

 FLORA
Hotel & Suites



Central and fantastically
quiet on the promenade

 City Hotel
Merano



Fresh and modern style
in best downtown location

 Hotel
Villa Laurus



The green oasis in an in an
old Merano quarter of villas



Nachhaltigkeitsbericht

 P&H Family
Hotels Merano

Inhalt:

1. Portrait

1.1	Wer wir sind	5
1.2	Für was wir stehen	6
1.3	Wer uns prägt	8
1.4	Nachhaltigkeitsbeauftragte.....	10

2. Soziale Nachhaltigkeit

2.1	Grundlegendes	12
2.2	Mitarbeitende	14
2.3	Gäste	17
2.4	Community Involvement.....	19

3. Ökologische Nachhaltigkeit

3.1	Grundlegendes	22
3.2	Unternehmensökologie.....	23
3.3	Beschaffung	26

4. Ökonomische Nachhaltigkeit

4.1	Prämisse	28
2.2	Unternehmensdaten	29

5. Unser Weg

5.1	Priorisierung der Handlungsfelder	31
5.2	Monitoring und kontinuierliche Verbesserung.....	31
5.3	Verbesserungsprogramm der P&H Family	32



Impressum:

P&H Management GmbH
XXX-April-Straße 2
39012 Meran, Südtirol, Italien

Nachhaltigkeits-Beauftragte: Barbara Hölzl
Tel.: +39 0473 448 335
barbara@hotelsmerano.it
www.hotelsmerano.it

0. Vorwort

Mit unserer **P&H Management GmbH** betreiben wir 3 Hotelbetriebe in Meran. Dadurch arbeiten wir täglich mit Menschen und ihren Bedürfnissen. Und genau deshalb spüren wir die große Verantwortung unseren Mitarbeitern, unseren Gästen, unserer Familie, den Einheimischen und der Gesellschaft als Ganzes gegenüber.

Es spornt uns an, dass wir einen Beitrag zur Nachhaltigkeit leisten können und so unsere Zukunft wirkungsvoll mitzugestalten. Nachhaltigkeit ist für uns kein Schlagwort, das wir in unseren Marketingaktionen groß positionieren möchten. Nachhaltigkeit ist für uns vielmehr ein laufender Prozess. Mit kleinen Schritten und Tag für Tag arbeiten wir ständig daran, nachhaltiger zu denken, uns nachhaltiger zu verhalten und vielleicht dadurch auch andere anzuspornen, das Gleiche zu tun. **Nachhaltigkeit ist nicht unser Ziel, es ist der Weg den wir tagtäglich beschreiten.**

Aus all diesen Gründen haben wir uns für eine **Zertifizierung durch TourCert** entschieden. Nicht um ein Diplom zu erhalten, sondern um einen Prozess anzustoßen zur ständigen Weiterentwicklung und kontinuierlichen Verbesserung unserer Strukturen. Unser Nachhaltigkeitsbericht samt Verbesserungsprogramm ist die Grundlage für ständige Weiterentwicklung und Veränderung. Und somit auch eine enorme Herausforderung. Die wir gerne annehmen. So arbeiten wir gemeinsam für einen verantwortungsvollen, nachhaltigen Tourismus. **Das ist unser Weg zu einem besseren Morgen.**

Ihre Familie Hölzl Pippi





1. Portrait

1.1 Wer wir sind

Begonnen hat unsere Lovestory mit dem **Hotel Flora** am 15. Januar 2008. Seit diesem Zeitpunkt ist es unser Stammhaus und **unsere Heimat**. Hier zu wohnen und zu arbeiten ist unser Traum, den wir tagtäglich leben. Wir schätzen die ruhige Lage an der Passer. Die Nähe zur Altstadt und zur Schule unserer Kinder. Ein Luxus, den wir zu würdigen wissen.

Mit den Jahren hat sich viel geändert. Wir sind gewachsen und packen immer wieder neue Projekte an. Als Familie und als Unternehmen. So haben wir im Juli 2013 unser zweites Hotel eröffnet, das **City Hotel Meran**, neuestes Schmuckstück der Passerstadt. Ein Stadthotel, das es sich zum Ziel gesetzt hat, anders zu sein als die etablierten Hotels in unserem Land: jung, frisch, modern, mit internationalem Touch und doch mit viel Liebe zum Detail. Und zuletzt, im Frühjahr 2019 eröffneten wir das **Hotel Villa Laurus**. Ein kleines Juwel im Grünen.

Tagtäglich mit drei so unterschiedlichen Produkten zu arbeiten finden wir einfach nur spannend. Und eine tolle Herausforderung.

Dr. Barbara Hölzl

Da bin zum Einen ich, Barbara Hölzl, **das „H“ im Unternehmensnamen** und der Spiritus Rector unserer Hotels. Mich als Gastgeber täglich mit Menschen zu umgeben, sie in ihrem Urlaub glücklich zu machen, ist meine Berufung. Nach meinem Studium der internationalen Wirtschaftswissenschaften in Innsbruck, Wien und Lund war ich Consultant in einer Unternehmensberatung für Tourismus. Und wissenschaftliche Mitarbeiterin im Institut für Tourismusmanagement der Europäischen Akademie in Bozen. Letztendlich habe ich auch noch meinen Master of Business Administration an der SMBS Salzburg abgeschlossen, mit Aufhalten an der Wirtschaftsuniversität St. Gallen und der University of Vancouver – Economic School.

Die Entwicklung unserer Stadt, mit der wir verwachsen sind, liegt mir sehr am Herzen. Darum engagiere ich mich im Vorstand des HGV Meran und im Verwaltungsrat der Kurverwaltung Meran. Dabei halte ich mich an keinen geringeren als den großen Goethe: „Es ist nicht genug zu wissen. Man muss es auch anwenden. Es ist nicht genug zu wollen. Man muss es auch tun.“

Dr. Stefano Pippi

Dieses Motto lebt auch mein Mann Stefano Pippi, der kühle Rechner mit großem Herz und **das „P“ im Unternehmensnamen**. Nach seinem Studium in „Economia e commercio“ in Trient und seinem Master Tributario in Bologna war er langjähriger Mitarbeiter der HGV Steuerabteilung. Und Consultant in einer Unternehmensberatung für Tourismus. Als Mitglied der ANCOT (Associazione Nazionale Consulenti Tributari) führt er seit 2003 das Wirtschaftsbüro Data Consult und kümmert sich dort und in unseren Hotels persönlich darum, dass es uns auch in 20 Jahren noch gibt.

Er schaut uns tagtäglich über die Schulter, kontrolliert alles mit wachen Augen und gibt unsere Ziele vor. Er ist sozusagen unser Motor.

Und da sind natürlich noch **Valentina und Matthias**, unsere beiden Engel und Nachwuchsgastgeber, die uns ganz schön auf Trab halten.

Das Team der P&H Family

Zuallererst haben wir kleine Brötchen gebacken. Mit einem kleinen, eingeschworenen Team an Mitarbeitern. Doch dann wurden wir immer mehr. Und konnten so die Dienstleistungsqualität in unseren Hotels kontinuierlich steigern.

Mittlerweile zählt die P&H Family rund 50 bis 70 Mitarbeiter. Die sich Tag für Tag um unsere Gäste sorgen. Als Gastgeber aus Leidenschaft leben wir unsere Werte und Visionen vor. Damit auch unsere Mitarbeiter sie teilen und umsetzen können.

Dabei versuchen wir, unsere Mitarbeiter zu unterstützen, wo wir können. Mit betriebsinternen Lehrgängen. Mit finanzieller Unterstützung bei ihrer Ausbildung. Mit externen Betriebspraktikas im In- und Ausland. Mit flexiblen Arbeitszeitmodellen. Und natürlich bei der Kinderbetreuung, damit ihre Kinder während der Arbeitszeit liebevoll betreut werden.

Denn nicht nur gut ausgebildete, sondern vor allem motivierte und zufriedene Mitarbeiter sind gute Gastgeber. Und das brauchen wir, denn wir wollen unsere Gäste ständig aufs Neue begeistern.

In diesem Sinne: Sie sind uns **herzlich willkommen in der P&H Family**.

1.2 Für was wir stehen

Wichtig sind unsere Handlungen, nicht unsere Worte. Denn sie machen aus uns die Menschen, die wir sind. Echt, authentisch, unverwechselbar.

Ein **Mitglied der P&H Family** zu sein, heißt Teil eines innovativen, erfolgreichen Unternehmens zu sein. In dem wir uns und unseren Werten treu bleiben, trotz Veränderungen, trotz neuer Entwicklungen.

Unser Motto

An der Rezeption des City Hotel Meran steht zu lesen: „**Do what you love – love what you do**“. Das ist unser Leitsatz und unser Ansporn, den wir jeden Tag aufs Neue leben.

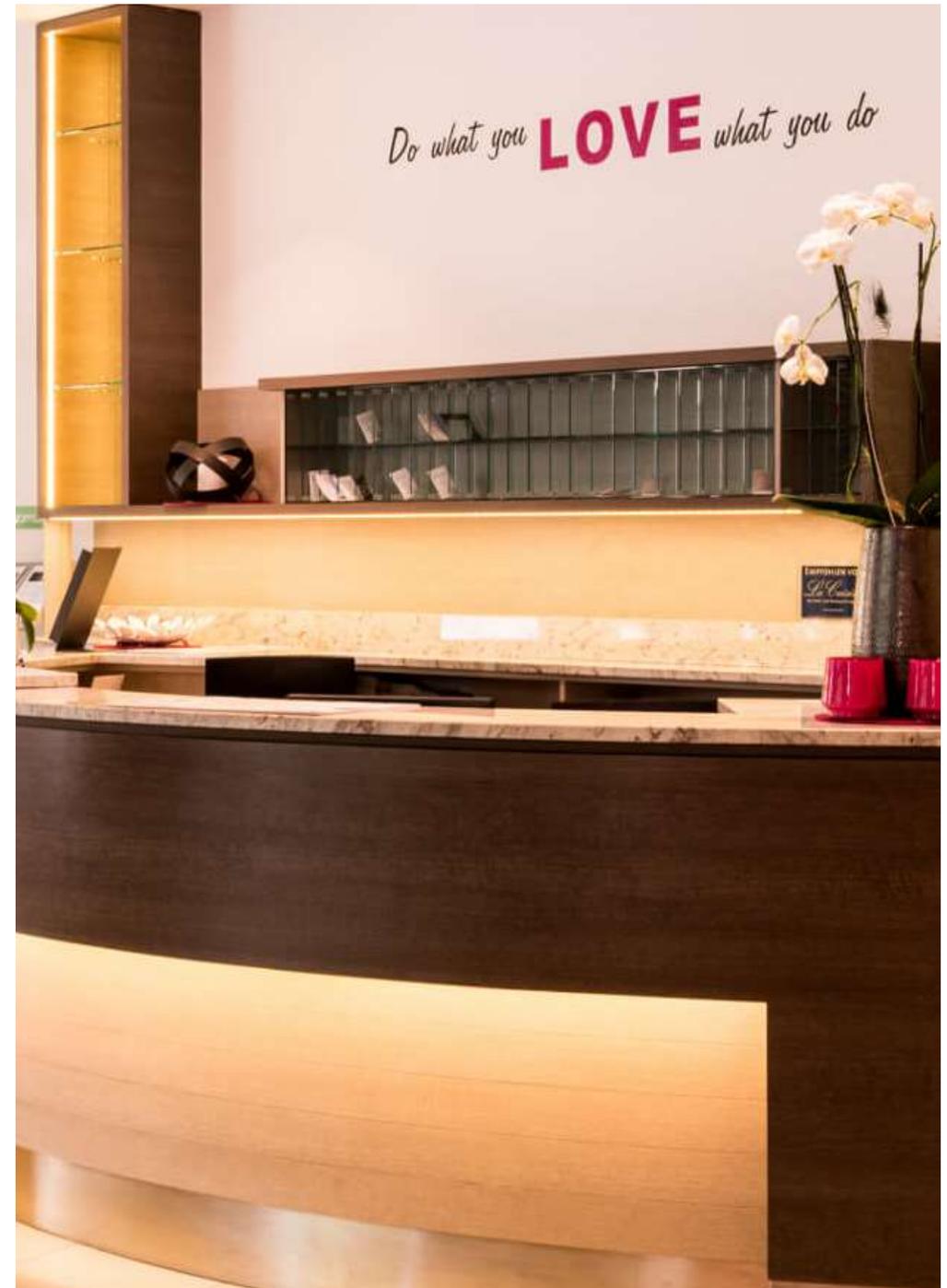
Mit dieser Motivation treten wir unseren Mitarbeitern, unseren Gästen und unseren Geschäftspartnern gegenüber. Das prägt unsere Unternehmenskultur. Und so führen wir auch unsere drei Stadthotels. Hier begeistern wir tagtäglich unsere Gäste, schaffen Raum für Innovation und kreative Lösungsansätze und motivieren dadurch unser Team.

Unsere Werte

Unser Führungsstil? Wir sind jung, dynamisch, persönlich, offen und großzügig. Unsere Aufgeschlossenheit für neue Ideen, für Veränderungen, für Entwicklungen, für Wandel ist bei unseren Mitarbeitern schon legendär. Darin sehen wir auch unsere Zukunft. Denn Stillstand ist nichts für uns.

Wir fördern eine Kommunikation auf Augenhöhe. Unseren Mitarbeitern lassen wir dabei viel Spielraum, sich mit eigenen Ideen in ihre Arbeit einzubringen. Im Gegenzug verlangen wir aber Loyalität und Professionalität.

Hierarchische Strukturen wenden wir nur dann an, wenn es notwendig und zielführend ist. **Ein Geben und ein Nehmen** eben. So soll es sein.



Unsere Ziele

Noch mehr als in der Vergangenheit nutzen wir **die Synergien unserer Betriebe** untereinander und Synergien mit der Destination und verfolgen konstant eine dynamische und nachhaltige Betriebsentwicklung.

Dazu hinterfragen wir uns und unsere Arbeitsweise immer wieder neu, um unser Handeln und unsere Betriebsabläufe ständig zu verbessern. Wir analysieren den Markt und die Trends der Zukunft und konzentrieren uns dabei immer auf unsere Stärken.

Wir bleiben nicht stehen, gehen mutig voran, denken nachhaltig und trauen uns, auch einzelne Produktangebote zu verändern oder, wenn sinnvoll, zu streichen.

Wir bringen uns auch in die Destinationsentwicklung mit ein und versuchen in Kooperation mit Partnern nachhaltige Entscheidungen zu treffen.

Das Ziel: Mit einer konstanten, nachhaltigen Entwicklung unserer Kernprodukte und stetig optimierter Servicequalität steigt die **Zufriedenheit unserer Gäste**. Und damit die Kundenbindung.

So werden unsere Betriebe noch stabiler und unsere Investitionen und die Arbeitsplätze für unsere Mitarbeiter umso sicherer.

Unsere Vision

Echtheit und Entschleunigung, **authentische Erlebnisse und nachhaltiger Konsum** – diesen wahren Luxus bietet Meran und unser Unternehmen:

Zeit haben, zur Ruhe kommen, die Seele baumeln lassen, schöne Dinge entdecken und bewusst genießen.

Wohlfühlen betrifft den Menschen in seiner Gesamtheit, also Körper, Seele, Geist und Emotion. Meran und die P&H Family schaffen Raum für dieses neue Luxusempfinden.



Nachbarschaft:

Eine harmonische Beziehung mit unseren Nachbarn, sowohl den Geschäfts- als auch den Hausbesitzern, ist uns wichtig. Sicherheit, Sauberkeit, attraktive Freizeitmöglichkeiten und gutes Essen sind wichtige Punkte für angenehmen und erinnerungswürdigen Aufenthalt unserer Gäste. Deshalb arbeiten wir eng mit Restaurants, Geschäften und touristischen Infrastrukturen zusammen.

Kurstadt Meran:

Meran ist eine unglaublich lebenswerte Stadt, eine kleine, übersichtliche Realität die für Lebensqualität und das Zusammentreffen unterschiedlicher Kulturen steht. Mit einer schönen Umgebung, hervorragendem Essen und gutem Wetter. Seit 1836 Kurstadt für Wasseranwendungen und Luftkuren. Heute: Eine lebendige Gartenstadt voller Gegensätze: Mediterran und alpin, ländlich und urban, traditionell und innovativ. Mit großzügig angelegten Parks, einem dichten Netz von Promenaden eingerahmt von der Architektur der Belle Époque.

Destination Südtirol:

Damit Südtirol begehrter Lebensraum und attraktive Destination für Reisende bleibt, arbeiten öffentliche und private Strukturen Hand in Hand an einer nachhaltigen Entwicklung. Dabei werden Themen wie Umwelt, Gesellschaft und Wirtschaft im Zusammenhang gesehen. Das spiegelt sich in der Planung und Umsetzung von Sensibilisierungskampagnen, Projekten und Wettbewerben zur Förderung eines nachhaltigen Lebensstils.

Lieferanten und Partner:

Unsere Lieferanten und Partner sind mitgefordert, ihren Beitrag zu leisten, damit sowohl die Destination als auch die P&H Family auf ihrem Nachhaltigkeitsweg vorankommen.

Infrastruktur:

Als Stadthotels leben wir in besonderem Maße vom touristischen Angebot unserer Region. Hervorzuheben sind 3 wichtige Infrastrukturen:

- **Die Therme Meran:** als Partnerhotels erhalten unsere Gäste ermäßigte Eintritte
- **Meran 2000:** das Ski- und Wandergebiet von Meran
- **Die Gärten von Schloss Trauttmansdorff:** Merans botanischer Garten

Kurverwaltung Meran:

Barbara Hölzl, Mitglied des Verwaltungsrates, unterstützt in Ihrer Funktion aktiv die Umsetzung der Visionen der Kurverwaltung Meran. Die Stadt soll auch in Zukunft für Bürger und Gäste lebenswert bleiben, mit erlebbaren Strukturen, die leicht zugänglich und greifbar sind. Mit Veranstaltungen, die das kulturelle Erbe Merans fortführen und bereichern.

Für eine hohe Lebensqualität mit Eleganz und mediterraner Leichtigkeit. Und für ein ganzheitliches Angebot aus Erholung, Entspannung, Wohlfühlen, Fitness und Bewegung.

Südtiroler Hotelier- und Gastwirteverband:

Der Interessensverband der Südtiroler Hotellerie unterstützt uns in vielen Bereichen der Nachhaltigkeit mit Beratung und durch politische Einflussnahme. Rechtsberatung, Themen der Arbeitssicherheit und auch im Bereich Nachhaltigkeit und Weiterbildung können wir auf die Kompetenz eines starken Teams zählen.

Vereine und Schulen in Meran:

Meran ist für uns nicht nur Geschäftsstandort, sondern Lebensmittelpunkt. Die Stadt und ihre Bürger sind Grundlage für unseren Erfolg. Nachhaltiger Tourismus fußt auf der Akzeptanz der Bevölkerung. Deshalb versuchen wir, so viel wie möglich an die Meraner zurückzugeben. Mit finanzieller Unterstützung von Vereinen und Schulen, durch aktive Mitarbeit in Vereinen, durch viele kleine Hilfestellungen, die unser aller Leben bereichern.



1.4 Nachhaltigkeitsbeauftragte

Wir als P&H Family übernehmen Verantwortung. Dr. Barbara Hölzl, Geschäftsführerin, wurde als verantwortliche Person und Nachhaltigkeits-Beauftragte ernannt. **Sie ist für die Organisation und die Koordination aller CSR-Projekte verantwortlich.** Durch ständige Weiterbildung, in Gesprächen und im Bewusstsein der Unternehmenswerte versucht sie ihrer Rolle gerecht zu werden.

Frau Karin Thieltges, Assistentin der Geschäftsleitung, absolviert zur Zeit einen 9-monatigen **online-Studiengang zum Nachhaltigkeitsmanagement an der Deutschen Hotelakademie (DHA)**. Zu den drei Sustainability-Säulen ökonomische Performance, soziale Gleichheit und ökologische Verantwortung, erwirbt sie in der berufsbegleitenden Weiterbildung fundiertes Expertenwissen und lernt wie sie als Nachhaltigkeitsmanagerin Veränderungsprozesse erfolgreich lenkt und das Team für Nachhaltigkeitsstrategien begeistert.

Das CSR – Team trifft sich in regelmäßigen Abständen, um stetig an der Umsetzung des Verbesserungsprogramms und an der Entwicklung neuer Zielen zu arbeiten. Regelmäßige CSR – Schulungen und die korrekte Einführung neuer Mitarbeiter in die Philosophie der P&H Family stellen sicher, **dass die Leitgedanken in die tägliche Praxis umgesetzt werden.**

Außerdem engagieren sich Frau Dr. Hölzl und Frau Karin Thieltges auch in der **Stakeholdergruppe zur Nachhaltigkeitszertifizierung der Kurverwaltung Meran** für das Nachhaltigkeitslabel GSTC. So nahmen die beiden am ersten Green Team Treffen zum Thema „Nachhaltiger Tourismus in Meran“ teil, bei dem an verschiedenen thematischen Tischen Perspektiven und Nachhaltigkeitsstrategien für die verschiedenen Bereiche des Tourismussektors im Sinne einer nachhaltigen Destination diskutiert und angedacht wurden.

Stefan Pippi, Geschäftsführer, ist hauptberuflich in der Steuerberatung tätig. Es ist schön, einen Experten in Steuerrechtsfragen und Gesetzesvorlagen im Team zu haben und erleichtert die tägliche Arbeit enorm. **In enger Zusammenarbeit mit unserem externen Sicherheitskoordinator** stellt er sicher, dass alle Gesetze gewissenhaft eingehalten werden. Und dass Gesundheits-, Sicherheits-, Arbeits- und Umweltaspekten umfassend Rechnung getragen wird.





2. Soziale Nachhaltigkeit

2.1 Grundlegendes

Die P&H Family gehört zu den attraktivsten Unternehmen und Arbeitgebern in der Destination. **Wir sind mit Meran verankert** und tragen dazu bei, dass Gäste und Einheimische diese Verbundenheit spüren.

Das **Flora Hotel & Suites** ist in den letzten Jahren unter unserer Führung nicht nur wirtschaftlich gesund gewachsen, sondern es ist uns auch **zur Heimat geworden**. Diese Erfolgsgeschichte leben wir bewusst weiter.

Parallel dazu führen wir das **City Hotel Meran**, seit 2013 eine der wichtigsten Hoteladressen der Stadt. Gäste schätzen den modernen Stil, der sich von allen anderen Hotelbetrieben in Meran unterscheidet, den hohen Komfort und technischen Standard des neu erbauten Hotels, die großzügige Tiefgarage im Zentrum von Meran, die herzliche Gastlichkeit und das kompetente Team rund um die Unternehmerfamilie. Es ist uns ein großes Anliegen im City **einen Ort der Begegnung zu schaffen** zwischen Einheimischen und Gästen. Einen Ort, an dem sich alle wohl fühlen, ob für einen schnellen Kaffee, ein genussvolles Frühstück, für ein Arbeitsmeeting oder einen gemütlichen Aperitif. Wir halten unsere Türen offen!

Und ganz neu, seit Frühjahr 2019 bereichert ein drittes Haus unsere Familie: das **Hotel Villa Laurus** in der Meraner Villengegend. Hier kann man **so richtig tief entspannen** und in die Destination eintauchen. Mit Blick auf grüne Parks und Gärten, auf den Meraner Talkessel und auf die Meraner Berge.

Weitergedacht: Sollte sich ein neues Projekt anbieten, werden wir es prüfen. Ob es zu uns passt und ob es wirtschaftlich und unternehmerisch Sinn machen könnte. Dann stürzen wir uns vielleicht wieder darauf. Mit unserem ganzen Herzen. Und mit unserer ganzen Professionalität. **Denn eines lieben wir ganz besonders: die Herausforderung, die eine neue Aufgabe mit sich bringt.**

Sicherheit und Arbeitsschutz

Sicherheit, Gesundheit und Wohlbefinden unserer Mitarbeitenden und unserer Gäste sind uns ein **fundamentales Anliegen**. Die P&H Family ist sich Ihrer Verantwortung zur Gewährleistung einer sicheren Urlaubs- und Arbeitsumgebung bewusst und hält sich penibel an alle gesetzlichen Vorschriften zum Arbeitsschutz, zum Gesundheitsschutz und zur Sicherheit.

Um dem gerecht zu werden, greifen wir auf das umfassende Know-how unseres **externen Sicherheitsberaters G&M Safety** zurück, ein unabhängiges, externes Meraner Sicherheitsunternehmen. G&M Safety hat ein Sicherheitskonzept für alle 3 Betriebe ausgearbeitet und kontrolliert dessen Umsetzung regelmäßig. **So wird die Einhaltung aller Sicherheitsrichtlinien in unseren Betrieben garantiert**. Zudem schult es uns und unsere Mitarbeiter in Sicherheitsfragen und hält uns immer über aktuelle Entwicklungen und Neuerungen auf dem Laufenden.

Alle Mitarbeiter besuchen regelmäßig einen Arbeitssicherheitskurs, der, angepasst an die unterschiedlichen Arbeitsbereiche und die damit verbundenen Gefahrenquellen informiert. Zusätzlich werden jedem Mitarbeiter bei Arbeitsbeginn Unterlagen zur Arbeitssicherheit ausgehändigt und ausgiebig erklärt.

Alle Betriebe sind mit einer funktionierenden Brandmeldeanlage und ausreichend Feuerlöschern, Löschdecken und Haspeln ausgestattet, um im Brandfall schnell reagieren zu können. Unsere Mitarbeiter sind über die Abläufe bei einer eventuellen Evakuierung geschult. Die Brandmeldeanlage selbst wird halbjährlich von einem externen Unternehmen gewartet.

In jeder Betriebsstruktur gibt es zusätzlich einen ausgebildeten Brandschutzbeauftragten sowie einen Erste-Hilfe-Beauftragten.

Menschenrechte und Kinderschutz

In der **P&H Family** bieten wir unseren Mitarbeitern, wenn irgend möglich, **individuelle Arbeitszeitmodelle**, die ihrer jeweiligen persönlichen Situation Rechnung tragen.

Gleichzeitig ist uns die Umsetzung von Werten wie **Fairness, Transparenz und Gleichstellung** ein Herzensanliegen. Und ist fester Bestandteil unserer Unternehmensethik. So haben Themen wie Mobbing, sexuelle Belästigung, Kindesmissbrauch oder Diskriminierung in unseren Betrieben keine Basis. Denn bei uns gilt, dass die persönliche Würde, die persönlichen Rechte und die Privatsphäre jedes Menschen respektiert und gefördert werden. Menschenrechtsverletzungen sind nicht nur mit den geltenden italienischen Gesetzen unvereinbar, sie widersprechen auch den grundsätzlichen Werten der P&H Family.

Wir operieren ausschließlich in Meran und versuchen uns auf lokale Lieferanten und Partner zu konzentrieren, denn Menschenrechte sind hierzulande gesetzlich klar geregelt. So stellen wir diese Sorgfaltspflicht im täglichen Arbeitsablauf sicher. Als Unternehmen gewährleisten wir den Schutz von Kindern vor sexueller Ausbeutung entlang unserer Wertschöpfungskette und orientieren uns dabei am Kinderschutzkodex „The Code“.

Ein klarer Fokus unserer Unternehmung liegt auch in der **Unterstützung von weltweiten Projekten zum Thema Kinderschutz**, indem wir jährlich ein Projekt des Unternehmens „PLAN international – Gib Kindern eine Chance“ finanziell unterstützen und dies auch regelmäßig an Mitarbeiter und Gäste kommunizieren, um die Organisation, Ihre Werte und Projekte bekannt zu machen.

Legal compliance

Die P&H Management GmbH ist sich seiner **soziologischen, ökologischen und politischen Verantwortung** bewusst und trägt den Vorgaben und rechtlichen Richtlinien der italienischen Gesetzgebung in allen Belangen absolut Rechnung. Bei rechtlichen Fragen können wir jederzeit auf die HGV – Rechtsberatung zurückgreifen.

Risikomanagement

Alle Mitarbeiter werden auf akute Sicherheits- und Gesundheitsrisiken mit Schulungen und über schriftliche Informationen hingewiesen. Es existiert ein **Krisen- bzw. Risikomanagementplan**, um Gäste und Mitarbeiter im Notfall zu schützen und - falls erforderlich - Konsequenzen für unsere Angebote zu ziehen. Zudem wurde ein unabhängiges Unternehmen zum Sicherheitsbeauftragten ernannt um die nötigen Voraussetzungen einzuhalten und den gesetzlichen Rahmenbedingungen Folge zu leisten.



**FÜR VIELE PRODUKTE,
DIE ES IN DEUTSCHLAND
ZU KAUFEN GIBT,
MÜSSEN KINDER ARBEITEN**



2.2 Mitarbeitende

Mitarbeitenden-Zufriedenheit

In regelmäßigen persönlichen Gesprächen erheben wir den Grad der Zufriedenheit unserer Mitarbeitenden. Und wir sind stolz darauf, dass jeder Mitarbeiter weiß, dass er **mit all seinen Fragen, Anregungen und Problemen bei uns ein offenes Ohr** findet. Darauf legen wir großen Wert.

Zufriedenheitsindex Mitarbeitende	84,47 %
Anteil der Teilnehmenden an der Befragung	73 %
Durchschnittliche Betriebszugehörigkeit	4,6 Jahre *

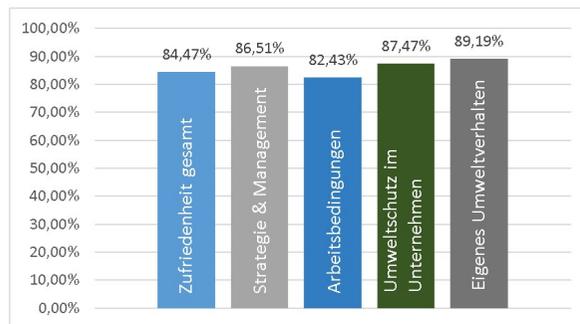
*Man bedenke, dass einer der 3 Betriebe erst 2019 eröffnet wurde und somit in diesem Jahr sehr viele Mitarbeitende neu eingestellt wurden. Zudem sind durch die Pandemiejahre einige langjährige Mitarbeitende aus dem Ausland nach Hause zurückgekehrt. Dies senkt natürlich den Durchschnitt.

Resümee der MA-Befragung

Von insgesamt 52 Mitarbeitenden haben 38 die Umfrage ausgefüllt (ca. 73 %)

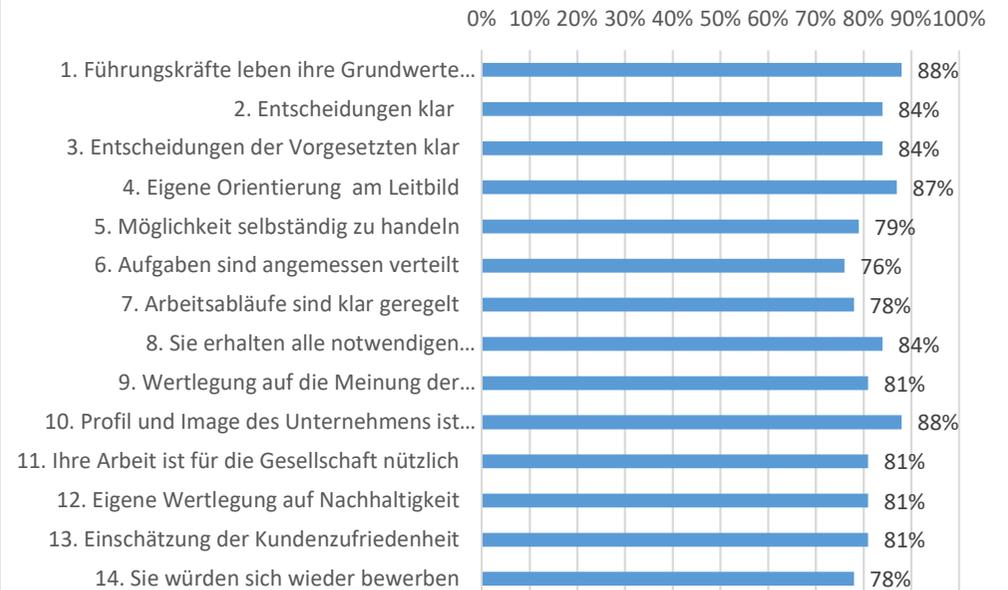
Index: **84,47 %**

- Strategie & Management: 86,51 %
- Arbeitsbedingungen: 82,43 %
- Umweltschutz im Unternehmen: 87,47 %
- Eigenes Umweltverhalten: 89,19 %

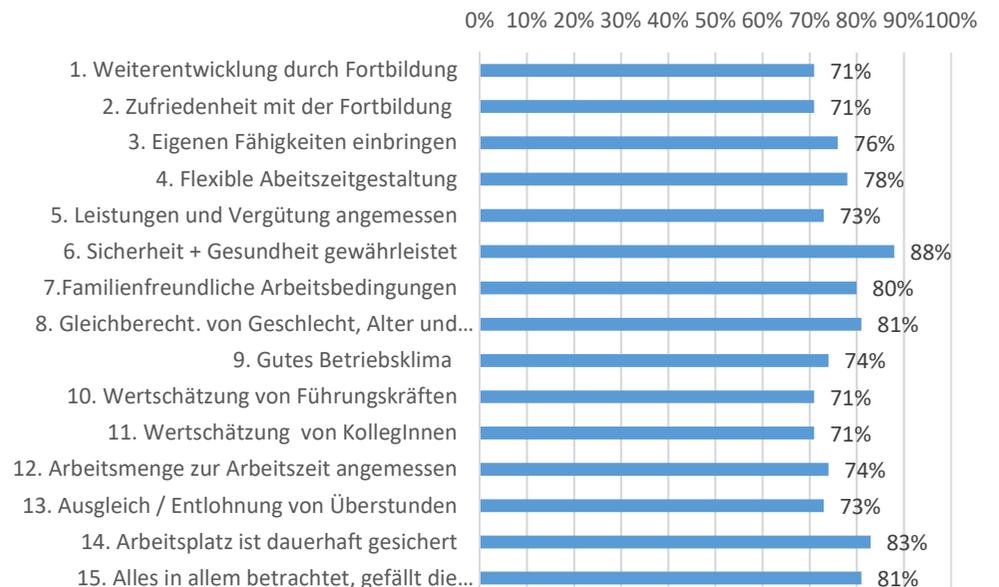


- Die Führungskräfte verhalten sich auch im Tagesgeschäft entsprechend den Grundwerten und Zielen des Unternehmens
- Die Entscheidungen der direkten Vorgesetzten sind für sie klar und nachvollziehbar
- Mitarbeitenden haben die Möglichkeit, im Rahmen ihrer Zuständigkeiten selbständig zu handeln und zu entscheiden
- Sie erhalten alle Informationen, die sie brauchen, um ihre Arbeit gut zu erledigen
- Das Unternehmen legt Wert auf die Meinung der Mitarbeitenden
- Das Profil und Image des Unternehmens ist sehr gut
- Mitarbeitenden legen Wert auf die Nachhaltigkeitsausrichtung des Unternehmens
- Die Mehrzahl der MA's würden sich wieder bei P&H Family bewerben, wenn sie heute nochmals entscheiden könnten
- Das Unternehmen bietet eine flexible Arbeitszeitgestaltung
- Am Arbeitsplatz sind Sicherheit oder Gesundheit gewährleistet
- Das Unternehmen bietet familienfreundliche Arbeitsbedingungen
- Im Unternehmen wird Gleichberechtigung zwischen Geschlechtern, Altersgruppen und Kulturen verwirklicht
- Alles in allem betrachtet, gefällt den Mitarbeitenden Ihre Tätigkeit sehr gut

MA-Befragung zu Strategie und Management



MA-Befragung zu den Arbeitsbedingungen



Gerechtigkeit und Inklusion

Ein zentraler Schwerpunkt der P&H Family ist es seit jeher, **Mitarbeiter nach Ihrer Qualifikation** und nicht nach Herkunft, Ethnie, Alter, Glaube, sexueller Orientierung und Behinderung zu beschäftigen. **Wir fördern die individuelle Entwicklung und Persönlichkeit** jedes Einzelnen und respektieren den persönlichen Hintergrund. Dies umfasst alle Ausbildungs-, Weiterbildungs- und Beschäftigungsoptionen im Betrieb.

Speziell für Frauen bieten wir die Möglichkeit von Teilzeitbeschäftigung, um Ihnen auch unter Berücksichtigung ihrer individuellen Familiensituation eine adäquate berufliche Entwicklung zu ermöglichen.

Diskriminierung wird in keinsten Weise geduldet. Dies gilt nicht nur für Mitarbeitende, sondern auch für Gäste.

Als Mitglied der regionalen Hoteliers- und Gastwirte Vereinigung unterstützen wir ein regional nachhaltiges und sinnvolles Personalmanagement.

Nachwuchsförderung

Wir sehen uns als Ausbilder, denn es ist wichtig, jungen Menschen die Möglichkeit zu geben, erste Berufserfahrungen zu sammeln. Aus diesem Grund arbeiten wir mit sämtlichen regionalen Hotelfachschulen und Ausbildungsstätten zusammen, in dem wir vermehrt Berufspraktikas anbieten und Praktikanten aufnehmen, in dem wir Schülern die Möglichkeit zu einem Stage bieten und hin und wieder selbst als Praktiker in Schulen dozieren oder Schulklassen bei uns begrüßen.

Beschäftigtenstruktur 2022

Anzahl Mitarbeitende (Vollzeitäquivalente)	52
davon Frauen	37
Anzahl Mitarbeiter in Führungspositionen	11
Anteil Frauen in Führungspositionen	100 %
Anzahl Fachkräfte	17
Anzahl Migranten	41
Anzahl Menschen mit Behinderung	1

Schulung zur Nachhaltigkeit

Alle unsere Führungskräfte werden aktiv durch **regelmäßigen Workshops** in den Nachhaltigkeitsprozess eingebunden, um kontinuierlich Verbesserungen zum Thema Nachhaltigkeit in die laufenden Betriebsabläufe implementieren zu können. 1-mal jährlich wird der gesamte Mitarbeiterstab über die fortlaufenden Entwicklungen und Projekte der P&H Family informiert.

Zudem besteht ein laufender Austausch mit allen Stakeholdern

Familie und Beruf

Der ewige Zwiespalt und die ewige Herausforderung. Da wir **viele junge Eltern** beschäftigen und selbst Eltern sind, unterstützen wir mit flexiblen Arbeitszeitmodellen und bei der Suche des „richtigen“ Kinderhortes, damit „unsere“ Kinder optimal versorgt sind, während Mama oder Papa ihr Bestes in unseren Hotels geben. So gehen unsere Teilzeitmodelle auch schon mal flexibel auf die individuellen Bedürfnisse ein. Z. B. bei Vätern, welche lieber abends arbeiten, um tagsüber bei den Kindern zu sein, oder bei Müttern, welche nur vormittags arbeiten können, wenn die Kinder in der Schule sind.

Sozialleistungen

Alle unsere Arbeitsverträge unterliegen den italienischen kollektivvertraglich festgelegten Standards. Somit erhalten alle unsere Mitarbeiter **eine Vielzahl von Sozialleistungen** wie Krankenversicherung, bezahlter Krankenstand, Unfallversicherung, Mutterschafts- und Vaterschaftsurlaub, Kindergeld, bezahlte Ferien, Sonn- und Feiertagszulage, Nachtzuschlag und Ähnliches.

Bezahlung und Überstundenregelung

Das Unternehmen bezahlt größtenteils Übertarif. Die Abrechnung der Arbeitszeit erfolgt sehr transparent durch ein Page-System. **Alle Arbeitsstunden werden aufgenommen**, Ein- und Austritte werden gespeichert, Überstunden, die über die vertraglich vereinbarten Überstundenpauschalen hinausgehen, werden ausbezahlt oder auf den Folgemonat übertragen.

Interessenvertretung

Das Unternehmen hat keinen offiziellen Betriebsrat. Die jeweiligen Bereichsverantwortlichen übernehmen inoffiziell die Funktion der Interessensweiterleitung.



2.3 Gäste

Gästezufriedenheit

Die Gästezufriedenheit ist oberstes Unternehmensziel.

Ein Großteil der Buchungen wird über Buchungsportale (wie booking.com, tripadvisor, Expedia ...) und Agenturen (wie TUI, Der Tour und kleineren privatgeführten Unternehmen) generiert.

Da diese Unternehmen validierte Gästefeedbacksysteme anwenden, verzichten wir bewusst auf eine zusätzliche schriftliche Befragung des Gastes vor Ort, um ihn nicht zu belästigen. Wir konnten feststellen, dass diese bereits existierenden Befragungssysteme sehr professionell und aussagekräftig sind und wir Ergebnisse daraus sehr gut für die betriebliche Weiterentwicklung verwenden können. Der Rücklauf erfolgt sehr zeitnah, so dass auch ein umgehendes Reagieren und Beantworten jederzeit möglich ist.

Mitarbeiter an der Rezeption sind **im Beschwerdemanagement ausgebildet** um professionell, zeitnah und individuell auf Kundenanliegen reagieren zu können.

Die Geschäftsführung erhält mittels eines Computerprogramms, das alle Bewertungen in den verschiedenen Feedbacksystemen bündelt, in Echtzeit alle Bewertungen, welche dann schnellst möglichst beantwortet werden. Zudem wird seit 2023 ein aktives Feedbacksystem an alle abgereisten Gäste versandt, wodurch noch mehr Rückmeldungen generiert werden können.

Mit einer Zufriedenheit von 89 – 95 % bewerten die Gäste aller 3 Hotels unseren Gästeservice als hervorragend. Die hohe Zufriedenheit der Gäste wird langfristig zu einem steigenden Anteil an wiederkehrenden Gästen führen.

	City Hotel Merano	Flora Hotel & Suites	Hotel Villa Laurus
Zufriedenheitsindex Kunden	95 %	91.57 %	89 %
Rücklaufquote der Kundenbefragung	4,4 %	4,9 %	8,5 %
Anteil wiederkehrende Gäste (Stammgäste)	8.31 %	9,78 %	4.56 %*

** Hier gilt zu beachten, dass das Hotel Villa Laurus erst im April 2019 eröffnet wurde und im Jahr 2020 und 2021 auf Grund der Pandemie vermindert geöffnet war.*

Der aktuelle Stammgästeanteil ist für Stadthotels repräsentativ. Außerdem muss angeführt werden, dass wir als junges Unternehmen in keinem der 3 Häuser auf einen gewachsenen Kundenstamm zurückgreifen konnten. Das Flora Hotel & Suites wurde von den Vorpächtern

vorwiegend als Appartementhaus geführt. Wir haben das Angebot aber auf B&B umgestellt, wodurch kaum Stammgäste erhalten blieben. Das City Hotel Meran wurde komplett neu erbaut. Und das Hotel Villa Laurus wurde bis vor unserer Übernahme als Ferienstätte der deutschen Bundeswehr genutzt. Deshalb konnte auch hier kein einziger Stammgast übernommen werden.

Der **Aufbau von Stammgästen** wurde also komplett neu generiert und wird – so zeigt es die Zufriedenheitsanalyse - noch weiter ausgebaut werden. Viele unserer Gäste schätzen es zudem sehr, je nach Bedarf und Aufenthaltsgrund in unseren verschiedenen Hotels zu buchen. Da wir für alle 3 Betriebe ein unabhängiges Hotelverwaltungsprogramm verwenden, werden diese Gäste nicht als Stammgäste klassifiziert. So ist der effektive Stammgästeanteil in der Realität höher als der ausgewiesene.

Barrierefreiheit

Die P&H Family ermöglicht **in allen 3 Strukturen einen barrierefreien Zugang**. Dazu gehört ein ungehinderter Zugang für Rollstuhlfahrer zu sämtlichen öffentlichen Bereichen der Häuser. So bieten die Frühstücks-Restaurants, Bars und Sonnenterrassen viel Raum für ein uneingeschränktes Manövrieren mit dem Rollstuhl. Zudem finden sich in allen 3 Hotels barrierefreie Zimmer mit speziell ausgestatteten barrierefreien Bädern.

Anteil barrierefreie Zimmer: 7,3 %

Gästeinformation und Kommunikation

Die P&H Family informiert seine Gäste aktiv über die Möglichkeiten einer **umweltfreundlichen Anreise**, über die Angebote der öffentlichen Mobilität in Meran und Umgebung sowie über **nachhaltige Aktionen** in ihren Hotels.

Auf der eigenen Homepage, über Partner und spezifische Produkte und Angebote wird aktiv umweltfreundliches und nachhaltiges Verhalten kommuniziert.

Die Gäste werden im Zimmer und in den öffentlichen Bereichen auf nachhaltige Maßnahmen hingewiesen.



2.4 Community Involvement

Die P&H Family Förderprojekte

Als Unternehmer tragen wir neben der unternehmerischen Verantwortung auch eine gesellschaftliche. Das ist uns bewusst. Und gerade deshalb unterstützen wir verschiedene Projekte, die zu uns passen. Und hinter deren Ideen wir zu 100 % stehen, nicht nur finanziell.

„Um die Menschen zu verstehen, muss man ihre Jugend kennen.“ Das wusste schon der böhmische Erzieher Joseph Zauper. Und davon sind auch wir überzeugt. Gerade aus diesem Grund war und ist es uns wichtig, **Projekte zu unterstützen, die jungen Menschen helfen**, ihren Platz in der Gesellschaft zu finden. Das reicht von Projekten in der sportlichen Entfaltung bis zur Unterstützung, ihre eigene grundlegende Lebensperspektive zu finden. Und das hier vor Ort bei uns und weltweit mit ausgewählten Projekten und Partnern.

Lokale Sportförderung

Als ehemalige Handballer denken wir beim Thema Förderung natürlich gleich an den Sport und damit verbunden vor allem an **Angebote im Kinder- und Jugendbereich**. Wir sind davon überzeugt, dass sich Kinder im Rahmen eines Sport-Vereins optimal entwickeln können. Hier lernen sie Zusammenhalt, Verantwortung, Gemeinschaft, Solidarität und das eigene Ich für die Gemeinschaft auch mal zurück zu nehmen.

Seit 2013 unterstützen wir den Hallenfußballverein G.A. Bubi und seit 2015 den SC Meran Handball, beides Vereine die sich gezielt auf Jugendförderung konzentrieren.

Zudem war Barbara Hölzl 2016 Patin der Fußballspielerinnen Martina Menegoni und Soraya Caser des CF Südtirol Damen. Eine Unterstützungsaktion gegen die Gewalt an Frauen.

Lokale Sozialförderung

2022 und 2023 beteiligte sich die P&H Family am Projekt „Progetti del cuore“ in Meran. So konnte ein Fiat Doblò, angepasst auf den Transport von beeinträchtigten Personen, für die **Sozialkooperation Tempo.Zeit** und für **SEGEM, die Senior*innen-Gemeinschaft Meran** realisiert werden. Mit diesen speziell angepassten Autos können Personen mit körperlichen Beeinträchtigungen aus dem Burggrafnamt zu wichtigen Terminen gefahren werden. Ein unschätzbare Dienst für unsere Mitbürger.

Zudem unterstützen wir viele lokale Organisationen, wie z. B. Soroptimist sowie viele Kulturprogramme wie die Meraner Kabarett-Tage, das Straßenkünstlerfest Asfaltart, die Meraner Musikwochen, die Musikschule Meran, lokale Schulen und Veranstaltungen von Schülern, die vor allem auch für Einheimische angedacht werden.

Internationale Förderprojekte mit „Plan International“

Die Übernahme sozialer Verantwortung sowie nachhaltiges Handeln sind fester Bestandteil unserer Unternehmenskultur. Wir messen unseren Erfolg nicht nur wirtschaftlich, sondern auch daran, wie verantwortungsbewusst wir agieren.

Deshalb unterstützen wir neben dem Sport auch immer wieder andere Projekte, vor allem für Kinder und Jugendliche und das nicht nur auf lokaler Ebene. Denn sie sind die Zukunft. Geben wir ihnen eine Chance, investieren wir in die Gesellschaft der Zukunft.

Mit **Plan International** als Partner können wir uns nachhaltig engagieren. Plan bietet uns die Expertise, Erfahrung und Netzwerke, um erfolgreich und nachhaltig an verschiedenen Projekten mitzuwirken.

Unsere bisherigen Projekte:

„Kindern in Not schnell und nachhaltig helfen“: Mit dem Projekt für 2022 unterstützen wir die Nothilfefonds von Plan International. So ist schnelle und unbürokratische Hilfe in akuten Katastrophen und langfristige Hilfe durch nachhaltigen Wiederaufbau in den Krisenherden dieser Welt möglich.

„Gute Bildung“ in Ruanda: Mit dem Projekt für 2021 unterstützen wir das Recht von Kindern auf Zugang zu qualifizierter Bildung. Heute sind 50 Prozent der ruandischen Bevölkerung unter 18 Jahre alt. Ziel dieses Projektes ist es, dass Mädchen und Jungen Zugang zu Grund- und weiterführender Schulbildung erhalten und die Inklusion an Schulen gefördert wird.

„Stoppt den Kinderhandel“ in den Philippinen: Mit dem Projekt für 2020 unterstützen wir ein Training für die Ausbildung von Eingreifteams gegen den Kinderhandel in den Philippinen. Oft werden Kinder aus armen Familien weggegeben, um zu arbeiten. Einige von ihnen geraten dabei in die Hände von Menschenhändlern. Dieses Projekt liegt uns sehr am Herzen, da ein Teil unseres Teams dort zu Hause ist und die Problematik aus erster Hand kennt.

„Mangelernährung von Kindern verhindern“ in Kambodscha: Das Projekt 2019 befasst sich mit einem Thema, das uns durch die offensichtliche Lebensmittelverschwendung in unseren Breitengraden besonders betroffen macht.

„Mädchen und Jungen vor Kinderarbeit schützen“ in Tanzania: Das Projekt 2018 haben wir gewählt, da wir als Eltern auf das Thema Kinderarbeit besonders sensibel reagieren.



3. Ökologische Nachhaltigkeit

3.1 Grundlegendes

Nachhaltigkeit und Umweltschutz

Tag für Tag arbeiten wir mit und für Menschen. Und spüren die Verantwortung gegenüber unseren Familien, Mitarbeitern, Gästen, Mitbürgern und unserer Gesellschaft als Ganzes. Deshalb ist uns **Nachhaltigkeit ein Herzensanliegen**. Unser Bestreben ist es, dass unsere Betriebe gesund, umweltbewusst und respektvoll in der Realität von Meran verwurzelt bleiben. Wir arbeiten tagtäglich daran, unsere Betriebe, unsere Produkte und unser komplettes Handeln nachhaltiger zu gestalten.

So legen wir bei unseren Lieferanten **Wert auf Regionalität und auf Produkte mit Ecolabel**, Fairtrade und Biozertifizierung. Wir bieten bei unserem Frühstück auch vegane und vegetarische Speisen an und verzichten – wenn immer möglich – auf Plastikverpackungen.

Im Hotel Villa Laurus können unsere Gäste kostenlos Fahrräder ausleihen. Das City Hotel Meran bietet seinen Gästen eine kostenlose E-Tankstelle. Und im Jahr 2019 haben wir unsere ganzen Gebäude auf LED Beleuchtung umgestellt.

Das sind nur einige Beispiele, was wir unter Nachhaltigkeit verstehen. Und wir leben vor, was uns wichtig ist. Damit unsere Werte auch von unserer Umgebung verstanden, akzeptiert, respektiert und weitergelebt werden.

Biodiversität

Unsere Erde ist einzigartig und wunderschön. Besonders bei uns in Meran. Das milde Klima und viel Grün prägen seit Jahrhunderten unsere Gartenstadt. Und bietet dadurch auch Lebensraum für eine vielfältige Fauna.

Nicht zuletzt der Tourismus hat dazu beigetragen, den Erhalt der **Biodiversität in Meran zu fördern** und zu finanzieren. Als im 19. Jahrhundert Merans Höhenpromenade, der Tappeinerweg mit seiner artenreichen Bepflanzung angelegt wurde, setzte eine Entwicklung ein, welche bis heute anhält: die Entwicklung hin zur grünen Stadt. Nicht umsonst gewann Meran 2015 den Gold Award der Entente Florale, welche europaweit das Ziel verfolgt, Städte grüner und lebenswerter zu machen.

Diese Entwicklung unterstützen wir aktiv durch unsere Arbeit in verschiedenen Gremien, wie zum Beispiel als Verwaltungsrat in der Kurverwaltung Meran. Denn wir sind überzeugt: Unsere Erde hat es verdient, dass auch unsere Kinder sie noch in ihrer ganzen Pracht erleben können.



3.2 Unternehmensökologie

Energiebeschaffung

Unser Strom-, Gas- und Fernwärmelieferant ist das Südtiroler Unternehmen Alperia. 2017 hat Alperia einen strukturierten Weg im Bereich Nachhaltigkeit aufgenommen.

Unter anderem hat sich Alperia zum Ziel gesetzt bis 2030 **den Anteil erneuerbarer Energie am globalen Energiemix deutlich zu erhöhen**. Die Energie, die sie aus erneuerbaren Nettoquellen erzeugen, beträgt jetzt schon 94 %. Diesen Anteil möchte das Unternehmen noch erhöhen. Bereits jetzt trägt Alperia aktiv zur nachhaltigen Gestaltung der gesamten Lieferkette bei. Die Hauptenergiequellen werden möglichst auf lokaler Ebene beschafft (**Wasserkraft, Restwärme aus Industrieprozessen**) und sind vorwiegend erneuerbar.

Die Handlungsfelder des Nachhaltigkeitsprogramms von Alperia: Territorium, Green Mission, Kunden, Team, Entwicklung und Innovation. Ziel ist es, den Energieverbrauch und die Treibhausgasemissionen zu reduzieren, die Smart Region Südtirol zu stärken, die Zufriedenheit der Kunden und des Teams zu erhöhen, den Umsatzanteil aus dem Vertrieb von nachhaltigen Produkten und Dienstleistungen zu steigern und einen Mehrwert zu generieren.

Die Alperia Nachhaltigkeitsstrategie mit Handlungsfeldern:



Energiebedarf in der P&H Family

Strombedarf gesamt	531.261 kWh
Strombedarf pro Übernachtung	7,59 kWh
Wärmeenergiebedarf gesamt	838.902 kWh
Wärmeenergiebedarf pro m ²	192.03 kWh
Wärmeenergiebedarf pro Übernachtung	35,65 kWh
Gesamtenergiebedarf	1.370.163 kWh
Gesamtenergiebedarf pro Übernachtung	57,28 kWh

Die Unterschiede im Energieverbrauch der 3 Betriebe beruhen auf den baulichen Gegebenheiten. Im City Hotel Meran wird zu 100% mit Fernwärme geheizt, im Flora Hotel & Suites und in der Villa Laurus mit Erdgas.

Bei der Analyse wurde festgestellt, dass der Strombedarf des City Hotel Meran auf Grund seiner großen Suiten und allgemeinen öffentlichen Bereichen, der Küche, der Klimaanlage und der Saunalandschaft, welche allesamt mittels Strom betrieben werden, einen relativ hohen Anteil am Gesamtenergieverbrauch ausmacht.

Der Strombedarf pro Übernachtung ist hier doppelt so hoch, als in den anderen beiden Betrieben.

Beim Wärmeenergiebedarf zeigt sich ein anderes Bild. Hier schneidet das City Hotel Meran trotz der größeren Flächen verhältnismäßig besser ab als die anderen beiden Betriebe, da das Haus erst 2013 erbaut wurde und entsprechend gut wärmegeklämt ist.

CO² Emissionen in der P&H Family

Die ausgewiesenen CO₂ Emissionen beziehen sich auf Strom und Wärme:

	City Hotel Merano	Flora Hotel & Suites	Hotel Villa Laurus
CO ₂ pro Gast	8,51 kg	10,81 kg	9,67 kg
CO ₂ pro Übernachtung	3,74 kg	4,5 kg	4,33 kg

Wasserverbrauch in der P&H Family

Das Flora Hotel & Suites und die Villa Laurus bieten Außenschwimmbäder, das City Hotel Meran eine kleine SPA-Einrichtung mit Whirlpool und 2 Saunen. Auch die Küche im City Hotel verbraucht durch den erhöhten Einsatz viel Wasser.

Zudem werden in allen 3 Häusern Bewässerungsanlagen für die Grünflächen eingesetzt.

Ein nicht unwesentlicher Anteil des Wasserverbrauchs kann aber trotzdem auf die Hotelzimmer zurückgeführt werden. Das Unternehmen ergreift **Maßnahmen zur Minimierung des Wasserverbrauchs**. So wurden unter anderem in allen Duschen Wassersparturbinen der Marke ECOTURBINO eingebaut, wodurch bei jedem Duschvorgang rund 40% Wasser und Energie gespart werden. Mitarbeiter und Gäste werden zudem sensibilisiert, weniger Wasser zu verbrauchen. Es wird in Betracht gezogen, weitere wasserführende Geräte, wie z. B. den Wasserhahn in den Gästezimmern, Küchen und im Aufenthalts- bzw. Umkleidebereich der Mitarbeiter mit Perlatoren auszustatten.

Wasserverbrauch Gesamt	9.925 m ³
Wasserverbrauch pro Übernachtung	0,42 m ³

Flächenverbrauch in der P&H Family

Unsere 3 Betriebe befinden sich **im Stadtzentrum von Meran**. Dadurch weisen sie naturgemäß einen hohen versiegelten Flächenanteil mit relativ wenig Grünfläche auf. Wobei es hier zwischen den Betrieben erhebliche Unterschiede gibt.

Die Grundstücksfläche des City Hotel Meran ist zu 94% versiegelt, auch wenn über der versiegelten Fläche ein kleiner Garten sowie Grünterrassen im 1. und 3 Stock angelegt wurde.

Das Flora Hotel & Suites, direkt an der Kurpromenade, bietet einen großen mediterranen Garten. Die Grundfläche ist zu 82% versiegelt, da auch hier die Fläche über der Tiefgarage begrünt wurde, um ein zusätzliches Gartenangebot zu schaffen.

Die Villa Laurus verfügt über den größten Grünanteil, da nur 58% der Grundfläche versiegelt ist und das Haus von einem großen Garten umgeben ist.

Gesamtfläche	8.289 m ²
Versiegelte Fläche	5.891 m ²
Anteil versiegelter Fläche	71,07 %



Abfall in der P&H Family

Das Thema Mülltrennung ist zentrales Thema in der P&H Family und wird sukzessive optimiert. So wird regelmäßig das Abfallaufkommen inklusive Lebensmittelabfällen erhoben. Wir erarbeiten mit unserem Team **Maßnahmen zur Minimierung des Abfallaufkommens**, trennen den Müll so, dass der Großteil recycelt werden kann und versuchen mit immer neuen Ideen, den Restmüll so weit als möglich zu reduzieren. Immer im Einklang mit den geltenden Hygienebestimmungen.

Zudem führen wir laufend Gespräche mit Lieferanten, um das Müllaufkommen zu reduzieren. Regelmäßig analysieren wir in allen Abteilungen Produkte im Hinblick auf ihre Nachhaltigkeit und versuchen, durch Veränderungen das Müllaufkommen zu mindern.

Abfallaufkommen gesamt	187.920 l
Abfallaufkommen pro Übernachtung	2,69 l
Anteil Restmüllaufkommen	60,66 %
Restmüllaufkommen pro Übernachtung	1,63 l

Chemikalien in der P&H Family

Wir greifen in allen 3 Betrieben auf eine **externe Wäscherei** zurück, welche die Bettwäsche und Tischwäsche reinigt. Die Chemikalien, die in den Häusern für die restliche Wäsche, die Reinigung und die Schwimmbadhygiene eingesetzt werden, sind beinahe zu 100% biologisch abbaubar. Durch den vermehrten Einsatz der Enjo Putztücher (www.enjo.com/at-vlbg/), mit welchen nur mit Wasser gereinigt wird, wird sich **der Bedarf an Reinigungsmitteln in den nächsten Jahren stark verringern**.

Die P&H Family hat pro Betrieb einen Verantwortlichen für die Bestellung aller Chemikalien ernannt. Dieser erhebt regelmäßig den Verbrauch und arbeitet eng mit unseren Lieferanten zusammen. Beide Seiten sind stets bemüht, die innovativsten ökologischen Produkte einzusetzen.

Das Controlling überprüft die Menge an gekauften Chemikalien nach Art, Quantität und insgesamt und pro Übernachtung. Alle Chemikalien werden ordnungsgemäß in den Magazinen der jeweiligen Betriebe gelagert, die Ausgabe erfolgt zentralisiert, um den Überblick zu behalten. Die Chemikalien selbst werden zur Gänze verbraucht, dadurch bleibt nur die Entsorgung der Behälter. Die Rücknahme bzw. Entsorgung dieser Behälter wurde mit allen Lieferanten definiert.

Im Rahmen des Arbeitssicherheitskurses werden alle Mitarbeiter im Umgang mit Gefahrenstoffen geschult.

Feste Reinigungsmittel gesamt	2.326 kg
Feste Reinigungsmittel pro Übernachtung	0,09 kg
Flüssige Reinigungsmittel gesamt	1.134 l
Flüssige Reinigungsmittel pro Übernachtung	0,04 l
Gefahrstoffe gesamt	250 l
Gefahrstoffen pro Übernachtung	0,01 l
Anteil biologisch abbaubarer Chemikalien	85 %



3.3 Beschaffung

Lieferanten

Unsere Lieferanten für den täglichen Arbeitsablauf (Verbrauchsmaterialien und Lebensmittel) umfassen rund 30 Betriebe, alles **Südtiroler Traditionsbetriebe**, die wir persönlich kennen. Ganz nach unserer Unternehmensphilosophie: Wir arbeiten mit einigen wenigen, persönlich ausgewählten, lokalen und regional verankerten Lieferanten zusammen. Dies erleichtert zum einen die **Qualitätskontrolle** und gibt uns zum anderen die Sicherheit, dass unsere Lieferanten unsere **Werte von Nachhaltigkeit teilen** und selbst auch leben. So werden regionale Arbeits- und Produktionskreisläufe gestützt und wir können Einfluss auf Qualität und Produkte nehmen.

Um den Einkauf in der täglichen Praxis zu erleichtern, wurden Beschaffungsrichtlinien festgelegt, die als Entscheidungshilfe für autorisierte Mitarbeiter dienen.

Die P&H Family Beschaffungsrichtlinie:

- 1) Wir arbeiten grundsätzlich mit heimischen Unternehmen und geben diesen immer Vorrang. Denn viele unsere Partnerfirmen engagieren sich selbst zum Thema Nachhaltigkeit.
- 2) Für den täglichen Einkauf vertrauen wir auf unsere langjährig ausgewählten Partner, die uns in Punkto Qualität, Nachhaltigkeit und Preisfairness überzeugen. Entsprechend werden unsere Produkte vorwiegend von diesen Lieferanten bezogen. Geordnet nach Arbeitsbereich gibt es für alle Produkte Kontaktadressen von Lieferanten mit ihren Ansprechpartnern und Verkäufern.
- 3) Nach Möglichkeit versuchen wir regionale Produkte zu verwenden. Die Verkäufer sind eingeladen, uns laufend Neuerungen und Verbesserungsmöglichkeiten aufzuzeigen.
- 4) Neue Lieferanten und Produkte werden nur in Absprache mit der Geschäftsführung eingeführt.
- 5) Die Auswahlkriterien für Produkte und Partner sind folgende:
 - a. Regionalität
 - b. Biologische Produkte
 - c. Kurze Transportwege
 - d. Verpackung (nachhaltige Verpackung die von Lieferanten wieder zurückgenommen wird)
 - e. Einhaltung aller gesetzlichen Richtlinien in Bezug auf Arbeitssicherheit, Umweltschutz, Nachhaltigkeit, Kinderschutz, Tierschutz ecc.
 - f. Persönliche Betreuung

Nachhaltige Lebensmittel

Die P&H Family erhebt regelmäßig den Anteil nachhaltiger Produkte an der Gesamtliefermenge.

Anteil fair-gedelter Lebensmittel	5 %
Anteil regionaler Lebensmittel	95 %
Anteil biologischer Lebensmittel	10 %
Anteil nachhaltiger Lebensmittel gesamt	80 %





4. Ökonomische Nachhaltigkeit

4.1 Prämisse

Die nachfolgenden Daten beziehen sich auf das Geschäftsjahr 2022. Dieses war für unsere Unternehmung richtungsweisend. Nach 2 äußerst herausfordernden Jahren endlich wieder ein Jahr, das wir mit einem Hauch Normalität abschließen konnten.

Für unseren 3. Betrieb, das Hotel Villa Laurus, das wir im Frühjahr 2019 voller Enthusiasmus und Herzblut eröffnet hatten, war es das 2. „richtige“ Geschäftsjahr. Auch das City Hotel Meran war nach dem Umbau im Jahr 2020 erstmals wieder ganzjährig geöffnet. **Das spornt an und gibt uns Mut für die Zukunft.**

Dieser fehlte uns für einige Zeit. Nach dem März 2020, wo von einem Tag auf den anderen nichts mehr in unserer Hand lag. Wir konnten nicht planen, nicht organisieren und auch nicht reagieren. Unsicherheit und Untätigkeit machte sich breit. Nach einer anfänglichen Schockstarre haben wir uns in der Führungsebene dazu entschieden der Krise aktiv entgegenzuwirken und aktiv Maßnahmen zu ergreifen.

Zunächst galt es, den **Mitarbeitern eine finanzielle Absicherung** zu bieten. Im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten wurden befristete Arbeitsverträge aufgelöst um den Mitarbeitern Zugang zum Arbeitslosengeld zu ermöglichen. Unbefristete Mitarbeiter wurden in die Lohnausgleichskasse überstellt. Da die Auszahlung lange, zu lange, auf sich warten ließ, entschieden wir uns, die Lohnausgleichskasse für unsere Mitarbeiter bis Ende Mai vorzustrecken. Im Juni und Juli konnten wir langsam wieder unsere Tätigkeit aufnehmen und so alle Mitarbeiter, auch jene die im Frühjahr entlassen werden mussten, von neuem beschäftigen.

Des Weiteren musste natürlich auch an die **finanzielle Absicherung des Unternehmens** selbst gedacht werden. In unzähligen Gesprächen mit Banken und Verpächtern konnte eine annehmbare Lösung für das Jahr 2020 ausgehandelt werden.

Und dann galt es alle **Betriebsabläufe neu anzudenken** und das Hygiene- und Sicherheitskonzept für Mitarbeiter und Gäste komplett zu überarbeiten. Wir haben uns für einen sehr restriktiven und aufwändigen Weg entschieden. Dieser war verbunden mit beachtlichen Investitionen und einem erhöhten Mitarbeiteraufkommen, die sich aber im Laufe der Saison mehr als bezahlt gemacht haben.

Das Thema Nachhaltigkeit hat uns auch in dieser Phase begleitet. So haben wir versucht alle Investitionen und Neuerungen auf ihre Umweltverträglichkeit, Regionalität und Sicherheit für unsere Mitarbeiter hin zu prüfen. So haben wir die notwendigen Trennwende in Glas und Holz aus heimischen Produktionsstätten angekauft, haben zertifizierte,

waschbare und heimisch produzierte Schutzmasken für unsere Mitarbeiter gefunden, haben umwelt-, produkt- und hautschonende, zertifizierte Desinfektionsmittel aus nachhaltiger Produktion bestellt, haben Einzelportionen für das Frühstücksbuffet in Glas und nicht Plastik verpackt ausfindig gemacht, um nur einige zu nennen.

Wir wussten gleich, dass es die Stadthotellerie, verbunden mit der allgemeinen Verunsicherung, den abgesagten Events, Messen und Incentives und der natürlichen kurzen Aufenthaltsdauer nicht leicht haben würde, sich von der Krise zu erholen. Und dem war auch so. Trotz allem konnten wir uns in der sehr kurzen Sommersaison **neu motivieren und Energie schöpfen** um langfristige Veränderungen einzuleiten. Die Saison wurde dann ja durch eine 2. Welle abrupt Mitte Oktober beendet, wir waren darauf aber dieses Mal besser vorbereitet.

„In der Krise braucht es Mut zur Veränderung“ ist unser derzeitiges Credo. In diesem Sinne haben wir neuerlich alle Betriebsabläufe und unser Angebot überdacht. Die wichtigste Neuerung für die Saison 2021 war daraufhin, die Küche im City Hotel Meran geschlossen zu halten. Zum einen, um Fixkosten zu reduzieren und somit die Betriebssicherung zu gewährleisten und zum anderen, um ressourcenschonender zu arbeiten. Auf Grund der Analysen unseres Gästeaufkommens und Konsultation verschiedenster Trend- und Nachhaltigkeitsstudien sind wir uns sicher, dass der Gast der Zukunft die Destination kennenlernen und leben möchte und dabei die vielfältige heimische Gastronomie eine große Rolle spielt. So haben wir **Kooperationen mit lokalen Restaurants** geschlossen, um diese nach der Krise zu unterstützen und gleichzeitig unseren Gästen ein umfangreiches Gastronomieangebot bieten zu können. Die Hotels der P&H Family leben von einer lebendigen Stadt mit all ihrer Vielfalt, von vielen kleinen Familienbetrieben die Gastfreundschaft leben. Dieses Angebot müssen wir schützen und fördern und das gleichzeitig unserem Gast vermitteln. Auch das verstehen wir unter Nachhaltigkeit.

Ein weiterer wichtiger Punkt den wir hier aufzeigen möchten: Die Pandemie hat langfristig vor allem **wirtschaftlich die Position der Frauen** geschwächt. Nach Gesprächen mit Betroffenen mussten wir feststellen, dass Frauen über 50 vom Arbeitsmarkt momentan vergessen werden. Alter und Geschlecht sind für viele Unternehmen Ausschlusskriterien.

Wir haben im Zuge der Aufstellung unseres Teams versucht, dem Rechnung zu tragen. Denn wir sind uns sicher, dass diese Frauen durch ihre Lebens- und Arbeitserfahrung vor allem in einer so unstabilen Zeit zu wichtigen Säulen für unsere Unternehmung werden.

4.2 Unternehmensdaten

a

Die P&H Family erhebt regelmäßig Daten zur ökonomischen Nachhaltigkeit. Dabei ist es der Unternehmensführung wichtig, langfristig die 3 Betriebe gemeinsam zu betrachten, um **gesamtwirtschaftlich ein positives Ergebnis** zu erzielen. Da die Wirtschaftsdaten intern durch den Geschäftsführer erhoben werden, kann die Firmenphilosophie einfach übernommen werden, bzw. Kosten und Ausgaben im Hinblick auf die Nachhaltigkeit bewertet werden.

Wie bereits angedeutet sind **2 der 3 Betriebszweige Pachtbetriebe**, trotzdem hat sich die Unternehmensführung dazu entschlossen, in die Betriebsausstattung beträchtliche Summen zu investieren. Denn das Ziel ist eine langjährige Zusammenarbeit mit den Verpächtern, mit unseren Mitarbeitern und sonstigen Stakeholdern.

Das Hotel & Suites Flora ist unser Stammbetrieb und wurde 2008 in einem Pachtverhältnis übernommen. Im Jahre 2014 konnten wir den Betrieb erwerben. Im Laufe der Jahre haben wir die Wirtschaftlichkeit kontinuierlich verbessert. Nach jährlich durchgeführten kleineren Renovierungen, haben wir uns **im Jahre 2018 entschlossen, das Flora an die neuen Kundenbedürfnisse anzupassen**. Es wurde in den 1990ern als Appartementhaus erbaut. Entsprechend klein wurden die öffentlichen Bereiche geplant. Um unseren Gästen ein zeitgemäßes Hotelangebot bieten zu können, haben wir das komplette Erdgeschoss, 11 Zimmereinheiten, das Untergeschoss, das Schwimmbad, den Gartenbereich und die Tiefgarage umgebaut.

Die Saison 2018 war bedingt durch den Umbau verkürzt, somit können die Umsatzdaten nicht vergleichend herangezogen werden, in der Saison 2019 konnten erste Erfolge aus dem Umbau erzielt werden. Leider wurde dieser erfolgreiche Verlauf im Jahre 2020 und 2021 durch die Corona-Pandemie ausgebremst.

Das neu erbaute City Hotel Meran haben wir im Jahre 2013 übernommen. In den ersten Jahren galt es eine komplett neue Gästeschicht aufzubauen. Leider mussten wir schon bald feststellen, dass vor allem das Interieur qualitativ minderwertig gewählt worden war, so dass ein Großteil der Ausstattung laufend ersetzt werden musste. Dies nicht aus ästhetischen Gründen, sondern auf Grund des enormen Verschleißes. Aus diesem Grund entschloss sich das Management **Ende 2019, den Betrieb umfassend zu sanieren**, um das Profil zu stärken, dem Haus endlich den nötigen Charakter entsprechend der Unternehmensphilosophie zu verleihen und die Wirtschaftlichkeit zu verbessern.

Trotz Ausrufung des ersten Lockdowns konnten im Juni 2020 die Umbauarbeiten fertiggestellt werden. Das Resultat ist sehr vielversprechend und unsere Gäste schätzen das

„neue“ City Hotel Meran sehr. Das ist auch aus den hohen Bewertungen ersichtlich.

Im Jahre 2019 bot sich schließlich die Gelegenheit, einen 3. Betrieb in Meran zu übernehmen, die Villa Laurus. Da das Haus vorab als privates Urlaubsdomizil für Mitglieder der deutschen Bundeswehr fungierte, musste auch hier eine komplett neue Gästeschicht aufgebaut werden. Umfangreiche Investitionen wurden durchgeführt, um den Betrieb an die Unternehmensphilosophie und **an die Kundenbedürfnisse anzupassen**.

Die ersten Kennzahlen aus dem Jahre 2019 deuten auf das Potential des Betriebes hin. Leider konnte dieser erste Erfolg durch die Corona-Epidemie im Jahre 2020 und 2021 nicht weiter ausgebaut werden. Im Jahr 2022 dagegen könnten wir erstmals das Potential des Hauses ausschöpfen, trotz der sehr kurzen Zeit auf dem Meraner Touristikmarkt.

Die umfangreichen Investitionen der letzten Jahre in allen 3 Betrieben **wurden bewusst mit nachhaltigen Kriterien getätigt**, es wurden regionale Lieferanten und Handwerker sowie nachhaltige und langlebige Produkte gewählt, obgleich dies natürlich die Investitionskosten beträchtlich erhöht hat. Dies vor allem deshalb, weil uns die Entwicklung und Erfahrung aus dem City Hotel Meran gezeigt hat, dass nachhaltige Investitionen langfristig gewinnbringender und sinnvoller sind.

Im Jahr 2022 haben wir im Flora alle Standardzimmer renoviert, wodurch jetzt das gesamte Haus ein modernes, zeitgemäßes Zimmerangebot vorweisen kann. Für das Jahr 2023 planen wir den Austausch aller Teppichböden im Hotel Villa Laurus. Sie werden durch einen hochwertigen Vinylboden auf Naturbasis ersetzt, welcher zudem den Vorteil bietet, allergikerfreundlich zu sein.

	2022
Umsatzstruktur	6.408.761 €
Umsatz pro Mitarbeitende/r	123.245 €
Umsatz pro Übernachtung	91,58 €
Umsatz pro verfügbare Zimmer	42.725 €
Umsatzrendite	10,82 %
Durchschnittliche Bettenauslastung aller Offentagetage	76,42 %
Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	2,32 %



5. Unser Weg

5.1 Priorisierung der Handlungsfelder

Auf der Grundlage der Bestandsaufnahme hat die P&H Family eine Priorisierung der Nachhaltigkeitsthemen durchgeführt und seine wichtigsten Handlungsfelder identifiziert:



Priorisierte Handlungsfelder

- Abfall
 - Lebensmittelverschwendung
- Mitarbeitende
 - MA-Kommunikation
 - MA-Fortbildung
- Externe Kommunikation
 - Gäste
 - Partner
- Produktcheck
- Kundenfeedback

Als oberstes Handlungsfeld und Leitthema haben wir die Nachhaltigkeit definiert. Alle anderen Handlungsfelder wurden daraufhin nach Nachhaltigkeitskriterien priorisiert.

Aus allen **priorisierten Handlungsfeldern** wurden in einem 2. Schritt konkrete Maßnahmen erarbeitet, welche sich im nachfolgenden Verbesserungsprogramm wiederfinden. Darin haben wir alle Maßnahmen im Hinblick auf das Leitthema Nachhaltigkeit festgelegt und in 8 Punkte unterteilt (Management, Wirtschaftsdaten, Unternehmensökologie, Gäste, Mitarbeitende, Beschaffung, Lieferanten, Community Involvement).

Dieses **Verbesserungsprogramm** ist unsere Arbeitsgrundlage. Daran orientiert sich unser Handeln.

5.2 Monitoring und kontinuierliche Verbesserung

Das Engagement der P&H Family im Bereich Nachhaltigkeit wird, wie schon erwähnt, durch den CRS-Manager gesteuert. Dr. Barbara Hölzl ist für die Organisation und Koordination der CSR-Projekte zuständig. Die Verantwortung für die Umsetzung der definierten Maßnahmen in den verschiedenen Abteilungen trägt das CSR-Team bestehend aus Mitarbeitern aus den unterschiedlichen Abteilungen.

Das CSR-Team **trifft sich in regelmäßigen Abständen** um am Verbesserungsprogramm und neuen Zielen zu arbeiten. Periodisch wird das Verbesserungspotential einzelner Geschäftsbereiche zum Thema Nachhaltigkeit analysiert. Priorisierte Handlungsfelder sind dabei die oben genannten. All unsere Mitarbeiter - auch außerhalb dieses Teams - sind aber aufgefordert, jederzeit Ideen zur Verbesserung jeglicher Handlungsfelder festzuhalten und dem CRS-Team vorzulegen.

5.3 Verbesserungsprogramm der P&H Family

Nr.	Aktivität <small>(Wenn Sie mehr Platz benötigen, können Sie mehr Zeilen einfügen)</small>	Ergebnisindikator oder Nachweis der Einhaltung	Verantwortliche/r	Frist Monat/Jahr	aktueller Status	Ergebnis erreicht / Fortschritt in% / Kommentare	Nachweis der Erfüllung <small>(Geben Sie den Titel des Dokuments an, das im TourCert-Cockpit hochgeladen werden muss)</small>
1. Management							
1.1.	Produktcheck						
	Feedback der Gäste über aktuelle Angebote beim Gast - Auswertung der Analyse	SWOT-Analyse der Kundenfeedbacks	Barbara Hölzl		im Prozess	regelmäßige und systematische Feedbackkontrolle	Auszug aus Rate-Board Analysen
	Trendanalyse und Schlussfolgerungen für unser Unternehmen	Erhebung der Trends und Entscheidung der relevanten Trends inkl.Nachhaltigkeit	Management	30.09.2023	erfüllt		Überarbeitung der Strategie der Unternehmung
	Produkte anhand der ausgewählten Trendkriterien prüfen	Checkliste mit Kriterien	CSR - Team		im Prozess	enge Kooperation mit Destination und IDM	Angebote anpassen bzw. neue Angebote auf HP publiziert
1.2.	Klare Rollen - & Aufgabenverteilung	Organigramm und Stellenbeschreibung an alle kommunizieren	CSR - Team		erfüllt	Organigramm (Rollen- und Funktionsplan) und Stellenbeschreibung in MA - Briefing; Vademekum für MA aktualisieren	Vademekum MA
1.3.	Entwicklungsmöglichkeiten in der Unternehmung						
	Weiterbildungsmöglichkeiten aufzeigen	periodische Info an MA	CSR - Beauftragter		im Prozess	jedes Jahr werden Kurse betriebsübergreifend, bereichsübergreifend und individuell angeboten	Deutschkurse,Rezeptionsmanagemem ent, Motivation, Fachkurse, Nachhaltigkeitsmanagement
1.4.	Information der Mitarbeiter						
	Genauere Erklärung des Vertrages	periodische Infos an MA	Management	sofort	erfüllt		Vertrag wird mit jedem MA genau besprochen
	Genauere Information über Entlohnung und Überstundenausgleich	Info an MA	Management	sofort	erfüllt	Lohnstreifen und Stundentabelle online abrufbar	alle Stundentabellen und Lohnstreifen
2. Wirtschaftsdaten							
2.1.	Energiekonsum reduzieren	Periodische Gegenüberstellung der Energiekosten	Nachhaltigkeitsteam	31.01.2022		ab Wiedereröffnung 2021 periodische Prüfung	
2.2.	Wasserkonsum reduzieren	Wassersparnis über Eco Turbinen, Bewässerungsanlagen und Info Gast	Management	31.07.2023	im Prozess		
2.2.	Müllkosten (Restmüll) senken	Müllkosten am Saisonsende 2023	CSR - Team / alle Bereiche		im Prozess	ständige Überprüfung, Anbringung von neuen Mülleimern, Kooperation mit Stadtwerken	
3. Unternehmensökologie							
3.1.	Lebensmittelverschwendung reduzieren	Aufklärungsgespräche mit Mitarbeitern	CRS - Beauftragter		erfüllt		
3.2.	Mülltrennung in allen Abteilungen verbessern	Klares einheitliches System für alle 3 Betriebe und Gestaltung Aufkleber Mülleimer	CSR - Team		erfüllt		
	Icons für Müllbehälter mit Erklärung	klar verständlicher Aufkleber auf jedem Behälter	Haustechnik		erfüllt		
	Reduzierung des Restmülls	Volumen (Kg) Restmüll	CSR Beauftragter		im Prozess	ständige Überprüfung, Anbringung von neuen Mülleimern, Kooperation mit Stadtwerken	
	Klärung mit Lieferanten welcher Müll zurückgenommen wird	Ergebnisse sind schriftlich festgehalten	CSR Beauftragter		im Prozess		

Nr.	Aktivität <small>(Wenn Sie mehr Platz benötigen, können Sie mehr Zeilen einfügen)</small>	Ergebnisindikator oder Nachweis der Einhaltung	Verantwortliche/r	Frist Monat/Jahr	aktueller Status	Ergebnis erreicht / Fortschritt in% / Kommentare	Nachweis der Erfüllung <small>(Geben Sie den Titel des Dokuments an, das im TourCert-Cockpit hochgeladen werden muss)</small>
3.3. Ressourcenschonende Produkte einführen							
	Komplette Umstellung auf Kloopapier ohne Frischfasern	Recycling-Kloopapier ist eingeführt	CSR Beauftragter		erfüllt	ja	Produktnachweis der Firma Marseiler
	Verbannung der Alufolie in den Betrieben	Alternativen wie Frischhalteboxen werden verwendet	Abteilungsleiter Küche	01.09.2023	im Prozess	Fast auf 0 reduziert, aber noch nicht ganz eliminiert.	
	Verzicht auf schädliche Waschmittel	Umstellung auf Produkte von Enjo	CSR Beauftragter	30.06.2024	im Prozess		
3.4. Stromverbrauch reduzieren							
	Anbringung einer Fotovoltaikanlage im Flora	Anbringung einer Fotovoltaikanlage	CSR Beauftragter/Techniker	01.03.2024	im Prozess	Angebote bereits angefordert, Handwerker informiert - Durchführung Winter 2023/2024	
	Komplette Umstellung auf LED Beleuchtung in allen Häusern	Austausch der Leuchtmittel	CSR Beauftragter/Techniker	01.10.2020	erfüllt		Lieferscheine und Begehung
	Infos zu stromsparendem Handeln für MA	Schilder sind angebracht, laufende Überprüfung	CSR Beauftragter		im Prozess		
	"Licht aus" Schilder in Mitarbeiterräumen anbringen	Schilder sind angebracht	CSR Beauftragter	01.05.2021	erfüllt		
3.5. Wasserverbrauch reduzieren							
	Anbringung von Wassersparturbinen an den Wasserhähnen und Duschköpfen	Anbringung von Wassersparturbinen der Marke "ecoturbio" in allen Gästebädern	CSR Beauftragter/Techniker		erfüllt		
4. Gäste							
4.1. Kommunikation mit Gästen verbessern							
	Aufmerksamkeit auf die Region lenken	Informationen über versch. Themenbereiche: Sprache, Kultur, Natur, Politik, Geschichte, Menschen, sowie Leben und Genießen in Südtirol	Marketing	31.12.2023	im Prozess	auf Homepage und Gästeinformation	
	Social Media Auftritte verbessern	Likes & Clicks erhöhen	Marketing	31.12.2023	im Prozess		
	Stammgästabindungsprogramm erarbeiten	Zusammenarbeit mit Smarthost	Marketing	31.12.2023	im Prozess		
	Stellungnahme auf Bewertungsportalen zu Gäste - Kommunikation	Auf alle Bewertungen systematisch und professionell antworten	Geschäftsführung		im Prozess		
	Nachhaltigkeits-Kommunikationstoolbox der IDM checken	Die IDM hat einen Leitfaden sowie Kommunikationstool zur Verfügung gestellt. IST - Zustand der Kommunikation verbessern	Marketing	31.12.2023	im Prozess		
4.2. Kunden zum Thema Nachhaltigkeit sensibilisieren							
	Auf nachhaltigen Konsum hinweisen	Hinweis zum Handtuch - wiederverwenden im Bad	Marketing	01.03.2023	erfüllt	erfolgt ab Wiedereröffnung Frühjahr 2023	
	Auf nachhaltigen Konsum hinweisen	Wasserverbrauch eingrenzen	Marketing	30.06.2023	im Prozess		
	Auf nachhaltigen Konsum hinweisen	CSR - Karte für Bettwäschewechsel auf Wunsch	Marketing	31.07.2023	im Prozess		
	Auf nachhaltigen Konsum hinweisen	Neue Tipps vom IDM - Tool übernehmen; ständige Schulung unserer Mitarbeiter an der Rezeption	Marketing	31.12.2023			

Nr.	Aktivität <i>(Wenn Sie mehr Platz benötigen, können Sie mehr Zeilen einfügen)</i>	Ergebnisindikator oder Nachweis der Einhaltung	Verantwortliche/r	Frist Monat/Jahr	aktueller Status	Ergebnis erreicht / Fortschritt in% / Kommentare	Nachweis der Erfüllung <i>(Geben Sie den Titel des Dokuments an, das im TourCert-Cockpit hochgeladen werden muss)</i>
	Auf nachhaltige Angebote und Events der Region hinweisen	in Kooperation mit der Destination auf nachhaltige Events in Meran über die App informieren	Marketing, Rezeption		im Prozess		
	Nachhaltigkeit in der Kommunikation stärker in den Vordergrund rücken	gelebte und eingehaltene Werte aufzeigen in Wort- und Bildsprache	Marketing			laufender Prozess	
4.5.	Nachhaltige Mobilität (Anreise- und Fortbewegungsmöglichkeiten) aufzeigen	Publikation auf Homepage und Werbeunterlagen	Marketing	01.03.2023	erfüllt		
4.6.	E- Mobilität: Information über Ladestation Elektroautos mit Ökostrom	Infos auf Homepage	Marketing	01.06.2020	erfüllt		Info auf HP und in Drucksorten
4.8.	Kundenfeedbackdaten systematischer und regelmäßiger analysieren	periodische Analyse durch Geschäftsführung	Management		im Prozess	laufender Prozess	periodische Kundenzufriedenheitsindexe
5. Mitarbeitende							
5.1.	Sensibilisierung der MA zum Thema Nachhaltigkeit						
	Einführung neuer MA mit Erklärung des Leitbildes	Leitbild	Management	01.05.2021			neues Leitbild
	Umweltbegehung 1 x Jährlich mit MA	Periodische Durchführung der Begehung	CSR Beauftragter/ Abteilungsleiter	31.01.2022		erfolgt innerhalb des nächsten Betriebsjahres	
5.2.	Betreuung & Förderung						
	Integration fördern durch Hilfestellung bei Wohnungssuche, Kinderbetreuung, Sprachkursen, Förderung der Kinder	in Einzelgesprächen Bedarf erörtern und Einzelmaßnahmen treffen	/CSR Beauftragter Management		im Prozess	laufender Prozess bei Bedarf	einzelne Hilfeleistungen
	Familienfreundlichkeit erhöhen durch firmeninterne Optimierung der Dienstpläne und Kooperation mit der Gemeinde/Wirtschaftsausschuss/Hotel und Gastwirteverband in Bezug auf die Verbesserung der Kinderbetreuung	Zufriedenheit der MA bezüglich Arbeitszeiten und Kinderbetreuungsangeboten	Management		im Prozess	laufender Prozess	
5.3.	Kommunikation innerhalb der Abteilungen fördern						
	Pflege relevanter Whats-App Gruppen	Whats App Gruppen noch effizienter einsetzen	Management / Abteilungsleiter		im Prozess	laufender Prozess	Whats App Gruppen
	Wöchentlicher Jour fixe in den Hotels	Jour fixe pro Hotel durchsetzen	Management			Fortlaufende Treffen	
	Regelmäßige Abteilungstreffen einberufen	Termin für Abteilungstreffen	Abteilungsleiter	31.01.2022		Fortlaufende Treffen ab Wiedereröffnung 2021	
	Meetings zwischen den Abteilungen fördern	periodische Meetings einberufen	Management	31.01.2022		Periodische Treffen ab Wiedereröffnung 2021	
	Organisation von Get-Together's	periodische Events planen	Management		im Prozess	Fortlaufend: Saisonöffnung, Saisonabschluss, Geburtstage, Weihnachtsfeiern...	
	Cross-Arbeit zwischen den Häusern fördern	periodische Aktionen planen	Management / Abteilungsleiter		im Prozess	Fortlaufend	
5.4.	Arbeitsabläufe						
	Digitalisierung der Anmeldung	Effizienz und Schnelligkeit beim Check in verbessern; bessere Daten für das Marketing erhalten; Papieraufkommen reduzieren	Management/ Abteilungsleiter Rezeption		im Prozess		
	Rücksendung Fundsachen mit gogreen	Kostenreduktion; Nachhaltiger Versand	Abteilungsleiter Rezeption		im Prozess	Prüfung der Möglichkeiten von Italien aus	

Nr.	Aktivität <i>(Wenn Sie mehr Platz benötigen, können Sie mehr Zeilen einfügen)</i>	Ergebnisindikator oder Nachweis der Einhaltung	Verantwortliche/r	Frist Monat/Jahr	aktueller Status	Ergebnis erreicht / Fortschritt in% / Kommentare	Nachweis der Erfüllung <i>(Geben Sie den Titel des Dokuments an, das im TourCert-Cockpit hochgeladen werden muss)</i>
6. Beschaffung							
6.1.	Produktcheck						
	Einzelprüfung der Produkte (Marmelade, Honig, Waschmittel, etc.)	Kriterien für die Prüfung	Abteilungsleiter		im Prozess	laufender Prozess	
	Fair Trade und regionale Produkte forsieren	Kriterien für die Prüfung	Abteilungsleiter		im Prozess	Anzahl Fair Trade Produkte erhöht	
	Kooperation mit lokalen Anbietern	Anbieter auswählen				laufender Prozess	
	Gäste vermehrt auf lokale Produkte aufmerksam machen					laufender Prozess	
6.2.	Neue Produkte						
	E- Mobilität : Ladestation Elektroautos mit Ökostrom	Errichtung von Ladestationen in allen 3 Häusern	CSR Beauftragter	Mrz 24	im Prozess	im City erfüllt, im Flora und im Laurus in Planung	
7. Lieferanten							
7.1.	Prüfung der Fair Trade Produkte bei Lieferanten	Fair Trade Produkte erhöhen	CSR Beauftragter		im Prozess		
7.2.	Prüfung der Regionalität der Produkte	Gegenüberstellung der Angebote	CSR Beauftragter		im Prozess		
7.3.	Senkung CO2						
	Prüfung der Notwendigkeit der Anzahl der Lieferungen	Anzahl Lieferungen senken	CSR Beauftragter		im Prozess	Fixe Liefertage	
8. Community Involvement							
8.1.	Veröffentlichung von CSR - Maßnahmen						
	Sponsoringmaßnahmen stärker kommunizieren	Der Nachhaltigkeit mehr Sichtbarkeit geben	Marketing		im Prozess		
8.2.	Kooperationen						
	Bei den Partnern (Hotel-&Gastwirteverband, Kurverwaltung) immer wieder auf Nachhaltigkeit hinweisen	Kontinuierlicher Nachweis bei Gesprächen	Management/CSR Beauftragter		im Prozess	laufende Gespräche mit Partnern	
	Teilhabe am Zertifizierungsprozess der Kurverwaltung Meran	Dr. Hölzl und Frau Karin Thieltes sind in der der Stakeholdergruppe zur Nachhaltigkeitszertifizierung der Kurverwaltung Meran			im Prozess		
	Kooperation mit den Hotelfachsschulen und anderen Mittel- und Oberschulen	Anbieten von Stages, Präsentation des Berufsbildes in Mittelschulen	Management		im Prozess		
	Mithilfe in der Kurverwaltung bei der Zertifizierung		CSR Beauftragter und Management				
8.3.	Arbeitgebermarke stärken	Ausarbeitung von Benefits	Marketing/Management /CSR Beauftragter		im Prozess		

TourCert®

Travel for Tomorrow



ZERTIFIZIERTES UNTERNEHMEN

Hotel Flora

hat seine Geschäftspraxis systematisch auf Nachhaltigkeit geprüft; es hat ökologische und soziale Kriterien quantitativ und qualitativ gemessen und ausgewertet. Das Unternehmen hat die Verantwortung für Nachhaltigkeit dauerhaft im Kerngeschäft verankert, eine*n Nachhaltigkeitsmanager*in benannt und einen Nachhaltigkeitsbericht mit Verbesserungsprogramm erstellt. Zudem verpflichtet sich das Unternehmen, seine Nachhaltigkeitsleistung kontinuierlich zu verbessern.

Ein*e unabhängige*r Gutachter*in hat die Einhaltung der Zertifizierungsanforderungen von TourCert in einer ganzheitlichen Bewertung überprüft.

STUTTGART, 14.06.2021

DAS UNTERNEHMEN
ERFÜLLT DIE VON
TOURCERT FESTGELEGTE
ANFORDERUNGEN.



DIESES ZERTIFIKAT
IST GÜLTIG BIS
Juni 2023

FÜR DEN TOURCERT-ZERTIFIZIERUNGSRAT


PROF. DR. DAGMAR LUND-DURLACHER
VORSITZENDE


GABRIELE LANDEN
VORSITZENDE

TourCert®

Travel for Tomorrow



ZERTIFIZIERTES UNTERNEHMEN

City Hotel Meran

hat seine Geschäftspraxis systematisch auf Nachhaltigkeit geprüft; es hat ökologische und soziale Kriterien quantitativ und qualitativ gemessen und ausgewertet. Das Unternehmen hat die Verantwortung für Nachhaltigkeit dauerhaft im Kerngeschäft verankert, eine*n Nachhaltigkeitsmanager*in benannt und einen Nachhaltigkeitsbericht mit Verbesserungsprogramm erstellt. Zudem verpflichtet sich das Unternehmen, seine Nachhaltigkeitsleistung kontinuierlich zu verbessern.

Ein*e unabhängige*r Gutachter*in hat die Einhaltung der Zertifizierungsanforderungen von TourCert in einer ganzheitlichen Bewertung überprüft.

STUTTGART, 14.06.2021

DAS UNTERNEHMEN
ERFÜLLT DIE VON
TOURCERT FESTGELEGTE
ANFORDERUNGEN.



DIESES ZERTIFIKAT
IST GÜLTIG BIS
Juni 2023

FÜR DEN TOURCERT-ZERTIFIZIERUNGSRAT


PROF. DR. DAGMAR LUND-DURLACHER
VORSITZENDE


GABRIELE LANDEN
VORSITZENDE

TourCert®

Travel for Tomorrow



ZERTIFIZIERTES UNTERNEHMEN

Hotel Villa Laurus

hat seine Geschäftspraxis systematisch auf Nachhaltigkeit geprüft; es hat ökologische und soziale Kriterien quantitativ und qualitativ gemessen und ausgewertet. Das Unternehmen hat die Verantwortung für Nachhaltigkeit dauerhaft im Kerngeschäft verankert, eine*n Nachhaltigkeitsmanager*in benannt und einen Nachhaltigkeitsbericht mit Verbesserungsprogramm erstellt. Zudem verpflichtet sich das Unternehmen, seine Nachhaltigkeitsleistung kontinuierlich zu verbessern.

Ein*e unabhängige*r Gutachter*in hat die Einhaltung der Zertifizierungsanforderungen von TourCert in einer ganzheitlichen Bewertung überprüft.

STUTTGART, 14.06.2021

DAS UNTERNEHMEN
ERFÜLLT DIE VON
TOURCERT FESTGELEGTE
ANFORDERUNGEN.



DIESES ZERTIFIKAT
IST GÜLTIG BIS
Juni 2023

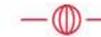
FÜR DEN TOURCERT-ZERTIFIZIERUNGSRAT

PROF. DR. DAGMAR LUND-DURLACHER
VORSITZENDE

GABRIELE LANDEN
VORSITZENDE

TourCert®

Travel for Tomorrow



ZERTIFIZIERTES UNTERNEHMEN

P&H Management GmbH

hat seine Geschäftspraxis systematisch auf Nachhaltigkeit geprüft; es hat ökologische und soziale Kriterien quantitativ und qualitativ gemessen und ausgewertet. Das Unternehmen hat die Verantwortung für Nachhaltigkeit dauerhaft im Kerngeschäft verankert, eine*n Nachhaltigkeitsmanager*in benannt und einen Nachhaltigkeitsbericht mit Verbesserungsprogramm erstellt. Zudem verpflichtet sich das Unternehmen, seine Nachhaltigkeitsleistung kontinuierlich zu verbessern.

Ein*e unabhängige*r Gutachter*in hat die Einhaltung der Zertifizierungsanforderungen von TourCert in einer ganzheitlichen Bewertung überprüft.

STUTTGART, 14.06.2021

DAS UNTERNEHMEN
ERFÜLLT DIE VON
TOURCERT FESTGELEGTE
ANFORDERUNGEN.



DIESES ZERTIFIKAT
IST GÜLTIG BIS
Juni 2023

FÜR DEN TOURCERT-ZERTIFIZIERUNGSRAT

PROF. DR. DAGMAR LUND-DURLACHER
VORSITZENDE

GABRIELE LANDEN
VORSITZENDE