

# Unternehmen mit Verantwortung



## CSR-Leitfaden Hotel- und Gastgewerbe



# Warum diese Information?

Genuss und Freude der Gäste - ihre Urlaubsqualität - zu erhöhen, ist primäres Ziel des Hotel- und Gastgewerbes. Dies ist nur dann möglich, wenn wirtschaftliche, soziale und ökologische Kriterien in gleichem Maße erfüllt werden. **Dieser Leitfaden soll Unternehmen Anregung und Anleitung bieten, mit ihrer gesellschaftlichen Verantwortung umzugehen und diese nachhaltig erfolgreich für das Unternehmen und die Gesellschaft einzusetzen.**

## 1. Was ist CSR?

**Verantwortliches Handeln leistet einen Beitrag zu Ihrem langfristigen Unternehmenserfolg!** Unterstützung dafür bietet das Konzept Corporate Social Responsibility (CSR), die gesellschaftliche Verantwortung von Unternehmen. CSR ist die freiwillige Einbindung von wirtschaftlichen, sozialen und umweltbezogenen Belangen in Ihre Unternehmenstätigkeit. Dadurch können Sie einen wirtschaftlichen Erfolg erzielen. Wenn ein/e UnternehmerIn des Hotel- und Gastgewerbes z.B. die regionale Entwicklung fördert, Umwelt und Natur schützt und dadurch die Urlaubsqualität des Gastes erhöht, erzielt er/sie gleichzeitig einen wirtschaftlichen Gewinn! Besonders als UnternehmerIn des Hotel- und Gastgewerbes bieten sich Ihnen eine Vielzahl an Möglichkeiten, mit CSR-Konzepten unternehmerisch in eine nachhaltige Zukunft zu gehen.

## 2. Warum soll ich mich mit CSR beschäftigen?

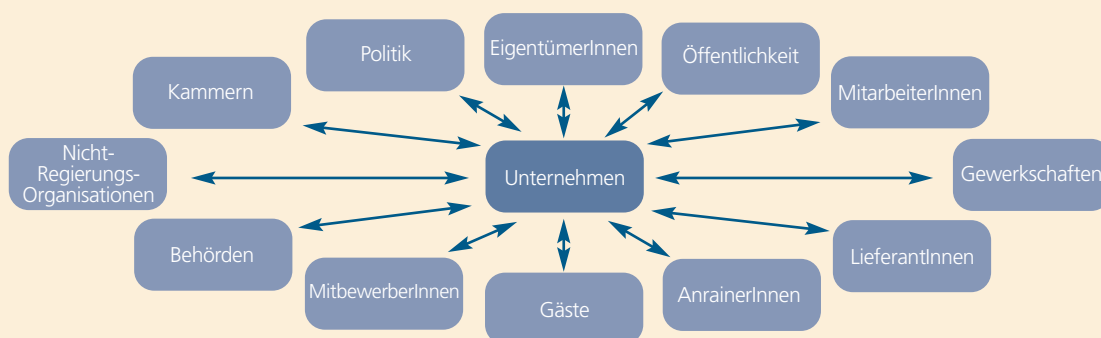
**Gesellschaftlich verantwortungsvolles Handeln im Unternehmen bringt vielfachen Nutzen!** Sich als UnternehmerIn gegenüber der Gesellschaft verantwortlich zu verhalten, bringt Sicherheit für Ihr Unternehmen – dies beweisen zahlreiche Studien, vor allem aber Beispiele erfolgreicher Unternehmen. Gute und tragfähige Beziehungen zu allen Interessengruppen, die mit Ihrer unternehmerischen Tätigkeit in Zusammenhang stehen, sind der beste Garant für wirtschaftlichen Erfolg. In Ihrer Branche verkaufen Sie nicht nur die reine Dienstleistung, sondern auch ein Urlaubs- und Lebensgefühl. Hier liegt eine besondere Verantwortung, soziale und umweltverträgliche Werte zu transportieren. Durch die Umsetzung von CSR-Maßnahmen wird Ihr Unternehmen zum Träger eines dynamischen Innovationsprozesses, denn diese Maßnahmen können alle Bereiche Ihres Unternehmens betreffen:

- Gäste
- Produkte
- Dienstleistungen
- MitarbeiterInnen
- Wettbewerbsfähigkeit
- Handel
- Beziehungen zu Gruppen außerhalb des Unternehmens (Kooperationen mit Vereinen u. v. m.)
- Image
- Zukunftssicherung
- Wertsteigerungspotenzial
- Vorbildwirkung

Sie können die Umsetzung von verantwortlichem Handeln und die Kommunikation dieser Aktivitäten auch als Marketinginstrument einsetzen. So gelingt es Ihnen CSR für Ihr Image gewinnbringend einzusetzen und sich positiv gegenüber Gästen und MitarbeiterInnen abzuheben.

## 3. Wo beginnt CSR?

CSR beginnt bei der Erkenntnis, dass die Geschäftstätigkeit über reine Herstellung, Verkauf und Service hinausgeht. Sie umfasst auch die Art des Umgangs mit allen gesellschaftlich relevanten Gruppen für Sie und Ihr Unternehmen, also den Interessengruppen (engl. „stakeholder“), die von Ihrer Geschäftstätigkeit betroffen sind. Die wichtigsten Interessengruppen rund um Ihr Unternehmen sind:



Der Umgang mit den Interessengruppen hat entscheidende und unmittelbare Rückwirkung auf Ihre Geschäftstätigkeit, denn die Motivation Ihrer MitarbeiterInnen und die Zufriedenheit Ihrer Gäste sind für Ihren Geschäftserfolg ausschlaggebend.



# Die CSR-Bereiche

## Hotel- und Gastgewerbe

### 1. Unternehmensführung

- Qualität als Grundsatz
- Gästeorientierung
- Dialog mit Interessengruppen
- Unterstützung sozialer Aktivitäten
- Nutzung lokaler/regionaler Ressourcen und Produkte
- Einbindung der Region
- Kooperationsbereitschaft
- Zuverlässigkeit
- Transparenz
- Engagement für Belange der Gesellschaft
- Förderung regionaler Kultur und Tradition (Kunsthandwerk, Folklore)
- Klärung der Betriebsnachfolge
- Berücksichtigung des Prinzips der Nachhaltigkeit

### 2. MitarbeiterInnen

- Schaffung von Arbeitsplätzen für die lokale Bevölkerung
- Motivation
- Arbeitsschutz und Gesundheit
- Bereitstellung von Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen
- Chancengleichheit von Mann und Frau
- Innerbetriebliches Vorschlagswesen
- Lehrlingsausbildung
- Förderung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf
- Förderung ehrenamtlicher Tätigkeiten der MitarbeiterInnen
- Bemühung um flexible Arbeitszeiten
- Bereitstellung von Personalunterkünften
- Einhaltung der Arbeitszeit- und Ruhebestimmungen
- Regelmäßige MitarbeiterInnengespräche (Orientierungsgespräche)
- Berücksichtigung der besonderen Bedürfnisse von Saisonbeschäftigten
- Förderung gegenseitiger Toleranz; Vorgehen gegen Diskriminierung jeder Art

### 3. KundInnen (Gäste)

- Verantwortungsvolle Geschäfts-, Vermarktungs- und Werbepraktiken
- Aktive Informationspolitik
- Vertragstreue
- Datenschutz
- Reklamationshandhabung/Gästebrett
- Bemühen um die Sicherheit und Gesundheit der Gäste
- Barrierefreies Bauen
- Respekt gegenüber der Kultur des Gästeherkunftlandes
- Einhaltung der Jugendschutzbestimmung
- Faires Preis-Leistungsverhältnis
- Bemühung um Stammgäste

### 4. LieferantInnen

- Anwendung von verantwortungsvollen Geschäftspraktiken
- Vertragstreue
- Bereitstellung objektiver und zuverlässiger Informationen
- Zahlungsmoral
- Reklamationshandhabung
- Nutzung lokaler Ressourcen und Produkte in der Zulieferkette
- Kooperationsbereitschaft

### 5. Umwelt

- Einsatz erneuerbarer Rohstoffe und Energieträger
- Müllvermeidung
- Verwendung umweltfreundlicher Produkte (z.B. bei Putzmitteln)
- Minimierung von Schadstoffemissionen
- Förderung von Natur- und Ökotourismus
- Förderung der ökologischen Entwicklung der Region
- Energiesparmaßnahmen
- Aktiver Umweltschutz im Betrieb (z.B. auf Gästewunsch Wiederverwendung der Handtüchern)
- Unterstützung der Gäste bei der Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln

## 4. Wie gehe ich vor?

Zu jedem dieser Punkte können konkrete Maßnahmen gesetzt werden. Viele davon werden in Ihrem Unternehmen bereits verwirklicht sein, ohne, dass Sie sich bewusst sind, bereits CSR-Maßnahmen umzusetzen. Am einfachsten ist es aufzuschreiben, was in Ihrem Unternehmen in diesem Bereich schon passiert und dies einem oder mehreren der genannten Punkte zuzuordnen.

Sie erkennen dadurch Ihre Stärken, aber auch ungenutzte Potenziale. Danach können Sie – gemeinsam mit Ihren MitarbeiterInnen – entsprechende Maßnahmen überlegen, die zu Ihrem Unternehmen passen, machbar und finanzierbar sind. Bei der Ideenfindung ist auch der Vergleich mit anderen Unternehmen hilfreich. Zusätzlich wurde eigens für Klein- und Mittelbetriebe (KMU) der **do-it-yourself-Ratgeber** entwickelt, mit dem Sie, ganz unkompliziert, die ersten Schritte in Richtung einer CSR-Strategie gehen können. Hilfestellung bietet auch der **neu entwickelte Selbsttest**, mit dem Sie branchenspezifisch, in nur 10 Minuten, Ihr gesellschaftlich verantwortungsvolles Unternehmertum abfragen können. Eine Übersicht über Maßnahmen anderer Unternehmen Ihrer Branche, den Selbsttest und den Ratgeber finden Sie unter [www.csrlleitfaden.at](http://www.csrlleitfaden.at)



# Grundzüge eines CSR-Managements

## 1. Planen und Schaffen

**Ziele in Bezug auf die gesellschaftliche Verantwortung im Unternehmen setzen und Programme formulieren, um diese Ziele zu erreichen.**

Identifikation von Bereichen, in denen das Unternehmen besonders gut/schlecht positioniert ist und Schaffen eines laufenden Planungsprozesses.

## 2. Durchführen

**Umsetzen einer ganzheitlichen „Strategie der gesellschaftlichen Verantwortung“ durch z.B.:**

Sensiblen Umgang mit Ressourcen, Schulung von Personal, Durchführung von Projekten, Durchführung einer Zufriedenheitsanalyse, Dokumentieren der Maßnahmen, sowie Dialog nach innen und Kommunikation nach außen.

## 4. Bewerten und Handeln

**Bewertung und Setzen von Maßnahmen zur Verbesserung der „Strategie der gesellschaftlichen Verantwortung“.**

In angemessenen Zeitabständen soll die ganzheitliche Strategie bewertet und Bereiche bestimmt werden, in denen Verbesserungen nötig sind.

## 3. Prüfen

**Durchführung laufender Überprüfungen und Messungen anhand der Zieldefinition und der Unternehmensvision.**

Dadurch können Fehler in der gesellschaftlich verantwortlichen Unternehmensführung bestimmt und korrigiert werden und vorbeugende Maßnahmen gesetzt werden.

### Weitergehende Information:

respACT austria, Plattform der Unternehmen für nachhaltiges Wirtschaften und verantwortungsvolles Handeln – für responsible ACTION, trägt die Leistungen der Unternehmen im Bereich des gesellschaftlich verantwortlichen Handelns an die Öffentlichkeit und bietet u.a. Serviceleistungen in Form von Ermäßigungen bei Veranstaltungen und Workshops.

### Informationen online oder persönlich:

[www.respect.at](http://www.respect.at)

Telefon: +43/01/710 10 77-0

Email: [office@respect.at](mailto:office@respect.at)



Das Projekt „Verantwortliches Unternehmertum in Klein- und Mittelbetrieben“ (CSR) wird unterstützt von:



respACT austria wird unterstützt von:

Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit, Wirtschaftskammer Österreich, Industriellenvereinigung, Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz und dem Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft

**IMPRESSUM: Herausgeber** respACT austria, Herrngasse 6–8/6/1/3, 1010 Wien, [www.respect.at](http://www.respect.at). **Inhaltliches Konzept** Martin Neureiter. **Redaktion** Birgit Mülleger, **Fd.I.v.** Roman H. Mesicek, respACT austria, **grafisches Konzept** com\_unit Agentur für Kommunikation, [www.comunit.at](http://www.comunit.at), **Fotos** istockphoto.com, Loisium Hotel, Panoramahotel Wagner, TVB Alpbach & Tiroler Seenland.



Beitrag zum Projekt „Verantwortliches Unternehmertum“ des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit, Wien, 2012