

**TourCert**<sup>®</sup>  
Travel for Tomorrow



# Reise zum Nachhaltigen Reiseziel

## Zertifizierungssystem für Destinationen

# Was wir machen



Wir beraten und begleiten Tourismusunternehmen und Destinationen bei der Umsetzung einer nachhaltigen und erfolgreichen Wirtschaftsweise.

TourCert qualifiziert Menschen weltweit mit Beratungen, Seminaren und Online-Trainings, die ihnen Fachkenntnisse zu nachhaltigem Tourismus vermitteln.

TourCert zertifiziert und verleiht das TourCert Siegel für Nachhaltigkeit und Unternehmensverantwortung im Tourismus.

# Meilenstein Destinations- Zertifizierung

ab 2014 

*Von Baden-Württemberg in die Welt*

In einem Pilotprojekt hat die Landesregierung Baden-Württemberg im Jahr 2014 TourCert beauftragt, ein ganzheitliches Zertifizierungssystem für Destinationen zu entwickeln.

Das „Nachhaltige Reiseziel“ ist die erste Auszeichnung im deutschsprachigen Raum, die die Destination als Ganzes betrachtet und alle touristischen Anbieter mit ins Boot nimmt.

Mittlerweile gibt es aber auch über die deutschen Grenzen hinaus von TourCert zertifizierte Reiseziele. Das grüne N gilt für alle „Nachhaltigen Reiseziele“ in Deutschland, außerdem erhalten alle Destinationen das TourCert Siegel.



Baden-Württemberg  
MINISTERIUM DER JUSTIZ UND FÜR EUROPA



# Unsere Referenzsysteme



# Unsere Referenzsysteme



## ZIELE FÜR NACHHALTIGE ENTWICKLUNG

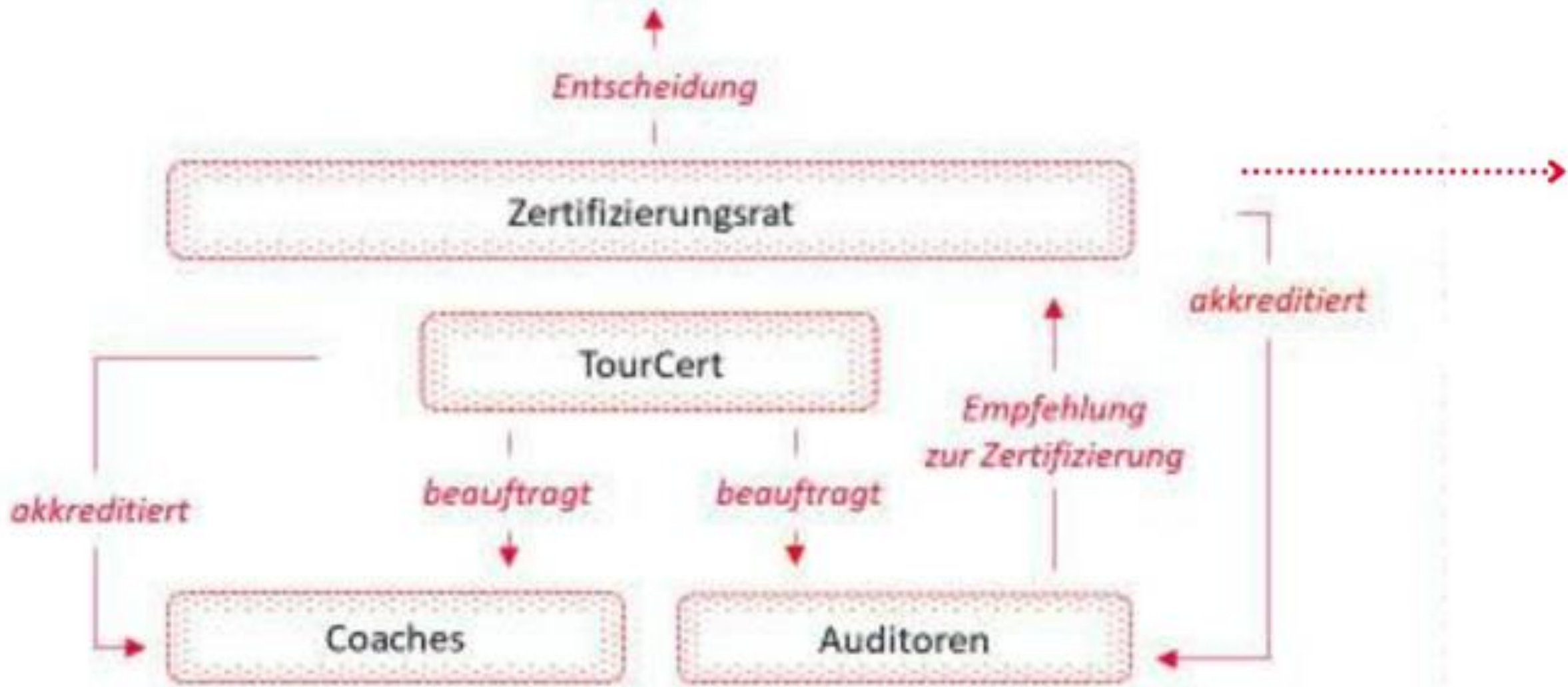


# Zusammengefasst

- Mitgestaltung der Tourismusbranche seit über 20 Jahren
- Gemeinnützige Organisation für Qualifizierung, Beratung und Zertifizierung im Tourismus, gegründet in 2009
- Zentrale in Stuttgart, Deutschland
- Offizielle Vertretungen in Deutschland (Köln, Berlin), Schweiz, Italien, Ecuador, Peru, Kolumbien, Costa Rica, Kenia und Uganda
- TourCert Community mit heute 450 Mitgliedern in ca. 30 Ländern.



# Zertifizierungsrat



Ein ehrenamtlicher und unabhängiger Zertifizierungsrat legt die Kriterien fest, berät TourCert und entscheidet über die Zertifizierung der Unternehmen und Destinationen.

# Zertifizierungsrat



Vorsitzende des  
Zertifizierungsrats  
Prof. Dr. Dagmar Lund-Durlacher  
MODUL Universität, Wien



Vorsitzende des  
Zertifizierungsrats  
Gabriele Landen  
ver.di, Berlin



Antje Monshausen  
Tourism Watch – Brot für die Welt,  
Berlin



Dr. Christian Baumgartner  
Response & Ability, Wien



Prof. Dr. Wolfgang Strasdas  
Hochschule für Nachhaltige  
Entwicklung, Eberswalde



Prof. Urs Wagenseil  
Hochschule Luzern



Herbert Hamele  
Ecotrans, Saarbrücken



Dirk Dunkelberg  
Deutscher Tourismusverband,  
Berlin



Karmen Mentil  
ÖAR Regionalberatung, Wien



Martina von Münchhausen  
WWF, Hamburg



Petra Thomas  
forum anders reisen e. V.,  
Hamburg



Roland Schmid  
Schweizer Reise-Verband (SRV),  
Zürich



Sven Wolf  
ServiceQualität Deutschland  
(SQD) e.V., Berlin



# Unter nachhaltigem Tourismus verstehen wir:

Den langfristigen  
wirtschaftlichen  
Erfolg des Reiseziels  
sichern.

Zum Erhalt einer  
intakten und  
vielfältigen Natur  
und Kultur  
beitragen.

Förderung der Lust  
am Lernen,  
Entdecken und  
Genießen.

Zur Lebensqualität  
und zur  
Mitbestimmung der  
Bevölkerung in der  
Region beitragen.



Im Fokus: Aktives Handeln

# Merkmale der Zertifizierung



## Empowerment

- Qualifizierung von Mitarbeitenden: „Hilfe zur Selbsthilfe“
- Praktische Online Tools



## Kontinuierlicher Prozess

- Verbesserungswesen
- Kontinuierliches Monitoring



## Sektorspezifische Messbarkeit

- Sektorspezifische Ansätze
- Quantitative und qualitative Indikatoren
- Benchmarks



## Qualität und Seriosität

- GSTC Abgleich
- Unabhängige Gremien



## Wertschöpfungskette

- Stakeholder-Ansatz
- Checks und Befragungen

# Nachhaltiges Reiseziel - was heißt das?

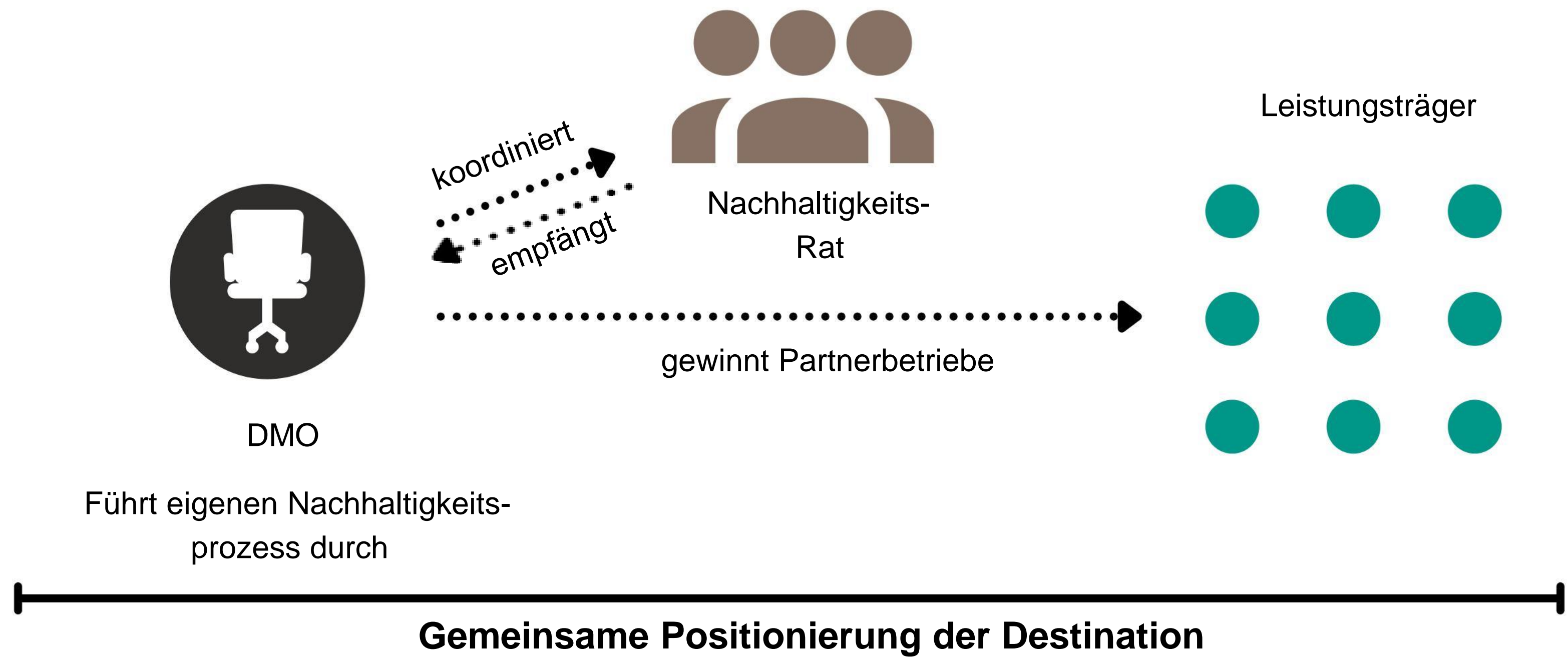
- Alle Tourismusformen sind inbegriffen (heraus aus der Nische)
- Durch politische/institutionelle Instanz abgesichert
- Stetige Bewertung der Auswirkungen und Etablierung von Steuermechanismen
- Alle Anspruchsgruppen werden berücksichtigt (Stakeholder-Ansatz)
- Kontinuierliche Prozessorientierung
- Zusammenhang zwischen Nachhaltigkeit und Gästezufriedenheit sowie Schärfung des Bewusstseins bei Gästen und Mitarbeitenden



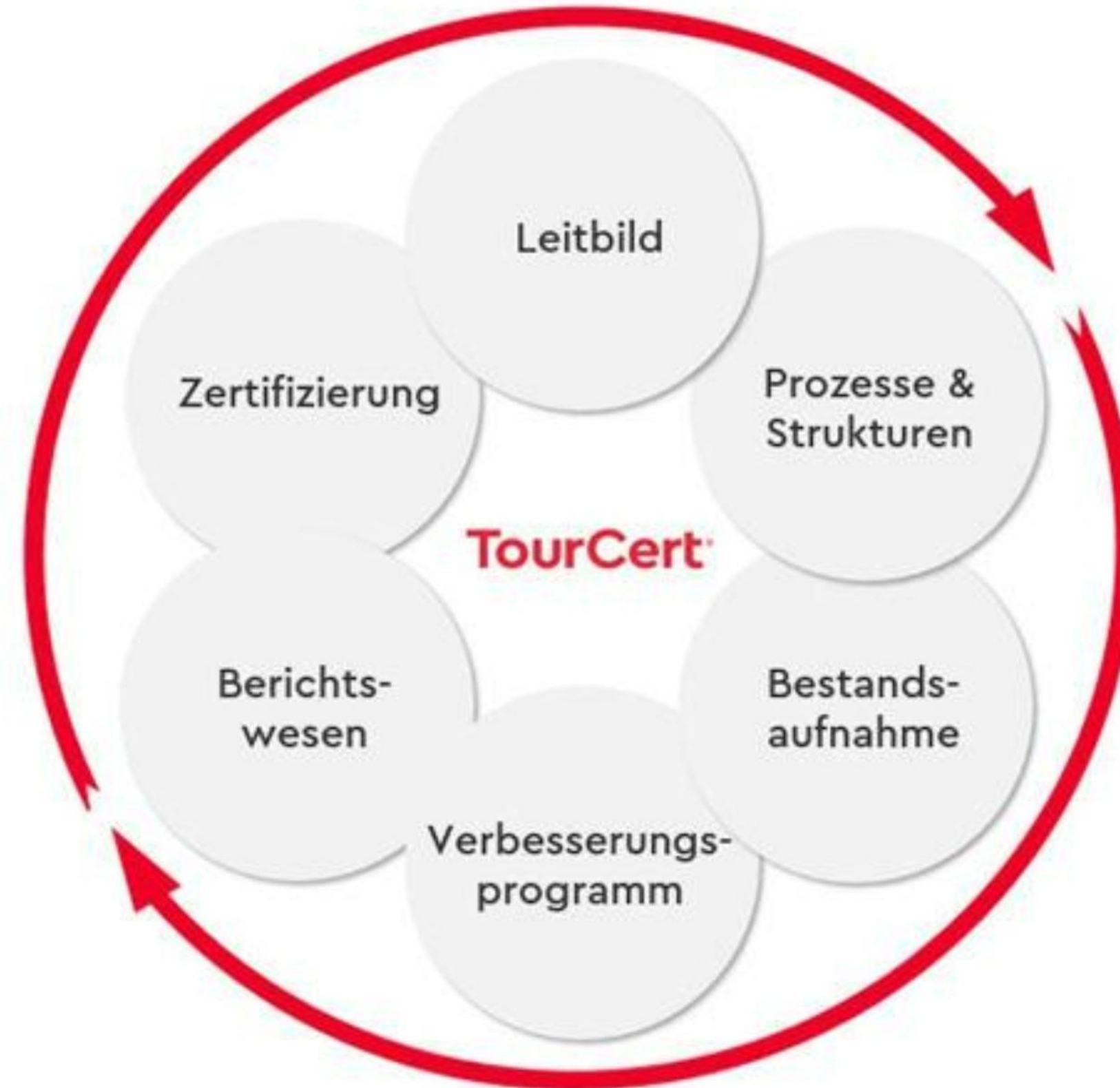
# Architektur



# Zusammenarbeit auf allen Ebenen



# Prozessorientierung



© 2014 TourCert. Alle Rechte vorbehalten. | www.tourcert.de

# Grundanforderungen

- Nachhaltigkeits-Beauftragte
- Unternehmensleitbild / Mission Statement
- Stakeholder-Analyse
- Strukturierte Analyse der Nachhaltigkeitssituation
- Strategisches Gremium als Nachhaltigkeits-(Bei)Rat
  - Repräsentanten der Destination
  - Regelmäßiger Austausch (mind. 2 mal im Jahr)
- Netzwerk an Partnerbetrieben
  - durch Verfahren und Checkliste abgesichert
- Priorisierung von Handlungsfeldern
- (Portfolio-Analyse)
- Verbesserungsprogramm
- Nachhaltigkeitsbericht



# Ihr Nutzen als Destination

- Schärfung des strategischen Profils nach innen und außen
- Verbesserung von Arbeitsprozessen und Motivierung der MitarbeiterInnen
- Aktivierung der Akteure: Austausch, Vernetzung, Qualifizierung
- Neue Angebote entwickeln bzw. die Qualität bestehender Angebote erhöhen
- Zukunftsorientiert denken und handeln



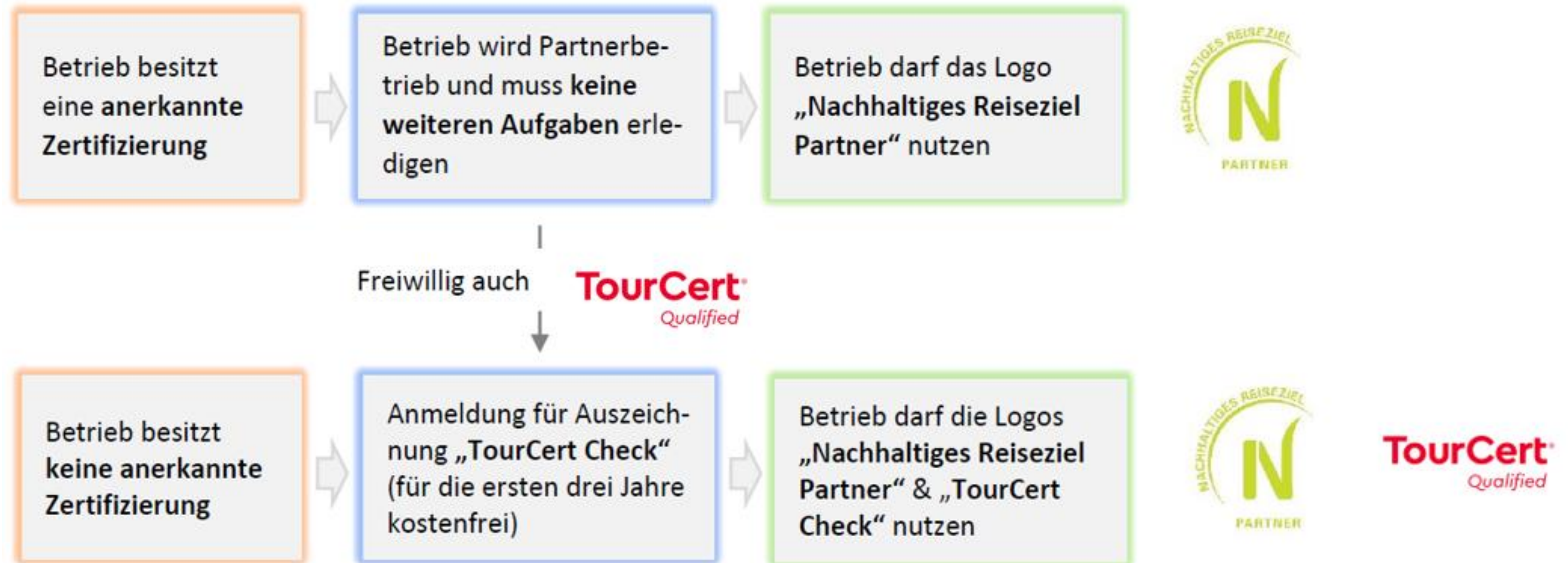


# Tourismusbetriebe und Nachhaltiges Reiseziel

- Eine Destination ist die Gesamtheit aller touristischen Akteure.
- Innovation und nachhaltige Veränderung der einzelnen Leistungsträger tragen zur Nachhaltigkeit in der Destination bei.
- Leistungsträger machen Nachhaltigkeit für die Gäste erst erlebbar.



# Der Weg zum Partnerbetrieb

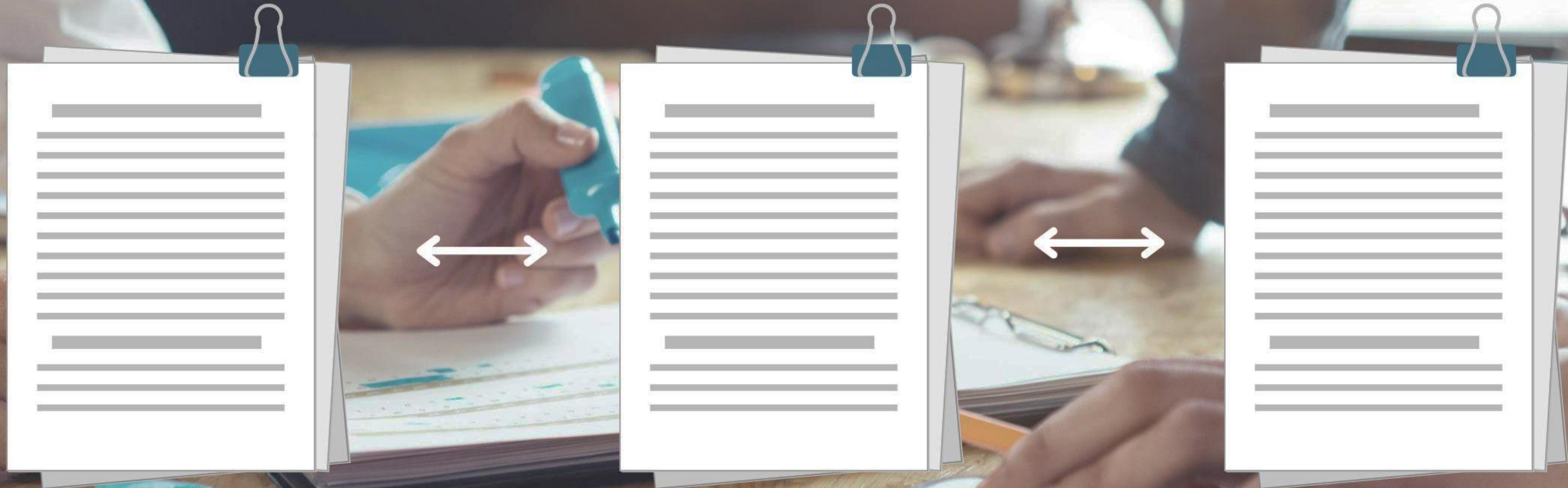


# Vorteile für Partner

- Die Teilnahme ist kostenlos im Erstprozess der Destination
- Stärken und Potenziale der Unternehmen werden anhand der Checkliste ermittelt.
- Unternehmen können mit dem Partnerlogo werben und werden wichtiger Akteur des „Nachhaltigen Reiseziels“.
- Vernetzung mit anderen Partnerbetrieben durch Treffen, Erfahrungsaustausch, Infoveranstaltungen, Workshops, Fachgespräche, Schulungen, etc. auf Grundlage der Partnerschaft.
- Partnerbetriebe leisten ihren Beitrag zur Zukunftssicherung und setzen ein Zeichen!



# Regelwerk



Zertifizierungs-  
richtlinien

Durchführungs-  
bestimmungen

Kriterien-  
katalog



## **Wichtiger Fokus: Stakeholder-Dialog**

Eine nachhaltige Destination ist ein Gemeinschaftswerk, das vom partnerschaftlichen Zusammenwirken aller beteiligten Institutionen und Betriebe lebt. Wichtige Parameter sind dabei die Qualität der Produkte & Dienstleistungen, Kund\*innen-Orientierung, schonender Umgang mit Ressourcen, Barrierefreiheit und Angebote im Bereich der nachhaltigen Mobilität.

# Ablauf der Destinationszertifizierung



## Federführung

- Innerhalb der Destination liegt die Durchführung des Zertifizierungsprozesses federführend in den Händen der sogenannten DMO.
- Dabei kann es sich beispielsweise um eine Tourismusmarketing-Organisation oder einen regionalen Tourismusverband oder Verein handeln.

## Kick Off

- internes Qualifizierungs- und Kommunikationsprogramm.
- Die Organisationen und ihre Beschäftigten werden im Sinne der Nachhaltigkeit und Zukunftsverantwortung sensibilisiert und motiviert.
- Der Zertifizierungsprozess dient der Selbstermächtigung der Tourismusverantwortlichen unter fachlicher Begleitung und soll zu einem selbstverantwortlichen Handeln anregen.

## Einführung

- Die DMO nimmt während des Einführungsprozesses an verschiedenen individuellen Workshops teil und erhält individuelle Fernberatung und Coaching.
- Eine webbasierte Management-Software erleichtert die Daten-Erhebung und -Auswertung
- Auf Grundlage der Analyse und Bewertung wird das Verbesserungsprogramm erarbeitet und das externe und unabhängige Audit in Auftrag gegeben.

# Prozess

Vor-Ort-  
Begleitung

EINFÜHRUNGSPROZESS

EXTERNEN AUDIT

Fern-  
Begleitung



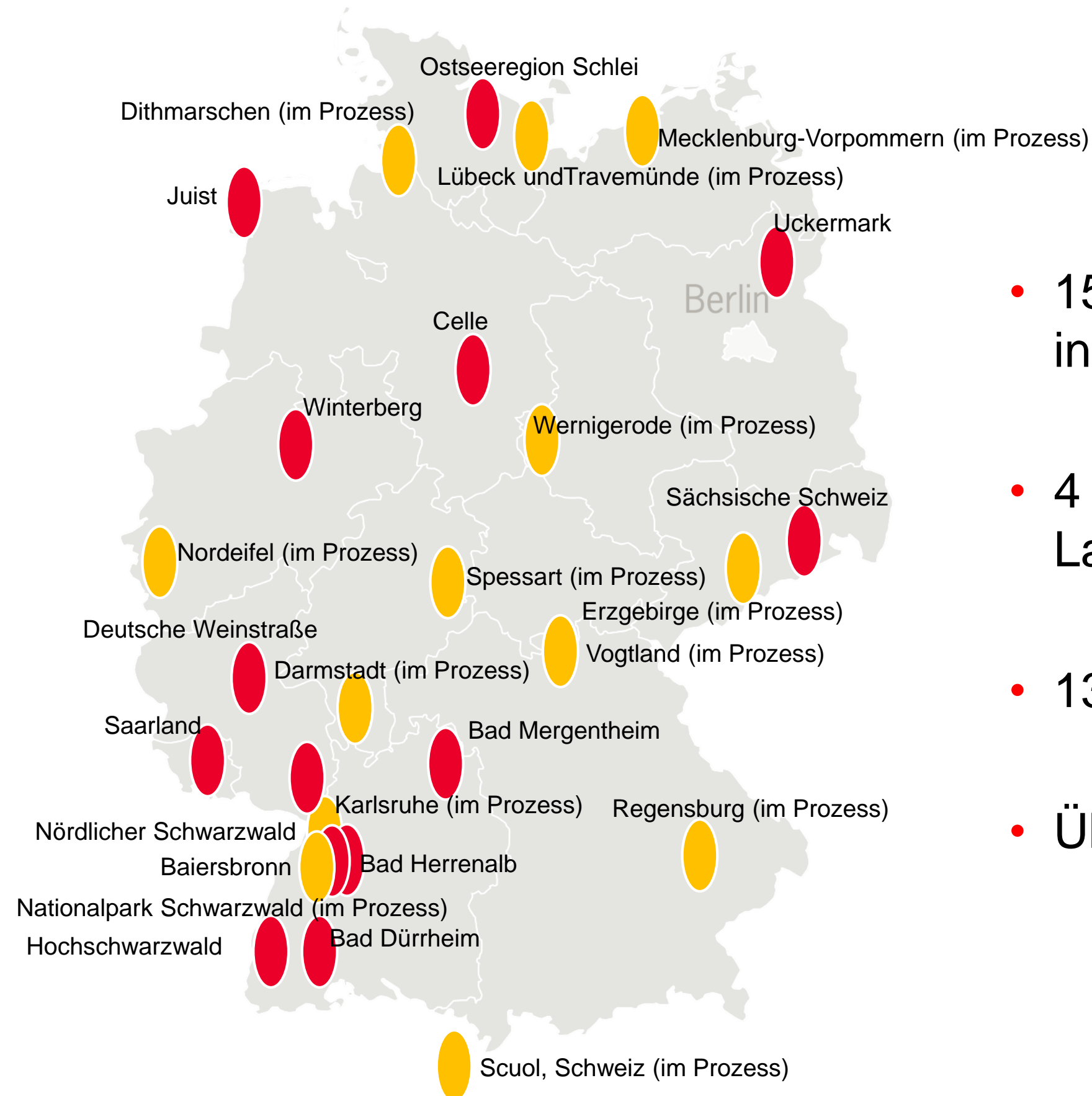
# Zeitplan





# Ausblick

## *Aktueller Stand*



- 15 zertifizierte Destinationen in Deutschland
- 4 Destinationen in Lateinamerika
- 13 Destinationen im Prozess
- Über 400 Partnerbetriebe



**Die KTG hat sich auf den Weg gemacht, viel Erfolg!**