



**Fachhochschule
Eberswalde**

Umweltmanagement bei Incoming Agenturen

Erarbeitung eines Umwelthandbuchs und Ansätze zu dessen Operationalisierung am Beispiel der TUI España

Zusammenfassung der
wissenschaftlichen Arbeit zur Erlangung des Grades
Master of Arts (M.A.)

Studienfach
Nachhaltiges Tourismusmanagement

Erstgutachterin
Prof. Dr. Dagmar Lund-Durlacher

Zweitgutachter
Dipl.-Ing. Matthias Beyer

Vorgelegt von
Petra Margareta Beck
petra.m.beck@web.de

Berlin, den 30. September 2008

Zusammenfassung

Eine unversehrte Umwelt ist eine der Hauptprämissen für den Tourismus. Um mit der Natur so schonend wie möglich umzugehen und somit die Zukunftsfähigkeit des Fremdenverkehrs zu gewährleisten, bieten sich als Steuerungsinstrumente staatliche Reglementierungen, freiwillige Selbstverpflichtungen touristischer Akteure und nachhaltige Reiseentscheidungen informierter Touristen an. Eine freiwillige Selbstverpflichtung ist das Touristische Umweltmanagement.

Touristisches Umweltmanagement ist als Ansatz zu verstehen, nach dem vor allem Umweltschutz in alle Managementaktivitäten touristischer Akteure integriert sein soll. Nach diesem Verständnis bezieht er sich in erster Linie auf ökologische Aspekte. Um sich dem Ideal des Nachhaltigen Tourismus auf allen drei Ebenen zu nähern, sollten jedoch soziokulturelle und ökonomische Gesichtspunkte ebenfalls Beachtung finden.

Touristische Akteure, die im Touristischen Umweltmanagement bisher wenig berücksichtigt wurden sind Incoming Agenturen. Incoming Agenturen sind Reisebüros in touristischen Zielgebieten. Sie fungieren als Mittler zwischen den Leistungsträgern touristischer Dienstleitungen in Urlaubsgebieten und Reiseveranstaltern in den Ursprungsländern der Reisenden. Sie können selbständig agieren oder sind in größere Tourismusunternehmen integriert, wie die TUI España in die TUI Travel PLC Touristikgruppe.

Der Fokus dieser Masterarbeit liegt auf der Darstellung des Umweltmanagements bei Incoming Agenturen und der Erarbeitung eines Umwelthandbuchs für die einzelnen Agenturen der TUI España. Zudem werden Möglichkeiten zur Operationalisierung des Manuals aufgezeigt.

Als Grundlage wird auf die Geschichte, Struktur und die wichtigsten Kennzahlen der TUI Travel PLC - der größten Touristikgruppe der Welt - eingegangen. Die Organisation, Aufgabenfelder und Services von Incoming Agenturen werden im Allgemeinen und am Beispiel der TUI España beschrieben.

Zum weiteren Verständnis ist die Erörterung des Begriffs „Touristisches Umweltmanagement“ elementar. Dies geschieht zunächst auf einer akteursunabhängigen

Ebene. Im weiteren Verlauf der Arbeit wird ausführlich dargestellt, auf welche Bereiche sich Touristisches Umweltmanagement bei Incoming Agenturen beziehen und aus welchen Maßnahmen es bestehen sollte. Eine Analyse der Umweltperformance der TUI Travel PLC und der TUI España erfolgt anhand des Erarbeiteten.

Den Mittelpunkt der Arbeit stellt das Umwelthandbuch für die Incoming Agenturen der TUI España dar.

Dieses kann als ein möglicher Ansatz für das Umweltmanagement bei Incoming Agenturen gewertet werden.

Das Manual richtet sich primär an die Verantwortlichen der Bereiche Verwaltung, Freizeittourismus, Event Management und Transport. Um der Idee eines umfassenden Umweltmanagements gerecht zu werden, ist das Handbuch sekundär für alle Mitarbeiter des spanischen Tochterunternehmens der TUI Travel PLC konzipiert.

Bei den im Manual enthaltenen Maßnahmen handelt es sich um Handlungsempfehlungen und nicht um ein Pflichtprogramm. Diese betreffen gemäß den Arbeitsbereichen der TUI España die folgenden Maßnahmen:

Arbeitsbereich	Maßnahme
Verwaltung	Energie-, Abfall-, Wasser- und Abwassermanagement, Sonstiges
Freizeit Tourismus und Event Management	Sanfte Mobilität am Urlaubsort, Natur- und Artenschutz, Sozioökonomische Aspekte, Supply-Chain-Management
Transport	Energie- und Lärmschutzmaßnahmen, Rücksichtsvolles Fahr- und Parkverhalten
Kommunikation	Betriebsinterne und -externe Kommunikation durch Anbringung von Schildern, Schaffung von Anreizen, Integration des Themas Nachhaltigkeit in Mitarbeiterschulungen

Tabelle: Inhalt Umwelthandbuch TUI España

Außerdem sind im Handbuch zwei TUI-interne Good Practice Beispiele sowie weitere Informationen für eine ausführlichere Beschäftigung mit dem Thema des Touristischen Umweltmanagements enthalten.

Im Anschluss an das Umwelthandbuch sind Ansätze zu dessen Operationalisierung dargestellt. Dies werden zunächst theoretisch erörtert. Im Rahmen dessen wird auf Umweltbildung im Allgemeinen und im betrieblichen Zusammenhang sowie auf einer informellen Ebene eingegangen. In diesem Kontext finden der Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien, das Quiz als didaktische Methode sowie die Schaffung von Anreizen Erwähnung.

Auf der erarbeiteten Grundlage wird die Wahl für konkrete Handlungsvorschläge begründet. Diese bestehen aus dem Entwurf eines Umweltchampion Wettbewerbs für die TUI España, einem Quiz für die Servicemitarbeiter und die Fahrer sowie dem Konzept für ein Recycling-Computerspiel.

Ein Schlussresümee bildet die Darstellung von Möglichkeiten und Herausforderungen, die bei der Umsetzung des Umwelthandbuchs für die Incoming Agenturen von TUI España bestehen können. Zusammengefasst bestehen diese aus den gegebenen Rahmenbedingungen, der Unternehmensstruktur und -größe, den finanziellen und personellen Ressourcen, routinierten Handlungsmustern, der Frage nach dem Nutzen, dem Vorwissen zum Thema, dem Standard der Ziele sowie dem gesellschaftlichen und Marktumfeld.