

MAp

THE SUSTAINABLE HOTEL

# The Sustainable Hotel Insights

#01

November 2025



FREE  
INSIGHTS

**6 PRINZIPIEN, um als Hotel  
sozial nachhaltig(er) zu werden**

*Für alle auf ihrem Weg,  
den Planeten zu einem besseren und  
gastfreundlicheren Ort zu machen.*

# VORWORT

## *Beschreiten wir den Weg der Nachhaltigkeit – gemeinsam*

**Soziale Nachhaltigkeit beginnt mit einer Grundhaltung und der Entscheidung, Menschen an die erste Stelle zu setzen. Sie ist kein Zusatz, sondern die Grundlage für eine Hotellerie, die den Menschen in den Mittelpunkt stellt – und echten Wandel möglich macht.**

Hotels haben das Potenzial, Orte zu sein, an denen sich alle willkommen fühlen: Gäste mit unterschiedlichen Bedürfnissen und Hintergründen. Mitarbeitende mit eigenen Lebenswegen, Talenten und Erwartungen. Lieferantinnen, Auszubildende, Familien, Nachbarn – kurz: Menschen. Genau sie stehen im Zentrum sozial nachhaltiger Hotels.

In diesem Download stellen wir 6 Prinzipien vor, die zeigen, wie du als Gastgeberin oder Gastgeber soziale Nachhaltigkeit leben kannst – im Umgang mit deinem Team UND mit deinen Gästen.

Dabei beantworten wir diese Fragen:

- Was bedeutet soziale Nachhaltigkeit?
- Wie kannst du gleichzeitig für dein Team und deine Gäste faire, inklusive Strukturen schaffen?
- Welche Grundsätze helfen dir dabei, Haltung in Handlung zu übersetzen?
- Und wie gelingt der erste (oder nächste) Schritt?

Wir sind MAP, ein in Zürich ansässiges und B-Corp-zertifiziertes Beratungsunternehmen, das innovative Hoteliers und Gründerinnen auf der ganzen Welt unterstützt und empowert.

Wir haben The Sustainable Hotel ins Leben gerufen, um Hotelierinnen mit Erkenntnissen, Werkzeugen und Ressourcen für nachhaltige Hotels auszustatten. Nachhaltige

Hotels, die einen positiven Einfluss auf Mensch und Umwelt haben. Auf der Plattform The Sustainable Hotel findest du weitere hilfreiche Ressourcen, wie z. B. unsere umfangreiche und praktische Handbuch-Kollektion. Diese Sammlung besteht aus vier Handbüchern, die jeweils einem der 4 P der Nachhaltigkeit (Purpose, People, Planet, Profit) gewidmet sind.

**Nochmals vielen Dank, dass du dich mit uns auf den Weg machst. Lass uns gemeinsam diese Welt zu einem besseren und gastfreundlicheren Ort für alle machen.**

**#onwards  
Dein MAP-Team**



**BESUCHE JETZT DAS  
NACHHALTIGE HOTEL**

*P.S.: Wir würden uns freuen, mehr über deine Nachhaltigkeitsreise zu erfahren. Nimm uns mit und teile deine Erfahrungen via [onwards@MAP-consultancy.com](mailto:onwards@MAP-consultancy.com).*



# Index

<u>06</u>	<b>FAKTEN: Wusstest du schon?</b>
	<b>AKTION: Wie dein Hotel sozial nachhaltig(er) wird</b>
<u>10</u>	1. Inklusive Gastfreundschaft gestalten
<u>11</u>	2. Barrierefreiheit denken – räumlich und sozial
<u>12</u>	3. Teilhabe ermöglichen
<u>13</u>	4. Vielfalt bewusst gestalten
<u>14</u>	5. Psychologische Sicherheit fördern
<u>15</u>	6. Weiterentwicklung ermöglichen
<u>17</u>	<b>BEST PRACTICE: Masatsch</b>
<u>18</u>	<b>FAZIT: Zusammenfassung</b>

*„Inklusive Gastfreundschaft bedeutet: keine Sonderbehandlung, sondern selbstverständliche Zugehörigkeit.“*

**MAP BOUTIQUE  
CONSULTANCY**

(zitiert in The  
Sustainable Hotel  
Insights 2025)





## FAKTEN (1/2)

### *Wusstest du schon?*

**Soziale Nachhaltigkeit – das klingt erstmal groß und vielleicht auch etwas abstrakt.** Kurz gesagt, bedeutet es, Menschen in den Mittelpunkt zu stellen und Strukturen so zu gestalten, dass niemand benachteiligt wird und alle fair, sicher und respektvoll leben und arbeiten können.

**Und im Hotel beginnt das ganz simpel: bei einer Rampe statt einer Schwelle, bei einem ehrlichen Dankeschön am Ende der Spätschicht, bei Speisekarten in einfacher Sprache oder bei der Möglichkeit, Wünsche nonverbal zu äußern.**

Sie zeigt sich, wenn unterschiedliche Perspektiven nebeneinander Platz haben. Wenn Menschen mit Behinderungen nicht nur mitgemeint, sondern aktiv willkommen geheißen werden. Wenn in der Dienstbesprechung auch Auszubildende zu Wort kommen. Wenn Schichtpläne nicht nur funktionieren, sondern auch Rücksicht nehmen.

## FAKTEN (2/2)

### *Wusstest du schon?*

**Kurz gesagt: Soziale Nachhaltigkeit im Hotel bedeutet, Gastfreundschaft für alle zu gestalten – nach innen und außen.**

Es geht um Wertschätzung im Team, faire Chancen für alle und um ein Miteinander, das Unterschiede nicht nur akzeptiert, sondern nutzt.

Hotels sind Begegnungsorte. Und genau dort entsteht soziale Nachhaltigkeit: durch Entscheidungen, Haltungen und kleine Taten, Tag für Tag (HSMA, 2023).

#### **WUSSTEST DU, DASS ...**

##### **1. soziale Nachhaltigkeit dein Hotel nachweislich erfolgreicher macht?**

Laut der Boston Consulting Group (2018) erzielen Unternehmen mit intensiv gelebter sozialer Nachhaltigkeit bis zu 19 Prozent mehr Umsatz. In einer Branche, die vom Menschen lebt, ist gelebte Vielfalt ein echter Wettbewerbsvorteil – nicht nur für das Team, sondern auch fürs Gästelerlebnis.

##### **2. Barrierefreiheit deinem Hotel Zugang zu mehr als 130 Millionen potenziellen Gästen allein in Europa bietet?**

In der europäischen Union leben rund 30 Prozent der Menschen mit einer Form von Einschränkung, die ihr Reiseverhalten beeinflusst. Wer barrierefrei denkt – räumlich wie kommunikativ – investiert also nicht nur in Inklusion, sondern auch in wirtschaftliches Potenzial (European Disability Forum, k. A.).

##### **3. Hotels mit einer sozial nachhaltigen Unternehmenskultur eine signifikant niedrigere Fluktuation haben?**

In Betrieben, in denen Wertschätzung, Mitsprache und Entwicklung gelebt werden, bleiben Mitarbeitende bis zu

doppelt so lange im Unternehmen. Soziale Nachhaltigkeit wirkt langfristig – auf Menschen, Strukturen und Kosten (Chamberlain und Zhao, 2019).

[Entdecke in unserem Blog-Post, wie soziale Nachhaltigkeit im Hotelalltag gelingen kann – jenseits von Symbolik und Sonntagsreden.](#)



# AKTION

*Wie du dein Hotel sozial  
nachhaltig(er) machst*

## WIESO SOLLTEST DU IN DIESEM BEREICH AKTIV WERDEN?

### **Du gewinnst Menschen – nicht nur Mitarbeitende.**

Sozial nachhaltige Hotels ziehen Talente an, die mehr suchen als einen Job. Wer für Werte steht, wird zum Magnet für motivierte Menschen, die sich einbringen und bleiben wollen.

### **Du stärkst deine Employer Brand glaubwürdig und langfristig.**

Faire Bedingungen, Entwicklungschancen und ein wertschätzendes Miteinander machen dein Hotel nicht nur attraktiv – sie schaffen Vertrauen und Reputation. Gerade im Wettbewerb um Fachkräfte ist das entscheidend.

### **Du verbesserst dein Gästeerlebnis – für alle.**

Inklusion, Teilhabe und echte Gastfreundschaft wirken sich direkt auf die Qualität des Aufenthalts aus.

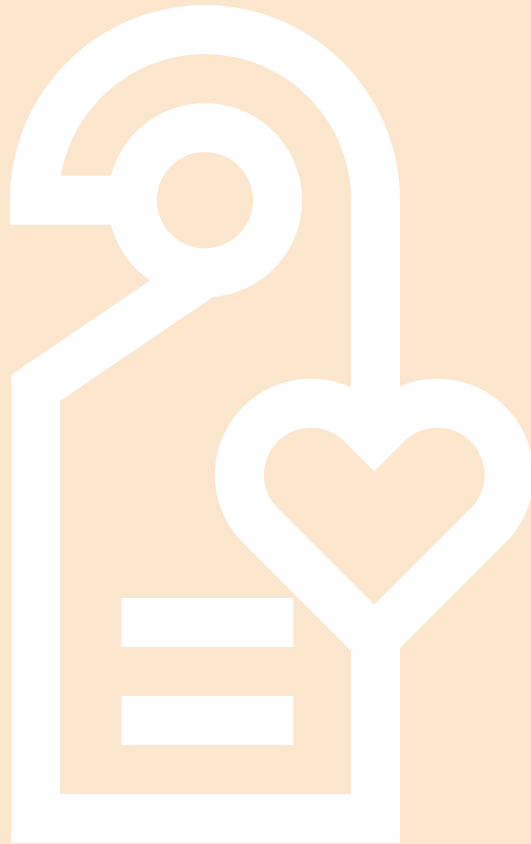
Wenn Menschen sich verstanden und respektiert fühlen, kommen sie nicht nur wie-der – sie empfehlen dich weiter.

### **Du machst dein Unternehmen zukunftssicher.**

Soziale Nachhaltigkeit ist kein Trend, sondern eine Investition in Resilienz: Weniger Fluktuation, gesunde Teams, starke Beziehungen – intern wie extern – machen dein Hotel stabiler in Zeiten des Wandels.

### **Du übernimmst Verantwortung – und gestaltest aktiv mit.**

Als Hotelierin oder Hotelier hast du Einfluss: auf dein Team, deine Gäste, deine Region. Wer soziale Nachhaltigkeit lebt, trägt zu einer Branche bei, die sich weiterentwickelt – hin zu mehr Menschlichkeit, Fairness und Zukunftsfähigkeit.



# 1

*Gegenüber Gästen:*

## **INKLUSIVE GASTFREUNDSCHAFT GESTALTEN**

**Was das bedeutet:** Soziale Nachhaltigkeit zeigt sich im Umgang mit Menschen – auch und besonders im Gästekontakt. Inklusive Gastfreundschaft bedeutet: keine Sonderbehandlung, sondern selbstverständliche Zugehörigkeit.

**Was du tun kannst:**

- Stelle sicher, dass dein Team Begriffe wie Neurodiversität, Hörbehinderung oder non-verbale Kommunikation kennt – zum Beispiel durch Schulungen mit Sozialträgern.
- Biete in deiner (digitalen) Gästemappe Informationen in einfacher Sprache an – besonders zu Services, Notfällen oder Check-out-Prozessen.
- Halte für das Housekeeping Piktogramm-Karten bereit, um sich nonverbal mit Gästen verständigen zu können.
- Schaffe aktiv ein Umfeld, in dem Gäste zum Beispiel mit Assistenzhund, Rollstuhl oder Begleitperson nicht rechtfertigen müssen, dass sie da sind.



## 2

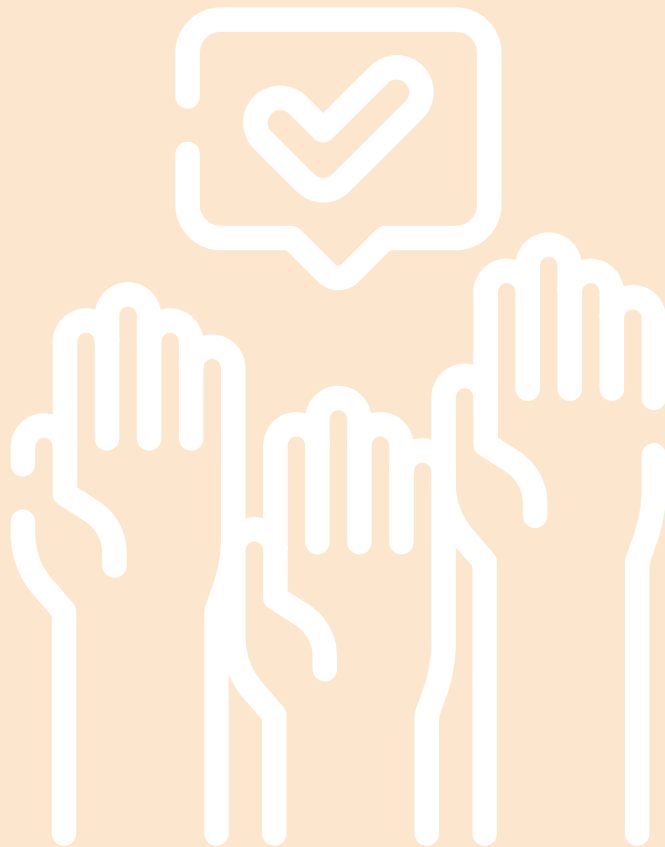
*Gegenüber Gästen:*

### **BARRIEREFREIHEIT DENKEN – RÄUMLICH UND SOZIAL**

**Was das bedeutet:** Barrierefreiheit ist weit mehr als ein Aufzug. Sie beginnt bei der Online-Buchung und endet beim Check-out – und betrifft auch Information, Orientierung und Ansprache.

**Was du tun kannst:**

- Prüfe, ob deine Webseite mit Screenreadern lesbar ist und ob Kontrast und Schriftgröße anpassbar sind. [Mehr dazu findest du in unserem Blogpost zu nachhaltigen Hotelwebseiten.](#)
- Erstelle einen Barrierefreiheitscheck für dein Haus und beantworte Fragen wie: Ist die Rezeption unterfahrbar?
- Nutze mehrsprachige Beschilderung und Piktogramme, vor allem an Relevanzorten: Aufzüge, Notausgänge, Toiletten, Restaurant.
- Informiere auf deiner Webseite transparent über vorhandene Barrieren – statt nur „behindertengerecht“ zu schreiben.



## 3

*Gegenüber Gästen:*

## TEILHABE ERMÖGLICHEN

**Was das bedeutet:** Soziale Nachhaltigkeit heißt auch: Menschen Zugang zu ermöglichen, für die ein Hotelaufenthalt nicht selbstverständlich ist – sei es aus gesundheitlichen, sozialen oder ökonomischen Gründen.

**Was du tun kannst:**

- Kooperiere mit Bildungseinrichtungen, Reha-Zentren oder Sozialorganisationen, um gezielt Gruppen einzuladen, die selten verreisen können.
- Biete in der Nebensaison „sozial gestützte Aufenthalte“ an – etwa für pflegende Angehörige, Familien mit Kindern mit Behinderung oder Pflegepersonal.
- Halte buchbare Zimmer für Begleitpersonen von Menschen mit Assistenzbedarf frei – inklusive Informationen zur Raumaufteilung.
- Stelle Gästen mit erhöhtem Unterstützungsbedarf einen persönlichen Ansprechpunkt im Haus zur Verfügung – vorab oder bei Ankunft.

Weitere praktische Tipps findest du in unserem *The Sustainable Hotel Handbook: People*.



# 4

*Gegenüber Mitarbeitenden:*

## **VIELFALT BEWUSST GESTALTEN**

**Was das bedeutet:** Ein diverses Team entsteht nicht zufällig – sondern durch bewusste Entscheidungen für Offenheit, Fairness und Perspektivenvielfalt. Wer Menschen mit unterschiedlichen Hintergründen willkommen heißt, schafft Räume, in denen Innovation und Respekt wachsen können (Charta der Vielfalt, k. A.).

**Was du tun kannst:**

- Gestalte Stellenanzeigen inklusiv: vermeide diskriminierende Sprache, kommuniziere klar, dass Diversität willkommen ist. [Klicke hier, wenn du mehr dazu erfahren möchtest.](#)
- Bilde dein Team regelmäßig zum sogenannten [Unconscious Bias](#) fort – zum Beispiel in kurzen interaktiven Workshops.
- Entwickle intern ein Vielfalt-Leitbild, das offen sichtbar macht, wofür ihr steht – zum Beispiel auf der Webseite oder im Teamhandbuch.



# 5

*Gegenüber Mitarbeitenden:*

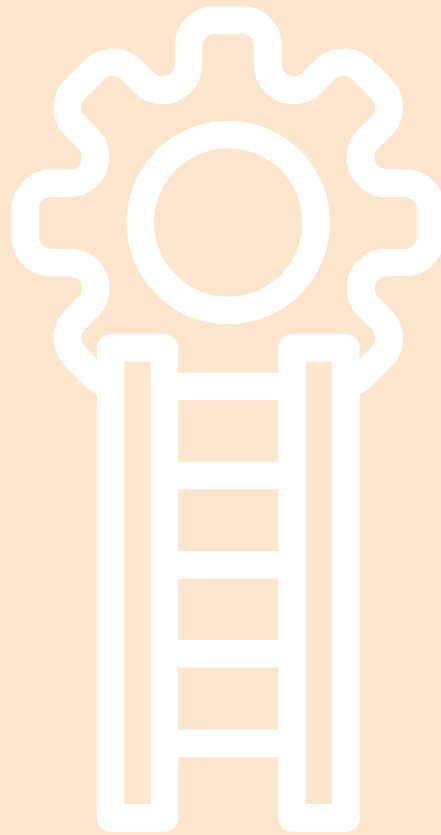
## **PSYCHOLOGISCHE SICHERHEIT FÖRDERN**

**Was das bedeutet:** Psychologische Sicherheit beschreibt ein Arbeitsklima, in dem sich Menschen trauen, Fragen zu stellen, Kritik zu äußern und Fehler zuzugeben – ohne Angst vor Gesichtsverlust oder Abwertung. Sie ist ein Schlüssel für Vertrauen, Zusammenhalt und Innovation.

Dass das nicht nur ein Gefühl ist, zeigt auch die bekannte Google-Studie Project Aristotle: Teams mit hoher psychologischer Sicherheit sind messbar erfolgreicher – produktiver, innovativer und engagierter (LeaderFactor, 2025).

### **Was du tun kannst:**

- Sprich regelmäßig mit deinem Team – zum Beispiel einmal im Monat, mit Fokus auf „Was lief gut?“ statt nur auf Probleme.
- Mache es zur Routine, dass alle Mitarbeitenden im Teammeeting eine Rückmeldung geben sollen – egal, welche Position.
- Nutze Feedback-Tools (zum Beispiel anonyme Abfragen oder digitale Umfragen), um auch leise Stimmen einzubeziehen.



## 6

*Gegenüber Mitarbeitenden:*

### **WEITERENTWICKLUNG ERMÖGLICHEN**

**Was das bedeutet:** Soziale Nachhaltigkeit bedeutet, Menschen zu befähigen – über die reine Funktion hinaus. Weiterentwicklung ist keine Belohnung, sondern Teil eines respektvollen Miteinanders.

**Was du tun kannst:**

- Erarbeite individuelle Entwicklungspfade gemeinsam mit deinen Mitarbeitenden – auch für nicht-akademische Laufbahnen.
- Führe strukturierte Mitarbeitendengespräche zwei Mal jährlich – mit Fokus auf Potenzial, nicht nur auf Leistung.
- Stelle ein kleines jährliches Budget pro Mitarbeitendem für externe Weiterbildung zur Verfügung – zum Beispiel für Sprachkurse, digitale Skills oder Kommunikationstrainings.

*„Soziale Nachhaltigkeit im Hotel bedeutet, Gastfreundschaft für alle zu gestalten – nach innen und außen.“*

**MAP BOUTIQUE  
CONSULTANCY**

(zitiert in The  
Sustainable Hotel  
Insights 2025)





## BEST PRACTICE

### *Masatsch*

**Im Masatsch in Kaltern am See ist soziale Nachhaltigkeit gelebte Realität. Als barrierefreies Hotel der Lebenshilfe Südtirol verbindet das Masatsch Gastfreundschaft mit einem klaren gesellschaftlichen Auftrag: Hier arbeiten Menschen mit und ohne Behinderung gemeinsam – auf Augenhöhe, mit Respekt und Professionalität.**

Das Haus schafft Raum für Begegnung, Teilhabe und echte Inklusion – nicht als Zusatz, sondern als Selbstverständlichkeit. Gäste finden hier nicht nur bauliche Barrierefreiheit, sondern vor allem ein herzliches, kompetentes Team, das Vielfalt lebt und Vertrauen schafft. Masatsch zeigt eindrucksvoll, wie soziale Nachhaltigkeit im Hotelalltag funktioniert – mit Haltung, Herzlichkeit und Wirkung.

Das Masatsch: Ein Ort für alle. Alles anders, alles gut.

[Klicke hier, um in unserer Client Story mit Christine Karadar spannende Einblicke hinter die Kulissen des Inklusionshotels zu bekommen.](#)





## FAZIT

### *Zusammenfassung*

**Soziale Nachhaltigkeit ist kein Ziel, das man erreicht – sondern ein Weg, für den man sich jeden Tag neu entscheidet.** Dieser Leitfaden zeigt, dass soziale Nachhaltigkeit im Hotel nicht abstrakt sein muss. Sie beginnt im Kleinen: im täglichen Miteinander, in bewussten Entscheidungen und in der Haltung, mit der wir Menschen begegnen – ob als Gast oder Teammitglied.

**Mit diesen sechs Prinzipien kannst du soziale Nachhaltigkeit greifbar machen, in deinem Haus verankern und weiterentwickeln:**

- Du gestaltest inklusive Gastfreundschaft.
- Du denkst Barrierefreiheit ganzheitlich.
- Du ermöglichst Teilhabe – auch über Standards hinaus.
- Du schaffst Räume für Vielfalt.
- Du förderst psychologische Sicherheit.
- Du unterstützt Entwicklung auf Augenhöhe.

**Soziale Nachhaltigkeit bedeutet, Verantwortung zu übernehmen – für Menschen und Beziehungen. Für Hotels, die mehr sind als ein Ort zum Übernachten. Für ein Miteinander, das inspiriert, verbindet und Zukunft gestaltet.**

Danke, dass du diesen Weg mit uns gehst. Die Zukunft der Hotellerie ist sozial – und beginnt mit uns allen.

#onwards  
Dein MAp-Team



## PEOPLE-HANDBUCH

*Für ein profitables Hotel, in dem die Menschen an erster Stelle stehen.*

Im Handbuch „Menschen“ befassen wir uns mit der **sozialen Nachhaltigkeit**. Wir definieren, wer deine wichtigsten Stakeholder sind und zeigen dir, wie du deine Gäste, Mitarbeitenden und Partnerinnen am besten und nachhaltigsten begeistert.

- **Klare Einblicke in deine zentralen Stakeholder** – was sie wollen, brauchen und von deinem Hotel erwarten
- **Praktische Übungen**, um Theorie in die Praxis zu bringen
- **Scorecards**, um deinen Fortschritt zu messen
- **Aktionsschritte** im Einklang mit führenden Nachhaltigkeitszertifizierungen für Hotels
- **Leitfaden**, um die richtigen Mitarbeitenden zu finden
- **MAP-Empfehlungen** basierend auf unserer jahrelangen Arbeit mit Hoteliers und Unternehmerinnen
- **Interviews** mit Fachleuten, Hotelierinnen und Experten aus der Hotelbranche
- **Best-Practice-Beispiele** aus weltweit herausragenden Hotels
- **Kuratierte externe Ressourcen** für zusätzliche Orientierung

[Hier entlang, um mehr zu erfahren.](#)



## #ONWARDS: WEITERFÜHRENDE RESSOURCEN

### ARTIKEL

#### Ritz-Carlton-Gründer Horst Schulz über das Geheimnis des Kundenservices (ENG)

von boardmember.com

In diesem Blogbeitrag erklärt Horst Schulz, Mitbegründer der Ritz Carlton Hotel Company, wie die Marke ihre Mitarbeitenden befähigt und wie der Purpose dabei eine wichtige Rolle spielt.

[LINK](#)

### BUCH

#### Humankind - A Hopeful History (Im Grunde Gut)

von Rutger Bregman

Das Buch „Humankind – A Hopeful History“ („Im Grunde Gut“) ist eine sehr sorgfältige und tiefgreifende Analyse unserer menschlichen Geschichte aus der modernen Perspektive, mit dem Ziel, eine Antwort auf die seit langem bestehende Frage zu geben, ob der Mensch von Natur aus „gut“ oder „böse“ ist.

[LINK](#)

### FACTSHEET

#### Factsheet soziale Nachhaltigkeit

Das downloadbare PDF gibt einen Überblick zum Thema soziale Nachhaltigkeit, was sie bedeutet und wie sie in verschiedenen Bereichen umsetzbar ist.

[LINK](#)

### GUIDE

#### Know How Guide: Menschenrechte und das Hotelgewerbe (ENG)

von Sustainable Hospitality Alliance

Dieser Guide gibt einen Überblick über die Menschenrechte im Gastgewerbe und enthält Anleitungen für die Entwicklung einer Menschenrechtsstrategie, die Durchführung einer Sorgfaltsprüfung und das Eliminieren negativer Folgen für die Menschenrechte.

[LINK](#)

### QUELLEN

Boston Consulting Group. (2018). How Diverse Leadership Teams Boost Innovation.

[LINK](#)

Chamberlain und Zhao. (2019). The Key to Happy Customers? Happy Employees.

[LINK](#)

Charta der Vielfalt. (n.d.). Wenn Vielfalt gewinnt, gewinnt Deutschland.

[LINK](#)

European Disability Forum. (n.d.).

[LINK](#)

HSMA. (2023). Soziale Nachhaltigkeit in der Hotellerie.

[LINK](#)

LeaderFactor. (2025). Project Aristotle Psychological Safety.

[LINK](#)

### FOTONACHWEISE

Seite 5: von [AI generated](#) auf [Freepik](#)

Seite 6: von und auf [Freepik](#)

Seite 16: von [User18989612](#) auf [Freepik](#)

Seite 17: von [Masatsch](#)

Seite 18: von [Jorfer](#) auf [Freepik](#)

### DANKE

**Vielen Dank an diese wunderbaren Menschen, die uns geholfen haben, The Sustainable Hotel ins Leben zu rufen:**

Elisabeth Aster, unser Bergkind extraordinaire und Design-Guru,

Werner Haselrieder, unser digitaler (Web-)Master,

Emma Winton, welche die Illustrationen für The Sustainable Hotel mit viel Liebe und Passion geschaffen hat,

Maria Oberhofer, die den deutschen Texten den finalen Schliß gegeben hat.

**Certified**



**Corporation**

***The Sustainable Hotel Insights:  
Soziale Nachhaltigkeit  
von MAp Boutique Consultancy  
Edition 01, November 2025.***

Herausgegeben von  
MAp Boutique Consultancy  
Zweierstrasse 132  
8003 Zürich, Schweiz

Copyright © 2025 MAp Boutique  
Consultancy. Alle Rechte vorbehalten.

Kein Teil dieses Guides darf in  
irgendeiner Form ohne vorherige  
schriftliche Genehmigung der  
Herausgeberin kopiert und/oder  
vervielfältigt werden.

Kontakt:  
MAp Boutique Consultancy  
Zweierstrasse 132  
8003 Zürich, Schweiz

[onwards@MAp-consultancy.com](mailto:onwards@MAp-consultancy.com)  
[TheSustainableHotel.com](http://TheSustainableHotel.com)



Certified



Corporation

[WWW.THESUSTAINABLEHOTEL.COM](http://WWW.THESUSTAINABLEHOTEL.COM)