

RESILIENZ-BERATUNG FÜR AKTEURE DER
GASTRONOMIE, HOTELLERIE UND KULTUR-/
FREIZEITEINRICHTUNGEN IM
BEZIRK STEGLITZ-ZEHLENDORF

ONLINE-SEMINAR 2

WIE KANN ICH EIN UNTERNEHMEN LANGFRISTIG NACHHALTIGER UND RESILIENTER GESTALTEN?



Ein Angebot der Wirtschaftsförderung Steglitz-Zehlendorf und VisitBerlin,
durchgeführt durch mascontour GmbH und Leo-Impact Consulting GmbH.

Berlin, Dezember 2020

EIN PAAR WORTE ZU MEINER PERSON

Dipl.-Ing. Matthias Beyer

- ▶ **Ausbildung zum Hotelfachmann**
- ▶ **Studium der Landschaftsplanung (mit Schwerpunkt Nachhaltiges Tourismusmanagement)**
- ▶ **Seit 18 Jahren als internationaler Berater und Trainer für nachhaltigen Tourismus tätig**
- ▶ **2005: Gründung des Beratungsunternehmens mascontour**
- ▶ **Zertifizierter Qualitäts-Coach ServiceQualität Deutschland**
- ▶ **Mitglied des Ausschusses „Nachhaltigkeit“ beim Deutschen Reiseverband (DRV)**
- ▶ **Dozent an der Hochschule Bremen**



EIN PAAR WORTE ZU MEINEM UNTERNEHMEN

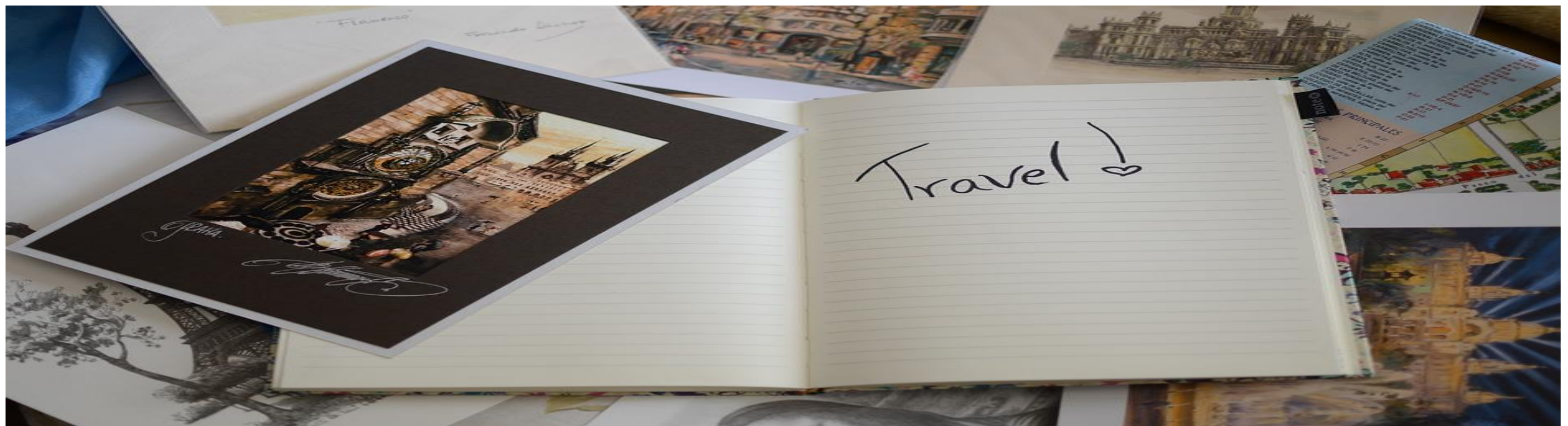
mascontour auf einen Blick



INHALTE DES WEBINARS

Womit beschäftigen wir uns heute?

- ▶ Was bedeutet resiliente und nachhaltige Unternehmensführung?
- ▶ Warum ist resiliente und nachhaltige Unternehmensführung wichtig?
- ▶ Wie kann ich mein Unternehmen resilienter und nachhaltiger aufstellen?



RESILIENTE UNTERNEHMENSFÜHRUNG



HERAUSFORDERUNGEN DES 21. JAHRHUNDERTS

Globalisierung



Digitalisierung



Klimawandel
und
Ressourcen-
verbrauch



WAS BEDEUTET RESILIENTE UNTERNEHMENSFÜHRUNG?

Hintergründe

- ▶ **Touristische Trends und Konsumtrends** kommen und gehen immer schneller und Kundenwünsche werden zunehmend anspruchsvoller und differenzierter.
- ▶ **Gesellschaftliche Megatrends** wie die Digitalisierung verändern unsere Welt und mit ihr den Tourismussektor grundlegend, wobei unser Alltag durch Schnelligkeit und eine immer stärkere Vernetzung und Komplexität gekennzeichnet ist.
- ▶ Die weltweite **Nutzung von natürlichen Ressourcen** nimmt sukzessive zu und wirkt sich ebenso negativ auf den Tourismus aus wie der fortschreitende Klimawandel, wobei die Branche nicht nur Opfer, sondern auch Verursacher ökologischer und auch sozialer Missstände ist.
- ▶ Der Tourismussektor ist in steigendem Maße weiteren (z.B. politischen, ökonomischen sowie sicherheits- oder gesundheitsrelevanten) **Risikofaktoren** ausgesetzt.



All dies trägt zur Anfälligkeit (Vulnerabilität) und Instabilität von touristischen Unternehmen bei und erzeugt ein Gefühl der Unsicherheit und Unberechenbarkeit, das durch die COVID-19 Krise noch verstärkt wird!

WAS BEDEUTET RESILIENTE UNTERNEHMENSFÜHRUNG?

Elemente



WAS BEDEUTET RESILIENTE UNTERNEHMENSFÜHRUNG?

Prinzipien

Der Anspruch einer resilienten Unternehmensführung basiert auf den folgenden fünf Prinzipien:

- ▶ **DAS BEWUSSTSEIN**, dass der Tourismus- und Freizeitsektor durch eine Vielzahl von **externen (ökonomischen, marktbedingten, politischen, infrastrukturellen, ökologischen und sozio-kulturellen) Faktoren** beeinflusst wird, die er nur bedingt steuern kann und gerade deshalb bei strategischen Entscheidungen und operativen Maßnahmen stets mitbedenken muss.
- ▶ **DIE BEREITSCHAFT**, sich mit der **Vergangenheit und Gegenwart selbstkritisch auseinanderzusetzen** und diese zu verstehen, um die touristische Zukunft verantwortungsvoll, glaubwürdig und produktiv gestalten zu können.
- ▶ **DIE EINSICHT**, dass es künftig nicht nur darauf ankommen wird, Probleme zu lösen, sondern vor allem **Probleme zu vermeiden**.
- ▶ **DER WILLE**, alle wesentlichen **Akteure dafür zu motivieren**, sich zu bewegen und proaktiv dafür einzusetzen, mit dem Unternehmen einen Mehrwert zu schaffen, die eigene Existenz dauerhaft zu sichern und zum Gemeinwohl beizutragen.
- ▶ **DAS BESTREBEN**, eine **agile Unternehmenskultur** zu etablieren, die Geschäftsführung und Mitarbeiter als Change Maker in die Lage versetzt, das eigene Geschäftsmodell eigenverantwortlich und stetig zu optimieren sowie notwendige Veränderungen verantwortungsbewusst, transparent und effektiv durchzuführen.



WAS BEDEUTET RESILIENTE UNTERNEHMENSFÜHRUNG?

Definition

Ökonomischer Erfolg, zufriedene Kunden und Mitarbeiter sowie hohe Lebensqualität vor Ort werden gleichermaßen und auf Dauer nur erreichbar sein, wenn wir die Resilienz von Unternehmen in den Mittelpunkt der (touristischen) Entwicklung stellen.



Resiliente Unternehmensführung bedeutet, **ganzheitlich zu denken und Wettbewerbsfähigkeit, Modernisierung, Nachhaltigkeit und Risikovorsorge als gleichwertige Elemente für ein zukunftsorientiertes Handeln auf Unternehmensebene zu begreifen.**

Auf diesem Wege lässt sich sowohl die eigene als auch die gesellschaftliche **Leistungsfähigkeit, Widerstandskraft und Stabilität** im Sinne einer umfassenden Existenzsicherung sowie des Gemeinwohls langfristig sicherzustellen.

ANTICIPATION & TRANSFORMATION



ANTIZIPATION & TRANSFORMATION

Worum geht's ?

**Resiliente Unternehmensführung lässt sich dadurch erreichen,
dass die Entwicklung von Unternehmen**

auf Fortschritt ausgerichtet ist und sich abzeichnende Megatrends und deren Auswirkungen auf den Tourismussektor frühzeitig analysiert und berücksichtigt werden, um auf künftige gesellschaftliche Herausforderungen bestmöglich vorbereitet zu sein.



**RESTRUKTURIEREN durch stetige ANTIZIPIERUNG &
TRANSFORMATION in Bezug auf Megatrends**

ANTIZIPATION & TRANSFORMATION

Der Begriff Megatrends

- ▶ Megatrends sind besonders tiefgreifende Trends, die gesellschaftliche und technologische Veränderungen betreffen
- ▶ Sie machen vor keiner Branche und keinem Lebensbereich halt, auch nicht vor dem Tourismus- und Freizeitsektor



ANTIZIPATION & TRANSFORMATION

Alterung der Gesellschaft (demographischer Wandel)

- ▶ **Menschen leben länger als je zuvor**
 (65+ in Deutschland: 2008 > 20%, 2060 > 34%)
und verstehen sich selbst auch in späteren Jahren nicht als „alt“
- ▶ **die Zielgruppe 50+ ist aktiver und gesünder als je zuvor und in hohem Maße qualitätsorientiert (große Reiseerfahrung)**
- ▶ **das „neue“ Altwerden will man genießen**
- ▶ **Wer heute älteren Menschen alte Konzepte anbietet, wird scheitern!**
- ▶ **Unternehmen müssen sich diesen veränderten Realitäten stellen, sich damit auseinandersetzen und mehr denn je strategisch darauf reagieren**



ANTIZIPATION & TRANSFORMATION

Alterung der Gesellschaft (demographischer Wandel)

In Deutschland sind 7 Millionen Menschen auf barrierefreie Angebote angewiesen!

Barrierefreiheit für Menschen mit körperlichen und motorischen Einschränkungen

Barrierefreiheit für Menschen mit Hörschädigung, Sehschädigung und kognitiven Einschränkungen

Kennzeichnungssystem “Reisen für alle”

- ▶ Bundesweit einheitliches Kennzeichnungs- und Qualifizierungssystem für barrierefreie Angebote und Dienstleistungen.
- ▶ Basiert auf umfangreichen Kriterien zur Sicherung hoher branchenübergreifender Qualitätsstandards.



Quelle: <https://www.reisen-fuer-alle.de/>

ANTIZIPATION & TRANSFORMATION

Digitale Vernetzung und Kommunikation

- ▶ Gut 90% der Deutschen besitzen ein Mobiltelefon, ca. 80% nutzen das Internet und zwei Drittel sind mittlerweile per Smartphone online
- ▶ Auch ältere Menschen sind immer häufiger mit diesen Kommunikationsmitteln vertraut
- ▶ Der Urlaub beginnt heute immer häufiger im Internet
(60% informieren sich, 50% buchen online)
- ▶ Social Media sowie Buchungs-, Bewertungs- und Preisvergleichsportale werden immer wichtiger
- ▶ Anpassung an Digitalisierung ist unausweichlich



Aber: Gegentrend „Offline“-Angebote!



ANTIZIPATION & TRANSFORMATION

Digitale Vernetzung und Kommunikation



ANTIZIPATION & TRANSFORMATION

Digitale Vernetzung und Kommunikation

Raumtemperatur

Licht

Vorhänge

Fernseher

Zimmerservice

Vorteile intelligenter Technologien:

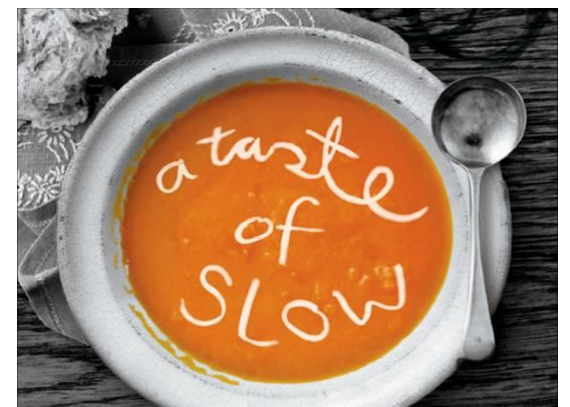
- Automatisierung
- Energieeffizienz
- Größeres Gästerlebnis

BONWIN

ANTIZIPATION & TRANSFORMATION

Individualisierung, Gesundheit und Ökologisierung

- ▶ **Kundenwünsche werden immer individueller und differenzierter**
- ▶ **Der Markt richtet sich nicht mehr nur nach einem ökonomischen Wert von Waren oder Dienstleistungen, sondern auch nach moralischen Maximen aus**
 - ▶ Fairness, Authentizität, Ausgleich, Exklusivität, Originalität, Solidarität etc.
- ▶ **Der nicht-monetäre Begriff von “Wohlstand” erweitert sich**
 - ▶ Zeit, Wissen, Fertigkeiten, soziale Beziehungen etc.
- ▶ **Bio und Öko sind ein langfristiger Trend**
 - ▶ Lebensmittel, Natursport, Gesundheit, Mobilität etc.



ANTIZIPATION & TRANSFORMATION

Individualisierung, Gesundheit und Ökolisierung



Lebensmittel



Elektrogeräte



Waschmittel



Reinigungsmittel



Hygieneartikel



Autos

Die Verbraucher achten beim Einkauf von Waren und Dienstleistungen immer mehr auf Umweltaspekte!

SCHUTZ & BEWAHRUNG



SCHUTZ & BEWAHRUNG

Worum geht's ?

**Resiliente Unternehmensführung lässt sich dadurch erreichen,
dass die Entwicklung von Unternehmen**

langfristige Perspektiven eröffnet und sich nicht allein an Umsatzzahlen und Wachstum, sondern an Qualitätsstandards sowie der Schaffung eines gesellschaftlichen Mehrwerts orientiert, um jegliche Form von Ausbeutung zu verhindern und aktiv zum Schutz und zur Bewahrung der natürlichen und kulturellen Ressourcen sowie der Menschenrechte beizutragen.



**ERHALTEN durch stetigen SCHUTZ & BEWAHRUNG
von Ressourcen und Menschen**

SCHUTZ & BEWAHRUNG

Herausforderung: Klimawandel und Ressourcenverbrauch

Der Mensch verändert
durch sein Verhalten und
Konsum zunehmend das
Klima...



... und die ersten Folgen
sind heute schon spürbar
und sichtbar.

SCHUTZ & BEWAHRUNG

Die Dimensionen der Nachhaltigkeit

Verantwortung für die Umwelt
Begrenzung des Ressourcenverbrauchs



Wirtschaftliche
Leistungsfähigkeit
Effizienter
Ressourceneinsatz

Soziale Gerechtigkeit
Gerechte Verteilung
der Ressourcen

SCHUTZ & BEWAHRUNG

Der ehrbare Kaufmann – Heute!



SCHUTZ & BEWAHRUNG

Nachhaltigkeitsengagement im Tourismus



Umweltbewusste Unterkünfte

Touristen-Unterkünfte, die sich einem nachhaltigen Ansatz ve...



Unterwegs nach und in Paris ohne die Umwelt zu belasten

Seien Sie umweltschonend in Paris unterwegs und machen Sie d...



Wo Sie biologische, lokale oder saisonale Produkte finden

Tun Sie sich etwas Gutes mit hochwertigen Produkten, unterst...



Verbringen Sie einen grünen Aufenthalt in Paris!

Verkehrsfreier Tag, Paris-Plage, Parks, die bis tief in die ...



Der neue Uferpark Rives de Seine

Vom Place de la Bastille bis zum Eiffelturm, der Uferpark Ri...



The Paris of the Parisians

When the daily life of Parisians crosses paths with that of ...



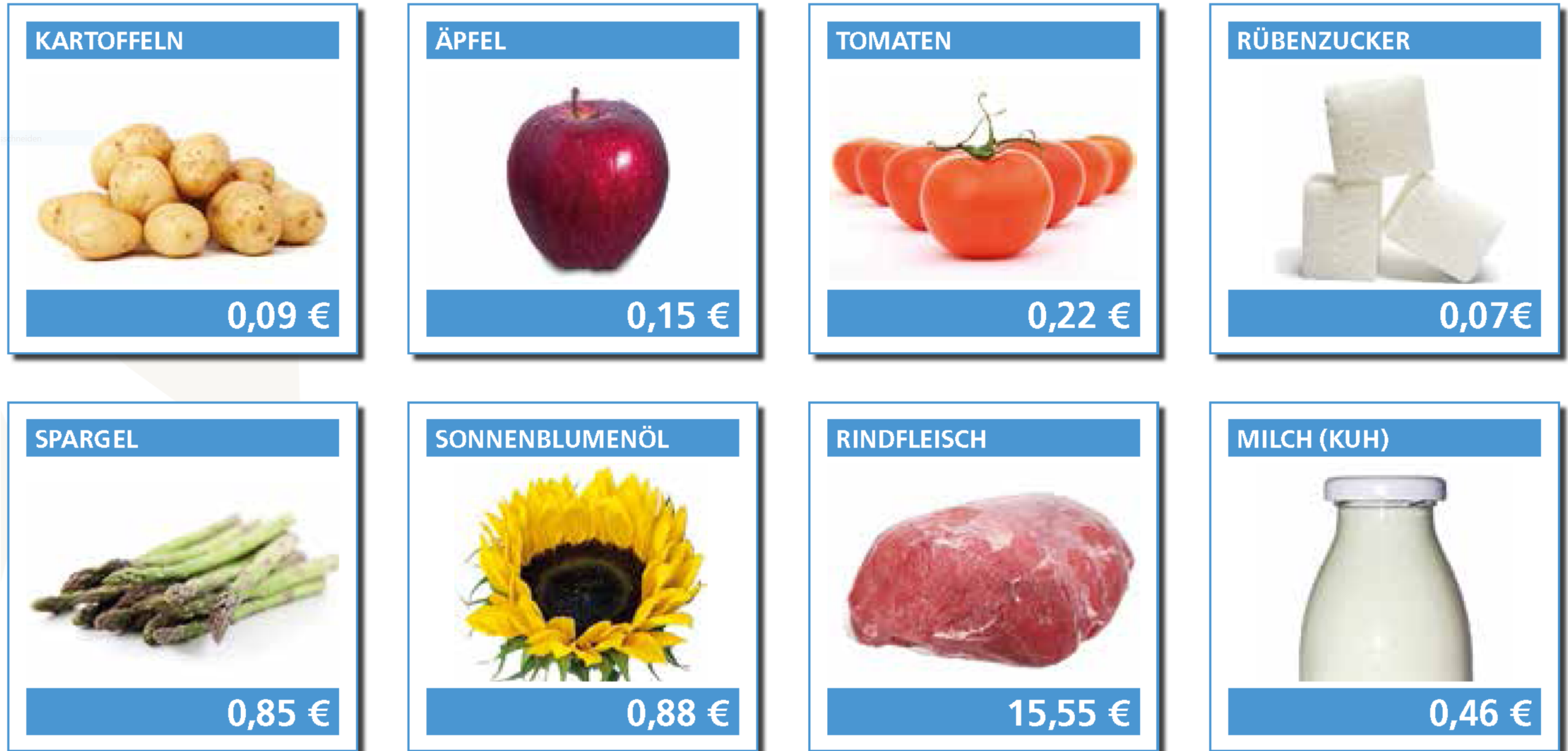
From Notre-Dame to Mont Saint-Michel by bike

Veloscenic: a remarkable 450 km trail between Paris and Mont...

Quelle: <http://en.parisinfo.com/discovering-paris/sustainable-tourism-in-paris>

SCHUTZ & BEWAHRUNG

Umweltkosten verschiedener Lebensmittel aus Deutschland



Quelle: Global Nature Fund 2020

SCHUTZ & BEWAHRUNG

Nachhaltigkeitsprinzipien

Effizienz



SCHUTZ & BEWAHRUNG

Nachhaltigkeitsprinzipien

Effizienz



Wieviel Wasser verbraucht ein tropfender Wasserhahn pro Jahr?

Antwort: ca. 9.000 Liter!

SCHUTZ & BEWAHRUNG

Nachhaltigkeitsprinzipien

Effizienz

Substituierung



SCHUTZ & BEWAHRUNG

Nachhaltigkeitsprinzipien

Effizienz

Substituierung

Suffizienz



SCHUTZ & BEWAHRUNG

Zertifikate für Nachhaltigkeit

Zertifikate für Lebensmittel

- ▶ Fairtrade Deutschland (z. B. Kaffee, Schokolade)
- ▶ EU-Bio-Logo



Zertifikate für andere Produkte

- ▶ Blauer Engel: Umweltzeichen der Bundesregierung (z. B. Elektrogeräte, Papier und Druck)
- ▶ ÖkoTex Standard 100 (Textilien)
- ▶ Siegel des Forward Stewardship Council (Holz- und Papierprodukte)
- ▶ BDIH-Siegel (Kosmetik)



SCHUTZ & BEWAHRUNG

Zertifizierung



Label – International 13



Green Globe Certification

Green Globe zertifiziert neben Hotels auch Urlaubsresorts, Reiseunternehmen, Autovermietungen, Kongresszentren und andere Betriebe im Tourismus.

Internet	www.greenglobe.com
Vergabeinstitution	Green Globe
Partnerorganisation / en	TSC, EVC, GCB, Atmosfair, emendo 4, WTTC, OBMI, Bisa spa, PATA, UNWTO, Skal
Geltungsbereich	International, 83 Länder
Anzahl	300
Nachhaltigkeitsbereiche	Umwelt, Soziales, Wirtschaft, Kultur
Transparenz	Standard frei zugänglich
Prüfverfahren	Unabhängige Prüfung alle 2 Jahre vor Ort

Link: https://www.tourism-watch.de/files/nfi_tourismus_labelguide_web.pdf

SCHUTZ & BEWAHRUNG

Nachhaltigkeitskriterien und -maßnahmen Umwelt

Klimaschutz- und Energiemanagement

Maßnahmen (Beispiele)

- Wir beziehen unseren **Strom aus erneuerbaren Energiequellen (Ökostrom)**, wie z.B. Photovoltaik oder Erdwärme.
- Wir nutzen für die Beleuchtung von Räumen und Außenanlagen **Energiesparlampen, LED-Leuchten und/oder Solarlampen**.
- Wir nutzen, wo immer sinnvoll und möglich, **Bewegungsmelder**, damit sich bei Dunkelheit das Licht nur bei Bedarf einschaltet.
- Unsere Hotelzimmer sind mit einem **Generalschalter** ausgestattet, wodurch der Stromkreislauf des gesamten Zimmers (außer Safe) aktiviert oder deaktiviert wird (z.B. durch ein Schlüssel-/Magnetkartensystem).

SCHUTZ & BEWAHRUNG

Nachhaltigkeitskriterien und -maßnahmen Umwelt

Klimaschutz- und Energiemanagement

Maßnahmen (Beispiele)

- Wir nutzen **technische Geräte** (z.B. Fernseher; Kühlschränke; Geschirrspüler; Kleinküchengeräte) **mit hoher Energieeffizienz** (Energieeffizienzklasse A bzw. A+, A++, A+++).
- Wir **verzichten auf die Bereitstellung von Minibars** in unseren Hotelzimmern und bieten stattdessen Alternativen an.

SCHUTZ & BEWAHRUNG

Nachhaltigkeitskriterien und -maßnahmen Umwelt

Ressourcenschutz und Erhalt der biologischen Vielfalt

Kriterium

Wir nutzen umweltfreundliche, möglichst mit einem Nachhaltigkeits- oder Umweltgütesiegel ausgezeichnete Produkte, um negative Auswirkungen auf die natürlichen Ressourcen und die biologische Vielfalt zu minimieren.



SCHUTZ & BEWAHRUNG

Nachhaltigkeitskriterien und -maßnahmen Umwelt

Ressourcenschutz und Erhalt der biologischen Vielfalt

Maßnahmen (Beispiele)

- Wir bevorzugen beim Einkauf von **Lebensmitteln** (z. B. Wurst- und Fleischwaren; Fisch; Tee; Kaffee; Milch- und Käseprodukte) **umweltfreundliche, nachhaltig erzeugte/geerntete, möglichst mit einem Nachhaltigkeits- oder Biosiegel ausgezeichnete Produkte**, wie z.B.
 - Produkte aus artgerechter Tierhaltung
 - keine genetisch veränderten Produkte
 - zertifizierter Fisch
 - Erzeugnisse aus zertifiziertem, regionalem Öko-/Biolandbau; Fair Trade-Produkte).

SCHUTZ & BEWAHRUNG

Nachhaltigkeitskriterien und -maßnahmen Umwelt

Ressourcenschutz und Erhalt der biologischen Vielfalt

Maßnahmen (Beispiele)

- Wir bevorzugen beim Einkauf von **Textilien** (z.B. Geschirr-/Handtücher; Bettwäsche; Tischdecken; Mitarbeiterbekleidung) **umweltfreundliche, möglichst aus Biobaumwolle bestehende Produkte.**
- Wir bevorzugen beim Einkauf von **Büroutensilien** (z.B. Papier; Druckerpatronen; Stifte; Kleber) **umweltfreundliche, möglichst mit einem Nachhaltigkeits- oder Umweltgütesiegel ausgezeichnete Produkte** (z.B. recycling- bzw. chlorfrei gebleichtes Papier; nachfüllbare Druckerpatronen; lösungsmittelfreie Kleber).
- Ähnliches gilt für **technische Geräte, Hygieneartikel, Reinigungsmittel, Mobiliar etc.**

SCHUTZ & BEWAHRUNG

Nachhaltigkeitskriterien und -maßnahmen Umwelt

Abfallmanagement

Kriterium

Wir führen aktiv Maßnahmen für ein nachhaltiges Abfallmanagement durch, die auf die Vermeidung, Reduzierung und Wiederverwertung von Abfällen ausgerichtet sind.



SCHUTZ & BEWAHRUNG

Nachhaltigkeitskriterien und -maßnahmen Umwelt

Abfallmanagement

Maßnahmen (Beispiele)

- Wir bevorzugen beim Einkauf von Waren den **lokalen Einzelhandel** anstelle des Internethandels zur Vermeidung von Verpackungsmüll.
- Wir vermeiden weitestgehend **Lebensmittelabfälle und -verschwendung** bei unserem Speiseangebot, z.B. durch
 - genaue Kalkulation und bedarfsgerechten Einkauf
 - eine effiziente Verarbeitung von Lebensmitteln
 - adäquate Lagerung der Produkte
 - das sukzessive Auffüllen des Buffets nach Bedarf
 - Abgabe von Lebensmitteln und zubereiteten Speisen - wenn möglich - an karitative Einrichtungen

SCHUTZ & BEWAHRUNG

Nachhaltigkeitskriterien und -maßnahmen Umwelt

Abfallmanagement

Maßnahmen (Beispiele)

- Wir bevorzugen beim Einkauf von Waren **Mehrwegprodukte anstelle von Einweg- und Wegwerfprodukten**, wie z.B.
 - Mehrweg-/ Pfandflaschen statt Einwegflaschen
 - Milchprodukte in Pfandgläsern statt Plastikbecher
 - Obst/Gemüse in wiederverwendbaren Kisten statt Plastikverpackungen
- Wir bevorzugen beim Einkauf von Waren **Produkte in Großpackungen** anstatt in vielen kleinen Packungen und vermeiden konsequent Portionsverpackungen (z.B. bei Kaffee, Joghurt, Konfitüre, Zucker, Müsli).

SCHUTZ & BEWAHRUNG

Praxisbeispiel

- ▶ Wir servieren ausschließlich vegetarische Gerichte.
- ▶ Wir kochen ausschließlich mit Bio-Produkten.
- ▶ Wir schenken ausschließlich Biogetränke aus.
- ▶ Wir bevorzugen regionale Lieferanten und saisonale Produkte.
- ▶ Wir verwenden wann immer möglich frische Zutaten und verzichten auf vorgefertigte Convenience-Produkte.
- ▶ Wir verwenden nur fair gehandelten Bio-Kaffee.



SCHUTZ & BEWAHRUNG

Praxisbeispiel

- ▶ Wir verwenden geölte Hölzer aus nachhaltigem Anbau für die Böden.
- ▶ Unsere Möbel sind aus Holz aus nachhaltiger Forstwirtschaft.
- ▶ Wir verwenden für Bett- und Badtextilien Naturstoffe aus biologischem Anbau.
- ▶ Wir verwenden ausschließlich zertifizierte Naturkosmetik.
- ▶ Unsere Reinigungsmittel sind umweltverträglich.
- ▶ Wir arbeiten mit kleinen Partnern, die Wert auf ökologische, faire Produktion legen.



SCHUTZ & BEWAHRUNG

Praxisbeispiel

- ▶ Auswahl an vegetarischen/veganen Gerichten auf der Speisekarte
- ▶ Angebot von Leitungswasser als Alternative zu Mineralwasser
- ▶ Berücksichtigung von Tierwohl/artgerechter Haltung beim Fleischeinkauf
- ▶ Berücksichtigung von nachhaltigem Fischfang
- ▶ Verwendung von Bioprodukten
- ▶ Verwendung von fair gehandelten Produkten



HAFERKATER



SCHUTZ & BEWAHRUNG

Praxisbeispiel

- ▶ Verwendung saisonaler Produkte
- ▶ Verwendung regional erzeugter Produkte
- ▶ Möglichkeit unterschiedliche Portionsgrößen zu bestellen
- ▶ Gäste können nach einer nachhaltigen Restebox fragen
- ▶ Die Mitarbeiter informieren über die nachhaltigen Aktivitäten des Betriebes
- ▶ Die Speisekarte enthält Informationen über die Herkunft der Produkte



HAFERKATER



SCHUTZ & BEWAHRUNG

Arbeitsbedingungen in Hotellerie und Gastronomie

Schaffung fairer Arbeitsbedingungen

Verbesserte Mitarbeitermotivation = Höhere Servicequalität = zufriedenerere Gäste

- ▶ Steigerung der Identifikation mit dem Unternehmen und den Zielen des Arbeitgebers
- ▶ Höhere Mitarbeiterloyalität & weniger Mitarbeiterwechsel, d.h. weniger Kosten für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter
- ▶ Geringere Krankheitsstände
- ▶ Stärkung des Images als Arbeitgeber, was sich positiv auf die Gewinnung von Fachkräften auswirken kann
- ▶ Stärkung des Images als qualitativ hochwertiger Dienstleister und damit der Wettbewerbsfähigkeit

SCHUTZ & BEWAHRUNG

Kiezverträglicher Tourismus



Zuehmende
Gentrifizierung

+

=

Zuehmende
Touristifizierung

- ▶ Veränderung des Nachbarschaftscharakters
- ▶ Verlust von Identität, Authentizität und Charakter
- ▶ Heimat wird zur Kulisse
- ▶ Qualität des touristischen Erlebnisses sinkt

„Der Tourist zerstört, was er sucht, indem er es findet.“

Hans Magnus Enzensberger (1958)

SCHUTZ & BEWAHRUNG

Nachhaltigkeitskriterien und -maßnahmen Soziales

Historisches Erbe und regionale Kultur

Maßnahmen (Beispiele)

- Wir beteiligen uns an regionalen Maßnahmen zum Schutz und der Entwicklung unserer materiellen (z.B. Kirchen; Schlösser; Bahnhöfe) und immateriellen (z.B. Sprache; Lieder; handwerkliche Fertigkeiten) Kulturgüter, Brauchtümer und Traditionen.
- Wir stellen unseren Gästen attraktives Informationsmaterial zur Verfügung, das ihnen einen fundierten Einblick in die regionale Geschichte sowie einen Überblick zu regionalen und erlebbaren Kulturgütern, Brauchtümmern und Traditionen gibt.
- Wir informieren unsere Gäste über attraktive, kulturtouristische Angebote, die ihnen ein authentisches Erlebnis unseres kulturellen Erbes sowie unserer kulturellen Vielfalt ermöglichen (z.B. durch Theater- und Musikveranstaltungen; kulturhistorische Führungen; Erlernen handwerklicher Fähigkeiten; Tag der offenen Tür).

SCHUTZ & BEWAHRUNG

Nachhaltigkeitskriterien und -maßnahmen Soziales

Toleranz und interkulturelles Verständnis

Maßnahmen (Beispiele)

- Wir achten unsere Gäste unabhängig von deren Herkunft, Geschlecht, Ethnie, Alter, Glaube, sexueller Orientierung und Behinderung.
- Wir sind in der Lage, auch ausländische bzw. fremdsprachige Gäste adäquat zu betreuen und zu beraten (z.B. durch Fremdsprachenkenntnisse der Mitarbeiter, Mehrsprachigkeit wichtiger Hinweisschilder, Gästeinformationen sowie der Speisekarte).
- Wir sind mit den Bedürfnissen und kulturellen Gepflogenheiten von Gästen aus anderen Kulturkreisen vertraut und können ihnen zielgruppengerechte Serviceleistungen und Angebote unterbreiten (z.B. Beachtung spezifischer Ess- und Nahrungsmittelgewohnheiten).
- Wir achten stets darauf, dass wir in der Außenkommunikation mit unseren Gästen (z.B. im Gespräch, in hoteleigenen Broschüren oder auf der Internetseite) keine kulturellen, religiösen oder sonstigen Werte verletzen.

SCHUTZ & BEWAHRUNG

Praxistipps

Betriebliche Ansätze

- ▶ Wir garantieren die soziale Gleichbehandlung von Bewerbern und Mitarbeitern unabhängig von deren Herkunft, Ethnie, Alter, Glaube und sexueller Orientierung.
- ▶ Wir sorgen für die Vereinbarkeit von Familie und Beruf (z.B. Möglichkeit zur Teilzeitarbeit).
- ▶ Wir sorgen für Chancengleichheit zwischen männlichen und weiblichen Bewerbern und Mitarbeitern.
- ▶ Wir sorgen für eine gerechte, gleichmäßige Verteilung der Schichtdienste (Früh-/Spät-/Nacht-/ und Wochenendschichten).



SCHUTZ & BEWAHRUNG

Praxistipps

Betriebliche Ansätze

- ▶ Unsere Mitarbeiter sind aktiv an der Entwicklung ihres Arbeitsplatzes beteiligt und können im Rahmen der Möglichkeiten ihren Tätigkeitsbereich mitgestalten.
- ▶ Wir erfassen anfallende Überstunden unserer Mitarbeiter und gewähren einen äquivalenten Ausgleich durch Freizeit oder faire Entlohnung.
- ▶ Wir bieten Beschäftigungsperspektiven für Menschen mit Behinderung an.



SCHUTZ & BEWAHRUNG

Praxistipps

Verbesserte Arbeitsbedingungen + Diversity Management

- ▶ **Soziale Vielfalt Berlins im Unternehmen konstruktiv nutzen und die individuelle Verschiedenheit von Mitarbeitern für den Unternehmenserfolg nutzbar machen.**
- ▶ **Alles tun, damit sich sämtliche Gruppen im Unternehmen wohl fühlen und so Leistung bringen (können).**



SCHUTZ & BEWAHRUNG

Praxisbeispiel

Obdachlose als Praktikanten im arcona Hotel am Havelufer

- ▶ Obdachlose helfen als Praktikanten im Hotel aus und erhalten im Gegenzug freie Kost und Logis.
- ▶ Je nach Eignung unterstützen sie das Team beim Geschirrspülen, Eindecken der Tische oder der Instandhaltung des Hauses.
- ▶ 13 Personen haben das Angebot bereits wahrgenommen, 2 sind dadurch in eine Beschäftigung im Arcona gekommen.

arcona
HOTELS & RESORTS



SCHUTZ & BEWAHRUNG

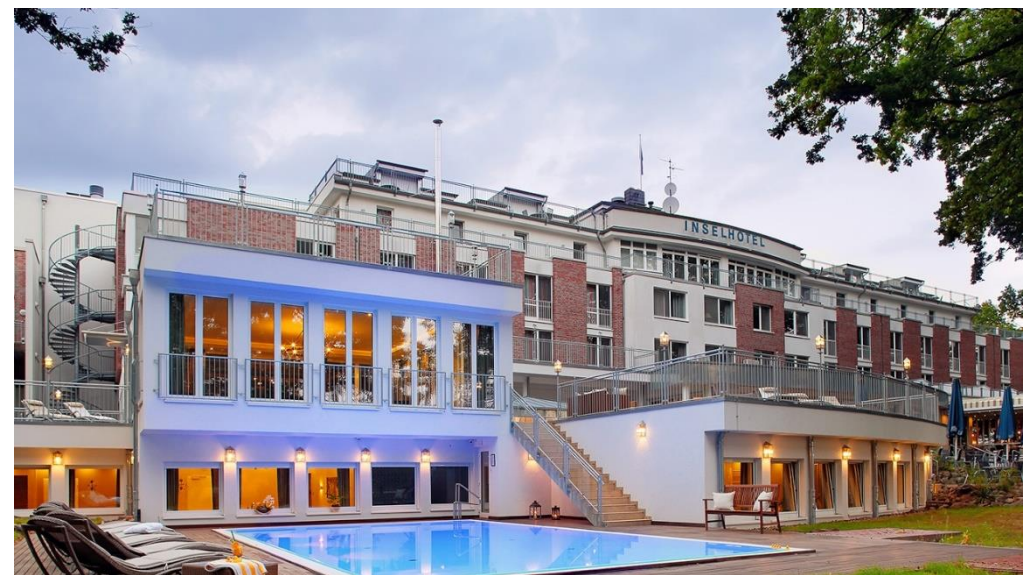
Praxisbeispiel

Integration und Beschäftigung von Flüchtlingen

- ▶ Bereitstellung von Ausbildungs- und Arbeitsplätzen sowie Unterstützung bei der Integration.

Ansatzpunkte für Integration:

- Sprache und Werte
- Soziale Kontakte
- Schulen und Kitas
- Unterkunft und Wohnungen



SCHUTZ & BEWAHRUNG

Praxisbeispiel

Attraktives Bewerbungsverfahren

- ▶ Azubi-Casting als Alternative zum üblichen Bewerbungsverfahren.
- ▶ Hier kommt es ausschließlich auf das Können der Bewerber an. Schulnoten spielen dabei keine Rolle.
- ▶ Insgesamt 80 Teilnehmer nahmen bislang am Casting teil und stellten einen Tag lang ihr Können in den Disziplinen Betten machen, Tisch eindecken, Fehlersuchen im Hotelzimmer, Warenerkennung, Dankeschreiben u. v. m. unter Beweis.
- ▶ Den Besten winkt ein Ausbildungsplatz, der Super-Azubi fliegt zur Belohnung zusätzlich für eine Woche ins Bahia del Sol nach Mallorca.



INNOVATION & ANPASSUNG



INNOVATION & ANPASSUNG

Worum geht's ?

**Resiliente Unternehmensführung lässt sich dadurch erreichen,
dass die Entwicklung von Unternehmen**

mit größtmöglicher Professionalität erfolgt und als ein permanenter Prozess der Veränderung aufgrund sich stetig wandelnder touristischer Trends, Konsumtrends, Kundenwünsche und Märkte begriffen wird, um die eigene Wettbewerbsfähigkeit dauerhaft sicherzustellen.



**ERNEUERN durch stetige INNOVATION & ANPASSUNG
an sich wandelnde Marktbedingungen**

Bei mir erkundet
man keine
„Szene“, sondern
meinen Kiez.



Individualität

Authentizität

Emotionalität

Soziale Integration

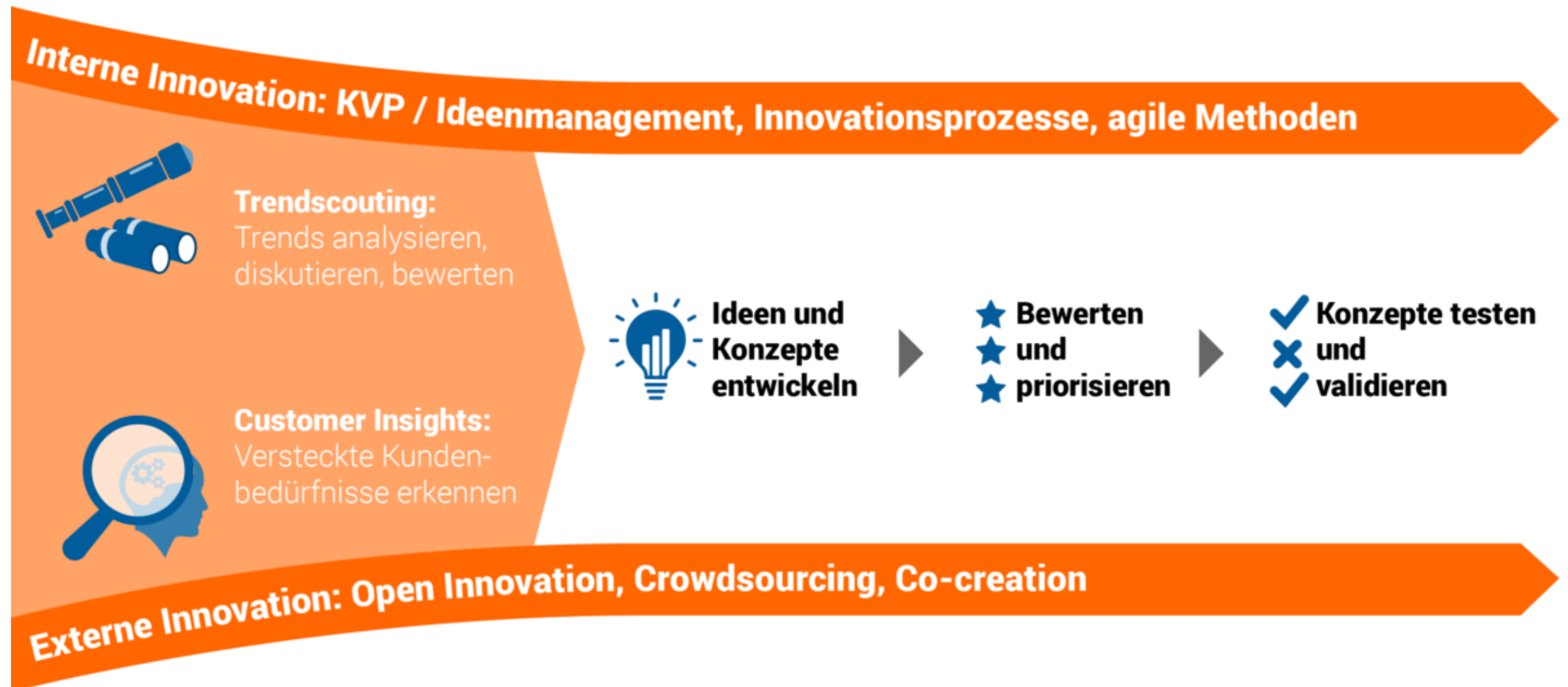
BERTA, GASTGEBERIN AUF AIRBNB

Wenn Berlin, dann bei Berlinern.



INNOVATION & ANPASSUNG

Innovationsmanagement



Quelle: <https://www.innolytics.de/innovationsmanagement-software/>

INNOVATION & ANPASSUNG

Worauf sollte ich achten?

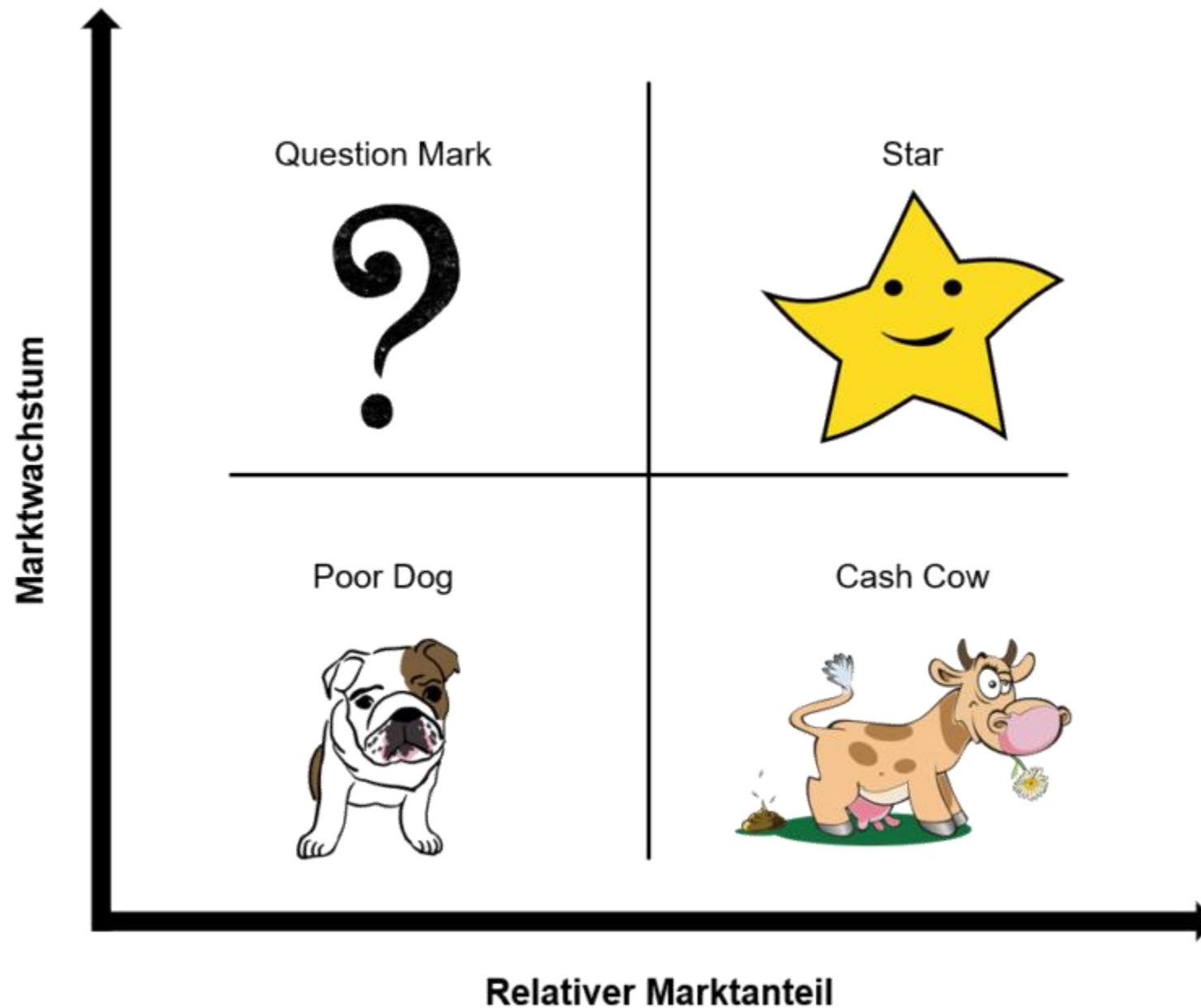
- ▶ Innovationsfreundliche Unternehmenskultur
- ▶ Mitarbeiter einbeziehen und motivieren (Incentives!)
- ▶ Vergangenheit und Gegenwart verstehen
- ▶ Zielgruppe identifizieren und segmentieren
- ▶ Kundenwünsche analysieren (Kunde ist Ausgangspunkt aller Überlegungen!)
- ▶ Trends und Megatrends berücksichtigen
- ▶ Alleinstellungsmerkmal herausarbeiten
- ▶ Kreativität und Mut zum Risiko
- ▶ Try and error (nicht ewig nachdenken!)



Innovationskraft und Anpassungsfähigkeit sind der Garant, um die Markt- und Wettbewerbsfähigkeit gegenüber der Konkurrenz dauerhaft aufrechtzuerhalten und gleichzeitig den Kundenwünschen überzeugend und zuverlässig zu entsprechen.

INNOVATION & ANPASSUNG

Portfolioanalyse



**Diversifizierung ist
der Schlüssel!**

Quelle: <https://studienretter.de/portfolioanalyse/>

INNOVATION & ANPASSUNG

Praxisbeispiel



Quelle: <https://www.sueddeutsche.de/muenchen/muenchen-fruehstueck-box-mitnehmen-lieferrn-tipps-1.5113229>

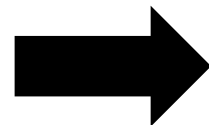
INNOVATION & ANPASSUNG

Qualifizierung – Anpassung an Kundenbedürfnisse

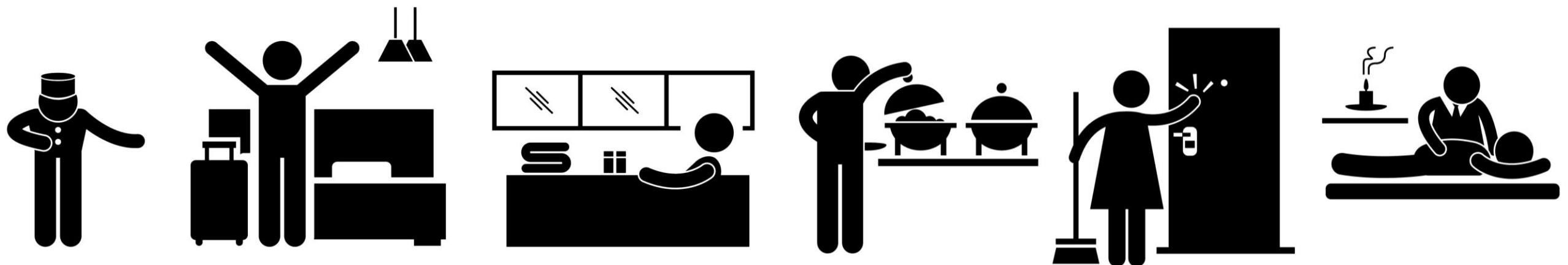
Wir verkaufen Produkte, aber die Kunden suchen Erlebnisse!

Wir müssen die Qualifizierung unserer Mitarbeiter stärker an die sich verändernden Bedürfnisse der Kunden anpassen!

**HARD
Skills**



**SOFT
Skills**



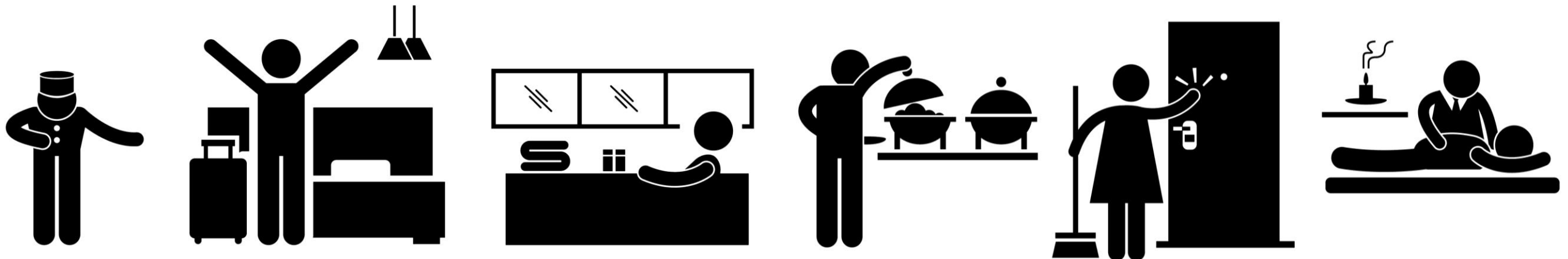
INNOVATION & ANPASSUNG

Qualifizierung – Anpassung an neue Herausforderungen

TOP 10 SKILLS (Fähigkeiten) 2020

World Economic Forum 2018

1. Complex Problem Solving (Lösung komplexer Probleme)
2. Critical Thinking (Kritisches Denken)
3. Creativity (Kreativität)
4. People Management
5. Coordinating with Others
6. Emotional Intelligence
7. Judgement and Decision Making
8. Service Orientation
9. Negotiation
10. Cognitive Flexibility



PRÄVENTION & SCHADENSMINIMIERUNG



PRÄVENTION & SCHADENSMINIMIERUNG

Worum geht's ?

**Resiliente Unternehmensführung lässt sich dadurch erreichen,
dass die Entwicklung von Unternehmen**

auf die Ergreifung von Vorsichtsmaßnahmen ausgerichtet ist und mit möglichen Gefahren und Risiken proaktiv umgegangen wird, um die Widerstandsfähigkeit von Unternehmen gegenüber jeglicher Art von Bedrohung wirkungsvoll zu erhöhen.



**STÄRKEN durch stetige PRÄVENTION &
SCHADENSBEGRENZUNG in Bezug auf
mögliche Gefahren und Risiken**

PRÄVENTION & SCHADENSMINIMIERUNG

Gefahren versus Risiken

- Wir alle müssen der Tatsache ins Auge sehen, mögliche Schäden oder Verluste durch Handlungen, künftige Ereignisse oder äußere Umstände erleiden zu können, wenn wir deren Konsequenzen nicht vornherein kennen (z.B. Finanzkrisen), sie nur bedingt einschätzen können (z.B. Pandemien) oder ihnen mit Ignoranz begegnen (z.B. Anstieg des Meeresspiegels).

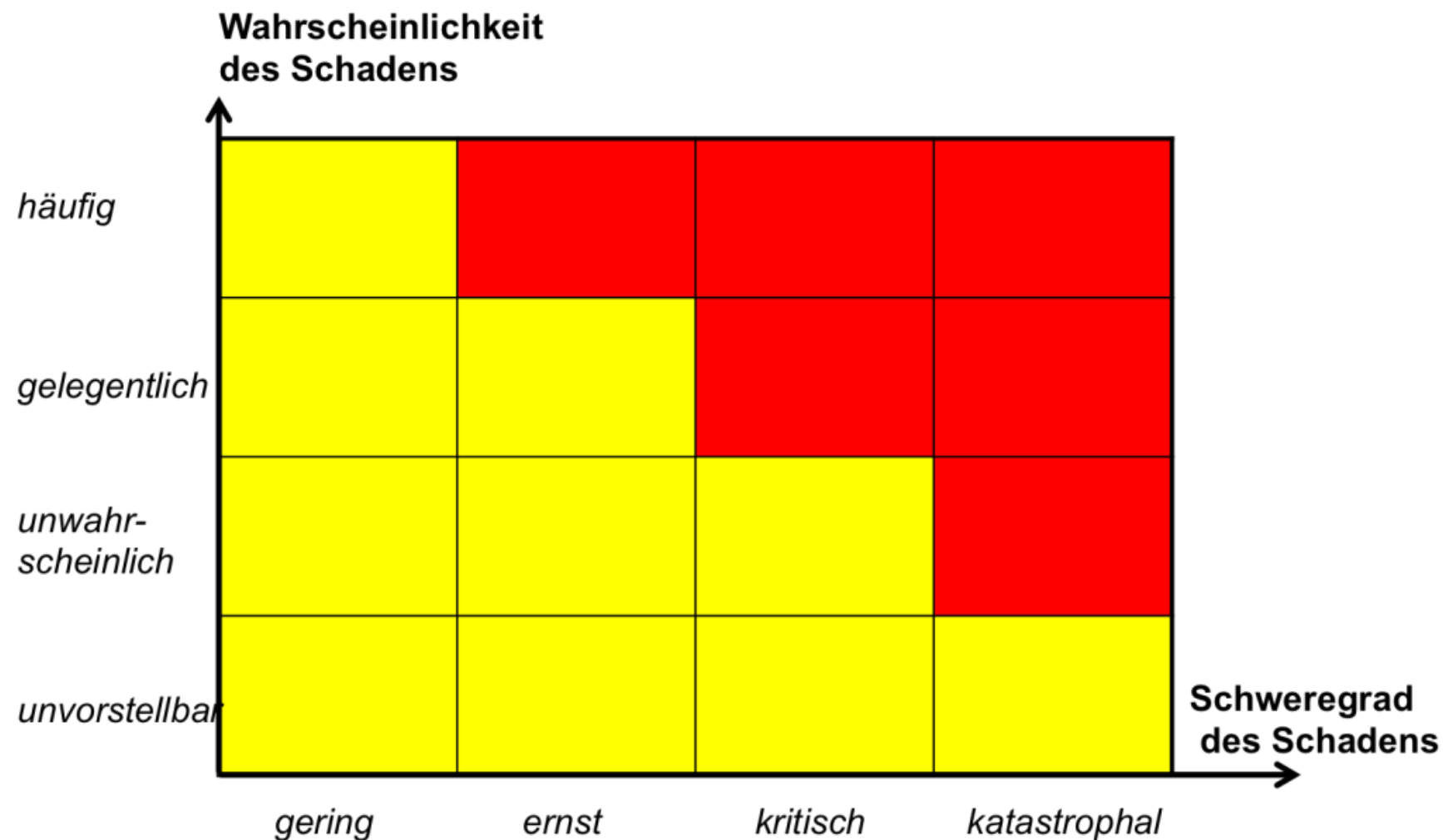


Wie groß die tatsächliche Gefahr ist, von negativen Auswirkungen unmittelbar betroffen zu sein, hängt von der Wahrscheinlichkeit ab, ob und in welchem Umfang ein schädigendes Ereignis eintritt.
Je höher die Wahrscheinlichkeit ist, desto größer ist auch das Risiko!

Quelle: <https://www.efsa.europa.eu/de/discover/infographics/hazard-vs-risk>

PRÄVENTION & SCHADENSMINIMIERUNG

Risikobewertungsmatrix



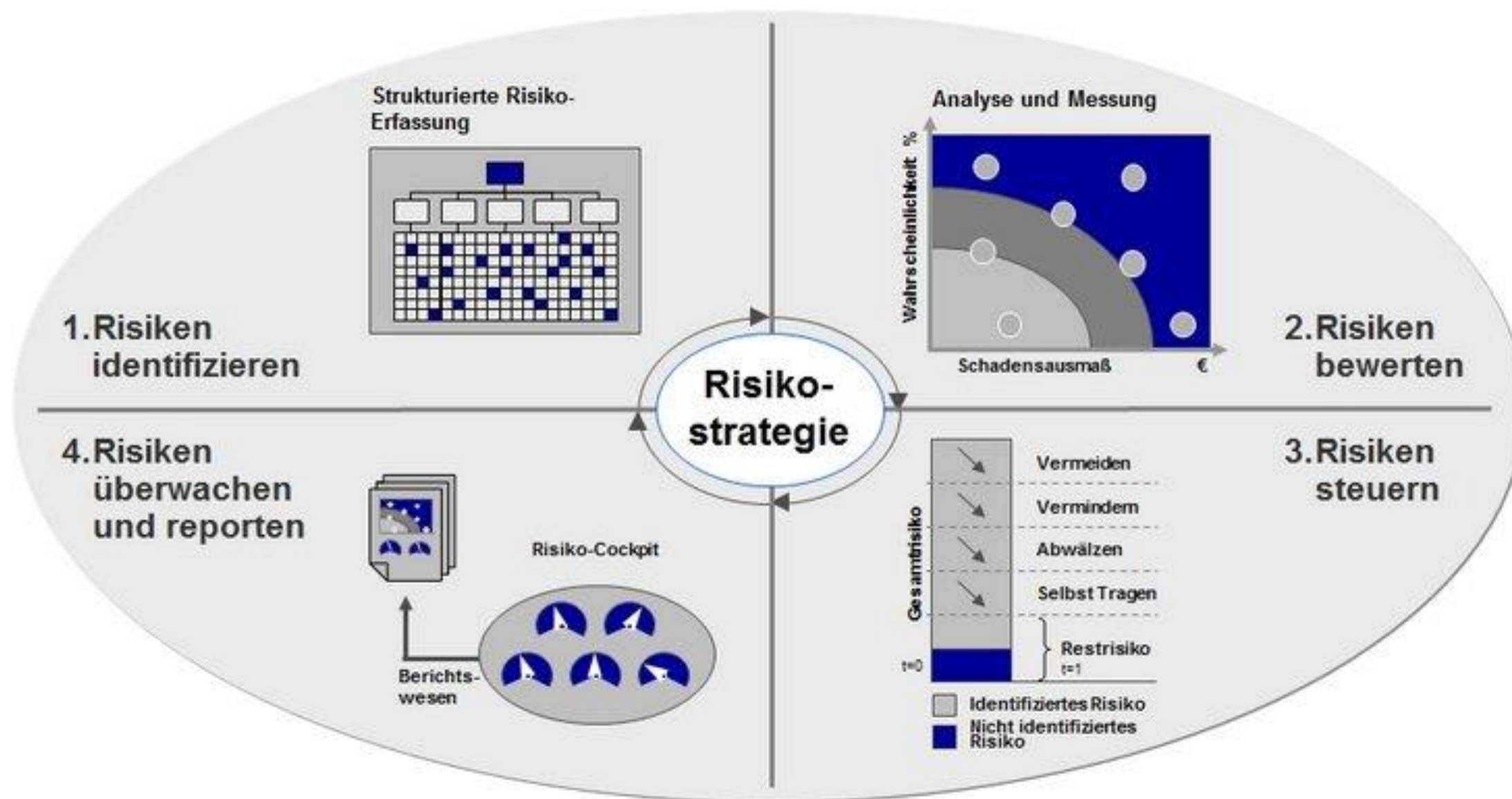
Risikomanagement bezeichnet die systematische Erfassung und Bewertung von Risiken für den Geschäftsbetrieb eines Unternehmens.

Wir müssen akzeptieren, dass es absolute Sicherheit ebenso wenig gibt wie absolute Freiheit oder Unabhängigkeit und manche Gefahren unausweichlich eintreffen werden (z.B. Naturkatastrophen), deren Schäden sich lediglich durch Präventionsmaßnahmen mindern, aber nicht gänzlich verhindern lassen.

Quelle: <https://www.johner-institut.de/blog/tag/risikobewertung/>

PRÄVENTION & SCHADENSMINIMIERUNG

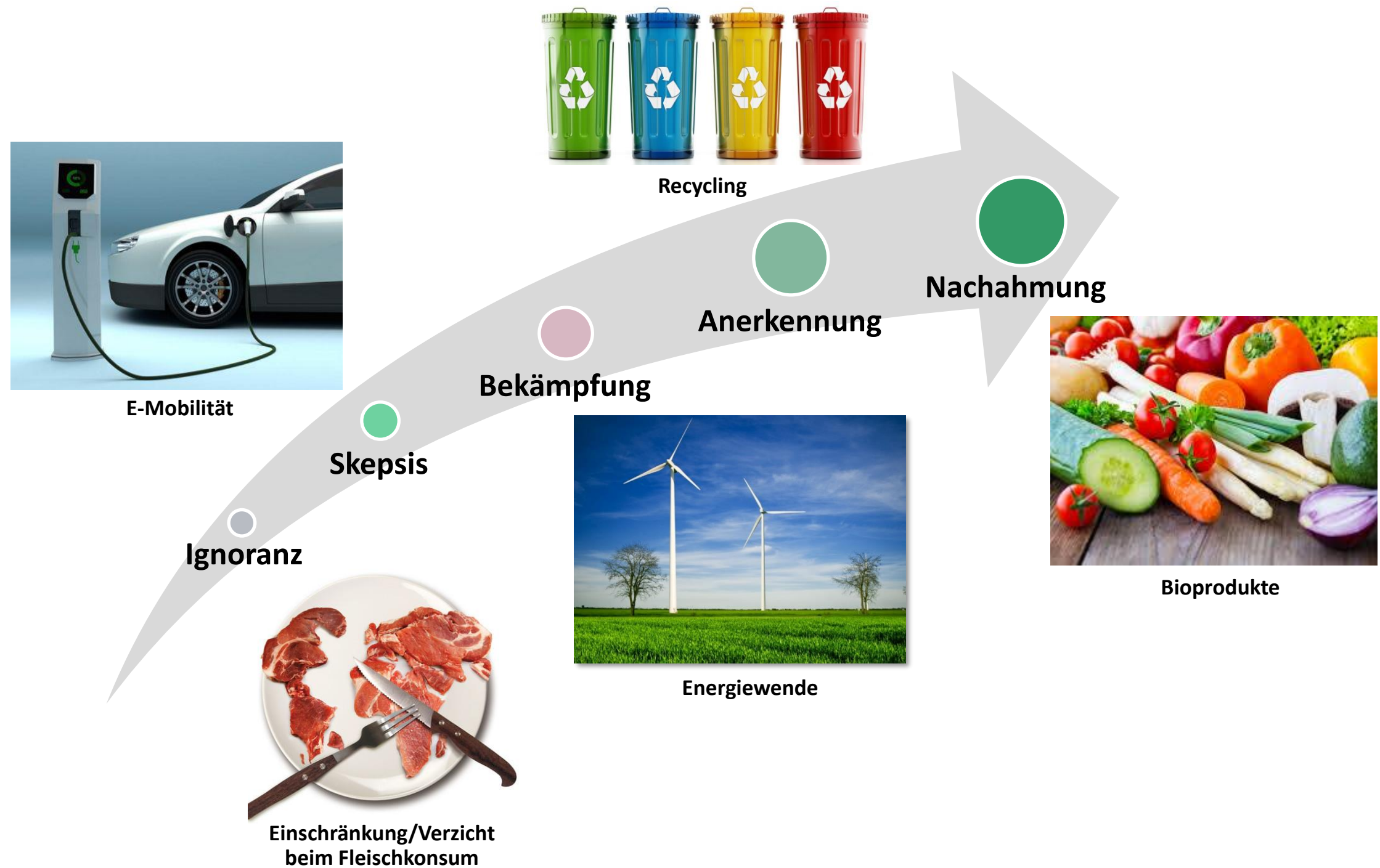
Risikomanagement




Quelle: <https://www.risknet.de/wissen/risk-management-prozess/>

DER LANGE WEG NEUER IDEEN UND LÖSUNGEN

Es braucht Ausdauer und Geduld – aber langfristig lohnt es sich!



**VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT
UND NACHHALTIGEN ERFOLG!!**



**Nächstes Jahr
fliegen wir nach
Steglitz-
Zehlendorf!**