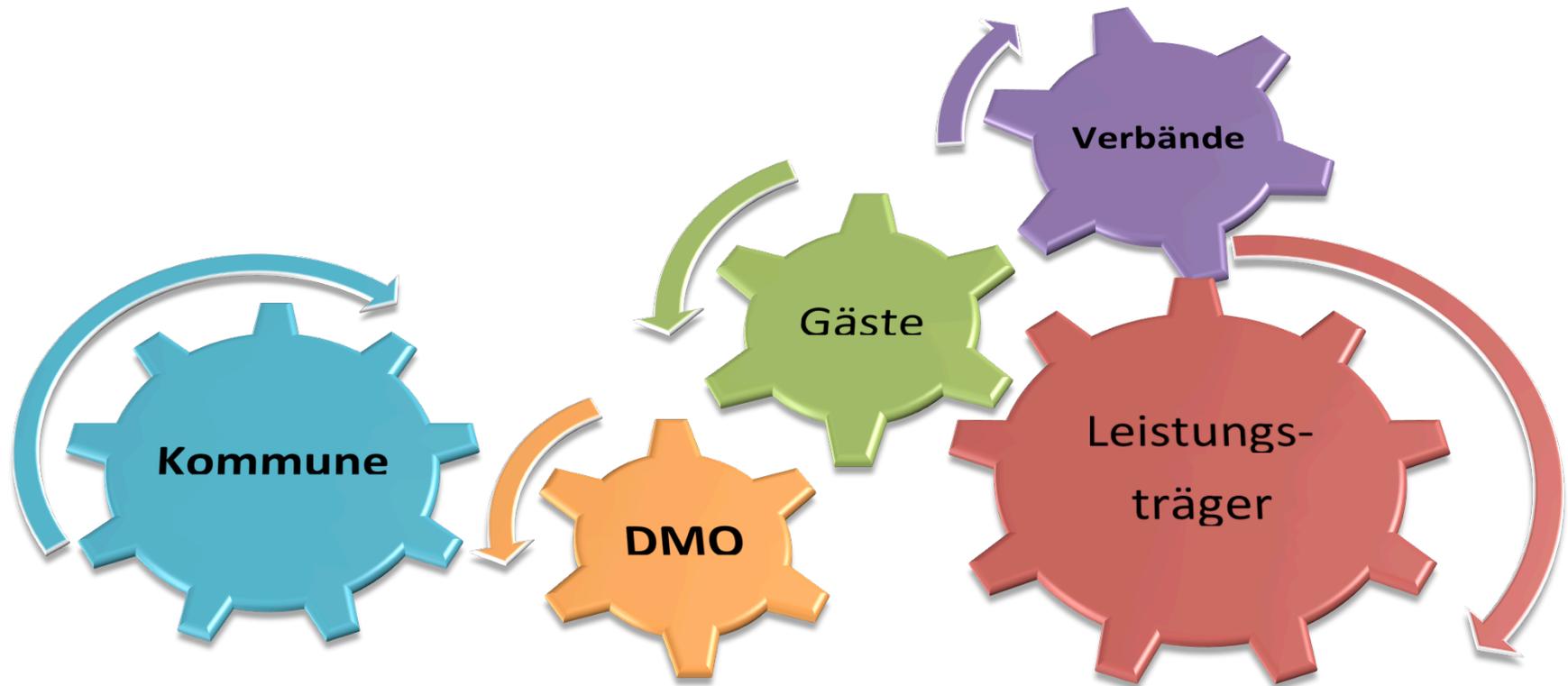
Schärfung des
Bewusstseins bei
Gästen

Absicherung durch
politische Instanzen

Interessen der
Anspruchsgruppen

Nachhaltiges Reiseziel – Was heißt das?

- Nachhaltiger Tourismus funktioniert nur als ganzheitliches System



Merkmale des Zertifizierungssystems

Nachhaltige Tourismusdestination

DESTINATION

- Tourismusstrategie
- Destinationskriterien und Indikatoren
- Nachhaltigkeitsrat
- Partnerbetriebe

DMO

- Leitbild
- Nachhaltigkeits-Beauftragte/r
- DMO-Kriterien und Indikatoren
- Verbesserungsprogramm
- Einladung aller Leistungsträger zur Teilnahme als Partnerbetrieb
- Nachhaltigkeitsbericht

Alle touristischen Leistungsträger der Destination

Leistungsträger mit Geschäftsbeziehung zur DMO

PARTNERBETRIEBE

- Nachhaltigkeits-Vereinbarung mit DMO
- Leitbild
- Nachhaltigkeits-Beauftragte/r
- Partnerbetriebs-Kriterien/Indikatoren
- Umwelt/Nachhaltigkeits-Zertifizierung
- Netzwerkorientierung

Merkmale des Zertifizierungssystems

Aufbauen auf Vorhandenem



**Es gilt, vorhandene
Schätze zu identifizieren
und zu nutzen.**



Das Rad nicht neu erfinden: Referenzsysteme

- EMAS



- ISO 26000



- Global Sustainable Tourism Criteria



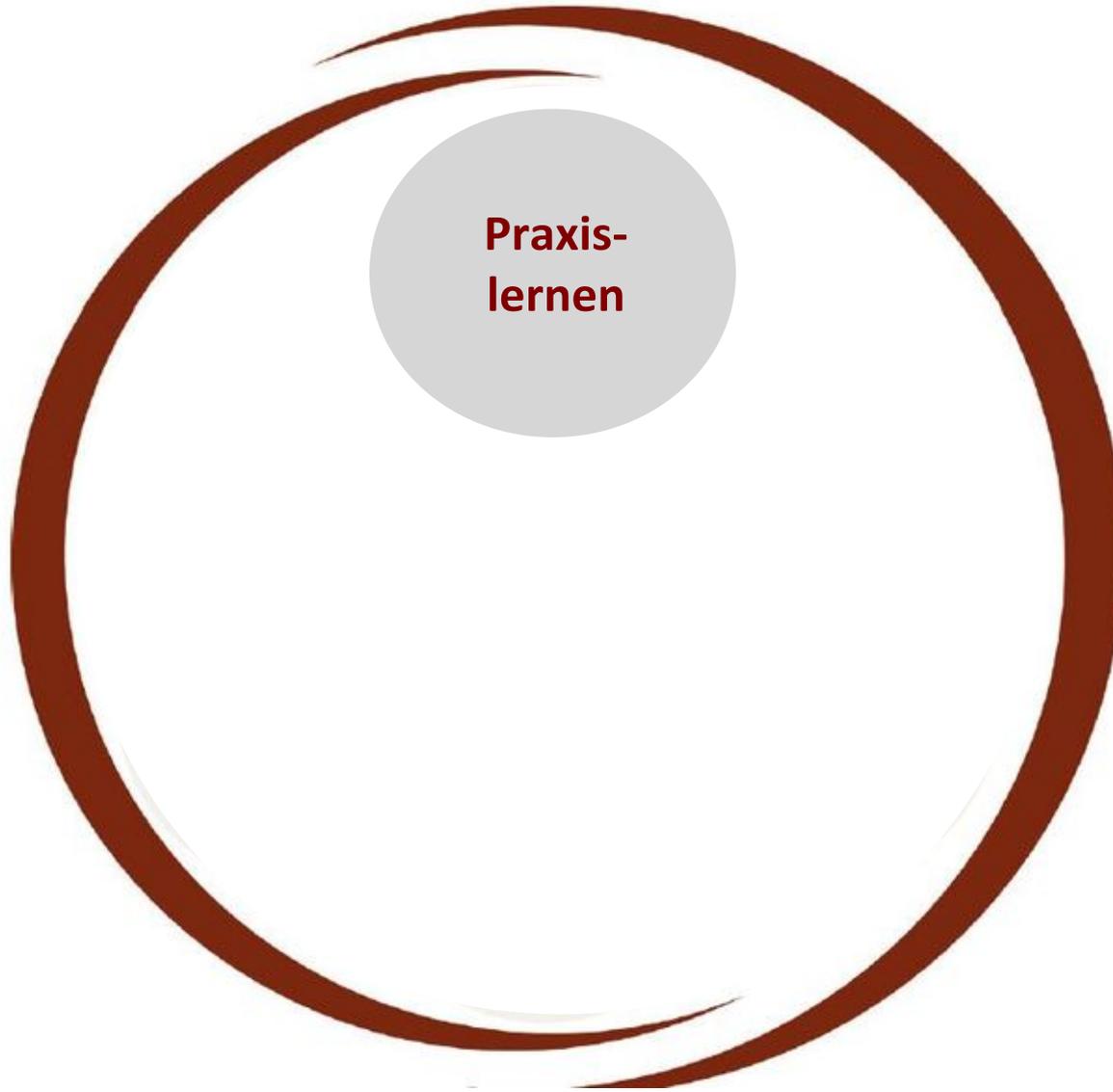
- Global Reporting Initiative



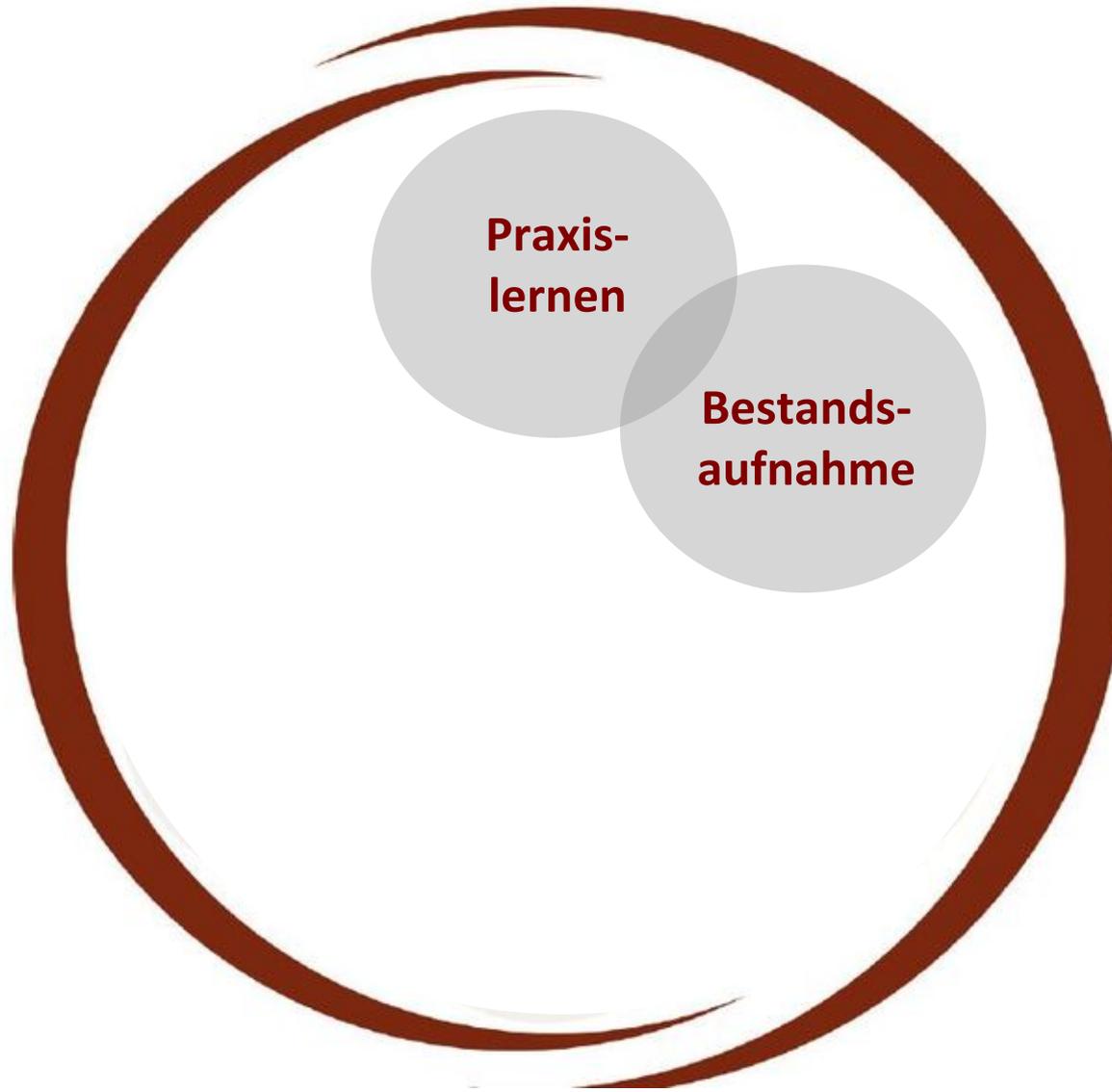
- Kriterien aus dem DTV-Praxisleitfaden



Die TourCert-Systematik



Die TourCert-Systematik



Bestandsaufnahme

Befragungen zu Nachhaltigkeit in der Leistungskette

- Nachhaltige Angebotsgestaltung bei der tmu
- Mitarbeitenden-Befragung bei der tmu
- Gästeinformationen in den TI's / im Kundenkontakt
- Geschäftspartnerbefragung (optional)
- Gästeführer-Befragung (optional)

The screenshot shows a survey form with the following content:

- TourCert** logo at the top left.
- A progress bar on the right side showing 7% completion.
- 2 Grundlagen zur nachhaltigen Produktentwicklung** as the section title.
- Question 2.1: **Wir haben ein Programm oder eine Strategie zur Gestaltung nachhaltiger Produkte und Angebote**. Options: Ja, Nein, Nicht zutreffend.
- Question 2.1.4: **Wir evaluieren und überarbeiten unsere Angebote regelmäßig mit dem Ziel, die negativen Auswirkungen zu reduzieren, bzw. positive Auswirkungen zu stärken**. Options: Ja, Nein, Nicht zutreffend.
- A text input field with the prompt: **Gerne können Sie hier einen Kommentar schreiben**.
- Navigation buttons: **< Zurück** and **Weiter >**.
- A red banner at the bottom: **Beantwortung später fortsetzen**.

Bestandsaufnahme

Erstellung eines destinationsweiten Nachhaltigkeitsprofils

The screenshot displays the TourCert Management interface. The top navigation bar is red with the TourCert logo on the left and the user's name 'Birgit' on the right. A dark sidebar on the left contains a menu with options like 'Dashboard', 'Survey', 'Allgemeine Daten', 'Zertifizierungen', 'Management', 'Kunden/Gäste', 'Mitarbeitende', 'Angebote', 'Umweltmanagement', 'Beschaffung', 'Soziales Engagement', 'Freigabe der Daten', 'Recomendaciones', 'Preguntas Frecuentes', and 'Contactenos'. The main content area has a teal background and is titled 'Management'. It contains three sections for data collection:

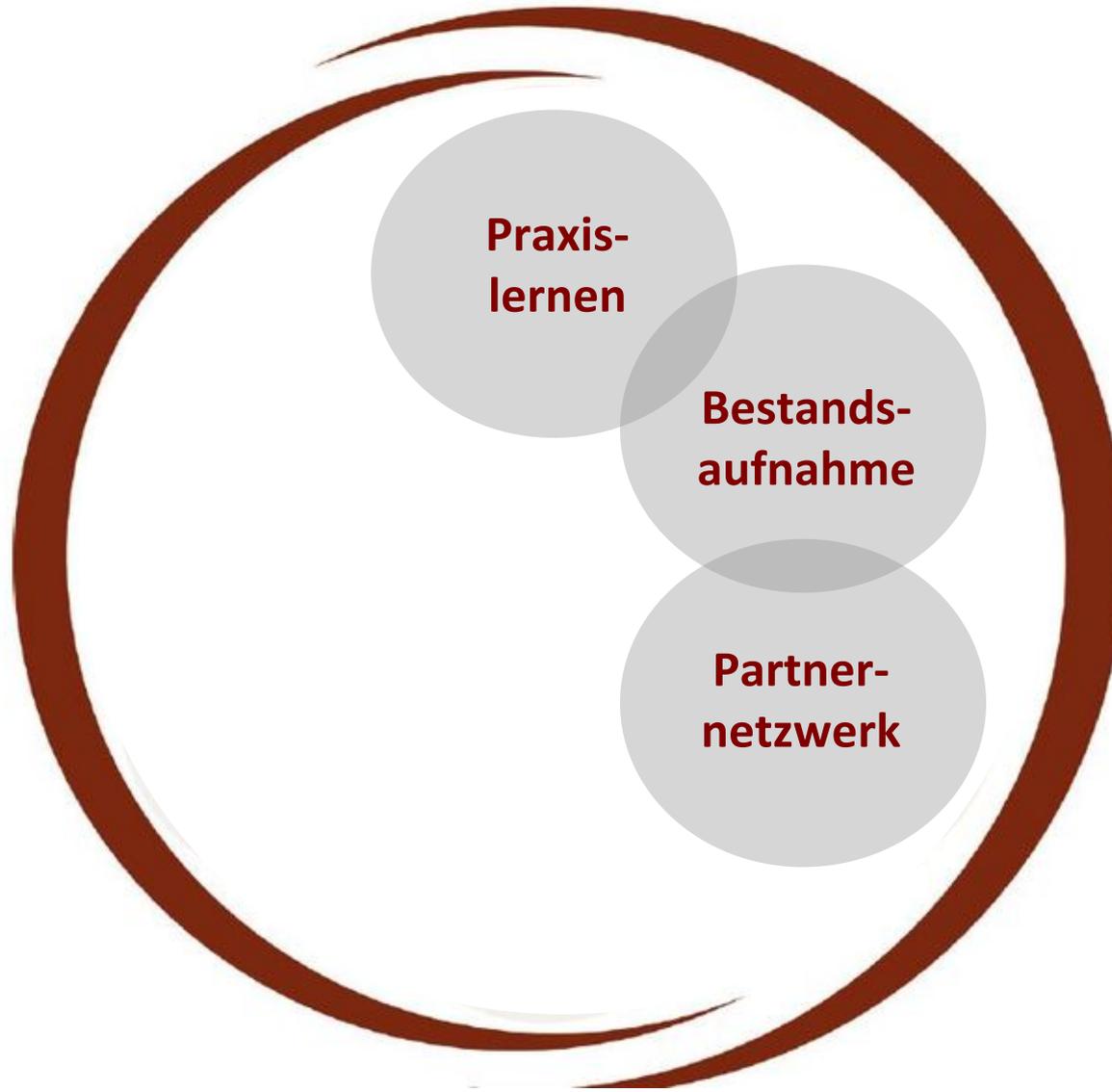
- Datos obligatorios**: A sub-section header.
- Leitbild**: A section with the question 'Wir haben schriftlich festgehaltene Leitlinien, eine Unternehmensphilosophie oder Code of Conducts, die unsere Kriterien in Bezug zur Nachhaltigkeit darstellen. (?) (*)'. It includes radio buttons for 'Ja', 'Nein', 'Unbekannt', and 'Nicht zutreffend'. Below this is a list of checkboxes for 'Unsere Leitlinien oder Code of Conducts nehmen Bezug zu: (*)', including 'Menschenrechten', 'Arbeitsbedingungen', 'Umweltschutz', 'Biodiversität', 'kontinuierlicher Verbesserung', and 'Das Leitbild ist auf unserer Website veröffentlicht.'
- Auszeichnung**: A section with the question 'Wir haben Auszeichnungen oder Awards in Bereichen Qualität, Umwelt oder Soziales erhalten. (*)'. It includes radio buttons for 'Ja', 'Nein', 'Unbekannt', and 'Nicht zutreffend'.
- Kinderschutzkodex ?**: A section with the question 'Wir haben den Verhaltenskodex für den Schutz von Kindern vor sexueller Ausbeutung im Reisen und Tourismus unterzeichnet. (*)'. It includes radio buttons for 'Ja' and 'Nein'.

Bestandsaufnahme

Leistungsbewertungen der Analysen



Die TourCert-Systematik

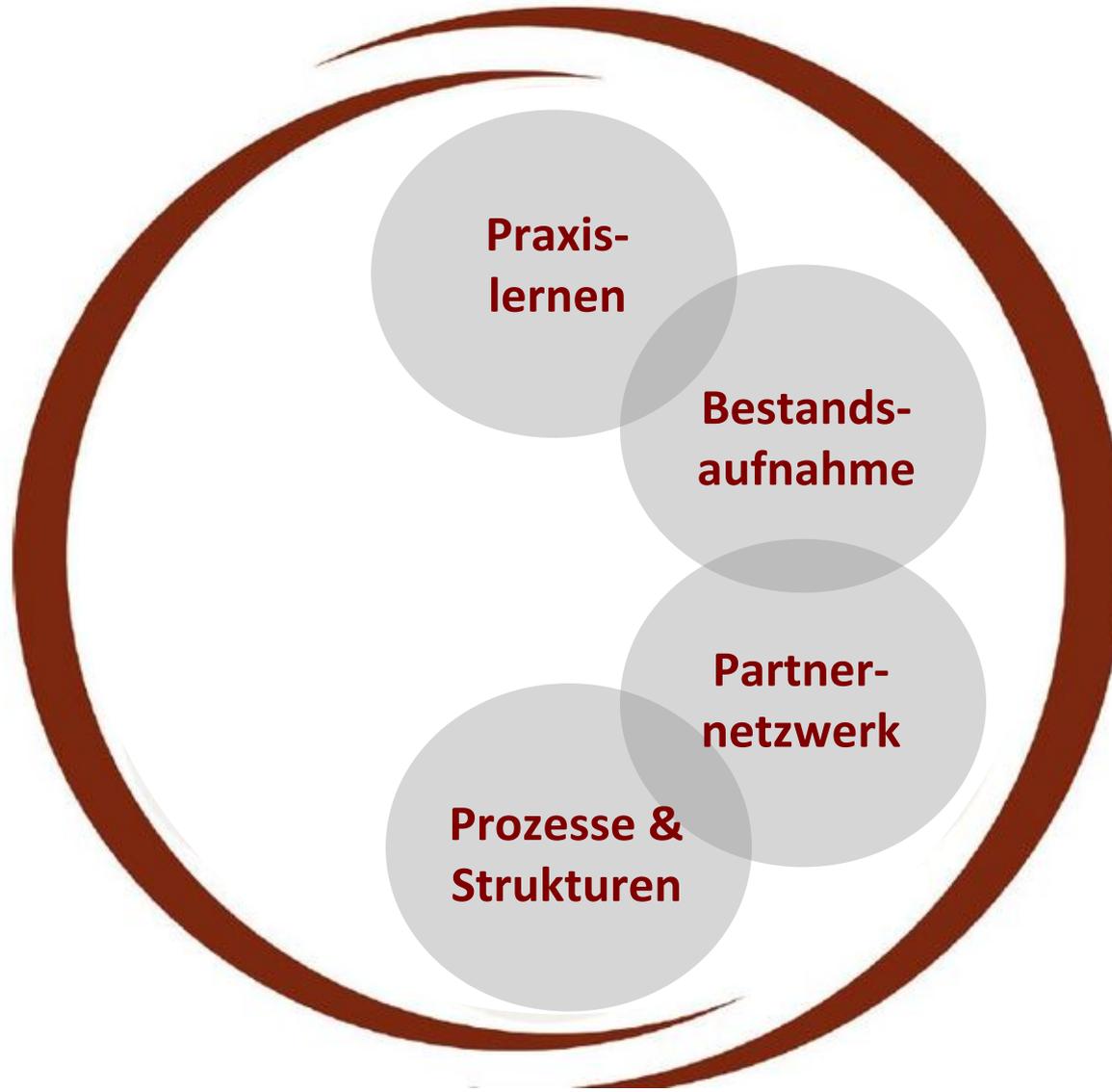


Weiterentwicklung des Netzwerks „Ferien fürs Klima“

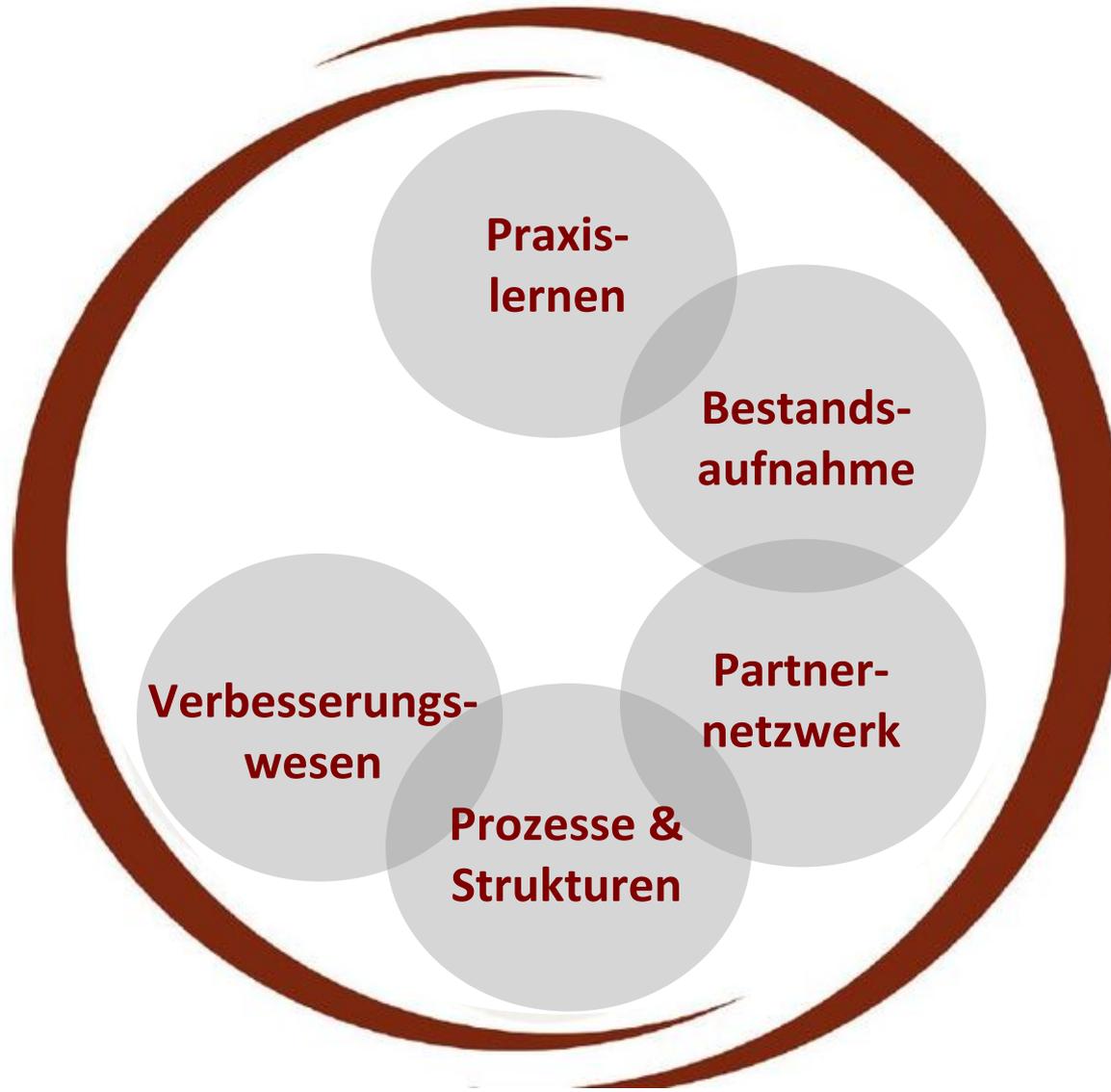
- Erfüllung von Anforderungen von TourCert
- Diskussion des weiteren Vorgehens in einem Workshop mit den Netzwerkpartnern



Die TourCert-Systematik



Die TourCert-Systematik

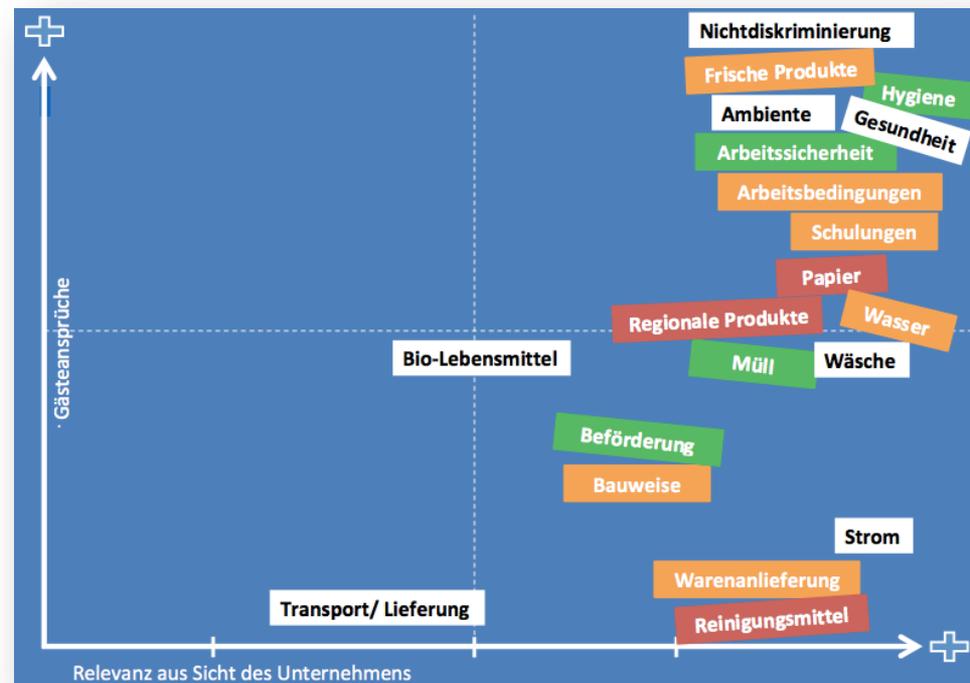


Handlungsfelder und Maßnahmenentwicklung

| Ziel | Priorität | Verantwortung | Termin |
|---|-----------|---------------|--------------------------------------|
| Leitbild | | | |
| Das aktuelle Leitbild wird unter Einbezug aller Mitarbeitenden und der Impulse aus dem einjährigen Prozess der CSR-Zertifizierung überarbeitet. | hoch | WZ und MGV | bis Ende 2016 |
| Produktgestaltung | | | |
| Verstärkte Bewerbung für die Bahnreise (statt Flug) zum Abflughafen in der Reiseausschreibung. | mittel | AB | Kataloge 2017 |
| Emissionen | | | |
| Die Möglichkeit der CO2-Kompensation durch eine anerkannte Klimaschutz Organisation wird in den Onlinebuchungsablauf integriert und zusätzlich wird im Katalog auf die Kompensation aufmerksam gemacht. | mittel | SP | Bei Relaunch Internetseite Ende 2016 |
| Kundenzufriedenheit | | | |
| Die Auswertbarkeit der Kundenfragebögen soll durch ein neues Tool optimiert werden (verstärkt onlinebasiert). | gering | SP | 2016 |
| Büroökologie | | | |
| Insgesamt soll der Papierverbrauch reduziert werden. Die Mitarbeitende werden kontinuierlich dafür sensibilisiert, sparsamer mit dem Papier umzugehen. | hoch | EK | 2015 |
| Umstellung auf FSC Recycled Papier bei Büropapier. | hoch | EK | bei neuer Bestellung |
| Die Auflage der Kataloge soll verringert werden. | mittel | AB | 2016 |
| Umstellung auf Ökostrom. Aktuell wird der Strom über Münchner Stadtwerke bezogen. Glühbirnen werden sukzessive durch LED-Lampen ersetzt. | hoch | PG / IS | Fortlaufend |

Welche Nachhaltigkeitsaspekte sind für die Destination von besonderer Relevanz?

Welche Ziele und Maßnahmen lassen sich ableiten?



Die TourCert-Systematik



Beispiel: Nachhaltigkeitsbericht



Auszeichnung als Nachhaltiges Reiseziel





**Nichts ist so stark wie eine Idee,
deren Zeit gekommen ist.**

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Herzlichen Dank!

Ihr Ansprechpartner bei TourCert:

Martin Balaš

TourCert gGmbH

Martin.Balas@tourcert.org

0711-248 397 17

