

Die Tour Operators' Initiative – ein Beitrag der Reiseveranstalter für eine nachhaltige Entwicklung

Kaspar Hess, Delegierter der Geschäftsleitung Hotelplan AG, Vice Chairman Tour Operators' Initiative

HERAUSFORDERUNGEN UND CHANCEN

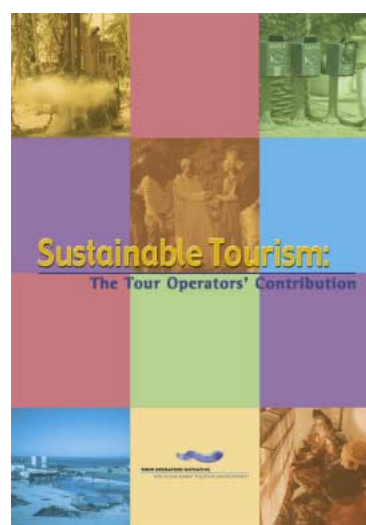
Tourismus ist eine der weltweit grössten und am schnellsten wachsenden Industrien, schafft eine bedeutende Zahl an Arbeitsplätzen und fördert, vor allem in vielen Entwicklungsländern, die wirtschaftliche Entwicklung. Dieses Wachstum hat zur Zunahme negativer Umwelteinflüsse und sozialer Auswirkungen des Tourismus geführt: angefangen vom Verbrauch der Ressourcen, der Umweltverschmutzung bis zum Abfallproblem. Tourismusaktivitäten können auch lokale Kulturen stören, oder gar zerstören, und unerwünschte Aktivitäten wie Drogenhandel und Prostitution fördern.

Reiseveranstalter sind teilweise für die negativen Auswirkungen des Tourismus verantwortlich, da sie bestimmen, wie viele Touristen wohin gehen und welche Einrichtungen sie benutzen. Sie dienen in gewisser Weise auch als Katalysatoren und führen andere Tourismusbereiche zusammen.

Als Vermittler zwischen Touristen und Dienstleistern des Tourismus können Reiseveranstalter die Wahl der Konsumenten, die Praxis der Lieferanten und die Entwicklungsmuster der Destinationen beeinflussen. Diese einzigartige Rolle bedeutet aber auch, dass Reiseveranstalter einen wichtigen Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung des Tourismus und zum Schutz der Umwelt und der Kulturre Ressourcen leisten können, die der Tourismus ja letztlich zum Überleben und zum Wachstum braucht.

Zusätzlich zur Konsolidierung des Markenwerts eines Reiseveranstalters und seines Rufs bei den Konsumenten kann eine nachhaltige Praxis also eine

bessere Beziehung zu den Lieferanten, den Angestellten und den lokalen Gemeinwesen schaffen, deren Respektierung als Partner an den Destinationen fördern und das Risiko von Problemen und Konflikten begrenzen helfen. Ein starker und positiver Ruf und ein niedriges Konfliktrisiko kann wiederum einen erhöhten Zugang zu Schlüsselressourcen bedeuten wie etwa Kapital, die Fähigkeit der Produktentwicklung in einem zusehends wettbewerbsorientierten Markt und motivierte und loyale Angestellte. Vom finanziellen Standpunkt aus betrachtet, können nachhaltige Geschäftspraktiken also die Einnahmen und das Shareholder Value, also den Unternehmenswert steigern, vor allem durch die Generierung von vermehrtem Wiederkäufen, dem Erwerb neuer Klienten, Kosteneinsparungen und einer gesteigerten Betriebseffizienz.



Broschüre Sustainable Tourism (TOI)

Zudem sind eine saubere und unberührte Umwelt mit authentischer Lokalkultur und freundlichen Leuten entscheidende Gründe, wieso Menschen überhaupt reisen. Es ist deshalb im Interesse der Reiseveranstalter, die Umwelt an den Destinationen zu erhalten und gute Beziehungen zu den lokalen Gemeinwesen aufzubauen, um die Qualität ihrer Touristikprodukte zu verbessern und die Zufriedenheit der Kunden zu steigern.

INTEGRATION DER NACHHALTIGKEIT IN DIE GESCHÄFTSPRAKTIKEN DER REISEVERANSTALTER

Um die negativen Effekte des Tourismus angehen zu können, müssen Reiseveranstalter Umwelts-, Sozial- und Wirtschaftsprinzipien in ihre Geschäftspraxis integrieren. Eine wirksame Integration der Nachhaltigkeit ins Reisegeschäft bedeutet aber den Einbezug von Umwelts-, Sozial- und Wirtschaftsaspekten in den gesamten Entwicklungsprozess des Reiseangebots. Die Schlüsselbereiche, in denen Reiseveranstalter diese Nachhaltigkeitspraxis integrieren können sind:

- das firmeninterne Management, durch Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsprinzipien beim Management menschlicher Ressourcen, von Büromaterialien und bei der Produktion von Drucksachen;
- Produktentwicklung und Management, durch das Planen von Reisen und die Wahl von Kompo-

nenten der Reiseangebote, die Umwelts-, Sozial- und Wirtschaftseffekte möglichst gering halten;

- Lieferantenverträge, durch Integration von Nachhaltigkeitsprinzipien in die Auswahlkriterien und Dienstleistungsverträge mit Lieferanten;
- Kundenbeziehungen, durch Garantieren von Privatsphäre, Gesundheits- und Sicherheitsstandards und dem Beliefern der Kunden mit Information über verantwortliches

EINE NACHHALTIGE ENTWICKLUNG DER BEITRAG DER HOTELPLAN AG

Als Vorreiter in Sachen Umweltengagement auf dem Markt Schweiz ist die Hotelplan Swiss Group seit anfangs der 90-er Jahre im Bereich der Nachhaltigkeit tätig (vgl. www.hotelplan.ch/umwelt) und hat vor rund 3 Jahren Ihr langjähriges und erfolgreiches Engagement – mit dem Beitritt zur Tour Operators' Initiative – auf die internationale Ebene ausgedehnt. Als Folge dieses zusätzlichen Engagements wurden, nebst den bestehenden Bemühungen, die GRI Standards (Touoperators Supplement) im Rahmen der Berichterstattung eingeführt und das Schweizer Pilotprojekt für die Einführung des Verhaltenskodex zum Schutz der Kinder zusammen mit dem Kinderschutz Schweiz lanciert. Seit November 2002 stellt Hotelplan den Vice Chairman der Touoperators Initiative.

Ein Konkretes Beispiel: Verhaltenskodex gegen den sexuellen Missbrauch von Kindern im Tourismus

Ein konkretes Beispiel der Umsetzung einer Idee aus der TOI ist die Einführung des Verhaltenskodex gegen den sexuellen Missbrauch von Kindern im Tourismus (kurz: Kode oder CC). Anlässlich der Jahresversammlung 2001 der TOI habe ich ange-regt, dass es für alle Mitglieder Pflicht sein sollte, den Code of Conduct zu unterschreiben und entsprechend in der Unternehmung zu implementieren. Dieser Vorschlag wurde gut geheissen und in die

Statuten der TOI aufgenommen. Für eine Grosszahl der Mitglieder war dies kein Problem (Umsetzung bereits erfolgt) aber wir von der Hotelplan AG standen ganz am Anfang. Zusammen mit dem Kinderschutz Schweiz hatten wir nun die Möglichkeit die operative Umsetzung in der Schweiz im Sinne eines Pilotprojektes zu initiieren. Bis zum Herbst 2002 konnte das Projekt lanciert und der Verhaltenskodex von der Hotelplan AG unterschrieben

werden. Die daraus resultierende Umsetzung im täglichen Geschäft der Hotelplan AG erfolgt per 1.1.2003. Das offizielle "Kick-off" fand am 23. Juni 2003 am Hauptsitz der Hotelplan AG in Glattbrugg statt. Die angekündigten Massnahmen wie Mitarbeiterschulung, Kundeninformation etc. werden seit diesem Tag nun laufend Schritt für Schritt umge-

setzt. Per Ende dieses Jahres werden unsere Bemühungen zum ersten Mal kritisch vom Kinderschutz Schweiz überprüft und beurteilt. Daraus resultieren weitere Schritte inkl. Korrekturen der nie abgeschlossenen Umsetzung des Verhaltenskodex bei Hotelplan.

Kaspar Hess

Vice Chairman Tour Operators' Initiative, Delegierter der Geschäftsleitung Hotelplan AG

Geboren 17.4.1965 in Basel, Schule und Studium der Wirtschaftswissenschaften an den Universitäten Zürich und Basel (Lizentiat als Lic. rer. pol., Uni Basel).

Nach dem Studium war ich als Assistent bei Schweizerischen Bankverein tätig. Nach einem Auslandsaufenthalt in London trat ich per 1.5.1993 bei der Hotelplan AG als Assistent des CEO der Hotelplan Gruppe (W. Zürcher) ein. In dieser Funktion übernahm ich das Mandat des Umweltbeauftragten der Hotelplan AG. Ab 1998 wurde mir zusätzlich die Funktion eines regionalen Verkaufsleiters anvertraut. Aufgrund der Doppelbelastung und der diversen anfallenden Projekte im Umweltbereich wurde per Ende 1999 die Funktion eines Assistenten für das Umweltmanagement (Hr. Ch. Brogli) geschaffen. Per 2002 wurde das ganze Umweltmanagement auf das Niveau Geschäftsleitung verlegt und somit übernahm ich die Funktion eines Delegierten der GL für Umwelt und Herr Brogli wurde operativer Umweltbeauftragter von Hotelplan Schweiz. In meiner Funktion als Delegierter der GL vertrete ich heute die Hotelplan Gruppe auf der internationalen Ebene und in der TOI (seit 2001 als Vice Chairman). Auf nationaler Ebene bin ich im Umweltausschuss der Hotelplan Swiss Group engagiert und arbeite in diversen Projekten ex TOI aktiv mit Herrn Brogli zusammen.

Meine Begeisterung für die TOI kommt daher, dass ich bereits ganz am Anfang meiner Karriere bei der Hotelplan AG (1994) den Versuch unternommen habe, die deutschsprachigen TO's (CH, AU und D) an einen runden Tisch zu vereinen und gemeinsam neue Rahmenbedingungen (die Nachhaltigkeit berücksichtigende) zu erarbeiten. Leider blieb es hierbei bei einem Versuch, welcher nach ca. 2 Jahren abgebrochen werden musste. Mit der TOI haben wir nun basierend auf einer unabhängigen und mit einem weltweit bekannten Namen bzw. Brand (UN) einer internationalen Organisation genau diese Konstellation geschaffen. Die Zusammenarbeit in diesem Gremium erlaubt es uns weg zukommen von lokalen Einzelaktionen und vermehrt weltweit einheitlich aktiv zu werden. Global ist heute das Schlagwort und dies ist auch die Idee der TOI und deren Mitglieder. Nur eine einheitliche und internationale Vorgehensweise kann dazu führen, dass wir den Tourismus mittel- bis langfristig wirklich nachhaltiger gestalten können.

Kontakt: kaspar.hess@hotelplan.ch

Kaspar Hess (Bild: Hotelplan AG)

Die Tour Operators' Initiative (TOI)

Um im Sektor der Reiseorganisatoren etwas in Gang zu bringen, hat sich 2000 eine Gruppe von Reiseveranstaltern aus verschiedenen Teilen der Welt zusammengetan und die Tour Operators' Initiative for Sustainable Tourism Development, oder kurz TOI, gegründet.

Es handelt sich um eine freiwillige, nicht auf Gewinn ausgerichtete Initiative, die allen Reiseveranstaltern unabhängig ihrer Grösse oder ihres Standorts offen steht.

Die Mitglieder der Initiative bemühen sich um einen nachhaltigen Tourismus und engagieren sich für eine Integration des Nachhaltigkeitsprinzips in ihre Geschäftspraxis und dafür, durch Zusammenarbeit Methoden und Praktiken zu fördern und zu verbreiten, die mit einer nachhaltigen Entwicklung kompatibel sind.

Die Initiative wurde mit der Unterstützung des United Nations Environment Programme (UNEP), der United Nations Educational, Scientific, and Cultural Organization (UNESCO) und der World Tourism Organization (WTO/OMT) entwickelt, die alle Aktivmitglieder der Initiative sind und die Tour Operators' Initiative aktiv durch Richtlinien und technische Ratschläge unterstützen.

Das Center for Environmental Leadership in Business (Conservation International) ist aktiver Partner der TOI und gewährt ihr technische wie finanzielle Unterstützung in allen Tätigkeitsbereichen der Initiative.

Folgende Firmen sind Mitglieder der Touroperators Initiative:

- Accor
- NS Travel
- Atlas
- Voyages Orizzonti
- Aurinkomatkat-Suntours
- Premier Tours
- Discovery Initiatives
- Sahara Tours International
- Exodus Studiosus
- First Choice
- Thomas Cook
- FreeWay
- Adventures
- Travel Walji's
- TUI Group
- Hotelplan AG
- VASCO Travel
- KEL 12
- Viaggi di Ventaglio
- LTU Touristik

Weiterführende Links

- Tour Operators' Initiative (englisch):** www.toinitiative.org
- 32 Fallstudien für „Gute Praxis“ (englisch):** www.toinitiative.org/good_practices/case_studies.htm
- Umweltabteilung Hotelplan AG:** www.hotelplan.ch/umwelt
- VisumTourism – Wissensplattform für Nachhaltigkeit im Tourismus:** www.visumtourism.ch
- Virtuelle Schule für Umweltmanagement:** www.visumsurf.ch

Fragen an die Autor

Im Rahmen der Rubrik „Ask the Expert“ können Sie Fragen zum Thema direkt an Herrn Hess zu richten

Ask The Expert: <http://www.visumsurf.ch/ate>

Quiz

Das Quiz erlaubt es, auf spielerische Weise den Inhalt dieses Fachartikels zu rekapitulieren:

<http://www.visumtourism.ch/quiz> (Quiz TOI wählen)