

# TourCert®

Travel for Tomorrow

DESTINATIONEN

## ZERTIFIZIERTE NACHHALTIGKEIT MIT SYSTEM

Wir bereiten Sie auf die Zukunft vor  
In sechs Schritten zum nachhaltigen Erfolg  
Nachhaltige Qualität überzeugt



# Wir bereiten Sie auf die Zukunft vor

## Ihr roter Faden für eine konsequente Nachhaltigkeitsausrichtung

Nachhaltigkeit ist längst zu einem wichtigen Standortvorteil für touristische Kommunen und Regionen geworden und sichert ihre Wettbewerbsfähigkeit. Mit unserem innovativen und ganzheitlichen Ansatz bringen wir auch Ihre Destination auf einen guten Weg und sichern eine langfristige Positionierung, die allen im Tourismus Involvierten zugutekommt.

*„Die Zertifizierung als „Nachhaltiges Reiseziel“ ist ein im deutschsprachigen Raum einzigartiges Verfahren zur kontinuierlichen nachhaltigen Ausrichtung einer Tourismusdestination. Es wurde als praxisnahes Gemeinschaftsprojekt mit dem Ministerium der Justiz und für Europa Baden-Württemberg und verschiedenen Reisezielen entwickelt.“* – Dirk Dunkelberg, Deutscher Tourismusverband

Das TourCert System ist darauf ausgerichtet, sämtliche Tourismusaktivitäten der Destination auf ihre Umwelt- und Sozialwirkungen zu überprüfen und damit zukunftsfähig zu gestalten. Dabei wird insbesondere Wert gelegt auf die Qualität der Produkte und Dienstleistungen, die Kundenorientierung, den schonenden Umgang mit Ressourcen, die Barrierefreiheit und auf Angebote der umweltfreundlichen Mobilität. Erste schnelle Erfolge werden generiert, vorhandene Stärken und gute Beispiele sichtbar gemacht und gleichzeitig ein Weg der kontinuierlichen Verbesserung eingeschlagen.

Der Prozess deckt die Kriterien des Deutschen Tourismusverbands (DTV) zur nachhaltigen Ausrichtung von Tourismusdestinationen vollständig ab und ist international anerkannt.

## In sechs Schritten zum nachhaltigen Erfolg

### 1. Prozesse & Strukturen

Es wird eine Person ausgebildet, die für die Koordinierung der Nachhaltigkeitsthemen verantwortlich ist. Damit wird sichergestellt, dass Nachhaltigkeit zum festen Bestandteil von Betriebsabläufen wird.

### 2. Bestandsaufnahme

Eine praxisnahe Bestandsaufnahme hilft dabei, die derzeitige Lage in Sachen Nachhaltigkeit zu erfassen. Dabei werden konkrete und international gültige Kriterien verwendet, die durch einen Webservice in direkte Aktionen überführt werden. Speziell entwickelte Fragebögen ermöglichen einen standardisierten Austausch mit wichtigen Tourismusakteuren. Verschiedene Verantwortungsbereiche und Gestaltungsmöglichkeiten einer nachhaltigen Ausrichtung werden anhand von Workshops vor Ort identifiziert und individuell ausgearbeitet.

### 3. Partnerbetriebe

Sämtliche Tourismusakteure der Destination werden ermutigt, sich als Partnerbetriebe des Nachhaltigen Reiseziels zu beteiligen. Dieses Partnernetzwerk wird von der DMO in der Kommunikation hervorgehoben und aktiv vermarktet.

### 4. Verbesserungsprogramm

Die kontinuierliche Verbesserung der Leistung in Fragen von sozialer Verantwortung und Nachhaltigkeit ist das Herzstück des TourCert-Systems. Von Jahr zu Jahr werden neue Ziele und Maßnahmen gesetzt und auf ihre Erfüllung hin überprüft.

### 5. Berichtswesen

Gemeinsam ermitteln wir Positionierungschancen und Potenziale, erarbeiten Ansätze zur Umsetzung von Nachhaltigkeitsmaßnahmen und zeigen konkrete Handlungsfelder auf.

Die Leistung der Destination übersetzt unser Online-Tool in messbare Indikatoren. Damit ermöglicht der Prozess vertiefende Angebotsanalysen und schafft Transparenz gegenüber den Stakeholdern.

### 6. Zertifizierung

Die Einhaltung aller Zertifizierungskriterien von TourCert werden durch externe und unabhängige GutachterInnen im Rahmen eines Audits überprüft. Die finale Entscheidung trifft der Zertifizierungsrat. Daraufhin folgt die Kennzeichnung mit dem renommierten TourCert Siegel sowie der Auszeichnung „Nachhaltiges Reiseziel“ für drei Jahre.

# So funktioniert's

Eine nachhaltige Destination ist ein Gemeinschaftswerk, das vom partnerschaftlichen Zusammenwirken aller beteiligten Institutionen und Betriebe lebt.

Die Zertifizierung eines Nachhaltigen Reiseziels umfasst drei Ebenen: die Destination Management Organisation (DMO) bzw. die Koordinierungsstelle, die Partnerbetriebe und das Reiseziel als solches. Für jeden Bereich gibt es spezifische Kriterien. Es werden Indikatoren ermittelt, die als Benchmarks genutzt werden und regelmäßig erhoben werden. Darüber hinaus werden grundlegende Kriterien für die gesamte Destination festgelegt.

Die DMO installiert somit eine Nachhaltigkeitsstrategie, die auf einer kontinuierlichen Verbesserung basiert und

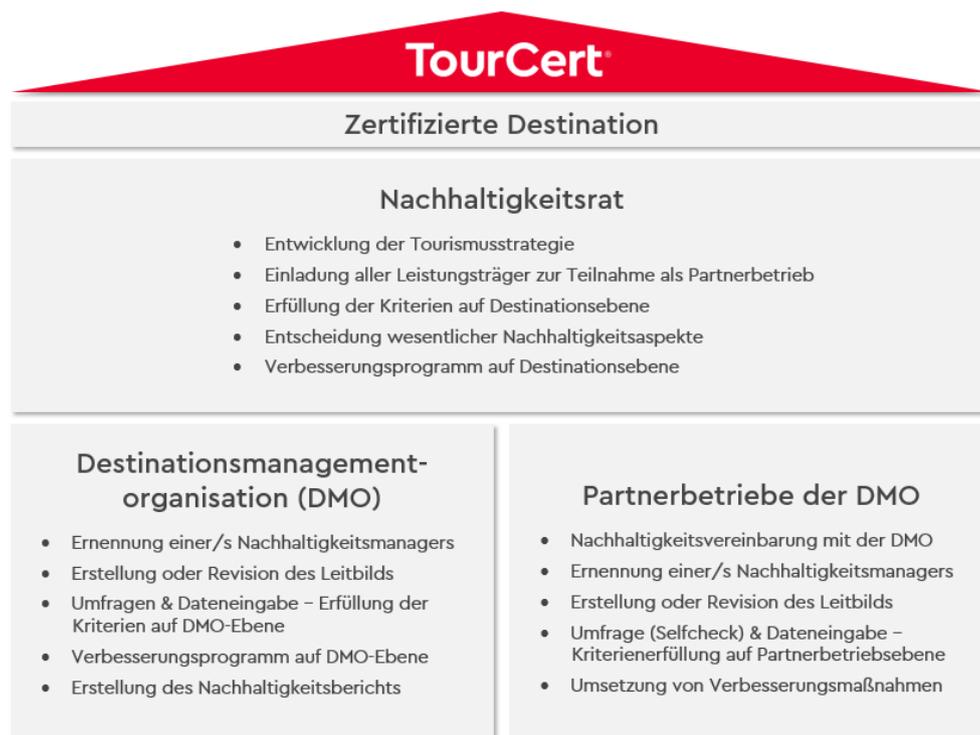
beteiligt insbesondere die Tourismusakteure, die sich als Nachhaltiges Partnernetzwerk formieren und entsprechende Maßnahmen umsetzen. Hierfür kann das eigens entwickelte Qualifizierungssystem „TourCert Check“ genutzt werden, um auch „Starterbetrieben“ die Teilnahme am Netzwerk zu ermöglichen. Die Partnerschaft mit Servicequalität Deutschland ermöglicht zusätzlich Betrieben mit ServiceQ-Auszeichnung die Teilnahme als Partnerbetrieb.

Der Nachhaltigkeitsrat berät und unterstützt die Umsetzung der Maßnahmen und sichert die Kontinuität des Prozesses in der gesamten Destination. Er setzt sich aus der DMO, Vertretern von Dienstleistern und anderen relevanten Interessengruppen am Zielort zusammen.

## Prozessbegleitung: persönlich, kompetent und effizient

TourCert begleitet Destinationen mit praxiserfahrenen Beratungskräften bei der Einführung von Nachhaltigkeit. Das Lernkonzept der Weiterbildung entspricht einem ganzheitlichen Qualifizierungsansatz, der aus einer Mischung von Online-, Präsenz- und Praxislernphasen besteht. Mitarbeitende

der DMO führen die Elemente des Nachhaltigkeitssystems Schritt für Schritt in der DMO ein und werden abschließend mit einem Zertifikat als NachhaltigkeitsmanagerIn ausgezeichnet. Ziel ist es, einen kontinuierlich anhaltenden Prozess zu gestalten, der in Eigenregie umgesetzt werden kann.



## Einführungsprozess Nachhaltiges Reiseziel und Ausbildung NachhaltigkeitsmanagerIn



Der Zertifizierungsprozess und die Ausbildung zum/r NachhaltigkeitsmanagerIn dauern ca. 6-12 Monate.

## Nachhaltige Qualität überzeugt

Wir versprechen Ihnen, es lohnt sich! Und erste Schritte lassen sich sehr einfach umsetzen. Es gibt viele konkrete Potenziale, die Sie für sich nutzen können.

Das Nachhaltigkeitssystem von TourCert...

- ✓ zeigt Ihnen wie es um die Nachhaltigkeit in Ihrer Destination steht,
- ✓ ermöglicht eine glaubwürdige Positionierung im Wettbewerb,
- ✓ motiviert und begeistert Ihre Mitarbeitenden durch eine gemeinsame Vision,
- ✓ stärkt die Kompetenz Ihrer Mitarbeitenden und die Innovationsfähigkeit der Destination,
- ✓ stärkt die Partnerschaften mit Ihren Leistungsträgern,
- ✓ verrät Ihnen Wege zur Produktoptimierung und Qualitätssicherung,
- ✓ eröffnet Einsparmöglichkeiten bei Kosten, Energie und Arbeitszeit,
- ✓ verbessert Ihre Kommunikationsstrukturen und unterstützt Sie in Entscheidungsprozessen,
- ✓ schafft eine Grundlage für die Formulierung konkreter Nachhaltigkeitsziele und -strategien,
- ✓ qualifiziert die Gästebetreuung und Kundenberatung und begeistert für Nachhaltigkeit,

Der Zertifizierungsprozess verwandelt gute Vorsätze in nachhaltige Taten.

### Das TourCert Siegel basiert auf internationalen Standards

Alle Kriterienkataloge von TourCert beruhen auf den internationalen Qualitäts- und Umweltmanagementstandards nach ISO und EMAS sowie dem ISO-Leitfaden für Unternehmensverantwortung (ISO 26000) und orientieren sich darüber hinaus an den internationalen Regelwerken des Global Sustainable Tourism Council (GSTC).

## TourCert gGmbH

Blumenstraße 19  
70182 Stuttgart

Tel: +49 711 248397-0

E-Mail: [info@tourcert.org](mailto:info@tourcert.org)

[www.tourcert.org](http://www.tourcert.org)

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

