

NACHHALTIGKEIT - MEHR ALS EIN TREND!

Interview mit Ursula Crameri, Verfasserin der Masterarbeit „Die Rolle von Nachhaltigkeitslabels in der Schweizer Hotelbranche“.

In Zukunft werden die Betriebe und die Gäste vermehrt auf die nachhaltige Betriebsführung eines Hotels achten, davon ist Ursula Crameri überzeugt. Daher lohnt es sich für Hoteliers, sich bereits heute damit auseinander zu setzen und so den Vorsprung auf die Branche zu nutzen. Das Managementtool von ibex fairstay erachtet sie dabei als hilfreiche Begleitung. Bis das Label den Bekanntheitsgrad einer Bio-Knospe erhält, muss jedoch noch einiges an Kommunikation unternommen werden.

Frau Crameri, eine junge, engagierte Frau mit Bündner Wurzeln, hat die vergangenen Jahre im Masterstudiengang *International Tourism* (Wirtschaft und Kommunikation) in Lugano studiert. Im Rahmen ihrer Masterarbeit hat sie sich intensiv mit der Rolle von Nachhaltigkeitslabels in der Beherbergungsbranche auseinandergesetzt. In ihrem Erfahrungsrucksack führt sie bereits einen Bachelor in Publizistik und Kommunikationswissenschaft der Universität Zürich mit. Am Tourismus fasziniert sie die Breitenfächerung und das Potential an Verbesserungen. Anita Gschwind, Geschäftsführerin von ibex fairstay, traf Ursula Crameri zu einem Interview.

Frau Crameri, was bedeutet für Sie Nachhaltigkeit in der Tourismusbranche?

Nachhaltigkeit in der Tourismusbranche bedeutet für mich Langlebigkeit zu kreieren. Das heisst Unternehmen und Ortschaften zu schaffen, die auf längere Frist hin funktionieren. Und dies nicht nur im wirtschaftlichen (finanziellen) Sinn sondern auch im sozialen, indem wir es schaffen, dass sich die Leute vor Ort wohl fühlen und sich begegnen. Das kann in Form einer Bar sein, welche für die lokale Bevölkerung wie auch für Gäste offensteht. Und natürlich der Bereich der Umwelt: Wir können nicht weiter immer nur zuschauen und müssen anfangen, die Ressourcen effizienter zu nutzen. Damit meine ich unter anderem die CO2 Vermeidung und - falls nicht möglich - Kompensation. Hierbei sollte der Fokus auf Effizienzsteigerung liegen, beispielsweise durch ein attraktives Angebot an öffentlichen Verkehrsmitteln, um so für weniger Individualverkehr zu sorgen.

Gibt es auch Beispiele aus dem sozialen Bereich?

Ja, das Hotel kann auch hier einen wichtigen Beitrag leisten. In der Befragung kam hervor, dass Gäste sehr auf das „Menschliche“ aus sind. Sie schätzen es, wenn sie von den Gastgebern und Mitarbeitenden erkannt werden und am Kultur- und Alltagsleben der Einheimischen teilnehmen dürfen. Bei der Umfrage kam auch deutlich zum Ausdruck, dass die Gäste den Zusammenhang eines gut funktionierenden Teams und der damit verbundenen Freude an der Arbeit mit der eigenen Zufriedenheit sehen. So folgte die Mitarbeiterzufriedenheit unmittelbar nach der Gästezufriedenheit auf Platz zwei der Umfrage.

Das dritte Bein der Nachhaltigkeit ist die Wirtschaftlichkeit. Welche Schlüsse haben Sie aus Ihrer Arbeit in diesem Bereich gezogen?

Zu Beginn der Arbeit war mir das riesige Sparpotenzial, welches die nachhaltige Betriebsführung bietet, nicht bewusst. Wenn wir die Ressourcen effizienter einsetzen und Sorge tragen zu dem, was wir haben, lohnt sich das im Endeffekt auch finanziell. Viele haben zu Beginn Angst vor den Investitionen wie etwa in eine Wärmerückgewinnungsanlage aus dem Spa-Bereich. Das ist zweifelslos sehr teuer. Langfristig spart das Hotel jedoch bei den Heizkosten und schont gleichzeitig die Umwelt, der das Verpuffen der Wärme nicht gut bekommt.

Gibt es einen Unterschied zwischen zertifizierten und nicht zertifizierten Betrieben?

Ja, ich spüre durchaus einen Unterschied. Es ist das stimmige Bild, das sich offenbart, wenn ich reinkomme. Eigentlich mehr intuitiv und nicht wirklich erklärbar. Informationen zum nachhaltigen Wirken, die geschätzten regionalen Produkte und vieles mehr geben ein konsistentes Bild. Es sind die kleinen Details, die zählen und wahrgenommen werden. Zum Beispiel das Aufstellen von Abfalleimern für die getrennte Entsorgung von PET, Papier und weiteren Abfällen. Dadurch wird dem Gast die Möglichkeit für einen aktiven Beitrag ermöglicht den er von Zuhause aus kennt.

Spielt hier auch die Regionalität eine Rolle?

Die Regionalität kombiniert verschiedene Punkte. Es geht ja nicht nur darum, dass man Souvenirs oder das Essen aus der Region hat, sondern es geht auch um die Integration der Menschen vor Ort. Sie sind stolz auf ihre Kultur und ihre Traditionen. Schön ist es, wenn die Bevölkerung dies in Form einer Zusammenarbeit zeigen kann oder regionale Künstler unterstützt werden. Das ist auch das, was der Gast schlussendlich mit der Unterkunft und/oder der Destination emotional verbindet.

ibex fairstay fördert und überprüft auch die Nachhaltigkeit im Managementbereich. Weshalb ist das aus Ihrer Sicht wichtig?

Nachhaltigkeit ist ein stetiger Prozess. Verantwortlich dafür ist die Hoteldirektion. Nur so bleibt das Ziel auf dem Tapet und ist fester Bestandteil bei den Meetings. Mit der Sensibilisierung und Schulung wird das damit verbundene Wissen weitergetragen und vorgelebt. Ein positiver Nebeneffekt ist, dass das Wissen zum schonenden Umgang mit den Ressourcen auch in den privaten Bereich weitergetragen werden kann. Die Mitarbeitenden erkennen dabei, dass sie direkt profitieren können. Das Gleiche gilt mit Einsatz des Managements für faire und fördernde Arbeitsbedingungen. Auch das spricht sich herum und motiviert engagierte Mitarbeitende.

Der Fragebogen von ibex fairstay ist eigentlich ein Managementtool. Ist es hilfreich für einen Betrieb, welcher mehr Verantwortung für eine nachhaltige Betriebsführung übernehmen will?

Die Stärke von ibex fairstay ist, dass es sich explizit auf die Beherbergungsbranche konzentriert und der interessierte Betrieb weiss, was er bekommt. Entscheidet sich ein Hotel, Hostel oder eine Klinik, etwas zu Gunsten der Nachhaltigkeit zu ändern, ist der Fragebogen ein wertvolles Managementtool, mit welchem sich ein Hotelier Überblick verschaffen kann über das, was er zuerst anpacken kann und was vielleicht in ein bis zwei Jahren zur Umsetzung kommt. Das erleichtert die Planung in der Fülle der Möglichkeiten. Daneben hat der Betrieb die Unterstützung der Geschäftsstelle und des Auditors. Positiv ist auch die Option, bei jeder der fünf Dimensionen Management, Umwelt, Soziales, Wirtschaftlichkeit und Regionalität zusätzlich seine eigenen, spezifisch auf das Haus ausgerichtete und punkterelevante Massnahme aufzuführen. Durch die Auswertung am Schluss erhält der Betrieb ein gutes Spiegelbild, in welchen Dimensionen er stark ist und in welchen Handlungsbedarf besteht. Und das unabhängig davon, ob der Betrieb gross oder klein, in der Stadt oder in den Bergen und mit 4 oder 2 Sternen ausgezeichnet wurde. Das ist schon faszinierend und hilfreich im Aufbau und im Erhalt der nachhaltigen Entwicklung.

Welchen Stellenwert hat das ibex fairstay Gütesiegel?

Der Stellenwert steigert sich mit dem Bekanntheitsgrad des Labels. Es ist ein Differenzierungsmerkmal und unterscheidet Betriebe von solchen die kein Label haben. Wenn der Gast den Wert des Labels und die damit verbundenen Leistungen erkennt, so ist das wie ein Anker und er kommt immer wieder. Ich hoffe, dass sich das Label immer mehr vorwärts bewegt und sich mehr Betriebe zu einer Teilnahme entscheiden. In 10 Jahren könnte es für ein Hotel ein Killerkriterium sein, wenn es nicht nachweislich nachhaltig handelt. Einerseits, weil es vom wirtschaftlichen Aspekt her mit den steigenden Energiekosten nicht mehr zu stemmen wäre, andererseits sind die Gäste auch nicht blind

und erwarten einen sorgfältigen Umgang mit den Ressourcen. Spannend wäre, wenn auch die Buchungsplattformen vermehrt nachhaltig arbeitende Betriebe hervorheben würden.

Wie dient das Label dem Hotel für die externe Kommunikation?

Dem Hotel kann das Label für die Kommunikation gegenüber den Gästen dienen. So können gewisse Massnahmen erklärt werden. Etwa weshalb die Duschseife neu im Dispenser anstatt in kleiner Einzelverpackung angeboten wird. Sind die Dispenser schön gestaltet, gibt es durchaus Gäste, die sie käuflich erwerben und bei ihrem nächsten Hotelaufenthalt wieder auffüllen lassen. Daneben bietet die Website eine optimale Plattform, um die Gäste auf das Engagement des Hotels aufmerksam zu machen. Es darf durchaus eine ganze Seite in Anspruch nehmen, so vielseitig sind die fünf Dimensionen.

Gibt es vergleichbare Labels?

Nein. Soweit ich es gesehen habe, ist das ibex fairstay-Label wirklich das einzige Label im Tourismus, welches die drei Hauptschwerpunkte Umwelt, Soziales und Wirtschaftlichkeit unter einen Hut bringt. Bei vielen Labels ist der Fokus nur auf dem Bereich Umwelt, ohne das Soziale und Wirtschaftliche zu berücksichtigen. Dabei kann nur ein Unternehmen, das gesund wirtschaftet, auch sozial und ökologisch sein. Hier hat ibex fairstay einen grossen Vorsprung, in dem es die umfassende Nachhaltigkeit für die Beherbergungsbranche gebündelt hat.

Was waren die Highlights bei der Erarbeitung deiner Arbeit?

Ein absolutes Highlight waren die Menschen. Ich kam mit so vielen interessanten Menschen in Kontakt, die mir einen Einblick in die Welt der Nachhaltigkeit und der Hotellerie ermöglichten. Toll war auch die Erfahrung, den Gästen persönlich den Fragebogen zur Gästebefragung abzugeben. Das hat zu sehr spannenden Gesprächen und Austausch geführt.

Was wünschen Sie dem Label und den zertifizierten Betrieben für die Zukunft?

Zurzeit ist ibex fairstay insbesondere ein Managementtool. Schön wäre es, wenn das Label je länger je mehr auch als Marketinginstrument genutzt wird, welches die Gäste beim Buchungsentscheid unterstützt. Nachhaltigkeit sollte aufhören, Trend zu sein und zur Norm werden.

Frau Crameri, besten Dank für das Interview und alles Gute im beruflichen wie auch persönlichen Werdegang.

Ausschnitt aus der Auswertung. Bei der Beantwortung waren Mehrfachnennungen möglich.

Wichtigkeit der Faktoren, welche Ihren Buchungsentscheid beeinflussen	
Lage	90.8%
Ausstattung	87.4%
Erreichbarkeit	85.1%
Persönliche Empfehlung	76.7%
Nachhaltigkeit / Umweltbewusstsein	74.0%
Preis	70.6%
Hotelklassifikation (Sterne)	69.1%
Nachhaltigkeitslabel	43.9%
Onlinebewertungen	36.6%

Wichtigkeit der Beispiele für nachhaltige Praktiken in der Hotellerie	
Fokus auf Gästezufriedenheit	99.2%
Berücksichtigung der Mitarbeiterzufriedenheit	97.3%
Auswahl an regionalen Produkten	96.2%
Bewusster Umgang mit Energie und Wasser	93.1%
Abfallverwertung	72.7%
Unberührte Natur	89.3%
Nachhaltiges Hotelmanagement mit Fokus auf Wirtschaftlichkeit	88.9%
Umweltfreundliche Mobilität	83.6%
Förderung der regionalen Kultur	81.3%
Barrierefreiheit für Gäste und Mitarbeitende	80.9%

Die Erhebung wurde in einem Viersterne-Ferienhotel gemacht.