

# The Sustainable Hotel Handbook

---

*Mit praktischen Einblicken, Tools und  
Ressourcen für dich und dein Team*



## Menschen

Dein Handbook für ein Hotel, in dem die Menschen  
an erster Stelle stehen.

MAp

THE SUSTAINABLE HOTEL

#03

März 2026

**The Sustainable Hotel Handbook:  
Menschen  
von MAp Boutique Consultancy.  
Edition 02, März 2026.**

Herausgegeben von  
MAp Boutique Consultancy  
Zweierstrasse 132  
8003 Zürich  
Schweiz

Copyright © 2026 MAp Boutique  
Consultancy. Alle Rechte vorbehalten.

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

Für Inhalte externer Websites sind  
ausschließlich deren Betreiberinnen  
und Betreiber verantwortlich. Wir  
haben darauf keinen Einfluss und  
übernehmen keine Gewähr. Bei  
Hinweisen auf Rechtsverletzungen  
entfernen wir betroffene Links  
umgehend.

Kontakt:  
MAp Boutique Consultancy  
Zweierstrasse 132  
8003 Zürich  
Schweiz

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



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

# VORWORT

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

### **Willkommen bei The Sustainable Hotel – und danke, dass du dich mit uns auf den Weg in eine bessere Zukunft für alle machst!**

Nachhaltigkeit ist mehr als nur ein Schlagwort oder ein abstrakter Begriff und soll unserer Meinung nach klar, einfach und für alle zugänglich sein. Deshalb haben wir die Reihe *The Sustainable Hotel Handbook* mit viel Leidenschaft und Liebe zum Detail entwickelt. Sie soll dir den Weg in die Nachhaltigkeit erleichtern und dich dabei unterstützen, ein nachhaltiges Hotel zu führen. Ein Hotel, das sich positiv auf die Umwelt auswirkt und gleichzeitig einen Gewinn für die Menschen – inklusive dir und deinem Team – erwirtschaftet.

Unabhängig davon, ob du schon lange auf dem Weg der Nachhaltigkeit bist oder gerade am Anfang stehst: Wir haben diese Sammlung von Handbüchern erstellt, um dich zu empowern, zu unterstützen und – wann immer nötig – in die richtige Richtung zu weisen. Doch bevor wir unsere gemeinsame Reise antreten, stellen wir uns kurz vor:

Wir sind MAP, eine Beratungsagentur für kreatives Hotelbranding und Hotelmarketing. Wir entwickeln nachhaltige Hotels und starke Hotelmarken, die Gutes tun, gut aussehen und sich gut verkaufen. Als B Corp-zertifiziertes Unternehmen mit Sitz in Zürich begleiten wir Hoteliers und Investorinnen weltweit, um nachweisbaren Impact für Hotels, Menschen und den Planeten zu schaffen.

Aufgrund unserer Erfahrung wissen wir, dass Hoteliers wie du die Welt verändern und sie für künftige

Generationen besser machen können. Aber wir wissen auch, dass Nachhaltigkeit entmutigend sein kann – vor allem, wenn es um die Hotellerie geht. Wo fängt man bei so vielen Informationen an? Welcher ist der richtige Weg für dein Hotel bei einem so komplexen Thema? Wie vermeidest du bei so viel Marketinglärm die Falle des Greenwashings? Unsere Sustainability-Sammlung besteht darum aus 4 verschiedenen Handbüchern, die jeweils einem der 4 P der Nachhaltigkeit (Purpose, People, Planet, Profit) von MAP gewidmet sind.

In diesem Handbuch zeigen wir dir, wie du die Menschen in deinem Hotel zu deiner Priorität machen kannst. Praktische Anleitungen, Übungen und Tools helfen dir dabei herauszufinden, wer deine Menschen sind und wie du sie unterstützen, fördern und empowern kannst. Vorab empfehlen wir dir, die separate Einführung zu lesen, um den Aufbau und die einzelnen Elemente dieses Handbuchs kennenzulernen.

Nachhaltigkeit ist viel mehr eine Frage des Fortschritts als der Perfektion – denn Nachhaltigkeit ist eine Reise ohne Destination. Auch wenn das Erreichen von 100 % Nachhaltigkeit ein nobles und bewundernswertes Ziel ist: In einer Welt, die sich schneller ändert als jemals zuvor, ist dieses Ziel einfach nicht realistisch. Deswegen ist eine Grundvoraussetzung auf dem Weg zum nachhaltigen Hotel der Wille, ständig dazuzulernen und sich #SchrittfürSchritt zu verbessern und weiterzuentwickeln.

„Fortschritt statt Perfektion“ war auch unser Leitmotiv bei der

Erstellung der *Sustainable Hotel Handbooks*. Auch wir werden weiterreisen, unser Sustainable Hotel stetig weiterentwickeln, optimieren und aktualisieren. Wir werden uns weiterhin den Herausforderungen und den schwierigen Fragen unserer Branche stellen. Immer mit dem Ziel, unseren Beitrag für eine bessere Zukunft zu leisten. Das ist unser Versprechen.

Wir hoffen, dass auch du bereit bist, diese Reise voller Offenheit anzutreten mit dem Ziel, einen echten und bedeutungsvollen Unterschied für jetzige und zukünftige Generationen zu machen.

**Nochmals vielen Dank, dass du dich mit uns auf dem Weg machst, um etwas auf unserem Planeten zu bewegen und zu bewirken!**

**Lass uns gemeinsam diese Welt zu einem besseren und gastfreundlicheren Ort für alle machen.**

**#onwards  
Dein MAP-Team**



**BESUCHE JETZT DAS  
NACHHALTIGE HOTEL**

PS: 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).

3.

# MENSCHEN



# Index

## 3.1. EINFÜHRUNG IN DAS THEMA SOZIALE NACHHALTIGKEIT (PEOPLE)

- 14 WAS IST soziale Nachhaltigkeit**  
In diesem ersten Abschnitt lernen wir die Definition der sozialen Nachhaltigkeit kennen und stellen dir die wichtigsten Stakeholder-Gruppen vor, auf die dein Hotel einen direkten Einfluss hat.
- 15 FAKTEN + ZAHLEN: People – das große P**  
Anhand von Fakten und Zahlen veranschaulichen wir den Einfluss der Menschen auf die Hotellerie und umgekehrt.
- 16 IMPACT: Warum die Menschen wichtig sind**  
Wir nennen dir drei Gründe, warum Menschen für dich und dein Hotel wichtig sind und du sie unbedingt in den Mittelpunkt stellen solltest.
- 18 GLOSSAR: People in Worten**  
Entdecke Begriffe und Terminologien rund um das Thema Menschen in unserem Glossar.

## 3.2. ERFOLGSGESCHICHTE

- 20 WIR TREFFEN TATJANA BENKERT: The Purpose Hostel**  
Lerne Tatjana Benkert kennen und erfahre, wie man erfolgreich ein Hospitality Business betreibt, in dem die Menschen die Hauptrolle spielen.

## 3.3. AKTION: PEOPLE

- 32 GÄSTE: WER sind sie und WAS erwarten sie?**  
Wir definieren, WER deine Zielgäste sind und WAS ihre Wünsche und Bedürfnisse sind. Bei diesem Prozess eruieren wir gemeinsam auch, wie dein Hotel diesen definierten Gästen am besten entsprechen kann.
- 36 PEOPLE – ÜBUNG 1: DEFINIERE DEINE BUYER PERSONAS**  
Wir zeigen dir, wie du deine Zielgäste definierst und dabei ihre Profile, Probleme und persönlichen Charakteristiken kennenlernst.
- 40 PEOPLE – ÜBUNG 2: WÄHLE DEINE GÄSTE-MASSNAHMEN**  
Wir identifizieren deine Top-Prioritäten, damit du deine Gäste auf nachhaltige Weise glücklich machen kannst.
- 45 MITARBEITENDE: WER sind sie und WAS erwarten sie?**  
Wir beleuchten die Zusammensetzung deines Teams und zeigen dir, wie du ein nachhaltiges Arbeitsumfeld und eine Kultur schaffst, die Mitarbeitende glücklich macht.
- 46 PEOPLE – ÜBUNG 3: WER SIND DEINE MITARBEITENDEN?**  
Wir untersuchen die demografischen Daten und Merkmale deiner Mitarbeitenden, um bestehendes Optimierungspotenzial zu erkennen und zu nutzen.
- 50 PEOPLE – ÜBUNG 4: WÄHLE DEINE MITARBEITENDEN-MASSNAHMEN**  
Wir identifizieren deine Top-Prioritäten, damit du deine Mitarbeitenden nachhaltig an dein Hotel binden kannst.

- 54 WIR TREFFEN NADIA FISCHER: Expertin für inklusive Sprache**  
Wir treffen Nadia Fischer und erfahren mehr über inklusive Sprache und deren Auswirkungen auf dein Hotel.
- 62 PARTNERINNEN + PARTNER: WER sind sie und WAS erwarten sie?**  
Wir werfen einen Blick auf deine Partner und zeigen dir, wie du nachhaltige Partnerschaften fördern kannst, die für alle einen Mehrwert darstellen.
- 64 PEOPLE – ÜBUNG 5: WER SIND DEINE PARTNERINNEN UND PARTNER?**  
Gemeinsam identifizieren und evaluieren wir die Partner, die bereits mit dir auf der Reise sind.
- 68 PEOPLE – ÜBUNG 6: WÄHLE DEINE PARTNERSCHAFTS-MASSNAHMEN**  
Wir ermitteln deine Top-Prioritäten, um erfolgreiche und nachhaltige Partnerschaften zu schaffen.
- 71 MENSCHEN VOR ORT: WER sind sie und WAS erwarten sie?**  
Wir finden heraus, was die Lokalbevölkerung von deinem Hotel erwartet und wie du ihre nachhaltige Entwicklung unterstützen kannst.
- 74 PEOPLE – ÜBUNG 7: WAS DENKEN DIE MENSCHEN VOR ORT ÜBER DEIN HOTEL?**  
Mit einer Umfrage ermitteln wir, was die Einheimischen über dein Hotel denken und was du für sie besser machen kannst.
- 78 PEOPLE – ÜBUNG 8: WÄHLE DEINE MASSNAHMEN FÜR DIE MENSCHEN VOR ORT**  
Wir ermitteln deine Top-Prioritäten, um nachhaltig deinem Umfeld etwas zurückzugeben und es zu fördern.
- 83 BEST PRACTICES: Hotels für die Menschen**  
In diesem Abschnitt stellen wir dir Hotels vor, die ihre Menschen in den Mittelpunkt stellen.
- 86 3.4. FAZIT**

## 90 SCORECARDS PEOPLE

- PEOPLE – SCORECARD 1:**  
Definition deiner Buyer Personas
- PEOPLE – SCORECARD 2:**  
Nachhaltigkeit für deine Gäste
- PEOPLE – SCORECARD 3:**  
Nachhaltigkeit für deine Mitarbeitenden
- PEOPLE – SCORECARD 4:**  
Nachhaltigkeit für deine Partnerinnen und Partner
- PEOPLE – SCORECARD 5:**  
Nachhaltigkeit für deine Menschen vor Ort



*„Sei gut zu Menschen.  
Und vergiss nicht,  
dass auch du ein  
Mensch bist.“*

**COLIN WRIGHT (2013).**  
Autor des Buches „Mein  
Lebensstil im Exil“



# 3.1.

## EINFÜHRUNG in das Thema soziale Nachhaltigkeit (People)



**UNSERE ERFOLGS-  
GLEICHUNG:  
PURPOSE + PEOPLE =  
PROFIT.**

**Es ist an der Zeit, uns näher mit dem Thema der sozialen Nachhaltigkeit zu beschäftigen. In diesem Handbuch stellen wir die Menschen (People), oder noch präziser ausgedrückt, DEINE Menschen, in den Mittelpunkt.**

Wir zeigen dir, wie dein Hotel Menschen direkt und/oder indirekt beeinflusst. Und wie DU deine Auswirkungen steuern und damit sicherstellen kannst, dass dein Impact ein positiver und kein negativer ist.

Bevor wir aber tiefer in das Thema eintauchen, möchten wir mit dir einige Grundüberlegungen teilen. So z. B., dass die Hotellerie als Ganzes, und die Planung und Führung eines Hotels in deinem speziellen Fall, ein waschechtes People Business ist. Ein Business von den Menschen für die Menschen. Und deshalb ist es mehr als recht, dass du es ihnen recht machst.

Da die Menschen ein zentrales Element deines Hotels sind, sind sie auch ein ausschlaggebender Erfolgsfaktor. Bedeutet: Die soziale

Nachhaltigkeit ist für dich spielentscheidend und von der Qualität deiner Beziehungen hängt ein großer Teil deines Unternehmenserfolgs ab.

Bei MAp lautet die Gleichung zu nachhaltigem Erfolg: Purpose + People = Profit. Mit anderen Worten: Wenn du deinem Purpose folgst und deine People in den Mittelpunkt stellst, wirst du langfristig nachhaltigen Profit erzielen. Warum? Weil deine Menschen, die sich mit deinem Purpose identifizieren, letztendlich deinen Erfolg bestimmen.

Auch wenn du uns vielleicht noch nicht in allen Punkten zustimmst, #SchrittfürSchritt geht es weiter auf unserer gemeinsamen Nachhaltigkeitsreise. Und in den nächsten Abschnitten werden wir dir den Weg zu einer sozial nachhaltigen Zukunft aufzeigen – für ALLE Menschen und natürlich auch für dein Hotel.

#onwards

## WAS IST soziale Nachhaltigkeit

*„Du kannst im Leben alles haben, was du willst, wenn du genug anderen Menschen hilfst zu bekommen, was sie wollen.“*

### **ZIG ZIGLAR (2000).**

Autor und Motivationsredner

**Die soziale Dimension der Nachhaltigkeit befasst sich mit den Auswirkungen, die dein Hotel auf die Gesellschaft hat, in der und für die es tätig ist. Es geht darum, ein herzlicher Gastgeber, eine hilfsbereite Nachbarin, ein guter Arbeitgeber und eine vertrauenswürdige Partnerin sowie eine integre und zuverlässige Marke zu sein – und dabei die direkten und indirekten Bedürfnisse deiner Stakeholder zu erfüllen.**

Und wer sind diese Stakeholder? Es gibt zwar viele Interessensgruppen, die am Erfolg eines Hotelprojektes beteiligt sind, doch in diesem Handbuch konzentrieren wir uns auf vier, auf die dein Hotel einen großen Einfluss hat:

- deine Gäste
- deine Mitarbeitenden
- deine Partner und Partnerinnen
- deine Menschen vor Ort

Leider haben die Hotellerie und der Tourismus nicht immer einen guten Ruf, wenn es um ihre sozialen Auswirkungen geht: Einheimische, die von den wirtschaftlichen Vorteilen und Gewinnen ausgeschlossen sind, ausbeuterische Arbeitspraktiken (insbesondere für Gastarbeitende aus dem Ausland), unsichere

Arbeitsbedingungen, Qualitätsprobleme in der Lieferkette, ... Wir könnten diese Liste wohl noch lange weiterführen.

Deswegen schließen wir diese Einleitung mit einer guten Nachricht ab: Der Tourismus betrifft und beeinflusst fast alle Menschen dieser Welt auf die eine oder andere Weise = der Tourismus hat ein ungemein großes Potenzial, zu einer besseren Zukunft für alle beizutragen. Das bedeutet, dass auch du das Leben deiner Gäste, Mitarbeitenden, Partner und Menschen vor Ort positiv beeinflussen kannst – jetzt und für die Zukunft. In diesem Handbuch zeigen wir dir, wie.

## FAKTEN + ZAHLEN:

### People – das große P

**Die Hotellerie und der Tourismus sind eine auf die Menschen ausgerichtete und von den Menschen angetriebene Branche. Eine enorm große Branche!**

Um zu verstehen, wie umfangreich und einflussreich sie wirklich ist und wie viele Menschen sie weltweit betrifft, sehen wir uns einige beeindruckende Zahlen an.

Der World Travel & Tourism Council (2021) hat in seinem jährlichen Bericht über die wirtschaftlichen Auswirkungen des Tourismus festgestellt, dass im Jahr 2019 und somit vor dem Ausbruch der Pandemie der Reise- und Tourismussektor (einschließlich seiner direkten, indirekten und induzierten Auswirkungen) folgende Zahlen schrieb:

- 1 von 4 aller neu geschaffenen Arbeitsplätze in der Welt
- 10,6 % aller Arbeitsplätze der Welt (334 Millionen)
- 10,4 % des weltweiten BIP (9,2 Billionen USD)

Wir alle wissen, dass die Branche nach 2019 einen schweren Schlag einstecken musste, da die Zahlen aufgrund der COVID-19-Pandemie

rapide zurückgingen. Insbesondere kam es zu einem erheblichen Verlust von Arbeitsplätzen, von dem Frauen, Jugendliche und Minderheiten überproportional betroffen waren.

Dennoch zeigen die Zahlen klar auf, wie wichtig unsere Branche ist – woran sich auch in Zukunft nichts ändern wird. Angesichts der derzeitigen Wirtschaftssituation ist es wichtiger denn je, das Leben derjenigen zu verbessern, die von der Pandemie (und weiteren Krisen) negativ betroffen sind.

Wir bei MAp sind fest davon überzeugt, dass wir gemeinsam und mit vielen kleinen Schritten durch unsere Tätigkeiten in der Hotellerie und im Tourismus eine nachhaltigere Zukunft für alle schaffen können.

Mit dem für die nächsten Jahre prognostizierten Aufschwung, einer steigenden Nachfrage nach Reisen und einer zunehmend vernetzten Welt werden die Branche, ihre Reichweite und ihr Einfluss weiterwachsen. Und damit hoffentlich auch unser aller positiver Einfluss.



**WENN WIR ALLE KLEINE SCHRITTE IN RICHTUNG EINER NACHHALTIGEREN ZUKUNFT MACHEN, KÖNNEN WIR GEMEINSAM EINEN GROSSEN POSITIVEN EINFLUSS AUF DIE WELT HABEN.**