

Studiosus

Intensiverleben

Nachhaltigkeitsbericht 2022/2023

mit integrierter Umwelterklärung
gemäß EMAS III



EMAS

GEPRÜFTES
UMWELTMANAGEMENT
DS-100-0001

Stand März 2023

Inhalt

1 Vorwort	1
2 Über diesen Bericht	4
2.1 Themenfelder – Materialitätsmatrix	4
2.2 Grundlegendes zum Bericht	10
3 Unternehmensprofil	12
3.1 Unternehmensleitbild	12
3.2 Die Unternehmensgruppe	14
3.3 Die Marke Studiosus	16
3.4 Daten und Fakten	18
3.5 Managementsysteme am Standort	24
3.6 Qualität der Reisen	27
3.7 Sicherheit auf Reisen	32
3.8 Innovation	37
4 Stakeholder	40
4.1 Stakeholder bei Studiosus	40
4.2 Mitarbeitende am Unternehmenssitz	43
4.3 Arbeitgeberattraktivität	46
4.4 Reiseleitende	59
4.5 Kundinnen und Kunden	69
4.6 Hotels, Zielgebietsagenturen und Transportunternehmen	74
4.7 Reisebüros	77
5 Soziale Verantwortung	80
5.1 Sozial verantwortliches Reisen	80
5.2 Projektförderung über die Studiosus Foundation e. V.	82
5.3 Engagement für Menschenrechte	84
5.4 Engagement gegen sexuelle Ausbeutung von Kindern	89

5.5 Compliance	92
5.6 Engagement für Klimaschutz	94
5.7 Soziales Engagement am Unternehmenssitz	96
6 Umweltschutz (Entwurf Umwelterklärung 2023)	97
6.1 Nachhaltigkeitsprinzipien	97
6.2 Nachhaltigkeitsmanagement	99
6.3 Wesentliche Umweltaspekte	101
6.4 Umweltschutz auf Reisen	104
6.5 Umweltschutz am Unternehmenssitz	108
6.6 Zielerreichungsübersicht und Ziele	114
7 Externe Bestätigungen zum Bericht	116

1 Vorwort

Die Unternehmensleitung



Herr Peter-Mario

Kubsch

Geschäftsführer

CEO



Herr Philip Edel

Geschäftsführer

CFO



Herr Guido Wiegand

Marketing, Vertrieb

CMO



Herr Peter Strub

Touristik

COO

Sehr geehrte Damen und Herren,
liebe Geschäftspartner und Freunde des Hauses Studiosus,

es freut mich, Ihnen – nach einer pandemiebedingten Pause von zwei Jahren – den neuen Studiosus-Nachhaltigkeitsbericht 2022/2023 vorlegen zu können.

Der Report umfasst das Geschäftsjahr 2022, in dem Studiosus trotz einem schwierigen Marktumfeld, das durch den Ukrainekrieg, Corona-Einschränkungen und eine angespannte Flugsituation gekennzeichnet war, bei Umsatz und Teilnehmern deutlich zulegen konnte. Die Unternehmensgruppe, zu der auch der Veranstalter Marco Polo gehört, erzielte einen Gesamtumsatz von knapp 137 Millionen Euro nach nur 27 Millionen im Vorjahr. Die Teilnehmerzahl stieg von 12.000 im Jahr 2021 auf 51.000 in der Saison 2022.

Zu den Wachstumstreibern gehörten insbesondere die klassischen Urlaubsländer rund ums Mittelmeer wie Italien, Spanien, Portugal, Frankreich und Griechenland. Auch Reisen nach Skandinavien, Großbritannien und Island waren sehr beliebt. Die Nachfrage nach Osteuropa litt dagegen unter den Folgen des Ukrainekriegs, Reisen nach Russland boten wir im letzten Jahr nicht an und machen das auch nicht in diesem. Im Nahen Osten erlebten Israel, Jordanien und Ägypten ein Comeback. Die Erholung der Fernstrecke ließ 2022 noch auf sich warten. Für die neue Urlaubssaison 2023 zeichnet sich jedoch in einigen Zielgebieten eine Trendwende ab. Stark nachgefragt sind beispielsweise Länder wie Japan, Vietnam und Südafrika.

Von Einschränkungen durch Corona bis hin zu Chaos an Flughäfen: Das Umfeld für Reisen 2022 war kein leichtes. Vor diesem Hintergrund sind wir über die hohe Zufriedenheit unserer Gäste mit unseren Reisen sehr glücklich. Laut Kundenfragebogen-Analyse konnten 2022 beispielsweise

94 Prozent der Gäste Studiosus als Veranstalter weiterempfehlen. Und 96 Prozent der Gäste gaben an, dass ihre Erwartungen hinsichtlich ihrer Reiseleiterin bzw. ihrem Reiseleiter erfüllt oder sogar übertroffen worden sind. Ein Wert, der nicht von ungefähr kommt, denn alle Studiosus-Reiseleiterinnen und -Reiseleiter werden sorgfältig auf ihre Reise vorbereitet und wurden auch auf die Reisedurchführung unter Pandemiebedingungen intensiv geschult. Die Auswahl, Aus- und Weiterbildung ist dabei nach der internationalen Qualitätsnorm DIN EN ISO 9001 zertifiziert.

Auch 2022 haben wir weitere Schritte zum Schutz des Klimas unternommen und veröffentlicht seit Mai 2022 bei jeder Reise den CO₂e-Fußabdruck inklusive des separat ausgewiesenen Anreisanteils. Eine Transparenz, die sich auch in den neuen Katalogen 2023 wiederfindet. In vielen Zielgebieten in Europa schreiben wir dabei alternativ zur Flug- auch die Bus- bzw. Bahnreise aus, wo immer dies sinnvoll ist. In diesen Fällen können Kundinnen und Kunden die unterschiedlichen Anreisearten in puncto Klimawirksamkeit vergleichen und das in ihre Entscheidung einfließen lassen.

Unvermeidliche CO₂e-Emissionen auf unseren Reisen gleichen wir durch den Bau von Biogasanlagen in Nepal aus; ein Klimaschutzprojekt, das nach dem Goldstandard zertifiziert ist. Neben den Bus-, Bahn- und Schiffsfahrten kompensieren wir die Treibhausgas-Emissionen aller Flüge sowie der Hotelübernachtungen inklusive der Verpflegung. Dadurch sind Gäste von Studiosus und Marco Polo besonders klimaschonend unterwegs. Es freut uns sehr, dass wir für unser Klimaengagement im Dezember 2022 vom Deutschen ReiseVerband DRV mit dem Nachhaltigkeitspreis EcoTrophea 2022 ausgezeichnet wurden.

Unsere Bemühungen um umweltfreundliches und sozial verantwortlicheres Reisen haben wir schon früh systematisiert und strukturiert und uns bereits 1998 als erster Reiseveranstalter Europas dem EU-Öko-Audit-Verfahren unterzogen. Im Rahmen des Audits haben wir eine Umweltpolitik formuliert, einen Maßnahmenkatalog erstellt und ein Umweltmanagementsystem eingerichtet. Dieses wurde zuletzt 2022 erfolgreich überprüft. Ende März 2023 erfolgt die neuerliche Revalidierung nach EMAS III und Rezertifizierung nach DIN EN ISO 14001 für den nächsten Dreijahres-Zyklus.

In diesem Report berichten wir ausführlich über unsere Ziele und verschiedenen Maßnahmen, die unser Engagement im Bereich Nachhaltigkeit am Standort und bei der Planung und Durchführung unserer Reisen belegen. Dass unsere Bemühungen deutliche Erfolge aufweisen, zeigt u.a. die Auswertung der Kundenfragebögen 2022. So sehen beispielsweise 93 % unserer Gäste ihre Erwartungen an die Umweltverträglichkeit ihrer Reise als erfüllt bzw. übererfüllt an. Unser Anspruch, Reisen anzubieten, die sozial verantwortlich konzipiert sind, wurde von unseren KundInnen sogar mit über 98 % bestätigt.

Diese Zahlen zeigen, dass wir auf dem richtigen Weg sind: Unsere KundInnen nehmen unser Engagement im Umweltbereich wahr und schätzen die hohen Anforderungen, die wir an uns und unsere LeistungspartnerInnen stellen. Und auch wir sehen, dass wir, beispielsweise durch Selbstverpflichtungserklärungen und Rahmenvereinbarungen mit unseren Leistungspartnern, ein kontinuierliches Monitoring und eine sofortige Reaktion auf Hinweise unserer Kundinnen und Kunden oder Reiseleiterinnen und Reiseleiter, viel bewirken können.

Nachhaltiges Reisen zur Unterstützung der Sustainable Development Goals ist unserer Meinung nach nicht nur notwendig, um den Schutz der Natur und die Verbesserung der Lebensverhältnisse in den Gastgeberländern zu fördern, sondern stellt auch eine Chance dar, neue Gäste zu gewinnen und bestehende KundInnen dauerhaft an unser Unternehmen zu binden.

Ihr



Peter-Mario Kubsch

Geschäftsführer

Studiosus Reisen München GmbH

München, den 6. März 2023

[Inhaltsübersicht](#)

2 Über diesen Bericht

2.1 Themenfelder – Materialitätsmatrix

Die Umstellung auf die Global-Reporting-Initiative-Richtlinien GRI G3.1 auf GRI G4 erforderte eine Ermittlung und Anpassung der Berichtsinhalte für das Berichtsjahr 2015/2016. Dies wurde anhand einer Wesentlichkeitsanalyse unter Berücksichtigung der von der GRI vorgegebenen Struktur sowie deren Grundsätzen erreicht. Die Grundsätze fordern eine verstärkte Einbindung der Stakeholder, einen Nachhaltigkeitskontext sowie den Bezug zur Wesentlichkeit und Vollständigkeit. Die Struktur sieht eine Einteilung in die Kategorien "Wirtschaftlich", "Ökologisch" und "Gesellschaftlich" vor. Diesen Kategorien werden einzelne Aspekte zugeordnet, welche sich aus Indikatoren zusammensetzen. Basierend auf der Wesentlichkeitsanalyse wurden die wesentlichen Aspekte ermittelt und dementsprechend die Berichtsinhalte angepasst. Nun wird nicht mehr über eine breite Palette an Nachhaltigkeitsthemen berichtet, stattdessen rücken die wesentlichen Aspekte in den Fokus. Entsprechend den Anforderungen der GRI-G4-Leitlinien wurden aus der Wesentlichkeitsanalyse diejenigen Aspekte abgeleitet, die in der Materialitätsmatrix abgebildet sind. Für das Berichtsjahr 2018/2019 erfolgte die Umstellung von GRI G4 auf die nächsthöhere Stufe, die der GRI Sustainability Reporting Standards (GRI-Standards). Die bereits durchgeführte Wesentlichkeitsanalyse hat weiterhin Bestand. Eine geplante Überprüfung der wesentlichen Aspekte in den Jahren 2020/2021 musste in der Zeit der Pandemie verschoben werden.

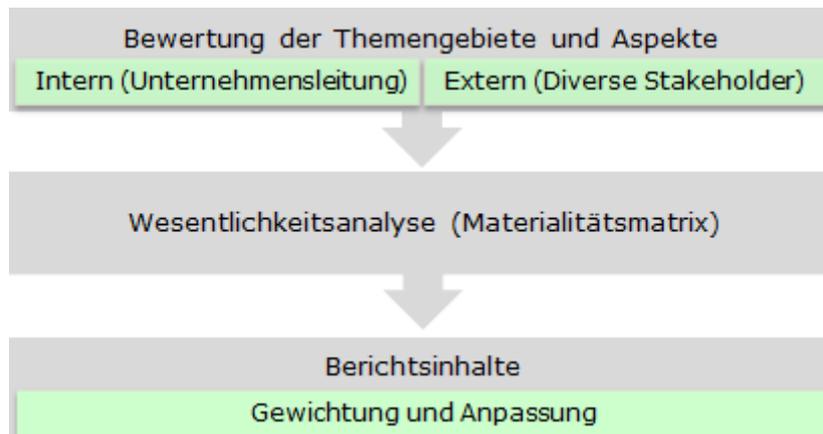
Prozedere

Zur Identifikation der wesentlichen Aspekte wurde zunächst innerhalb des Unternehmens eine ausführliche Sammlung mit allen möglichen relevanten Aspekten und Themengebieten zusammengestellt. Als Basis wurden eine umfangreiche Übersicht mit allen GRI-Themen sowie eine für diesen Zweck angefertigte Masterarbeit herangezogen. Dabei wurden auch branchenspezifische Aspekte integriert. Zudem wurden die vorliegenden Ergebnisse des regelmäßigen Dialogs mit den Stakeholdern berücksichtigt, sodass bereits in diesem ersten Schritt die Interessen und Erwartungen der Stakeholder in den Prozess eingeflossen sind. Der Dialog mit den Interessengruppen des Unternehmens ist für Studiosus schon seit Bestehen des Unternehmens äußerst wichtig. Regelmäßig findet daher eine Kommunikation mit den Stakeholdern des Unternehmens statt. Hierzu zählen Befragungen sowie ein persönlicher Austausch auf ausgewählten Veranstaltungen wie beispielsweise mit dem Stammkundenbeirat, dem Reisebürobeirat und dem Reiseleitendenbeirat. Weiterführende Informationen hierzu erhalten Sie ab [Kapitel 4.1](#).

Im nächsten Schritt wurden die für Studiosus wesentlichen Themengebiete herausgearbeitet, indem die Aspekte durch die Unternehmensleitung intern validiert und anhand einer Punkteskala (von 1 = sehr unwichtig bis 5 = sehr wichtig) bewertet wurden. Dabei wurden gezielt alle zuvor ermittelten Aspekte abgebildet, um Vollständigkeit zu gewährleisten. In der Folge wurden daraus die für Studiosus wesentlichen Aspekte definiert.

Anschließend wurden die zuvor identifizierten Stakeholder anhand eines standardisierten Fragebogens befragt, was ihnen besonders wichtig und was eher unwichtig ist.

Bei allen beschriebenen Schritten wurden durchgängig und ausnahmslos die bereits oben genannten Grundsätze zur Bestimmung der Berichtsinhalte eingehalten. Des Weiteren wurde beurteilt, ob die Aspekte jeweils innerhalb und/oder außerhalb für die Geschäftstätigkeit bedeutend und somit wesentlich sind.



Eine Übersicht aller ermittelten Aspekte zeigt die folgende Aufstellung.

Erläuterung zur Farbgebung:

- Aspekt mit sehr hoher Relevanz, über den berichtet wird
- Aspekt mit hoher oder mittlerer Relevanz, über den zusätzlich berichtet wird
- Aspekt mit mittlerer Relevanz, über den nicht berichtet wird
- Aspekt mit geringer Relevanz, über den nicht berichtet wird

Ermittelte Aspekte

Nr. Aspekt	Grenze(n)
1 Arbeitgeberattraktivität	innerhalb & außerhalb
2 Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis	innerhalb
3 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	innerhalb & außerhalb
4 Aus- und Weiterbildung	innerhalb & außerhalb
5 Beschäftigung	innerhalb & außerhalb
6 Beschwerdeverfahren hinsichtlich Arbeitspraktiken	außerhalb
7 Bewertung der Lieferanten hinsichtlich Arbeitspraktiken	außerhalb
8 Faires Verhalten gegenüber Lieferanten und Leistungsträgern	außerhalb
9 Gleicher Lohn für Männer und Frauen	innerhalb
10 Gute und qualifizierte Mitarbeiter/Reiseleiter	innerhalb & außerhalb

11	Verantwortungsvolles (soziales) Handeln gegenüber Mitarbeitern/Reiseleitern	innerhalb & außerhalb
12	Vielfalt und Chancengleichheit	innerhalb
13	Beschwerdeverfahren hinsichtlich gesellschaftlicher Auswirkungen	außerhalb
14	Bewertung der Lieferanten hinsichtlich gesellschaftlicher Auswirkungen	außerhalb
15	Compliance	innerhalb & außerhalb
16	Korruptionsbekämpfung	außerhalb
17	Lokale Gemeinschaften	außerhalb
18	Politik (Bericht über politische Spenden)	außerhalb
19	Wettbewerbswidriges Verhalten	außerhalb
20	Beschwerdeverfahren hinsichtlich Menschenrechtsverletzungen	außerhalb
21	Bewertung der Lieferanten hinsichtlich Menschenrechten	außerhalb
22	Gleichbehandlung	innerhalb
23	Investitionen (Aktives Engagement für die Beachtung der Menschenrechte)	außerhalb
24	Kinderarbeit	außerhalb
25	Prüfung (Prüfung der Geschäftsstandorte, ob die Menschenrechte eingehalten werden)	innerhalb
26	Rechte der indigenen Bevölkerung	außerhalb
27	Sicherheitspraktiken (Sicherheitspraktiken und Schulungen zum Thema Menschenrechte)	innerhalb & außerhalb
28	Vereinigungsfreiheit und Recht auf Kollektivverhandlungen	innerhalb & außerhalb
29	Zwangs- oder Pflichtarbeit	außerhalb
30	Compliance (in Bezug auf die Bereitstellung und Nutzung von Produkten und Dienstleistungen)	innerhalb & außerhalb
31	Gutes Image und hoher Bekanntheitsgrad in der Öffentlichkeit und Branche	innerhalb & außerhalb
32	Hohe Produktqualität	innerhalb & außerhalb
33	Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen	außerhalb
34	Kundenfreundlichkeit	innerhalb & außerhalb
35	Kundengesundheit und -sicherheit	innerhalb & außerhalb
36	Schutz der Privatsphäre des Kunden	innerhalb & außerhalb
37	Sozialverantwortliche Programmplanung	innerhalb & außerhalb
38	Sozialverträglichkeit des Produkts	innerhalb & außerhalb
39	Marketing (Einhaltung von Vorschriften in Bezug auf Werbung und Vermeidung des Verkaufs verbotener Produkte)	innerhalb & außerhalb
40	Abfall	innerhalb & außerhalb
41	Abwasser	innerhalb & außerhalb
42	Beschwerdeverfahren hinsichtlich ökologischer Aspekte	außerhalb
43	Bewertung der Lieferanten hinsichtlich ökologischer Aspekte	außerhalb

44	Biodiversität	außerhalb
45	Compliance (in Bezug auf Umweltgesetze und -vorschriften)	innerhalb & außerhalb
46	Emissionen	innerhalb & außerhalb
47	Energie	innerhalb & außerhalb
48	Insgesamt (Bedeutung und daraus resultierende Aufwendungen und Investitionen für Umweltschutz)	innerhalb & außerhalb
49	Materialien	innerhalb & außerhalb
50	Produkte und Dienstleistungen (Reduzierung der ökologischen Auswirkungen der Produkte und Dienstleistungen)	innerhalb & außerhalb
51	Transport (Ökologische Auswirkungen des Transports)	innerhalb & außerhalb
52	Wasser	innerhalb & außerhalb
53	Beschaffung (Beauftragung von lokalen Lieferanten nach Möglichkeit)	außerhalb
54	Dialog mit den Stakeholdern des Unternehmens	innerhalb & außerhalb
55	Gute Führung des Unternehmens	innerhalb & außerhalb
56	Indirekte wirtschaftliche Auswirkungen	innerhalb & außerhalb
57	Marktpräsenz (Einhaltung des lokalen Mindestlohns und Anteil lokal angeworbener Führungskräfte)	innerhalb
58	Sicherheits- und Krisenmanagement	innerhalb & außerhalb
59	Wirtschaftliche Leistung	innerhalb & außerhalb

Berichtet wird im Folgenden über alle als wesentlich identifizierten Aspekte. Dies sind Aspekte, die von allen Stakeholder-Gruppen im Durchschnitt eine sehr hohe Bewertung von 4,5 oder mehr bekommen haben. Hierbei handelt es sich um 22 Aspekte, die in der Tabelle grün hervorgehoben sind. So wird beispielsweise ausführlich über den Aspekt "Arbeitgeberattraktivität" (Nr. 1) berichtet (siehe [Kapitel 4.3](#)), wohingegen der Aspekt "Politik" (Nr. 18) nicht ausgeführt wird, da das Unternehmen selbst keine politische Lobby-Arbeit betreibt. Die Ausführungen zu den wesentlichen Aspekten finden sich in diesem Nachhaltigkeitsbericht.

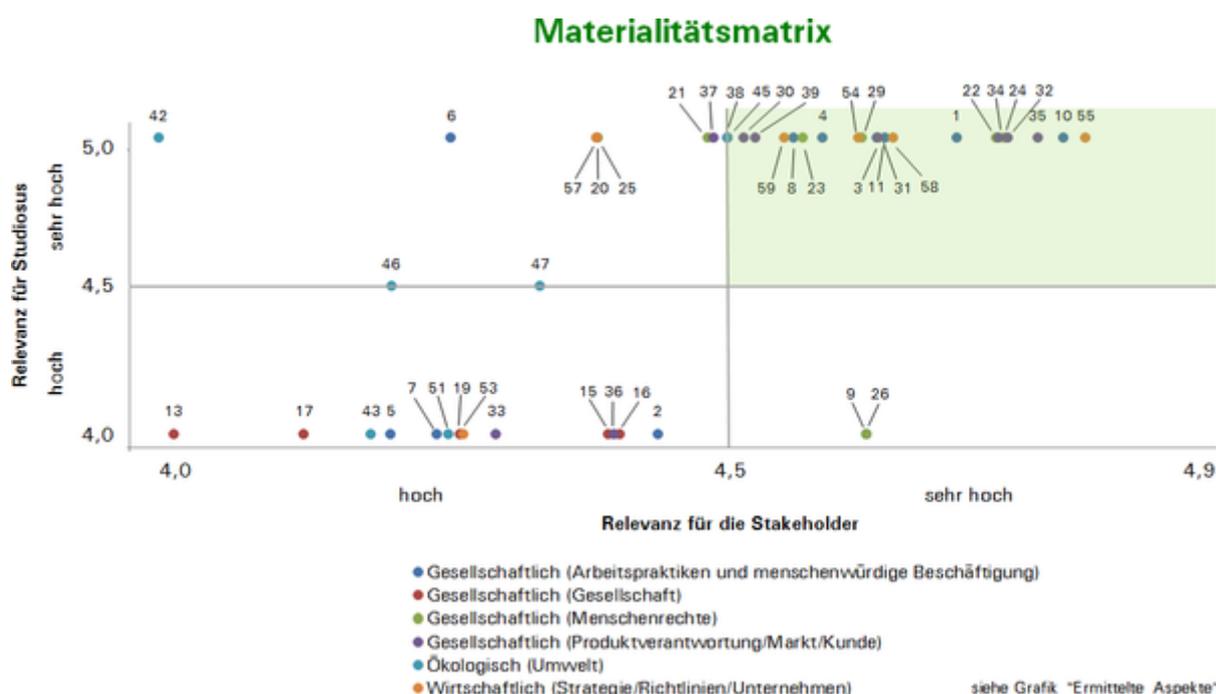
Für die zu berichtenden Aspekte wurden Grenzen definiert, d.h. angegeben, ob der Aspekt innerhalb oder außerhalb der Organisation Auswirkungen hat. Sofern die Grenze innerhalb der Organisation liegt, betrifft diese stets die gesamte Organisation. Außerhalb der Organisation gelten diese für alle Zielgebiete und Stakeholder gleichermaßen.

Zusätzlich zu den wesentlichen Aspekten berichtet Studiosus freiwillig über alle Indikatoren, die von mindestens drei befragten Stakeholdergruppen mit 4,5 oder höher bewertet wurden. Dies sind neun Aspekte, die in der Tabelle hellgrün hervorgehoben sind und im Folgenden aufgeführt werden:

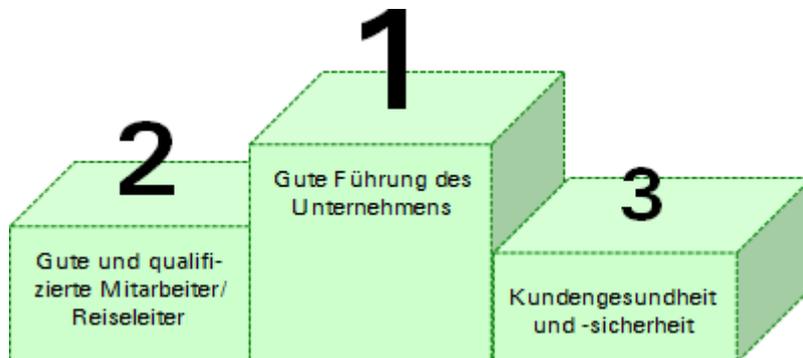
- Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis - Themenbereich Gesellschaftlich (Arbeitspraktiken und menschenwürdige Beschäftigung): Kapitel [4.2](#), [4.3](#) und [4.4](#)

- Gleicher Lohn für Frauen und Männer - Themenbereich Gesellschaftlich (Arbeitspraktiken und menschenwürdige Beschäftigung): Kapitel [4.3](#) und [4.4](#)
- Beschwerdeverfahren hinsichtlich Menschenrechtsverletzungen - Themenbereich Gesellschaftlich (Menschenrechte): Kapitel [5.3](#)
- Bewertung der Lieferanten hinsichtlich der Menschenrechte - Themenbereich Gesellschaftlich (Menschenrechte): Studiosus prüft regelmäßig alle neuen Lieferanten durch Selbstverpflichtungserklärungen, Vertragsklauseln und Befragungen der Leistungspartner. Hierbei wurden keine Abweichungen festgestellt. Weitere Informationen in Kapitel [5.3](#)
- Rechte der indigenen Bevölkerung - Themenbereich Gesellschaftlich (Menschenrechte): Kapitel [5.3](#)
- Sozialverantwortliche Programmplanung - Themenbereich Gesellschaftlich (Produktverantwortung/Markt/Kunde): Kapitel [5.1](#)
- Biodiversität - Themenbereich Ökologisch (Umwelt): Trifft am Standort nicht zu. Weitere Informationen in Kapitel [6.4](#)
- Energie - Themenbereich Ökologisch (Umwelt): [6.5](#)
- Wasser - Themenbereich Ökologisch (Umwelt): [6.5](#)

Das Ergebnis der Wesentlichkeitsanalyse wird im Folgenden anhand der Materialitätsmatrix veranschaulicht. Sie zeigt alle wesentlichen Aspekte (im grünen Quadranten) und alle Aspekte mit mittlerer Relevanz (in den weißen Quadranten). Um welche Aspekte es sich handelt, kann anhand der Nummer in der vorangegangenen Liste nachgesehen werden.



Wie in der Materialitätsmatrix dargestellt, ist allen Stakeholdern das Thema "Gute Führung des Unternehmens" (Nr. 55) am wichtigsten. Darauf folgen weitere relevante Themen wie "Gute und qualifizierte Mitarbeitende/Reiseleitende" (Nr. 10) sowie "Kundengesundheit und -sicherheit" (Nr. 35). Auf alle hierbei identifizierten Aspekte wird in den jeweiligen Kapiteln eingegangen.



Erwähnenswert ist zudem, dass bei der Einschätzung der Aspekte durch die Stakeholder Unterschiede bei den einzelnen Stakeholdergruppen aufgetreten sind. Die KundInnen setzen den Schwerpunkt bei der "Biodiversität" (Nr. 44). Der Fachöffentlichkeit ist das Thema "Zwangs- oder Pflichtarbeit" (Nr. 29) und den Geschäftspartnern "Kundengesundheit und -sicherheit" (Nr. 35) wichtig. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Reiseleiterinnen und Reiseleitern sowie den Reisebüros hingegen ist das Thema "Gute Führung des Unternehmens" (Nr. 55) am wesentlichsten (wie in der Gesamtauswertung aller Stakeholder).

[Inhaltsübersicht](#)

2.2 Grundlegendes zum Bericht

Mit diesem Bericht will Studiosus den hohen Stellenwert hervorheben, den das Thema Nachhaltigkeit im Unternehmen besitzt. Zugleich sollen interessierte Stakeholder wie Geschäftspartner, die Fachöffentlichkeit und KundInnen über die ökonomischen, ökologischen und sozialen Leistungen informiert werden.

Anforderungen

Der Studiosus-Nachhaltigkeitsbericht erschien zuletzt im März 2020. Aufgrund der Ausnahmesituation durch die in Folge der Corona-Pandemie stark eingeschränkte Geschäftstätigkeit 2020 und 2021 wurde die Umwelterklärung über das Geschäftsjahr 2021 alleinstehend veröffentlicht. Wir freuen uns, in diesem Frühjahr erneut den umfassenden Studiosus-Nachhaltigkeitsbericht mit integrierter Umwelterklärung anbieten zu können. Die im Bericht integrierte Umwelterklärung wird extern durch den TÜV Rheinland geprüft. Der Bericht dient zugleich als Basis für die Berichterstattung an den UN Global Compact.

Alle relevanten Kriterien und Empfehlungen der DIN EN ISO 26000 (Leitfaden zur gesellschaftlichen Verantwortung von Organisationen), die für Dienstleistungsunternehmen von Bedeutung sind, werden von Studiosus umgesetzt und sind im Nachhaltigkeitsbericht erläutert. Überprüft und umgesetzt wurden auch touristische Kriterien, sofern sie von Studiosus als sinnvoll erachtet wurden.

Vorgehensweise

Alle Aussagen des Berichts beziehen sich auf die Geschäftstätigkeit der Studiosus Reisen München GmbH mit 200 Mitarbeitenden, es sei denn, es wird explizit auf die gesamte Unternehmensgruppe hingewiesen. Die Inhalte des Berichts wurden an der Materialitätsmatrix ausgerichtet und erfüllen die EMAS-Anforderungen an eine Umwelterklärung. Der Bericht erscheint als Blätter-PDF online, zu finden unter:

<https://www.studiosus.com/nachhaltig-reisen/nachhaltigkeitsbericht>.

Der Berichtszeitraum umfasst vor allem das vorausgegangene Geschäftsjahr 2022, wenn auch teilweise Informationen und Daten aus den Pandemie Jahren sowie aus dem begonnenen Jahr 2023 ergänzt wurden. Der Schwerpunkt des Berichts liegt auf den identifizierten wesentlichen Aspekten.

Der Bericht wurde für das Berichtsjahr 2022/2023 aktualisiert. Es gibt keine wesentlichen Veränderungen in den Grenzen der Aspekte. Die Zahlen und Daten sind mit Sorgfalt und nach bestem Wissen und Gewissen zusammengestellt. Es kommt vor, dass sich Berechnungsgrundlagen oder Rahmenbedingungen ändern. Darüber hinaus können Fehler entdeckt werden, die natürlich zu bereinigen sind. Daher kann es sein, dass Zahlen der Vorperiode korrigiert werden mussten. Somit sind nicht immer alle Daten mit dem Bericht der Vorperiode identisch. Auf Änderungen wird in den Fußnoten hingewiesen.

Um seine Leistung zu messen, bedient sich Studiosus diverser aussagekräftiger Kennzahlen. Die Ermittlung und Berechnung der Kennzahlen erfolgt nach gängigen Standards. Die Kennzahlen zur Finanz-, Vermögens- und Ertragslage wurden nach dem deutschen Handelsrecht erhoben. Kennzahlen auf Basis von Kundenbefragungen und Befragungen von Mitarbeitenden, Reiseleiterinnen und Reiseleitern und Geschäftspartnern wie Hotels, Flug- und Busgesellschaften sowie Reisebüros stellen für Studiosus eine effektive Möglichkeit dar, Leistungen zu messen, die sonst nicht messbar wären. Hohe Rücklaufquoten garantieren aussagekräftige und repräsentative Ergebnisse. Alle Verbrauchskennzahlen basieren auf exakten Abrechnungen. Auch interne Datenbanken werden als Quelle zur Berechnung diverser Kennzahlen verwendet.

Ihre AnsprechpartnerInnen für Fragen zum Bericht sowie zu den Themen Nachhaltigkeit und Qualität:



Norbert Schüle

Ruth Hopfer-Kubsch

Magdalena Schuster

Janne Mertineit

Leiter Qualitäts- und Nachhaltigkeitsmanagement

Nachhaltigkeitsmanagement
Soziale Verantwortung

Nachhaltigkeitsmanagement
Umwelt

Qualitäts- und Nachhaltigkeitsmanagement
Umwelt

Telefon +49
(0)89 500 60-610

Telefon +49
(0)89 500 60-612

Telefon +49
(0)89 500 60-611

Telefon +49
(0)89 500 60-611

Sie erreichen unser Team unter:

E-Mail: sms@studiosus.com

Telefax +49 (0)89 500 60-8610

Studiosus Reisen München GmbH
Riesstr. 25, 80992 München

[Inhaltsübersicht](#)

3 Unternehmensprofil

3.1 Unternehmensleitbild

Im Unternehmensleitbild von Studiosus sind die Richtlinien für das Handeln nach außen und innen festgeschrieben. Sie sind die Grundwerte des Unternehmens.

Die Unternehmensvision

"Studiosus will als unabhängiges Wirtschaftsunternehmen zum Kennen- und Verstehenlernen anderer Länder, Menschen und Kulturen beitragen, Toleranz und Akzeptanz fördern und damit Horizonte erweitern.



"Wir sehen unsere Aufgabe darin, im Sinne der Völkerverständigung Brücken zu schlagen über innere und äußere Grenzen hinweg. Das können wir nur zusammen mit unseren KundInnen, die wir als Partner betrachten. Ihnen möchten wir die kulturelle Vielfalt in ihrer ständigen Veränderung und die natürliche Schönheit unserer Erde als für alle Menschen und deren Nachkommen erhaltenswerte Güter verständlich machen. Mit unseren Reisen wollen wir Vorbehalte, Vorurteile und Ablehnung gegenüber allem Fremden abbauen, das Miteinander der Menschen fördern und damit als Botschafter von Toleranz und Offenheit einen Beitrag zum Abbau von Fremdenfeindlichkeit und Diskriminierung auch im eigenen Land leisten. Wir wollen durch Innovation und Qualität wachsen und unsere Stellung als Marktführer ausbauen sowie in den Bereichen Sicherheit und nachhaltiges Wirtschaften Maßstäbe setzen. Alle Studiosus-Angebote müssen den hohen Erwartungen unserer KundInnen gerecht werden. Wir wollen die Achtung der Menschenrechte in den von uns bereisten Ländern fördern. Durch unsere Reisen schaffen wir Austausch, Begegnungen, Information und Öffentlichkeit. Wir glauben daher, dass verantwortungsvoller und nachhaltiger Tourismus langfristig zu einer positiven Veränderung der Menschenrechtssituation beiträgt."



Für seine nachhaltigen Zukunftsstrategien wurde Studiosus im Jahr 2010 mit dem Deutschen Nachhaltigkeitspreis ausgezeichnet. Die Jury würdigte damit die "konsequente Ausrichtung von Studiosus auf soziale und ökologische Belange". Das Unternehmen stelle sich in besonderer Weise aktuellen und zukünftigen Herausforderungen nachhaltiger Entwicklung.



Drei Jahre später, 2013, folgte die Prämierung mit dem CSR-Preis der Bundesregierung und dem European CSR Award. Die Begründung der Jury: "Das Touristik-Unternehmen erhält die Auszeichnung dafür, dass es in einem schwierigen Feld Pionierarbeit leistet und in seiner Strategie feste Ziele zur Umsetzung der unternehmerischen Verantwortung setzt."

2016 erhielt Studiosus-Geschäftsführer Peter-Mario Kubsch den B.A.U.M.-Umweltpreis für sein Engagement in Umweltschutz und nachhaltiger Entwicklung. Das Unternehmen überzeugte in der Kategorie "Kleine und mittelständische Unternehmen". Die Jury lobte die "konsequent sozial verantwortliche und umweltschonende Reisegestaltung" und die "Kommunikation mit den Reisenden, um über Umweltschutz und Nachhaltigkeit weltweit aufzuklären". Der Bundesdeutsche Arbeitskreis für Umweltbewusstes Management e. V. (B.A.U.M.) zeichnet jedes Jahr Unternehmen aus, die sich in besonderer Weise für nachhaltiges Wirtschaften einsetzen.



Für sein Klimaschutzengagement und die Vollkompensation seiner Reisen wurde Studiosus Anfang Dezember 2022 mit der EcoTrophea 2022, dem Nachhaltigkeitspreis des Deutschen Reiseverbands (DRV), ausgezeichnet. Mit dem renommierten Preis, der seit 1987 verliehen wird, würdigt der DRV vorbildliche Initiativen, die einen wirkungsvollen Beitrag zum nachhaltigen Tourismus leisten.

Überzeugt hatte die Jury, dass Studiosus die CO_{2e}-Kompensation in den Reisepreis einschließt und in Klimaschutzprojekte im globalen Süden investiert. Beispielgebend fanden die Experten auch, dass Studiosus-Gäste vorab transparente Informationen über die Emissionen ihrer Reisen erhalten und somit deren Klimawirkung in ihre Buchungsentscheidung einbeziehen können.

Links:

<https://www.driv.de/themen/nachhaltigkeit/ecotrophea.html>

<https://www.studiosus.com/nachhaltig-reisen/auszeichnungen>

[Inhaltsübersicht](#)

3.2 Die Unternehmensgruppe

Mittelständisches Unternehmen mit Tradition

Die Studiosus Reisen München GmbH ist ein mittelständisches Unternehmen in Familienbesitz. Gegründet 1954 durch Werner Kubsch, hat es sich im Lauf seines Bestehens durch die Qualität des Angebots, seine starke Kundenorientierung und seine innovativen Reiseideen zu Deutschlands größtem Studienreise-Veranstalter entwickelt. Heute führt Peter-Mario Kubsch das Unternehmen in der zweiten Generation. Mehr zur Geschichte des Unternehmens finden Sie auf der Unternehmenswebsite.

Die Tochterunternehmen

Studiosus bietet vor allem Studienreisen an. Mit seinen Tochterunternehmen verwirklicht das Unternehmen aber auch verwandte Reiseideen. Zum Beispiel "maßgeschneiderte" Gruppenreisen, die die individuellen Vorstellungen der Auftraggeber verwirklichen, oder Entdeckerreisen, die den Aspekt "preiswert erleben und entdecken" in den Vordergrund stellen. Mehr zur Marke Studiosus erfahren Sie im Kapitel [3.3 "Die Marke Studiosus"](#).

Der Standort der Tochterunternehmen entspricht dem Hauptsitz der Studiosus Reisen München GmbH in München.



[Entdeckerreisen im Team](#)

[Individuell reisen ohne Gruppe](#)

[YOUNG LINE TRAVEL](#)

auch in der [Mini-Gruppe](#)

Perfekt organisierte Entdeckertouren ohne Gruppe

Entdeckerreisen für Traveller zwischen 20 und 35 Jahren

Entdeckerreisen für Traveller [ab 35 Jahren](#)

Marco Polo präsentiert sein Angebot in drei Katalogen, die jeweils eine andere Zielgruppe ansprechen.

Die Produkte von Marco Polo sind preisgünstige Rundreisen. Sie sind für Reisende gedacht, die an den wichtigsten Highlights eines Landes sowie an Land und Leuten interessiert sind – ohne aber inhaltlich das Niveau einer Studiosus-Reise zu erwarten. Marco Polo liegt preislich deutlich unter Studiosus und befindet sich bei Gruppenreisen im Wettbewerb mit anderen Rundreiseanbietern und Zielgebietspezialisten. Trotz der vergleichsweise niedrigen Preise bieten die Reisen ein echtes Kennenlernen von Land und Leuten. Ein landeskundiger Marco Polo Scout, der in der Regel vor Ort lebt, kennt das Reiseland aus erster Hand und garantiert ein authentisches Reiseerlebnis. Landestypische Hotels sorgen dafür, dass das Flair und die Kultur eines Landes erlebbar werden. Marco Polo Live, das Entdecker-Highlight auf jeder Reise, bietet ein einzigartiges Erlebnis:

Hier sind die Gäste aktiv dabei und dürfen manchmal auch selbst mit anpacken – sei es beim Fischen in Vietnam oder beim Schafescheren in Patagonien.



Als Tochterunternehmen der Studiosus Reisen München GmbH bietet die Studiosus Gruppenreisen GmbH seit über 40 Jahren Reisen für geschlossene Gruppen aller Art an. Das Team von Studiosus Gruppenreisen besteht aus gut 20 Mitarbeitenden. Ein weit gespanntes Netz an zuverlässigen Partnern, renommierten Fluggesellschaften und sorgfältig ausgewählten Hotels und Reiseleitenden garantiert eine professionelle Vorbereitung und eine sichere Durchführung. Die „[Gruppenreise nach Maß](#)“ wird zusammen mit dem Kunden und ganz nach seinen Wünschen gestaltet. Jeder hat seine eigenen Vorstellungen von einem gelungenen Urlaub, jeder möchte eigene Schwerpunkte setzen. Je nach Konzept und Preisniveau werden die Reisen unter der Marke Studiosus Gruppenreisen oder Marco Polo Reisen ausgearbeitet. In einem eigenen [Online-Katalog für Sondergruppen](#) bietet Studiosus Gruppenreisen ausgewählte Reiseziele für exklusive Gruppen an. Das Programm kann, genauso wie es ist, gebucht oder auch um weitere Highlights ergänzt werden.

[Zubucherreisen](#) sind seit vielen Jahren ein fester Bestandteil der Studiosus Gruppenreisen. Ganzjährig werden immer wieder neue Reisen zu attraktiven Destinationen mit einer Vielzahl an Terminen produziert. So wird auf aktuelle Trends und Entwicklungen reagiert und die Reisen können zu einem guten Preis-Leistungsverhältnis angeboten werden.

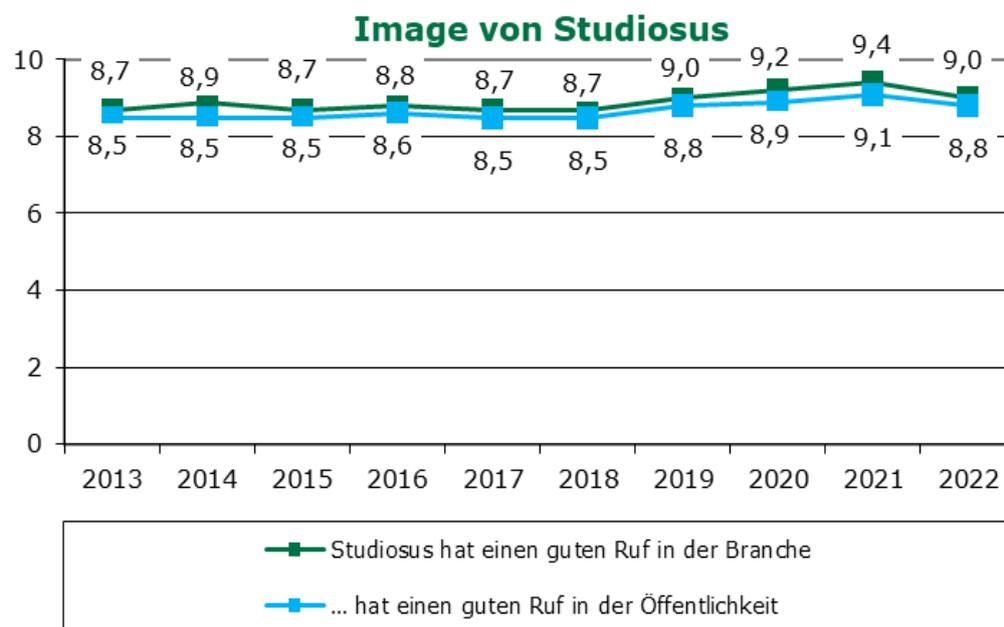
Partner und Auftraggeber sind: Spiegel, Deutscher Ärzteverlag, Hörfunksender, Unternehmen, Vereine und Verbände aus vielfältigen Branchen, Rotary- und Lions-Clubs, Volkshochschulen, Privatkunden und Reisebüros aus Deutschland, Schweiz, Österreich und Luxemburg.

[Inhaltsübersicht](#)

3.3 Die Marke Studiosus

Jedes Jahr führt die Forschungsgemeinschaft Urlaub und Reisen e. V. (FUR) die sogenannte Reiseanalyse durch. Dies ist eine Untersuchung zur Erfassung und Beschreibung des Urlaubs- und Reiseverhaltens sowie der Urlaubsmotive und -interessen der deutschsprachigen Bevölkerung. Laut Reiseanalyse lag der gestützte Bekanntheitsgrad von Studiosus zuletzt bei 28 %. Das bedeutet, dass 28 % der Befragten den Namen "Studiosus" kannten, als man ihnen diesen nannte.

Die Mitarbeitenden bewerten die Fragen zum Image von Studiosus in der Öffentlichkeit und Branche auf einer Werteskala von 1–10 (1 = stimme ganz und gar nicht zu; 10 = stimme voll und ganz zu) in der jährlichen Mitarbeitendenbefragung wie die folgende Grafik zeigt:



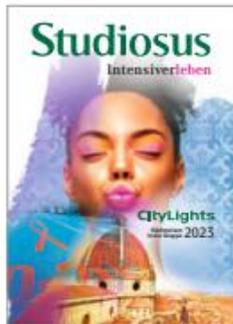
Durchschnittl. Rücklaufquote der Mitarbeiterbefragung 2013-2022: 67 %

Die Studiosus-Reise

Den Angeboten von Studiosus liegt ein gemeinsames Konzept zugrunde. Dieses hält Studiosus für die beste Möglichkeit, die Unternehmensvision der Völkerverständigung umzusetzen. Die Studiosus-Reise ist eine intelligente Form des Urlaubs: Sie ermöglicht eine intensive Begegnung mit dem Gastland, indem sie die gegenwärtige Lebenssituation und Kultur aufzeigt, Bezug zur Vergangenheit herstellt und dies zu einem Erlebnis für alle Sinne werden lässt. Gleichzeitig bleibt genügend Zeit, um sich zu entspannen und zu erholen. Vororganisierte Extratouren geben den Gästen die Freiheit, zwischen dem Gruppenprogramm und alternativen Unternehmungen zu wählen. Die Planung und Durchführung der Reisen erfolgt so, dass die Menschenrechte im Zusammenhang mit der soziokulturellen Situation im Gastland respektiert und die Umweltbelastungen möglichst gering gehalten werden.

Das Erlebnis Studiosus-Reise gibt es in vielen Varianten für unterschiedliche Zielgruppen und Kundenwünsche: von Studiosus Preiswert und Studiosus Klassik über Studiosus Wandern bis hin zu Studiosus Naturerlebnis, Studiosus Kreuzfahrt und Studiosus Mit Muße.

Außer Studienreisen bietet Studiosus auch attraktive andere Angebote mit den wesentlichen Inhalten moderner Studienreisen an.



Studiosus CityLights – Städtereisen

Für Gäste, die eine Stadt in der Gruppe perfekt organisiert mit einem erstklassigen Studiosus-Reiseleiter und durchdachtem Besichtigungsprogramm kennenlernen möchten.



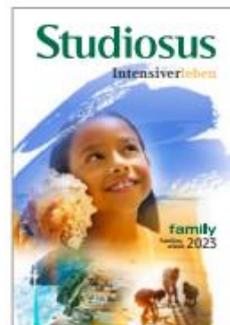
Studiosus me & more – Singlereisen

Urlaub für Singles und Alleinreisende, die in einer Gruppe weltöffener Mitreisender ihren Urlaub genießen wollen. Mit erstklassigem Studiosus-Reiseleiter.



Studiosus smart & small – Auszeit mit Kultur

Für alle, denen Badeurlaub zu langweilig und eine Studienreise nicht entspannt genug ist: Studiosus smart & small – kleine Gruppe, charmante Hotels, Programm mit viel Freizeit. Mit erstklassigem Studiosus-Reiseleiter.



Studiosus family

Familienurlaub mit Kultur- und Erlebnisprogramm: spannende Besichtigungen für Jung und Alt mit erstklassigem Studiosus-Reiseleiter.



kultimer – Eventreisen

Der kultimer bietet Eventreisen zu Ausstellungen, Festivals oder musikalischen Highlights sowie kulinarische oder botanische Themenreisen und Reisen zu speziellen Naturphänomenen. Der durch sein Schmalformat auffällige Katalog erscheint mehrmals im Jahr und wird Studiosus-Kunden automatisch zugeschickt. Das kultimer-Konzept ergänzt den Besuch des Events mit einem interessanten Rahmenprogramm. Ein erstklassiger Studiosus-Reiseleiter führt die Gäste beispielsweise in Museen, die zum Event passen, begleitet Sie beim Stadtbummel durch spannende Viertel und zeigt ihnen die wichtigsten Sehenswürdigkeiten des jeweiligen Reiseziels.

Studiosus Incoming

Neben Reisen für Gäste aus dem deutschsprachigen Raum bietet Studiosus seit jeher auch Reisen im Incoming-Bereich an – zunächst vor allem für Studenten aus Nordamerika, heute für Interessenten aus dem gesamten asiatischen Raum. Von der maßgeschneiderten Reise für eine kleine Gruppe bis hin zu MICE-Reisen (Meetings, Incentives, Conferences and Events) für über 1000 Teilnehmer – Studiosus Incoming organisiert Reisen aller Größenordnungen.



3.4 Daten und Fakten

Gründung:	1954
Unternehmenszweck:	Veranstaltung von intelligenten Urlaubsreisen weltweit: Die kultivierte Art zu reisen.
Unternehmensleitung:	Peter-Mario Kubsch (GF & CEO), Philip Edel (GF & CFO), Peter Strub (COO), Guido Wiegand (CMO) Die Mitglieder sind direkt oder indirekt am wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens beteiligt und somit nicht unabhängig.
Amtszeit des Kontrollorgans (GF):	Familienbetrieb (Nachfolgeregelung) Unbefristet
Andere bedeutende Positionen oder Verpflichtungen:	Unternehmensleitung
Kompetenzen bzgl. wirtschaftlicher, ökologischer und gesellschaftlicher Auswirkungen	Peter-Mario Kubsch
Vertretung von Stakeholdern:	Mitarbeitendenvertretung (Betriebsrat), Wirtschaftsausschuss, Reiseleitendenbeirat, Stammkundenbeirat, Counterbeirat (Reisebüros), Ausschuss für sozial verantwortlicheres Reisen, Innerbetrieblicher und Touristik-Umweltausschuss, Gesellschafterversammlung
Externe Prüfer:	URBIS TREUHAND GMBH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft und Steuerberatungsgesellschaft Umweltgutachter TÜV Rheinland Die Prüfungsinstitutionen sind weder direkt noch indirekt am Unternehmen beteiligt und stellen keine Mitglieder der Unternehmensleitung.
Gesellschafter:	Peter-Mario Kubsch, Melanie Kubsch, Florian Kubsch, Sebastian Kubsch, Tatjana Kubsch, Studiosus Reisen München GmbH (eigene Anteile)

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Unternehmenssitz:	276 in der gesamten Unternehmensgruppe, davon 9 Auszubildende (Mitarbeitendenzahl nach Personen)
Reiseleiterinnen und Reiseleiter:	Im Jahr 2022 waren 377 Reiseleitende im Einsatz. Davon waren 74 Reiseleitende fest angestellt (19,6 %).
Tochterunternehmen:	Studiosus Gruppenreisen GmbH, Marco Polo Reisen GmbH
Vertrieb:	Rund 4.500 aktive Studiosus-Agenturen in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Der Vertrieb erfolgt zu 70 % über Reisebüros.
Reisen:	359.220 Übernachtungen oder gebuchte Nächte
Geschäftspartner vor Ort:	1.150 Partnerhotels
Stammkapital:	1.000.000 €
Mitgliedschaften des Unternehmens:	<p>ARGE Arbeitsgemeinschaft Lateinamerika e.V. </p> <p>Anerkannte Spezialisten für Afrika-Reisen (ASA) </p> <p>B.A.U.M. e. V. </p> <p>Collegium Aegyptium</p> <p>Deutsch-Jemenitische Gesellschaft </p> <p>Deutsch-Nepalesische Gesellschaft</p> <p>DRV Deutscher ReiseVerband e. V. </p> <p>DRV – Ausschuss für Nachhaltigkeit</p> <p>DRV – Arbeitsgruppe zum Schutz von Kindern vor sexueller Ausbeutung</p>

- DRV – Ausschuss für Recht
- DRV – Ausschuss Auslandstourismus
- DRV – Krisen- und Sicherheitsmanagement

European Tourism Association (ETOA)

Forschungsgemeinschaft Urlaub und Reisen e. V. (F.U.R.)

International Air Transport Association (IATA)



Kinderschutz-Initiative "The Code"



KlimaLink

Verein zur Entwicklung eines Standards zur Berechnung von CO₂e-Emissionen aus den einzelnen Bestandteilen der touristischen Wertschöpfungskette

Österreichischer Reisebüroverband



Roundtable Human Rights in Tourism e. V.



Schweizer Reise-Verband (SRV)

Studienkreis für Tourismus und Entwicklung e. V.



Studiosus Foundation e. V. 

UN Global Compact 

Umweltpakt Bayern  BAYERN

Zertifikate:

DIN EN ISO 9001:2015

DIN EN ISO 14001:2015

EMAS III (European Management and Audit Scheme)

Veränderungen:

Der Studiosus-Nachhaltigkeitsbericht 2022/2023 wird aufgrund pandemiebedingter Einschränkungen nicht gemäß den Richtlinien der Global Reporting Initiative (GRI) geprüft. Die Orientierung des Berichts an den Vorgaben des GRI nach einer umfangreichen, transparenten und standardisierten Berichterstattung bleibt jedoch auch in diesem Berichtszeitraum bestehen.

Im Berichtszeitraum 2022 fanden keine wesentlichen Änderungen im Vergleich zum zuletzt erschienenen Bericht des Geschäftsjahres 2019 hinsichtlich der Struktur statt.

Impressum:

Studiosus Reisen München GmbH

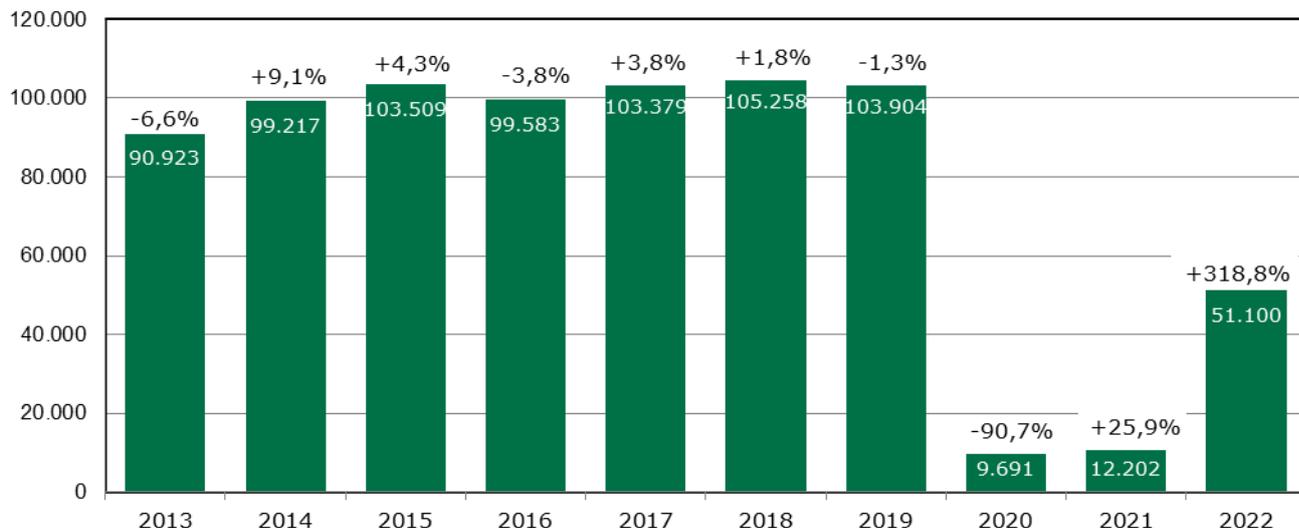
Postfach 50 06 09, D-80976 München

Telefon (089) 500 60-0, Telefax (089) 500 60-100

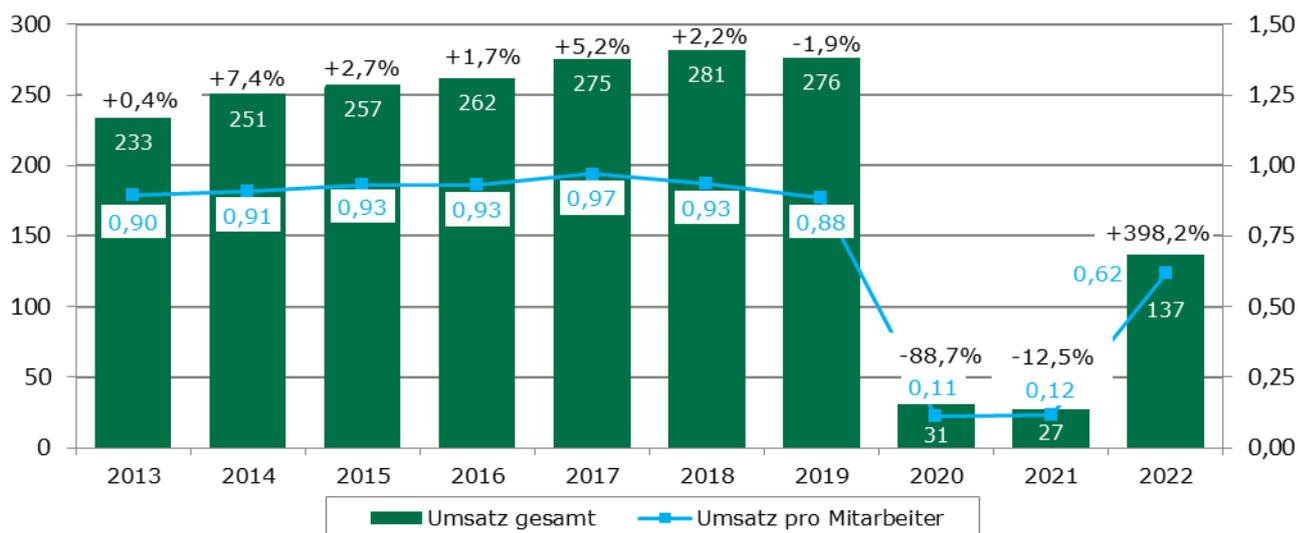
www.studiosus.comtours@studiosus.com

Umsatz- und Gästeentwicklung der Unternehmensgruppe

Entwicklung der Gästezahlen



Umsatzentwicklung in Mio. €



Wirtschaftliche Auswirkungen und staatliche Unterstützungsleistungen für den Zeitraum der Corona-Pandemie in den Jahren 2020 - 2022

Infolge der Pandemie durch das Coronavirus (COVID-19) kam es in den Jahren 2020 - 2022 zu signifikanten Beeinträchtigungen des nationalen und internationalen Tourismus. Hinzukam 2022 noch der Ausbruch des Angriffskrieges Russlands gegen die Ukraine mit u. a. weltweit negativen Folgen für die Energieversorgung und damit verbundenen enormen Preissteigerungen. Der Studiosus-Konzern als Anbieter von Studienreisen in nahezu alle Regionen der Erde ist davon in aller Härte betroffen. In Summe führt dies dazu, dass nach den extremen Umsatzeinbrüchen 2020 und 2021 (insgesamt - 90 % gegenüber 2019) für 2022 lediglich eine Erholung auf rund 50 % des Vorkrisenniveaus von 2019 möglich war.

Vor diesem Hintergrund hat Studiosus die Corona-Zuschussprogramme der Bundesregierung in Anspruch genommen und Überbrückungshilfen beantragt. Dies waren im einzelnen die Überbrückungshilfe III (November 2020 – Juni 2021) in Höhe von 19.301 TEUR, die Überbrückungshilfe III Plus (Juli 2021 – Dezember 2021) in Höhe 12.241 TEUR von und die Überbrückungshilfe IV (Januar 2022 – Juni 2022) in Höhe von 5.732 TEUR.

Von Bankenseite wurden 2021 in Verbindung mit „staatlicher Unterstützung“ durch die LfA Bayern Kreditlinien in Höhe von insgesamt 20 Mio. € eingeräumt, welche aber im zweiten Halbjahr 2022 wieder zurückgegeben wurden.

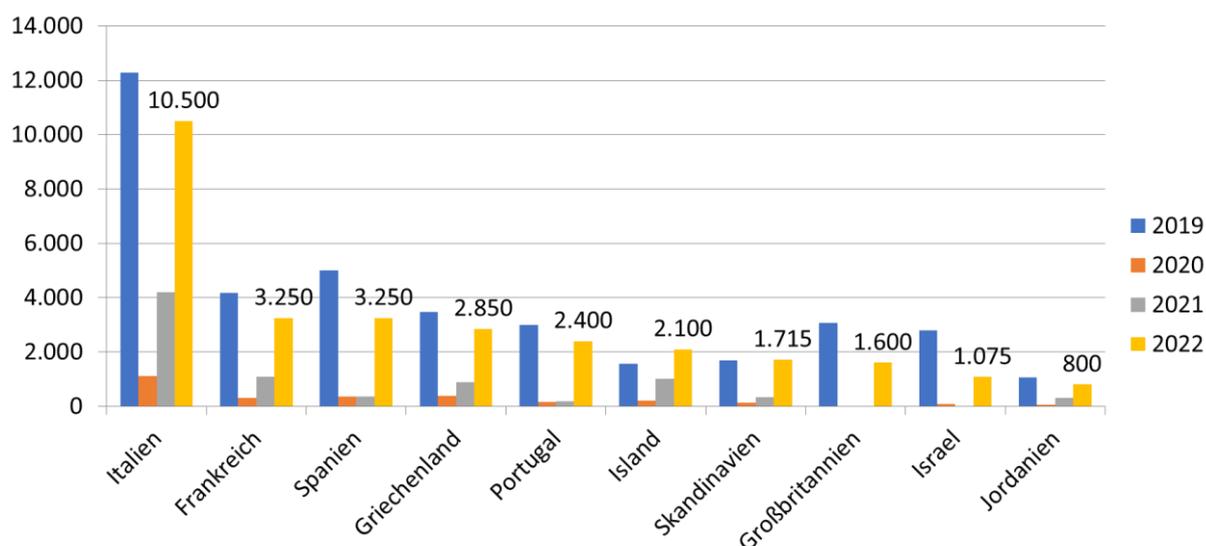
Des weiteren hat Studiosus in den Jahren 2020 - 2022 das in der Pandemie erweiterte Kurzarbeitergeld-Programm der Bundesregierung in Anspruch genommen und auf diesem Wege Kurzarbeitergeld und entsprechende Erstattungen zu den Sozialversicherungsbeiträgen in Höhe von insgesamt 13.548 TEUR erhalten.

Entwicklung der Gästezahlen nach ausgewählten Zielgebieten

In den Jahren der Pandemie verschob sich das Reiseaufkommen. Die Vergleichszahlen des Geschäftsjahres 2019, vor Beginn der Pandemie, sind nachfolgend in Klammern ergänzt.

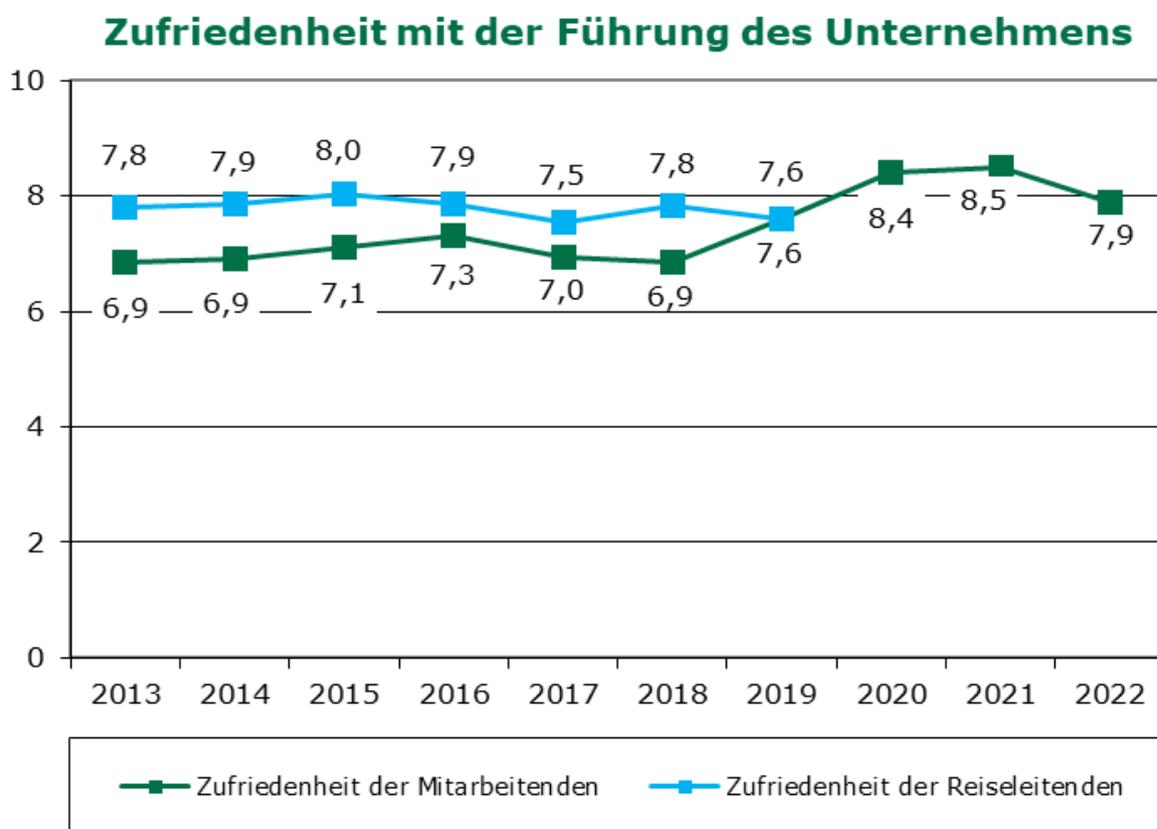
Reiseziele in Europa nahmen den Hauptanteil der 2022 durchgeführten Reisen ein und entsprachen 78 % des gesamten Reiseaufkommens (2019: 59 %). Fernreisen entsprachen 14 % (2019: 30 %). Nahost und Nordafrika-Reisen 8 % (2019: 11 %). Die nachfolgende Grafik zeigt die Entwicklung der Top-10-Zielgebiete im Jahr 2022 über die letzten vier Geschäftsjahre. Auf diese 10 Zielgebiete entfielen 58 % der Reisegäste im Jahr 2022.

Länderpanorama: die Top 10



3.5 Managementsysteme am Standort

Eine gute Unternehmensführung ist allen Stakeholdergruppen besonders wichtig. Ein gut geführtes Unternehmen ist erfolgreich und die Mitarbeitenden sind zufrieden. Der Erfolg von Studiosus lässt sich an den Gästezahlen ablesen. Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden mit der Führung des Unternehmens zeigen die Ergebnisse der Mitarbeitenden- und Reiseleitendenbefragungen. Die Auswertung der Reiseleitendenbefragung für das Geschäftsjahr 2022 liegt erst nach Veröffentlichung dieses Berichts vor und wird im Frühjahr 2023 in der Online-Version des Berichts ergänzt. In den Jahren 2020 und 2021 fand die übliche Reiseleitendenbefragung pandemiebedingt nicht statt.

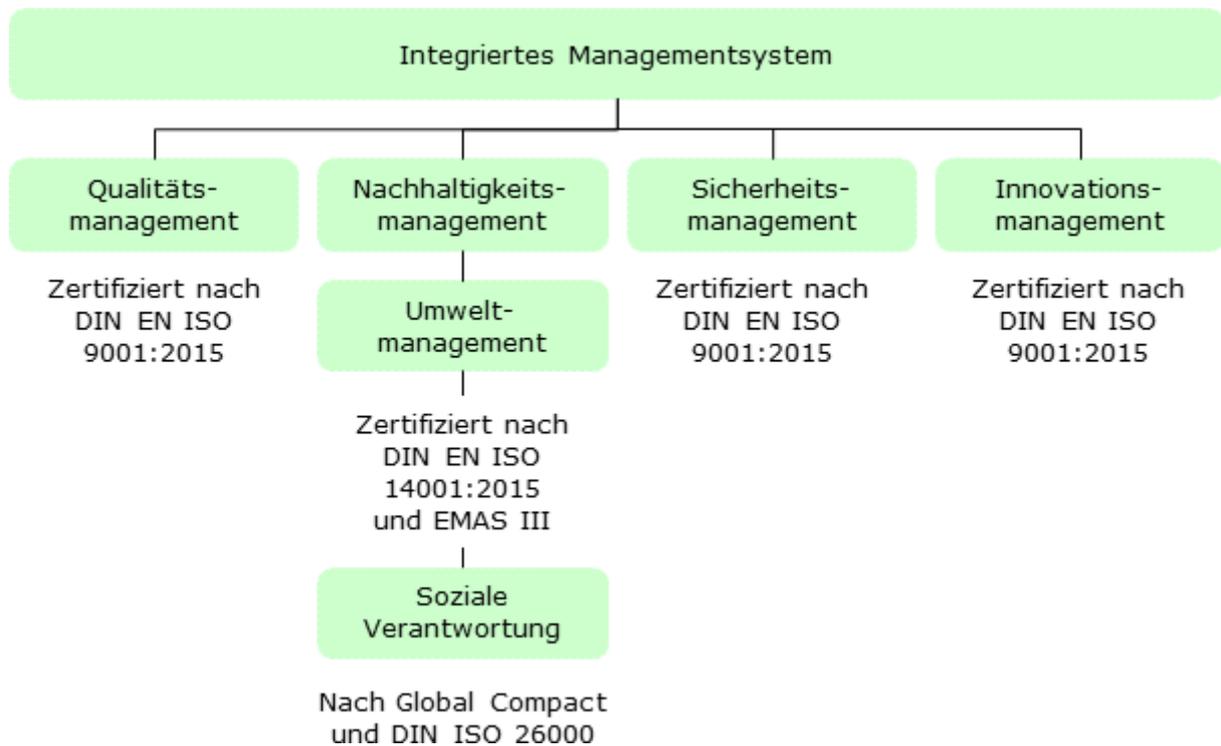


Mitarbeitende: Durchschnittliche Rücklaufquote 2013-2022: 67 %
 Reiseleitende: Durchschnittliche Rücklaufquote 2013-2019: 46 %

Managementsysteme bei Studiosus

Managementsysteme unterstützen die Unternehmensleitung bei der Umsetzung der Unternehmensziele. Das Managementsystem bei Studiosus ist ein integriertes Managementsystem, welches das Qualitätsmanagement, Innovationsmanagement, Sicherheitsmanagement und Nachhaltigkeitsmanagement (Umweltmanagement sowie soziale Verantwortung) umfasst. Das Qualitätsmanagement und das Sicherheitsmanagement sind nach DIN EN ISO 9001:2015 zertifiziert; das Umweltmanagement ist nach DIN EN ISO 14001:2015 zertifiziert sowie nach EMAS III validiert. Das Managementsystem zur sozialen Verantwortung orientiert sich an den

zehn Prinzipien des Global Compact sowie an dem Leitfaden DIN EN ISO 26000 (Leitfaden zur gesellschaftlichen Verantwortung von Organisationen).



Die vier Managementsysteme wurden passend zu den vier Unternehmensstrategien "Nachhaltiges Wirtschaften", "Qualitätsmanagement", "Sicherheitsmanagement" und "Innovationsförderung" aufgebaut, um diese effektiv zu verfolgen. Eine entsprechende Vertiefung zu den einzelnen Strategien erfolgt in den Kapiteln [6.2](#) Nachhaltigkeitsmanagement, [3.6](#) Qualität der Reisen, [3.7](#) Sicherheit auf Reisen sowie [3.8](#) Innovation. Die Chancen und Risiken des Unternehmens werden in die Managementsysteme integriert und bewertet.

Studiosus möchte mit Hilfe seiner Managementsysteme die folgenden fünf übergeordneten unternehmenspolitischen Ziele erreichen:

1. Zufriedene KundInnen
2. Zufriedene Mitarbeitende
3. Faire Beziehungen mit den GeschäftspartnerInnen
4. Wahrnehmung der gesellschaftlichen Verantwortung
5. Angemessener wirtschaftlicher Ertrag

Zertifizierung und Validierung der Managementsysteme

Seinen Ursprung hat das Qualitätsmanagement bei Studiosus im Bereich der Auswahl sowie der Aus- und Weiterbildung der Studiosus-Reiseleitenden. Dieser Prozess wurde bereits 1998 nach der Qualitätsnorm DIN EN ISO 9001 zertifiziert. Man erkannte die Vorteile und baute im Laufe der darauffolgenden Jahre ein Qualitätsmanagementsystem für das ganze Haus auf,

welches 2004 zum ersten Mal zertifiziert wurde. Im selben Jahr erhielt auch das Sicherheitsmanagementsystem erstmals ein Zertifikat nach der Qualitätsnorm DIN EN ISO 9001.

Die Erstzertifizierung des Umweltmanagementsystems reicht bis ins Jahr 1998 zurück, in dem es nach der Umweltnorm DIN EN ISO 14001 zertifiziert sowie nach EMAS I (Eco-Management and Audit Scheme) validiert wurde.

Im Jahr 2004 wurden das Qualitätsmanagement, Innovationsmanagement, Sicherheitsmanagement und Nachhaltigkeitsmanagement (Umweltmanagement und soziale Verantwortung) schließlich in ein integriertes Managementsystem zusammengeführt.

Seit den Erstzertifizierungen wurden das Qualitäts-, Umwelt- und Sicherheitsmanagementsystem turnusgemäß nach drei Jahren rezertifiziert und revalidiert. Dabei wurde stets die aktuelle Qualitäts- und Umweltnorm berücksichtigt.

Zuletzt wurden die Managementsysteme im März 2020 durch den TÜV-Rheinland gemäß DIN EN ISO 9001:2015 und DIN EN ISO 14001:2015 rezertifiziert sowie EMAS III revalidiert. Die Zertifikate sind bis 2023 gültig.

Weitere Informationen zum Qualitätsmanagement und den Qualitätszertifikaten siehe Kapitel [3.6](#).

Weitere Informationen zum Sicherheitsmanagement siehe Kapitel [3.7](#).

Weitere Informationen zum Innovationsmanagement siehe Kapitel [3.8](#).

Weitere Informationen zum Nachhaltigkeitsmanagement und den Umweltzertifikaten sowie das EMAS-Zertifikat finden Sie in der Umwelterklärung ([Kapitel 6](#)).

[Inhaltsübersicht](#)

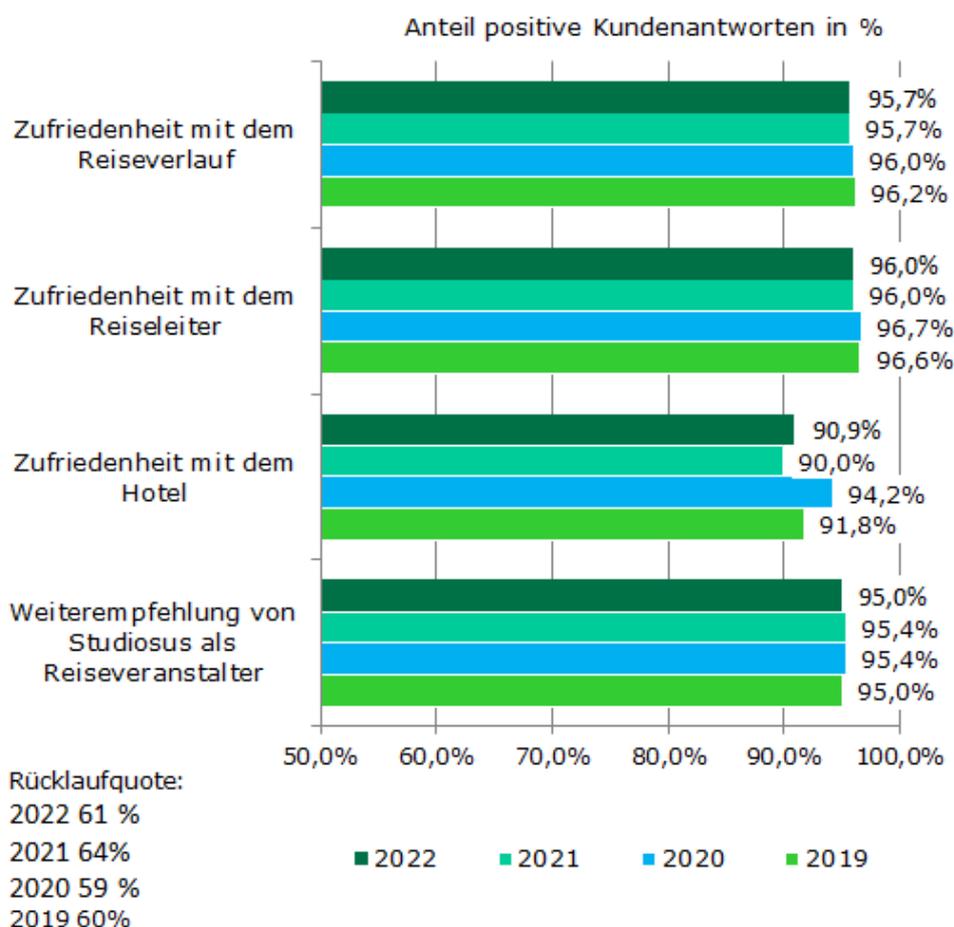
3.6 Qualität der Reisen

Studiosus ist nachweislich bekannt für die hohe Qualität seiner Reisen, das Qualitätsmanagementsystem ist nach der Qualitätsnorm DIN EN ISO 9001 zertifiziert.

Produktqualität

Eine hohe Produktqualität ist Studiosus und seinen Stakeholdern sehr wichtig. Im Studiosus-Unternehmensleitbild heißt es: "Der Maßstab für unseren Qualitätsanspruch ist der zufriedene Kunde". Daher misst Studiosus die Qualität seiner Dienstleistungen an der Erfüllung der Kundenerwartungen. Hierfür erhalten alle Gäste am Ende der Reise einen Beurteilungsbogen, in dem sie angeben können, wie zufrieden sie mit den verschiedenen Aspekten der Reise waren. Die Ergebnisse sind die Basis für die weitere Programmplanung. Zudem dienen sie der Erfolgsmessung bezüglich der Zufriedenheit der Gäste. Zentrale Qualitätskennzahlen bei Studiosus sind die Zufriedenheit der Reisegäste mit dem Reiseverlauf, den Reiseleitenden und dem Hotel sowie der Weiterempfehlung von Studiosus als Reiseveranstalter (siehe folgende Grafik).

Zufriedenheit mit der Qualität der Reisen



Auch die Reisebüros, Mitarbeitenden und Reiseleitenden bewerten die Produktqualität seit Jahren sehr hoch. So fällt die Beurteilung der Aussage "Studiosus hat eine hohe Produktqualität" bei den Mitarbeitenden mit 8,4 in 2019 (2018: 8,2) und bei den Reiseleitenden mit 8,6 in 2019 (2018:

8,6) aus (Werteskala von 1–10; 1 = stimme ganz und gar nicht zu; 10 = stimme voll und ganz zu). Die Reisebüros geben 2019 die Produktqualität zu 100 % mit gut oder sehr gut an. Die nächsten Befragungen starten im Frühjahr 2023.

Transparente Qualität: Studiosus veröffentlicht Gästebewertungen im Internet

Studiosus war der erste Studienreise-Veranstalter, der die Gästebewertungen seiner Reisen im Internet veröffentlichte. Seit 2012 werden die Bewertungen der Reisen veröffentlicht und regelmäßig aktualisiert. Dabei fließen nur Bewertungen von KundInnen ein, die selbst an der jeweiligen Reise teilgenommen haben. Die Ergebnisse, welche anonym und kumuliert präsentiert werden, basieren auf der kontinuierlichen Auswertung der Kundenfragebögen. Wegen der zu geringen Fallzahlen wurde in den Jahren der Pandemie auf eine Aktualisierung verzichtet. Eine Wiederaufnahme ist aber nach Vorliegen von belastbaren Daten auf der Grundlage von durchgeführten Reisen vorgesehen. Veröffentlicht werden dieselben Daten, mit denen intern das Qualitätsmanagement arbeitet.

Qualitäts-Award für Hotels

Seit 2011 vergibt Studiosus Qualitätsawards an Hotels, die in der Kundenbefragung besonders gut abgeschnitten haben und dadurch hervorstechen.

Dazu müssen zahlreiche Kriterien erfüllt werden: In der Gesamtbewertung sind mindestens 150 Punkte zu erreichen, was Kundennennungen von durchschnittlich 50 % mit "die Erwartungen wurden erfüllt" und 50 % mit "die Erwartungen wurden übertroffen" entspricht. Zudem müssen in jeder einzelnen Bewertung der Kategorien Atmosphäre, Komfort, Sauberkeit, Frühstück, Hauptmahlzeit, Servicebereitschaft und Umweltschutzmaßnahmen mindestens 125 Punkte erreicht werden. Lediglich bei dem Kriterium der Lage wurde der Zielwert auf 100 Punkte (entspricht im Schnitt 100 % mit "die Erwartungen wurden erfüllt") reduziert, da auf die Lage bereits bei der Auswahl des Hotels Einfluss genommen werden kann.

Da nicht alle Umweltbemühungen der Hotels für Kunden sichtbar sind, wird bei einer Bewertung im Umweltbereich von weniger als 125 Punkten geprüft, ob das Hotel ein aktuell gültiges, anerkanntes Umweltsiegel/-zertifikat besitzt. Dies ist bei zahlreichen, von Studiosus genutzten Hotels der Fall.

In den vergangenen zwei Jahren wurde die Verleihung des Awards pandemiebedingt ausgesetzt. Aufgrund einer hohen Anzahl an Fragebogenrückläufern im vergangenen Jahr, kann Studiosus für 2022 wieder einen Award verleihen. Von den knapp 500 Hotels, die die erforderliche Rückläuferquote von mindestens 55 Fragebögen erreichen, werden 27 Hotels (5,5 %) mit dem Award ausgezeichnet.



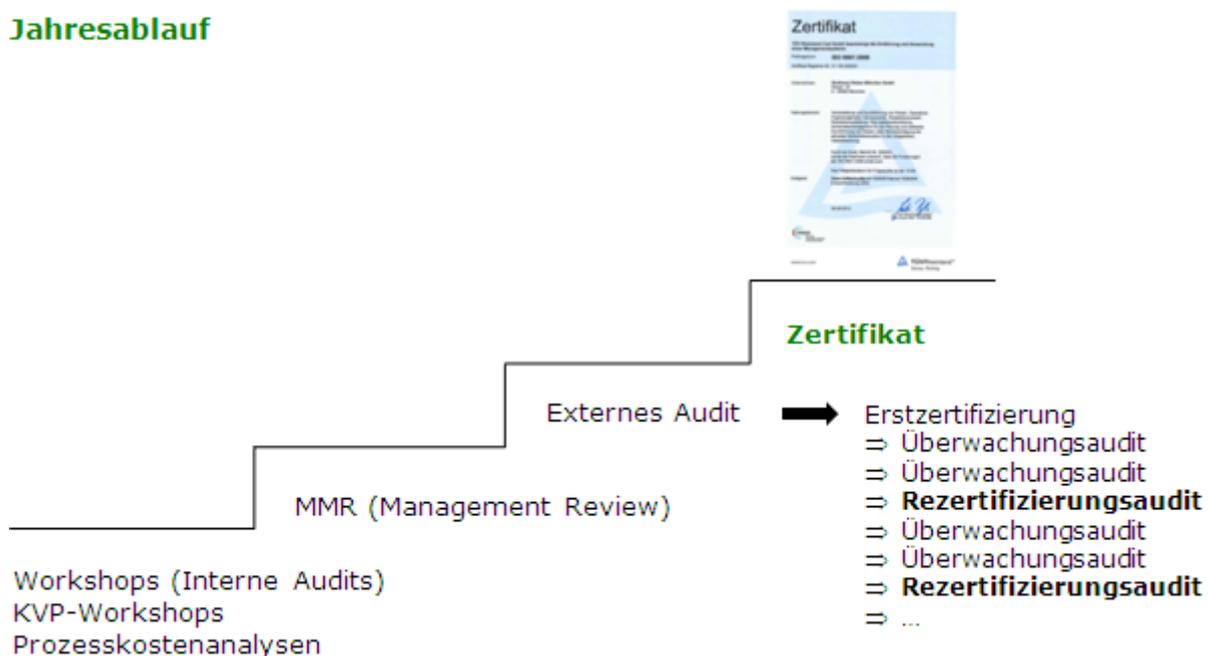
Qualitätsmanagement

Die Qualität wird durch verschiedene Instrumente sichergestellt. Im Rahmen des Qualitätsmanagements werden regelmäßig Workshops zur Sicherstellung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses durchgeführt. Bei Bedarf werden Prozesskostenanalysen in den Abteilungen durchgeführt, bei denen die Arbeitsabläufe der Abteilungen analysiert werden. Durch das Umsetzen verschiedener Handlungsfelder kann man somit den Prozess beschleunigen, das Arbeiten effizienter gestalten und den Mitarbeitenden mehr Freude an der Arbeit geben. Des Weiteren führt das Qualitätsmanagement jedes Jahr mit allen Abteilungen interne Audits durch, die als Workshops konzipiert sind, in denen gemeinsam mit den Kollegen versucht wird, die Arbeitsqualität und/oder Produktqualität zu verbessern. Ein weiteres Qualitätsmanagementinstrument ist das interne Vorschlagswesen, wodurch die Mitarbeitenden die Möglichkeit haben, Ideen einzureichen, die der Unternehmensleitung zur Entscheidung vorgelegt werden.

Zur Qualitätssicherung bedient sich Studiosus zahlreicher Warnsysteme. Zum einen hat Studiosus ein umfangreiches Kennzahlensystem mit Ampelfunktion entwickelt, welches Abweichungen von gesetzten Zielen aufzeigt und auf dessen Basis Entscheidungen getroffen werden. Zum anderen findet eine gezielte Auswertung der Kundenfragebögen in Bezug auf Qualitätskriterien statt. Die Auswertung erfolgt automatisch und zeitnah. Bei Unterschreitung von Qualitätswerten der Leistungsträger erhalten die zuständigen Einkäufer automatisch generierte Hinweise per Mail. Um eine einheitliche Vorgehensweise bei Qualitätsmängeln sicherzustellen, wurde ein dokumentiertes Verfahren zum sofortigen Reagieren auf Qualitätsmängel entwickelt. Qualitätsmängel können somit zeitnah korrigiert und behoben werden.

Zertifizierung des Qualitätsmanagements

Jahresablauf



Bei der Zertifizierung und Rezertifizierung werden durch den TÜV von einem externen und unabhängigen Prüfer vor allem die Prozesse, die innerhalb der einzelnen Abteilungen die Qualität der

Arbeit und der Produkte sicherstellen, überprüft. Zusätzlich werden jene Prozesse geprüft, die zur Erreichung der Unternehmensziele bzw. zur Umsetzung der Unternehmensstrategien führen sollen. Durch die regelmäßige Prüfung des Managementsystems wird sichergestellt, dass die Unternehmensziele erreicht werden.

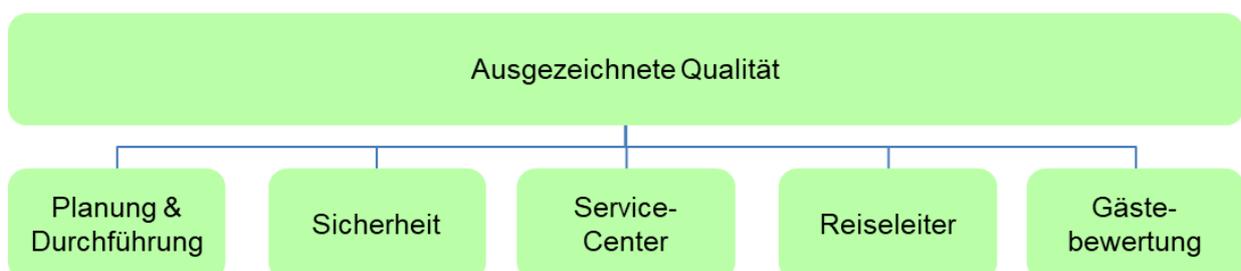
Die Aufgabe aller Mitarbeitenden ist es, die unterschiedlichen Interessen der Stakeholder zufriedenstellend zu erfüllen. Das Management trägt hierbei eine besondere Verantwortung. Um sinnvolle Prozessabläufe zu fördern und zu unterstützen, gibt es Verfahrensanweisungen und Prozessbeschreibungen, die den Mitarbeitenden zur Verfügung stehen.

Die Unternehmensziele werden in ihrer Über- bzw. Untererfüllung in einer Balanced Scorecard gemessen. Die Unternehmenskennzahlen, die die ökonomische, ökologische und soziale Leistung des Unternehmens abbilden, werden in der Balanced Scorecard mittels Ampelfunktion dargestellt. So lässt sich die Erreichung der zuvor festgelegten Ziele auf einen Blick erfassen und ständig überwachen.

Mit der Zertifizierung wird die Erfüllung der gesetzlichen Anforderung z. B. zur Informationspflicht bestätigt. Die erforderlichen Informationspflichten hinsichtlich der Reisen werden in allen Katalogen, durch das Formblatt zur Unterrichtung der Reisenden nach § 651a BGB und durch die Allgemeinen Reisebedingungen abgedeckt.

Im jährlichen Auditbericht werden mögliche Abweichungen bei gesetzlichen Anforderungen und selbst definierten Verpflichtungen, wie Kommunikationsstandards in der Werbung, festgehalten und der Unternehmensleitung mitgeteilt. Seit Beginn der Aufzeichnungen ist kein Gesetzesverstoß bekannt.

Neben dem Qualitätszertifikat für das gesamte Unternehmen wurde Studiosus vor allem in fünf Bereichen mit exzellenter Qualität ausgezeichnet.



[Hauptzertifikat_ISO 9001.pdf](#)

[Untertzertifikat_Planung&Durchführung_ISO 9001.pdf](#)

[Untertzertifikat_Service Center_ISO 9001.pdf](#)

[Untertzertifikat_Reiseleitende_ISO 9001.pdf](#)

Untertzertifikat_Sicherheitsmanagement_ISO 9001.pdf

Untertzertifikat_Gästebewertung_ISO 9001.pdf

[Inhaltsübersicht](#)

3.7 Sicherheit auf Reisen

Zertifiziertes Sicherheitsmanagement

„Krisenprävention geht vor Krisenreaktion:“ Im Kontext der erheblichen Verunsicherung nach den Ereignissen vom 11. September 2001 hat Studiosus ab 2002 als erster Reiseveranstalter weltweit ein zertifiziertes Sicherheitsmanagement eingeführt. Das Ziel dahinter: durch frühzeitiges Erkennen von „kritischen“ Entwicklungen, die zu einer Gefährdung von Reisenden in einzelnen Regionen oder sogar in ganzen Reiseländern führen könnten, präventiv Gefahren vermeiden! Viele Krisen sind zwar unvorhersehbar – gerade wenn wir an Naturkatastrophen denken –, zahlreiche andere Krisen können jedoch durch vorsorgliche Beobachtung und Expertise frühzeitig erkannt werden und negative Folgen für die Gäste ggf. durch frühzeitiges entschiedenes Handeln – v.a. Absagen der Reisen oder Umrouten – vermieden werden!

Die Tatsache, dass das Sicherheitsmanagement laut Unternehmensleitbild eine von vier zentralen Unternehmensstrategien sowie integraler Teil des Qualitätsmanagementsystems sind, zeigt den Stellenwert, den es im Hause Studiosus besitzt. Als komplexes Managementsystem umfasst es alle Ebenen der Planung und Durchführung der Reisen. Wie im gesamten Unternehmen nimmt auch hier der Kunde eine zentrale Rolle ein: Daher ist eines der wichtigsten Elemente die offene und ehrliche Kommunikation von sicherheitsrelevanten Ereignissen gegenüber KundInnen und Medien - beispielsweise durch aktuelle Sicherheitsinformationen auf der Studiosus-Website.

Das Studiosus-Sicherheitsmanagement wurde schrittweise zum Vorbild für die Branche – heute haben alle großen Reiseveranstalter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in diesem Bereich, bei vielen Veranstaltern berichtet das Sicherheitsmanagement – wie bei uns – direkt an die Geschäftsleitung.

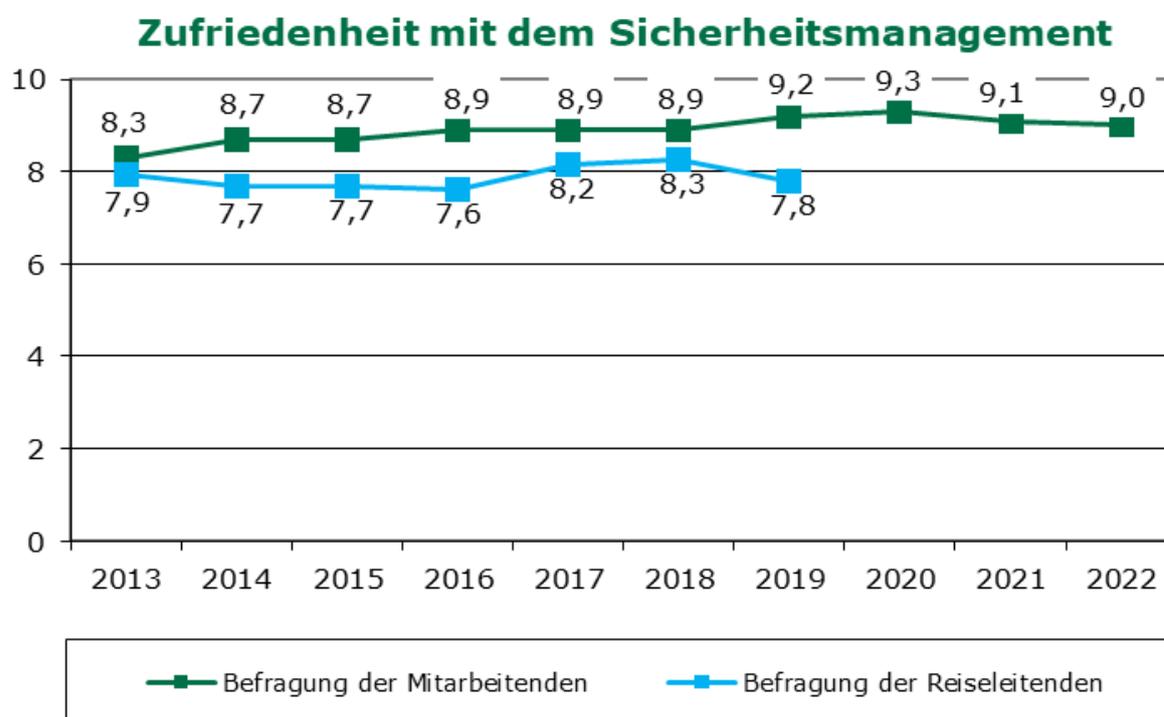
Die herausragende Rolle, die Studiosus seit Beginn in diesem Zusammenhang spielt, zeigt sich vor allem in der kontinuierlicher Bereitstellung von Informationen zu Fragen der Reisesicherheit: fortlaufend zu jedem Krisenereignis intern per Hausmitteilung an @Krisenmanagement, anschließend extern als Mail an über 6500 Reisebüros in Deutschland, Österreich und der Schweiz sowie auf der Website. Das Ergebnis: Studiosus wurde zu einem gefragten Ansprechpartner der Medien in diesem Bereich.

Der Deutsche ReiseVerband (DRV), in dem Reisebüros und Reiseveranstalter organisiert sind, hat 2011 einen eigenen Ausschuss zu diesem Thema eingerichtet. Studiosus engagiert sich darin seit Anbeginn und bringt seine langjährigen Erfahrungen in das Gremium ein. Der Sicherheitsmanager von Studiosus ist bis einschließlich März 2023 der zweite Vorsitzende des Ausschusses.

Eine offene und aktive Informationspolitik rund um Fragen der Sicherheit sowie Gesundheitsrisiken auf Reisen ist eine zentrale Aufgabe eines Reiseveranstalters. Jährlich werden 100 % aller Reisen im Rahmen des Studiosus-Sicherheitsmanagements sowohl auf Gesundheitsgefährdung als auch auf andere Gefahren für Leib und Leben untersucht. Studiosus reagiert damit auf ein

Grundbedürfnis seiner Gäste, für die Sicherheit und Gesundheit eine wesentliche Entscheidungsgrundlage bei der Auswahl ihrer Reise sind. Die Bedeutung von Sicherheitsfragen für die Reiseentscheidung belegen nicht nur viele Marktforschungsergebnisse der letzten Jahre, sondern auch Gespräche mit den KundInnen. Für Studiosus hat Sicherheit in jedem Fall und uneingeschränkt Vorrang vor wirtschaftlichen Erwägungen.

Wie die folgende Grafik zeigt, sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Reiseleiterinnen und Reiseleiter mit dem Sicherheitsmanagement zufrieden. Die Auswertung der Reiseleitendenbefragung für das Geschäftsjahr 2022 liegt erst nach der Veröffentlichung dieses Berichts vor und wird im Frühjahr 2023 in der Online-Version des Berichts ergänzt. In den Jahren 2020 und 2021 fand die übliche Reiseleitendenbefragung pandemiebedingt nicht statt.



Mitarbeitende: Durchschnittliche Rücklaufquote 2013-2022: 67 %
 Reiseleitende: Durchschnittliche Rücklaufquote 2013-2019: 46 %

Sicherheitseinstufung der Länder

Einen Schwerpunkt des Sicherheitsmanagements stellt die kontinuierliche Analyse der Sicherheitslage in allen von Studiosus bereisten Ländern dar: Dazu gehört unter anderem die fortlaufende Auswertung der Reise- und Sicherheitshinweise des deutschen Auswärtigen Amts. Die Studiosus-Länderexperten sichten aktuell pro Jahr rund 1800 Mitteilungen der Behörde. Waren es vor Corona ca. 1000 Nachrichten pro Jahr, so stieg die Zahl der Sicherheitsmeldungen in der Pandemie massiv an, im Jahr 2022 waren es 1810 Meldungen. Um sich in einzelnen Reiseländern ein noch differenzierteres Bild zu verschaffen, recherchieren die Experten in internationalen Medien und gleichen ihre Analysen mit der Medienberichterstattung im jeweiligen Zielland ab.

Informationen von lokalen AnsprechpartnerInnen, Reiseleitenden und GeschäftspartnerInnen unterstützen sie zusätzlich bei der Erstellung eines möglichst aktuellen und differenzierten Lagebilds.

In Ländern und Regionen mit hohem Risiko politischer Unruhen, hoher Gewaltkriminalität oder sehr hoher Terrorgefahr führt Studiosus nach eigener Analyse selbst dann keine Reisen durch, wenn es keine Reisewarnung bzw. kein Abraten des Auswärtigen Amtes gibt. Innerhalb der Gruppe von Ländern, die Studiosus nach sorgfältiger Analyse als bereisbar betrachtet, wird unterschieden zwischen Ländern mit geringem und Ländern mit erhöhtem Risikopotenzial. Länder mit erhöhter Gefährdung beobachtet und analysiert Studiosus sehr genau: Bei Verschärfung der Lage steht ein detailliert festgelegtes und abgestuftes Repertoire von Maßnahmen bereit, das von der Aktualisierung der Kundeninformation über Umrountungsmaßnahmen bis hin zur Absage von Reisen reicht. In Ländern, in denen es ein mögliches höheres Risiko von Krisenereignissen gibt, bieten wir unseren Gästen wieder ein Recht auf kostenlose Umbuchung ihrer Reise bis vier Wochen vor Abreise an. Dank dieses Angebots konnten unsere Gäste die Wahl ihrer Reise frei von wirtschaftlichen Erwägungen treffen. 2023 bieten wir dieses Recht in Ägypten, Armenien, Aserbaidschan, Iran, Israel und Sri Lanka an.

Informationen zur Reisesicherheit erhalten die KundInnen bzw. Reiseinteressierten in den Katalogen. Aktuelle Meldungen sind über die [Homepage](#) abrufbar. Reisebüros und anderen Interessierten bietet Studiosus seinen E-Mail-Service mit Sicherheitsnachrichten an. Im Jahr 2022 wurden 116 Sicherheitsmeldungen herausgegeben (2019, im letzten Jahr vor der Pandemie: 305). Die reduzierte Zahl von Meldungen ist darauf zurückzuführen, dass viele Länder pandemiebedingt erst relativ spät im Jahr 2022 wieder besucht werden konnten.

Führt die gewünschte Reise in ein Land mit erhöhtem Gefahrenpotenzial, werden die KundInnen nach der Buchung von Studiosus kontinuierlich über Veränderungen der Sicherheitslage in ihrem Urlaubsziel informiert. Die ersten Informationen erhalten sie bereits mit der Buchungsbestätigung. Kurz vor der Abreise gibt es Aktuelle Hinweise zur Sicherheitssituation. Vor Ort stehen den Gästen schließlich die Reiseleitenden mit Rat und Tat zur Seite.

IT-gestützter Notfall-Service

Studiosus hat ein rund um die Uhr besetztes Notruf-Telefon, einen Chef vom Dienst, der sich ständig über die Nachrichtenlage informiert, sowie ein weltweites Netzwerk aus Reiseleitenden und Agenturen, die Studiosus im Ernstfall kontaktieren. Dadurch wird eine festgelegte Informationskette in Gang gesetzt.

Im Krisenfall wird als erstes die Anzahl der betroffenen Gäste und die Schwere des Krisenereignisses geprüft. Mit Hilfe einer eigens entwickelten "Krisenassist"-Datenbank können im Krisenfall die involvierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schnell feststellen, welche Kundinnen und Kunden gerade von der Krise betroffen sind und wann die nächste Reise ins Krisengebiet startet. Die Zahl der betroffenen Gäste bestimmt die Größe des Krisenstabs. Die Zahl der Service-Kräfte, die Anrufe in der Krisen-Hotline bearbeiten, kann binnen kürzester Zeit aufgestockt werden. Bei den

Springern handelt es sich ausschließlich um unternehmenseigene Mitarbeitende, die sonst zum Beispiel als Einkäufer arbeiten. Alle - Service-Mitarbeitenden wie Springer - sind für die Krisenkommunikation geschult. Müssen die Mitarbeitenden nachts oder feiertags schnell zur Verfügung stehen, ist die Technologie so ausgelegt, dass sie sich von zu Hause aus oder mobil einwählen können. Priorität eins ist immer herauszufinden, ob die Gäste in Sicherheit sind. Hierzu kontaktiert Studiosus die Reiseleitenden sowie die KundInnen direkt über das Handy.

Als eine Konsequenz aus den Erfahrungen mit der isländischen Aschewolke im Jahr 2010 erfasst Studiosus für Notfälle die Handynummern seiner Kunden. Jeder Gast, der eine Studiosus-Reise gebucht hat, erhält mit seinen Reiseunterlagen eine Telefonnummer, an die er per SMS seinen Namen und seine Rechnungsnummer übermitteln kann. Die Anmeldung erfolgt freiwillig und die Kontaktdaten werden nach der Reise automatisch gelöscht. Auf Reisen der Kurz- und Mittelstrecke nahmen ca. 70 % der Gäste den SMS-Dienst in Anspruch. Auf Fernreisen wurde der SMS-Dienst mit ca. 85 % noch häufiger genutzt. So ist sichergestellt, dass Studiosus für den Kontakt im Notfall über die jeweils aktuelle Handynummer der Kunden während der Reise verfügt.

Priorität zwei ist, die Gäste aus dem Land zu holen und Gäste, die dorthin unterwegs sind, zu stoppen - entweder über das Reisebüro oder direkt. Dies bedeutet meist das Buchen von Rückflügen und zwar mit Fluggesellschaften, die sicher und zeitnah fliegen. Hierbei ist Schnelligkeit und Know-how gefragt. Um die Stärken und Schwächen der Krisenpläne sowie das Zusammenspiel im Krisenstab von einem externen Partner beurteilen zu lassen und weiter zu verbessern, wurde 2016 eine Krisenstabsübung durchgeführt.

Sicherheit der Transportmittel und der Hotels

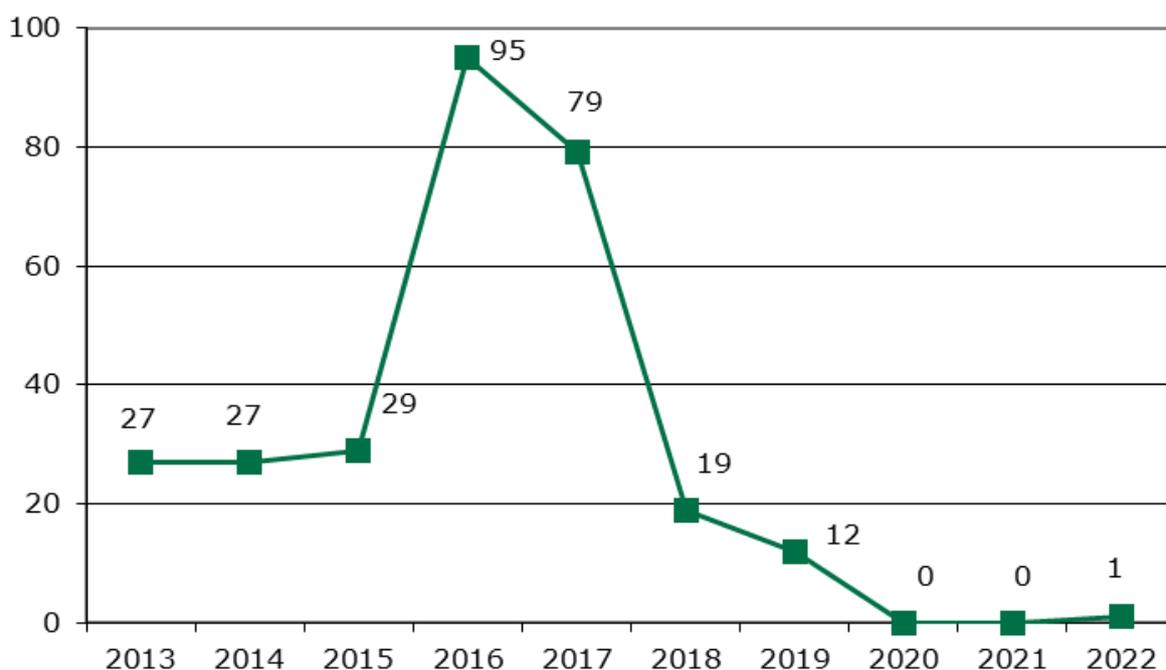
Das Studiosus-Sicherheitsmanagement umfasst auch die Sicherheit der Hotels und Transportmittel weltweit. Beispielsweise hat Studiosus eine eigene Flugsicherheitsliste erstellt, die weit über die "Schwarze Liste" der Europäischen Union hinausgeht. Weiterhin verpflichtet das Unternehmen alle BusfahrerInnen weltweit zur Einhaltung der strengen EU-Vorschriften bei den täglichen Lenkzeiten. Studiosus hat zentrale Sicherheitsstandards für alle von Leistungspartnern erbrachten Leistungen (Hotels, Flüge, Busse, Schiffe und sonstige Transportmittel) festgelegt, deren Einhaltung laufend durch ein strenges Monitoring kontrolliert wird. Ziel ist es, alle erkennbaren und vermeidbaren Risiken auf den Reisen auszuschließen und das Sicherheitsmanagement kontinuierlich weiterzuentwickeln, um die Reisen so sicher wie möglich zu gestalten. In der Umsetzung der Sicherheitsstandards ist Studiosus auf die Unterstützung der GeschäftspartnerInnen angewiesen.

Feedback zu sicherheitsrelevanten Themen

Wenn es um die Vermeidung von Gefährdungspotentialen geht, spielen alle Hinweise eine Rolle. So werden Briefe und Mails der KundInnen, Hinweise auf Kundenfragebögen sowie in Berichten und der Korrespondenz von Reiseleitenden und Mitarbeitenden erfasst. Studiosus hat ein internes Frühwarnsystem eingeführt. Dieses überprüft jeden einzelnen Fall nach möglichen Sicherheitslü-

cken, um diese in Zukunft zu schließen, indem beispielsweise die jeweiligen Leistungsträger um sofortige Mängelbeseitigung gebeten werden. Im Jahr 2016 sind die erfassten sicherheitsrelevanten Fälle deutlich angestiegen, da seitdem alle Fälle erfasst werden, auch diejenigen, die keinen Schaden verursacht haben (siehe Grafik). Neu aufgenommen wurde u.a. die Kategorie "kritisches Feedback" von Reiseleitenden und Mitarbeitenden. Bei der Erfassung handelt es sich ausschließlich um aktiv gemeldete Fälle. 2019 sank trotz Beibehaltung der weit gefassten Kriterien die Zahl der erfassten Fälle auf insgesamt 12. In den Jahren 2020 und 2021 gingen keine Meldungen ein. Für das Jahr 2022 wurde 1 Fall gemeldet. Dies ist auf das pandemiebedingte stark eingeschränkte Gästevolumen zurückzuführen. Ebenso traten andere sicherheitsrelevante Themen neben den allgemeinen Corona-Ängsten, in den Hintergrund. Nicht erfasst sind Probleme rund um Hygienemaßnahmen.

Sicherheitsrelevante Fälle



[Inhaltsübersicht](#)

3.8 Innovation

Studiosus ist Marktführer im Bereich Studienreisen und will dies auch bleiben. Die Unternehmensstrategie zur Erreichung dieses Ziels ist neben Qualität vor allem Innovation. Im Unternehmensleitbild heißt es dazu sinngemäß: *"Unser Anspruch ist es, die Erwartungen der KundInnen zu erfüllen und immer wieder Neues zu erproben. Denn Neuerungen, neue Produkte und Serviceleistungen sind für die Weiterentwicklung von Studiosus unerlässlich. Studiosus ist daher in der Branche immer wieder Trendsetter."*

Innovationsmanagement

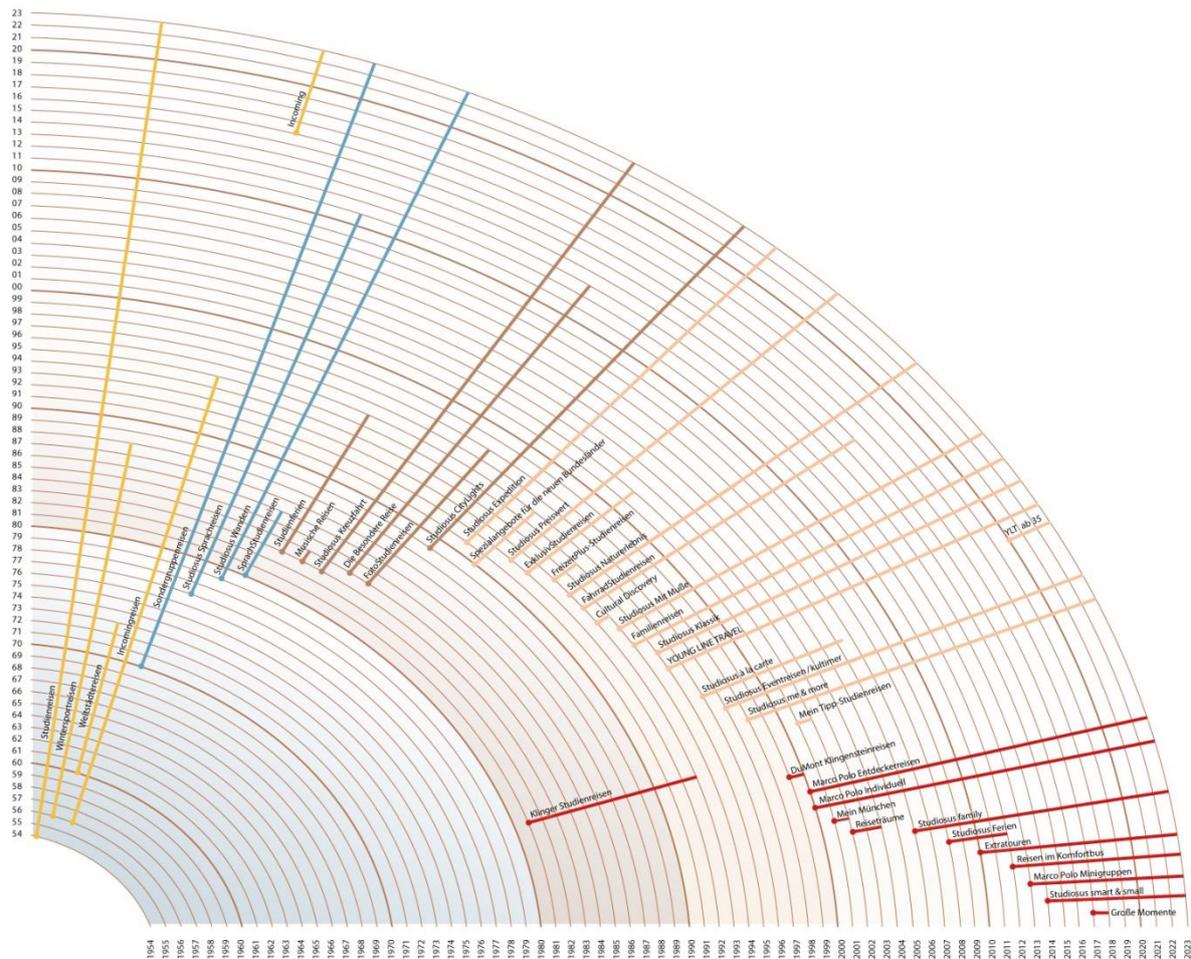
Um innovativ zu sein, schafft Studiosus die nötigen Rahmenbedingungen und bindet seine Reiseleitenden und Mitarbeitenden mit ein. Die Mitarbeitenden haben die Möglichkeit, innovative Ideen über das interne Vorschlagswesen einzubringen. Im Rahmen von jährlichen Planungskonferenzen werden von Mitarbeitenden aus den Länderteams, welche die Reisen konzipieren, neue Reiseideen vorgeschlagen. Dass sich dies bewährt hat, zeigen kreative Vorschläge der Mitarbeitenden, aus denen die erfolgreichen Produktlinien kultimer und Studiosus family hervorgingen. Üblicherweise über die Wintermonate führt Studiosus auch Länderseminare und Länderworkshops mit Reiseleiterinnen und Reiseleitern durch. In diesem Rahmen können sowohl bereits angesprochene als auch neue Themen von den Reiseleitenden und Mitarbeitenden diskutiert und Ideen entsprechend weiterentwickelt werden. Die Reiseleitenden können darüber hinaus Ideen über die Länderbriefings, die Reiseleitendenbefragung, die LändermentorInnen und den Reiseleitendenbeirat einbringen.

Zukunftsworkshops

Zur Innovationsförderung arbeitet Studiosus am Standort mit abteilungsübergreifenden Workshops. So gab es diverse Zukunftsworkshops, in denen Mitarbeitende und Führungskräfte aus unterschiedlichen Abteilungen innovative Konzepte zu vorher festgelegten Themen erarbeitet haben. Hieraus ging beispielsweise das Studiosus Incoming hervor.

Innovationen bei Studiosus

Studiosus hat seit der Firmengründung im Jahr 1954 verschiedene Reiseformen und -varianten eingeführt. Viele davon haben sich bis heute bewährt, einige wurden wieder aufgegeben. In der folgenden Grafik wird deutlich, dass Studiosus keine Investitionen scheut, um Neues auszuprobieren, und seine Kraft zu Innovationen über die Jahre nicht verloren hat.



Neben unterschiedlichen Reiseprodukten hat Studiosus auch in anderen Bereichen Pionierarbeit für die gesamte Branche geleistet:

- 1990: Studiosus bietet als erster Reiseveranstalter einen eigenen Studienreise-Katalog für Bürger der damals noch existierenden DDR an.
- 1996: Studiosus inkludiert als erster deutscher Reiseveranstalter das "Rail & Fly"-Ticket in den Reisepreis.
- 1998: Studiosus kann als erster Studienreise-Veranstalter in Europa ein zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem zur Auswahl, Aus- und Weiterbildung seiner Reiseleitenden und ein zertifiziertes Umweltmanagementsystem vorweisen.
- 2002: Aufbau eines Sicherheitsmanagementsystems.
- 2003: Die Integration von Billigflügen in die Pauschalreise ist ein Novum in der Branche.
- 2010: Studiosus bringt mit "Extratouren" erfolgreich mehr individuelle Freiheiten in die Reiseprogramme.
- 2012: Studiosus stellt als erster Veranstalter seine gesamte Katalogproduktion sowie sämtliche Bus-, Bahn- und Schiffsfahrten auf seinen Reisen weltweit klimaneutral - durch eine entsprechende Spende zur CO₂-Kompensation an ein Klimaschutzprojekt.

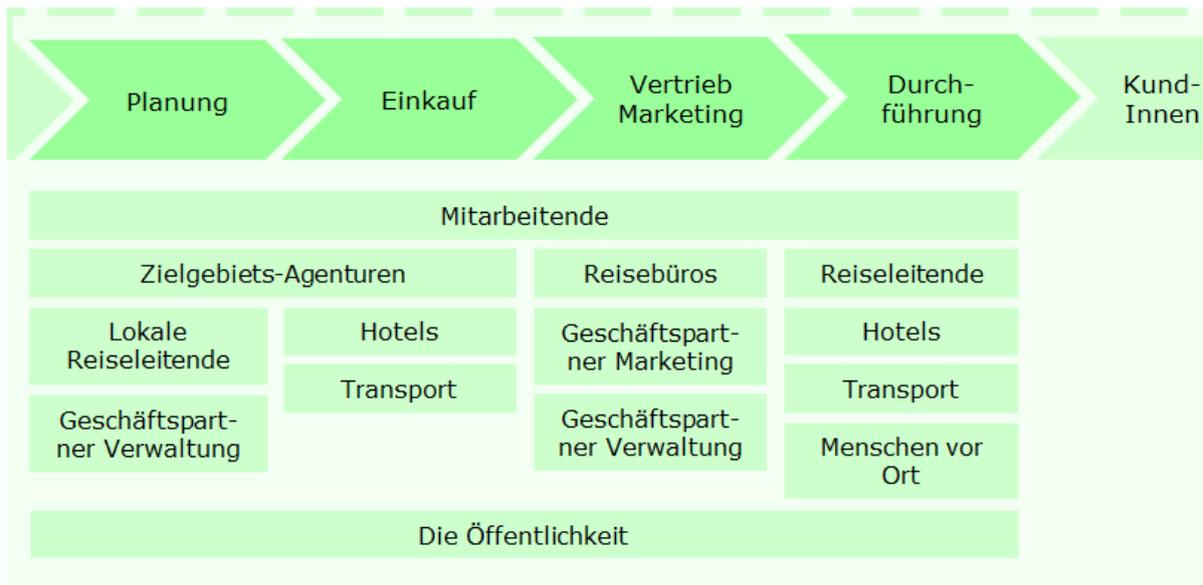
- 2021: Maximal klimaschonend unterwegs – Studiosus kompensiert jetzt auf seinen Reisen die Treibhausgas-Emissionen aller Flüge, Bus-, Bahn- und Schiffsfahrten, Hotelübernachtungen sowie der Verpflegung.
- 2022: Studiosus weist bei jeder Reiseausschreibung für 2023 die entstehenden – und kompensierten – CO₂e-Emissionen pro Reisegast in t aus.

[Inhaltsübersicht](#)

4 Stakeholder

4.1 Stakeholder bei Studiosus

Das Geschäft von Studiosus - die Planung, Durchführung und Vermarktung von Studienreisen – bringt das Unternehmen in Kontakt mit vielen verschiedenen Interessengruppen (Stakeholdern). Die Ermittlung der Stakeholder erfolgte anhand der Wertschöpfungskette einer Studiosus-Reise, wie folgende Abbildung zeigt.



Bei der Vorbereitung der Reisen sind intern verschiedene Abteilungen oder Bereiche wie Planung, Einkauf, Vertrieb, Marketing und Durchführung beteiligt. Viele weitere Abteilungen, wie beispielsweise das Finanz- und Rechnungswesen, die IT, die Verwaltung und die Personalabteilung, unterstützen den Prozess. Am Ende der Wertschöpfungskette stehen die KundInnen, welche die Dienstleistung - die Reise - konsumieren.

Die wichtigste Gruppe der Stakeholder sind die **KundInnen**, die Studiosus als Partner betrachtet. Eine gute Beziehung zu ihnen und ihre Zufriedenheit mit den Reisen sind eine unabdingbare Voraussetzung für die Sicherung der Unternehmensexistenz.

Genauso wichtig sind die **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**, die bei der Produktion der Reisen am gesamten Wertschöpfungsprozess beteiligt sind. Nur mit qualifizierten und motivierten Mitarbeitenden können die hohen Erwartungen der KundInnen erfüllt werden, die sie an eine Studiosus-Reise stellen.

Zu den **Geschäftspartnern** von Studiosus gehören Hotels, Zielgebietsagenturen, Transportunternehmen wie Busgesellschaften und Airlines sowie Reisebüros. Am Standort kommen noch die Geschäftspartner im Bereich Marketing und Verwaltung hinzu. Eine gute Zusammenarbeit mit den Partnern ist maßgeblich, um die Unternehmensziele zu erreichen.

Ebenfalls zu den Stakeholdern von Studiosus zählen die **Menschen in den Zielgebieten**. Studiosus ist sich bewusst, dass Tourismus auch Probleme schaffen kann. Daher will Studiosus auf die Interessen der einheimischen Bevölkerung, auf ihre Eigenständigkeit und ihren Wunsch nach Selbstbestimmung Rücksicht nehmen und die einheimischen Sitten und Bräuche sowie kulturelle Eigenarten respektieren und achten.

Letztendlich werden die Stakeholder durch die **Fachöffentlichkeit** ergänzt. Hierzu zählen Fachverbände wie der Deutsche Reiseverband, Fremdenverkehrsämter, Reiseveranstalter, Regierungs- und Nichtregierungsorganisationen wie Tourism Watch oder Pro Wildlife, touristische Medien und die Presse.

2022 gab es in der Wertschöpfungskette keine wesentlichen Änderungen. Auch bei den Leistungspartnern sind keine wesentlichen Änderungen bekannt. Das Unternehmen bevorzugt langfristige Partnerschaften, wesentliche Änderungen bei den Lieferanten sind nicht gewollt, solange die Anforderungen des Unternehmens in Bezug auf Qualität und Nachhaltigkeit erfüllt werden.

In den folgenden Kapiteln wird näher auf die verschiedenen Stakeholder-Gruppen eingegangen:

- [Mitarbeitende](#)
- [Reiseleitende](#)
- [KundInnen](#)
- [Hotels, Zielgebietsagenturen und Transportunternehmen](#)
- [Reisebüros](#)

Im Dialog mit den Stakeholdern

Das Prinzip der Stakeholder versucht das Unternehmen in seinem gesamten sozioökonomischen Kontext zu erfassen. Durch die Unternehmenstätigkeit werden verschiedene Gruppen von Stakeholdern beeinflusst. Genauso können diese Gruppen auf das Unternehmen Einfluss nehmen und Ansprüche an das Unternehmen stellen. Die Wichtigkeit der unterschiedlichen Gruppen und deren Beachtung stellen eine große Herausforderung an das Management dar.

Um die guten Beziehungen zu stärken und die unterschiedlichen Bedürfnisse der Stakeholder zu erfahren, steht Studiosus im ständigen Dialog mit ihnen. Die Interaktion mit den Stakeholdern war in den vergangenen drei Jahren durch die Vorkommnisse der Corona-Pandemie geprägt. Auch in dieser schwierigen Zeit wurde ein intensiver Dialog aufrechterhalten. So wurden weiterhin regelmäßig repräsentative Befragungen der Mitarbeitenden und KundInnen durchgeführt. Bei Stakeholdergruppen in denen die schriftliche Befragung pandemiebedingt pausiert wurde, waren die Mitarbeitenden sensibilisiert, bei persönlichen Kontakten Stimmungsbilder einzuholen und auf diesem Weg für die Stakeholder relevante Themen zu erfragen. Dies betraf in den Jahren 2020

bis 2022 die Reiseleitendenbefragung, die Geschäftspartnerbefragung (Hotels, Zielgebietsagenturen, Busunternehmen und Airlines) sowie die Reisebürobefragung. Die Reiseleitendenbefragung 2022 wird im Frühjahr 2023 durchgeführt und online im Bericht ergänzt.

Neben dem Betriebsrat gehören seit vielen Jahren auch der Reiseleitendenbeirat, der Reisebürobeirat, der Stammkundenbeirat und Kundenforen zu erprobten und institutionalisierten Instrumenten, um den berechtigten Interessen und Anliegen der verschiedenen Stakeholder Gehör zu verschaffen und diese laufend in die Geschäftspolitik einzubinden. Die Sitzungen und Foren werden regelmäßig, mindestens einmal im Jahr, durchgeführt. Im Jahr 2022 wurden die Kundenforen pausiert. Die weiteren Beiratssitzungen haben 2022 stattgefunden.

Im Sinne eines zukunftsfähigen, d. h. nachhaltigen Tourismus will Studiosus mit der einheimischen Bevölkerung kooperieren und sie an der Gestaltung aktiv und partnerschaftlich beteiligen. Ein Instrument dafür sind die sogenannten Dialogforen, die in unterschiedlichen Ländern stattfinden. Im gemeinsamen Gespräch möchte Studiosus Möglichkeiten zur Verbesserung der touristischen Situation und zur Entwicklung eines nachhaltigen Tourismus finden. Näheres zu den Dialogforen finden Sie im Kapitel [5.1 "Sozial verantwortliches Reisen"](#).

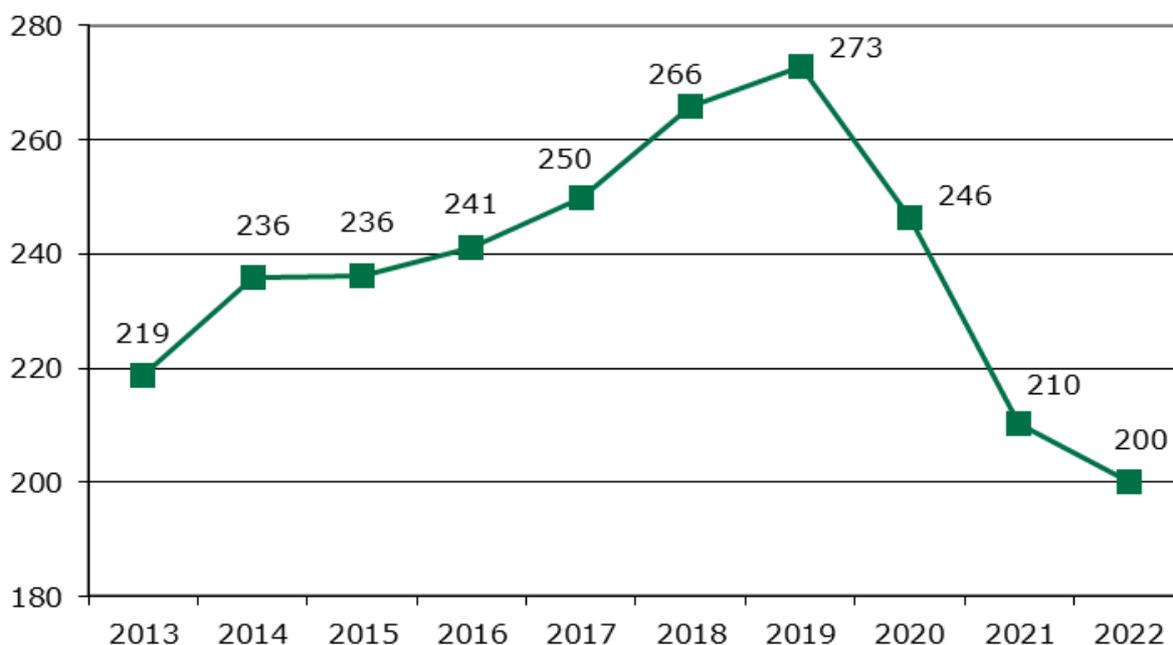
[Inhaltsübersicht](#)

4.2 Mitarbeitende am Unternehmenssitz

Mitarbeitendenstruktur

Die Mitarbeitendenzahl der Studiosus Reisen München GmbH ist seit der Gründung des Unternehmens 1954 bis zum Jahr 2019, mit wenigen Ausnahmen, jährlich kontinuierlich angestiegen. Die Ausnahmesituation der Corona-Pandemie führte in den vergangenen drei Jahren zu einem deutlichen Rückgang an Beschäftigten. Die Mitarbeitendenzahlen der Tochterunternehmen sind im folgenden Kapitel nicht enthalten.

Entwicklung der Mitarbeitendenzahl



Mitarbeitende der Studiosus Reisen München GmbH ohne Tochterunternehmen (Stand 31.12.2022) in Vollzeitäquivalenten.
Berechnungsgrundlage siehe wie folgt.

Die Ermittlung der Anzahl der Mitarbeitenden erfolgte nach der effektiven Mitarbeitendenzahl. Dieser liegt folgender Schlüssel zu Grunde:

Vollzeitkräfte mit 38,5 Stunden und mehr pro Woche	100 %
Teilzeitkräfte über 15 Stunden pro Woche	50 %
Teilzeitkräfte mit 15 Std. und weniger pro Woche	25 %
Freie Mitarbeitende	0 %
Auszubildende	50 %

Praktikanten 25 %

Aushilfen 25 %

Die nachfolgenden Tabellen beinhalten die Mitarbeitendenstruktur sowie Informationen bezüglich der Ein- und Austritte von Mitarbeitenden. Aufgrund pandemiebedingter Einschränkungen mit hoher Kurzarbeit sind die Personaldaten der Jahre 2020 und 2021 nicht im Detail aufgeschlüsselt.

	Jahr	Absolut	Geschlecht		Alter (in Jahren)				
			Frauen	Männer	bis 25	26-35	36-45	46-60	über60
Beschäftigte insgesamt	2022	200	71%	29%	4%	15%	24%	47%	10%
	2019	273	73%	27%	12%	25%	20%	38%	6%
Untermehmensleitung	2022	4	0%	100%	0%	0%	0%	50%	50%
	2019	5	0%	100%	0%	0%	0%	40%	60%
Management / Führungskräfte	2022	23	41%	59%	0%	0%	17%	63%	20%
	2019	24	45%	55%	0%	4%	15%	72%	9%
Teamleiter	2022	8	81%	19%	0%	6%	31%	38%	25%
	2019	10	60%	40%	10%	30%	20%	30%	10%
Sachbearbeiter	2022	158	77%	23%	3%	18%	26%	46%	7%
	2019	211	78%	22%	6%	29%	23%	38%	5%
Geringfügig Beschäftigte	2022	3	92%	8%	0%	17%	42%	33%	8%
	2019	12	80%	20%	57%	15%	20%	7%	2%
Auszubildende	2022	5	44%	56%	89%	11%	0%	0%	0%
	2019	13	72%	28%	92%	8%	0%	0%	0%

Effektive Mitarbeiterzahl in Vollzeitäquivalenten. Stand Ende Dezember 2022.

	Jahr	Absolut	Geschlecht		Alter (in Jahren)				
			Frauen	Männer	bis 25	26-35	36-45	46-60	über60
Eintritte	2022	15	73%	27%	53%	20%	13%	13%	0%
	2019	30	83%	17%	33%	33%	17%	17%	0%
Austritte	2022	27	81%	19%	30%	30%	22%	15%	4%
	2019	22	73%	27%	18%	23%	41%	5%	14%

Nach Personen, ohne Praktikanten und Aushilfen. Stand Ende Dezember 2022

Der Anteil der Mitarbeitenden mit einer Schwerbehinderung liegt bei 5 %.

In der Grafik "Entwicklung der Mitarbeitendenzahl" sowie der Tabelle zur Mitarbeitendenstruktur sind nur "aktive" Mitarbeitende enthalten. D. h. Mitarbeitende, die sich in Mutterschutz und/oder

Elternzeit befinden, sind nicht enthalten. Da diese das Unternehmen nicht verlassen haben, ist ein direkter Vergleich mit der Tabelle "Ein- und Austritte" nicht möglich.

In der gesamten Pandemiephase wurden keine betriebsbedingten Kündigungen ausgesprochen.

Qualifikation der Mitarbeitenden

Die hohen Erwartungen der KundInnen kann Studiosus nur mit qualifizierten und motivierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erfüllen. Vakante Stellen werden daher zeitnah durch gut ausgebildetes Personal besetzt, ob durch eigene Auszubildende oder externe BewerberInnen.

Feedback-Kultur

Bei Studiosus spielt regelmäßiges Feedback eine wichtige Rolle. Neben zeitnahen Rückmeldungen und regelmäßigen Teammeetings nutzt Studiosus auch strukturierte Feedback-Instrumente, wie das Mitarbeitendenjahresgespräch und die Mitarbeitendenbefragung. Dies ermöglicht, Optimierungspotentiale frühzeitig zu erkennen und gegebenenfalls Maßnahmen zu entwickeln.

Mitarbeitendenjahresgespräch

In Form des Mitarbeitendenjahresgesprächs erhalten alle Mitarbeitende mit unbefristeten Arbeitsverhältnissen sowie Mitarbeitende mit einer Befristung von über einem Jahr jährlich ein strukturiertes Feedback zu ihrer Arbeit. Die Führungskräfte beurteilen ihre Mitarbeitenden auf Grundlage einer Kompetenzeinschätzung und treffen zusammen mit dem jeweiligen Mitarbeitenden Zielvereinbarungen für das kommende Jahr. Diese beinhalten die individuellen Entwicklungsziele und sollen den Gesprächspartnern als Orientierungshilfe, aber auch zur Motivation dienen. Zudem sind sie die Grundlage für die Weiterbildungsbedarfsanalyse der Personalentwicklung. Die Auszubildenden werden in einem gesonderten Beurteilungssystem von der Personalabteilung betreut.

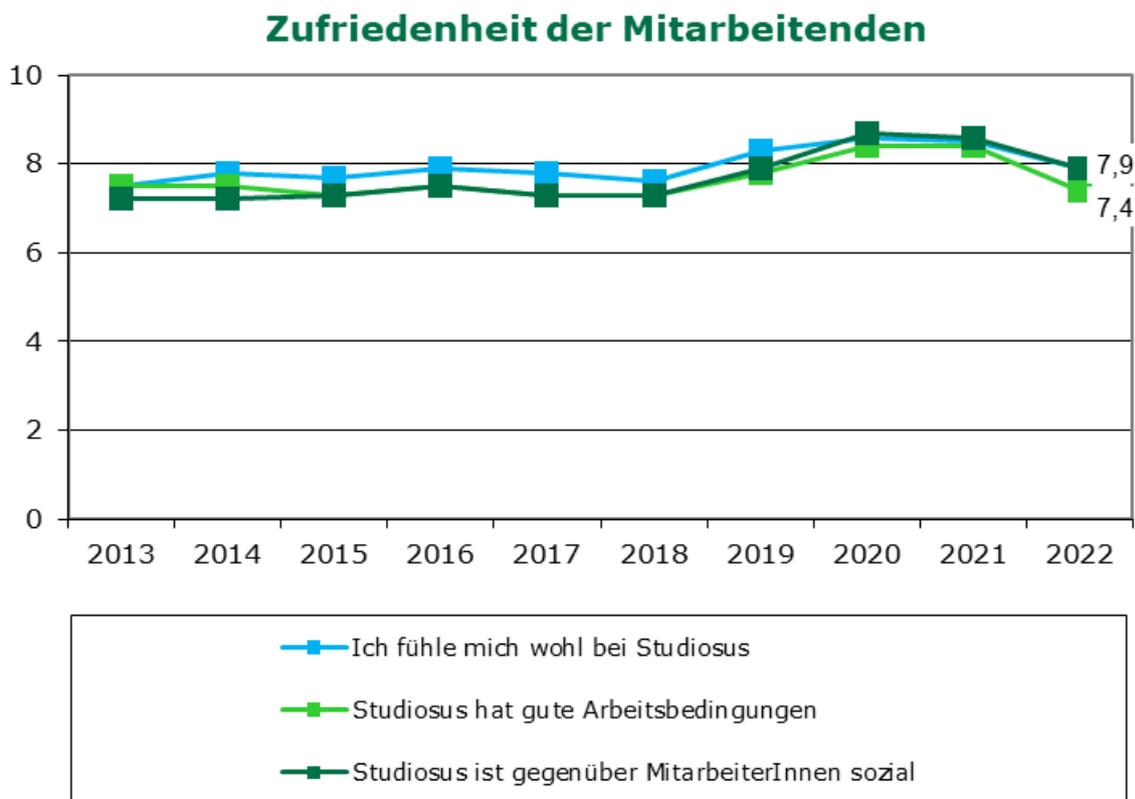
[Inhaltsübersicht](#)

4.3 Arbeitgeberattraktivität

Die Ideen und Leistungsbereitschaft der Mitarbeitenden bestimmen die Zukunfts- und Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens. Kurz: Der Erfolg von Studiosus basiert auf seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Deshalb will Studiosus seine Mitarbeitenden im Unternehmen halten und ihnen ein attraktiver Arbeitgeber sein.

Mitarbeitendenzufriedenheit

Studiosus führt jährlich eine Mitarbeitendenbefragung durch, um die Zufriedenheit der Mitarbeitenden zu verschiedenen Themen zu messen. Die Ergebnisse werden genau analysiert und bei Abweichungen zu intern festgelegten Zielwerten werden Gegenmaßnahmen eingeleitet. Die Ergebnisse der Mitarbeitendenbefragungen von 2013 bis 2022 zu den Aussagen "Ich fühle mich wohl bei Studiosus", "Studiosus hat gute Arbeitsbedingungen" und "Studiosus ist gegenüber Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen sozial" zeigt die nachstehende Grafik. Die Mitarbeitenden können auf einer Werteskala von 1 – 10 ihre Bewertung abgeben. 1 bedeutet, dass sie der Aussage "ganz und gar nicht" zustimmen, und 10 bedeutet, sie stimmen der Aussage "voll und ganz" zu.



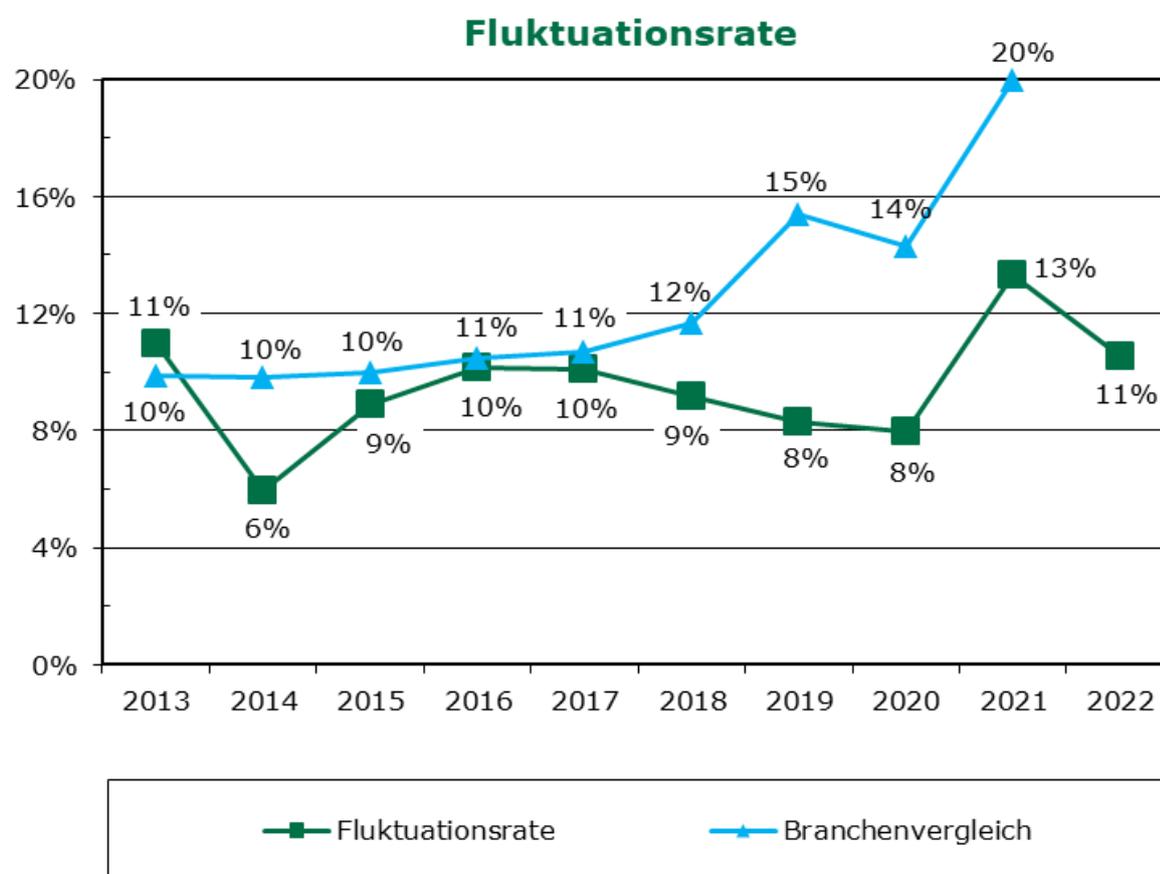
Durchschnittliche Rücklaufquote 2013-2022: 67 %

Mitarbeitendenbindung

Die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zeigt sich auch in der Mitarbeitendenbindung. Eine beachtliche Anzahl an Mitarbeitenden bleibt Studiosus über Jahrzehnte und oftmals bis zum Renteneintritt treu. Die weiblichen Mitarbeitenden, die bei Studiosus angestellt sind, sind

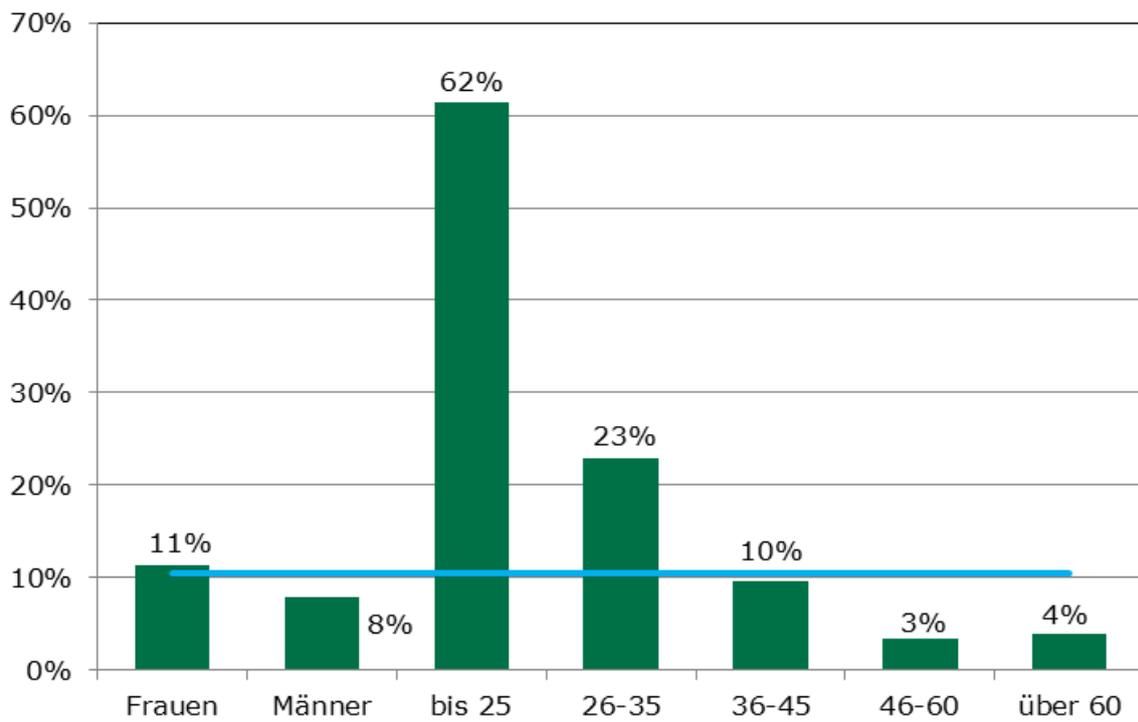
im Durchschnitt bereits seit 14,5 Jahren im Unternehmen tätig. Die männlichen Mitarbeitenden seit durchschnittlich 17 Jahren. Diese langjährige Bindung an das Unternehmen ist erfreulich und bestärkt Studiosus in der Annahme, dass seine Mitarbeitenden gerne für das Unternehmen arbeiten. Aufgrund der langen Betriebszugehörigkeit liegt das Durchschnittsalter bei 47 Jahren. Darin enthalten sind alle festangestellten Mitarbeitenden sowohl unbefristet als auch befristet, die bis zum 31.12.2022 im Unternehmen beschäftigt waren. Nicht enthalten sind Auszubildende, Volontäre und Praktikanten.

Die folgenden Grafiken zeigen die Fluktuationsrate.



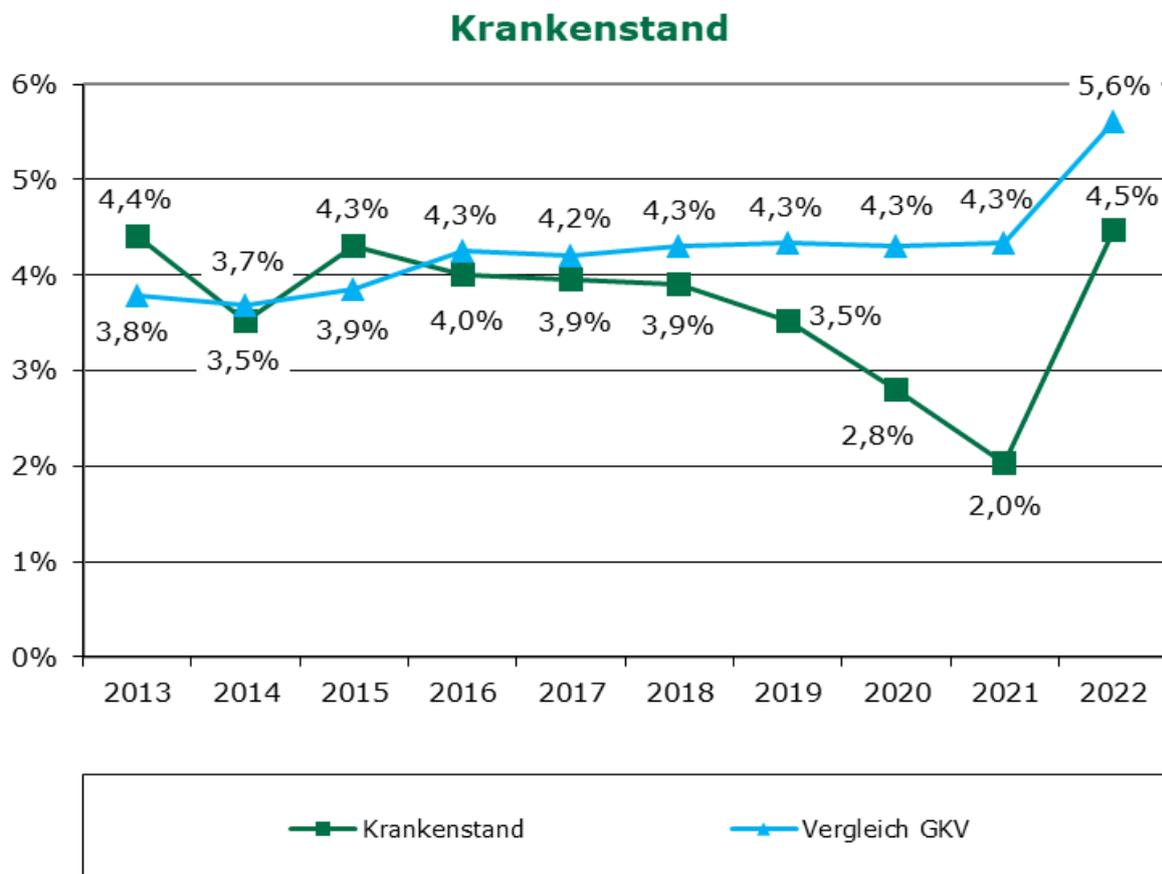
Der höchste Stand der Fluktuation wurde im zweiten Jahr der Pandemie (2021) mit 13 % erreicht. Im Jahr 2022 ging die Fluktuation wieder zurück. Nach Altersgruppen war die höchste Fluktuation bei Mitarbeitenden bis 25 Jahren zu verzeichnen. In diese Altersgruppe fielen im Jahr 2022 jedoch nur 5 % der Gesamtbelegschaft.

Fluktuationsrate 2022 nach Geschlecht und Altersgruppen



Gesundheitsmanagement

Auch den Krankenstand zählt Studiosus zu den Merkmalen der Arbeitgeberattraktivität. Im Vergleich zum deutschlandweiten Krankenstand gemäß der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) liegt der Krankenstand bei Studiosus meist darunter (siehe Grafik). In den Jahren 2020 und 2021 lag der Krankenstand bedingt durch die hohe Kurzarbeitsquote und die von staatlicher Seite vorgenommenen Corona-Schutzmaßnahmen sowie den betrieblichen Infektionsschutzmaßnahmen deutlich unter den Vorjahren.



Um die Krankheitstage der Mitarbeitenden zu reduzieren und die Mitarbeitenden beim Thema Gesundheit aktiv zu unterstützen, setzt Studiosus auf Prävention und ganzheitlich ausgerichtete Maßnahmen.

Studiosus bietet seinen Mitarbeitenden täglich kostenlos unbehandeltes Obst sowie Wassersprudler an. Über die Wassersprudler können Mitarbeitende nicht nur Leitungswasser mit Kohlensäure versetzen, sondern erhalten ebenfalls gefiltertes Wasser. Leitungswasser hat eine gute Ökobilanz und in München eine sehr gute Qualität.

Durch das Angebot von kostenfreiem Betriebssport wie Fußball, die Teilnahme an externen Sport-Events und den Verleih von Fahrrädern für die Mittagspause möchte Studiosus die Gesundheit der Mitarbeitenden fördern. Zur Stärkung des Rückens wird ca. 3 x jährlich für je 5 - 8 Wochen eine Rückenschule mit einer Physiotherapeutin angeboten. Ganzjährig gibt es außerdem Yoga- und Pilates-Selbstzahlerkurse, die einmal wöchentlich stattfinden. Die Kurse zur Gesundheitsförderung werden mittlerweile online oder in hybrider Form organisiert. 19 % der Mitarbeitenden besuchten 2022 Gesundheitskurse bei Studiosus. Die Kooperation mit dem Fitness-Studio Body & Soul wurde 2022 fortgeführt. Weiterhin wurde 2022 ein Vortrag zum Thema „Resilienz“ angeboten, der gut besucht wurde.

Durch die bedarfsgerechte Anschaffung von ergonomischen und höhenverstellbaren Büromöbeln schafft Studiosus einen optimalen Arbeitsplatz. Beratung zu einer korrekten Haltung bei der Arbeit am Bildschirm wird durch eine interne Fachkraft angeboten. Bei Bedarf kann die Betriebsärzt-

tin bei dieser Beratung einbezogen werden. Die Betriebsärztin bietet darüber hinaus Sprechstunden für arbeitsmedizinische Beratungen und Gripeschutzimpfungen an.

Bei Themen wie Umgang mit hoher Arbeitsbelastung, Stress und Burnout, Work-Life-Balance, Umgang mit Konflikten, Führungsfragen und dem Umgang mit Veränderungsprozessen können sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an die externe Arbeitspsychologin wenden, deren Beratung streng vertraulich erfolgt. Zweimal jährlich wird am Standort eine betriebspsychologische Sprechstunde angeboten.

Mitarbeitende, die auf Dienstreise in tropische und subtropische Regionen gehen, müssen sich vorab einer "Arbeitsmedizinischen Vorsorge" durch die Betriebsärztin unterziehen. Für die reisemedizinische Beratung hat Studiosus eine Hotline eingerichtet. Deren Ziel ist es, alle Mitarbeitenden über die speziellen Gesundheitsrisiken und Verhaltensregeln in den bereisten Regionen zu informieren. Im Zweifelsfall soll durch eine Untersuchung sichergestellt werden, dass eine Dienstreise dem Mitarbeitenden nicht schadet bzw. ihn nicht unnötigen Risiken aussetzt.

Das Angebot wurde noch erweitert: So wurde eine externe Hotline zur arbeitspsychologischen Beratung eingerichtet, an die sich alle Mitarbeitenden und Führungskräfte anonym wenden können. Über die telefonische Beratung hinaus, bietet die Arbeitspsychologin auch persönliche Sprechstunden für Mitarbeitende an. Auch hier erhalten Mitarbeitende ohne Wissen des Arbeitgebers Unterstützung, zum Beispiel in privaten Krisensituationen, bei Konflikten am Arbeitsplatz oder bei Krankheit.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bewerteten das Engagement von Studiosus zum Arbeits- und Gesundheitsschutz mit 8,5 (2021: 9). Bewertet wurde die Aussage "Arbeits- und Gesundheitsschutz werden im Haus ernst genommen" auf einer Werteskala von 1–10 (1 = stimme ganz und gar nicht zu; 10 = stimme voll und ganz zu).

Arbeitssicherheit

Zur Überprüfung und Gewährleistung der Sicherheit am Arbeitsplatz arbeitet Studiosus mit der Firma ASAM praevent zusammen, die eine Sicherheitsfachkraft beauftragt hat, Studiosus in diesen Themen zu betreuen. Eine Betriebsärztin hat Studiosus direkt engagiert. Themen zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz werden mit dem Betriebsrat besprochen und protokolliert. Z. B. werden mögliche Gefährdungen anhand von Tätigkeitsprofilen und -bereichen ermittelt sowie beurteilt. Anhand der Ergebnisse der Gefährdungsbeurteilung werden entsprechende Abhilfemaßnahmen bestimmt und umgesetzt.

Die Sicherheitsfachkraft überprüft in regelmäßigen Abständen sämtliche vorhandene Betriebseinrichtungen und -ausstattungen und gibt Hinweise auf zu behebbende Mängel. Die gesetzlich und vertraglich festgeschriebenen Sitzungen des Arbeitssicherheitsausschusses werden regelmäßig, zweimal jährlich, abgehalten.

Der Ausschuss besteht aus zwei Sicherheitsbeauftragten aus der Belegschaft, der Betriebsärztin, der externen Sicherheitsfachkraft, zwei Betriebsratsmitgliedern, einem Mitglied des Qualitätsmanagements und den Leitern der Abteilungen Verwaltung und Personalwesen. Die zwei Sicherheitsbeauftragten wurden durch einen erfolgreich abgeschlossenen Lehrgang für ihre Tätigkeit qualifiziert.

Jeder neue Mitarbeitende ist verpflichtet, an einer Schulung zum Thema Sicherheit am Arbeitsplatz teilzunehmen. Diese wird von einer externen Sicherheitskraft durchgeführt. Außerdem erhält jeder neue Mitarbeitende innerhalb des ersten Tages im Unternehmen eine Unterweisung in allen sicherheitsrelevanten Aspekten und erfährt beispielsweise, wo Feuerlöscher und Verbandskästen zu finden sind, wo der nächste geschulte Ersthelfer sitzt und woran man dies erkennen kann. Zudem werden die Fluchtwege und Sammelpunkte gezeigt.

Im Jahr 2022 gab es drei Wegeunfälle (2021: 1) und einen Arbeitsunfall (2021: 0). Meist handelt es sich um Stolperunfälle. Statistisch gesehen ergibt sich auf 1 Mio. Arbeitsstunden ein hochgerechneter Wert von 9 Unfällen. Mitarbeitende mit einer hohen Erkrankungsrate oder Gefährdung im Zusammenhang mit ihrer Beschäftigung sind nicht bekannt.

Betriebsvereinbarungen und Mitteilungsfrist für betriebliche Veränderungen

Betriebsvereinbarungen werden zwischen der Studiosus Reisen München GmbH und dem Betriebsrat im Rahmen des Betriebsverfassungsgesetzes abgeschlossen. Der Prozentsatz bei den Arbeitnehmern unter den Reiseleitenden, die von Kollektivvereinbarungen erfasst sind, liegt bei 100 %. Der Prozentsatz bei den Arbeitnehmern am Standort liegt ebenfalls bei 100 %.

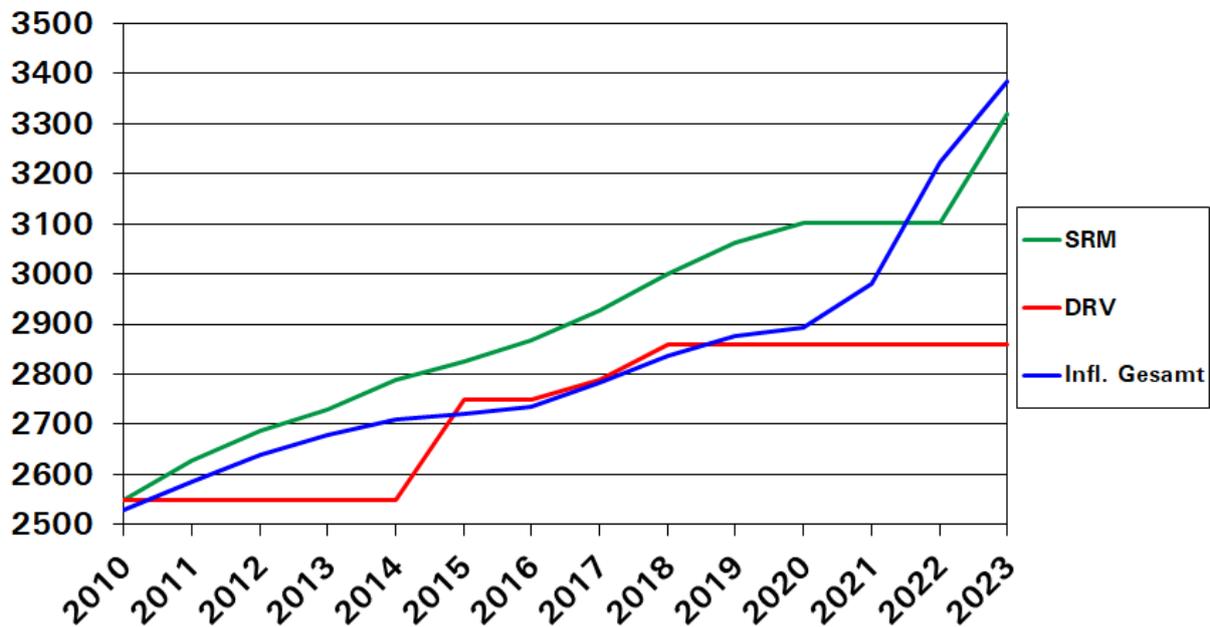
Die Mitteilungsfrist, die den Mitarbeitenden und dem Betriebsrat gewährt werden, bevor erhebliche betriebliche Veränderungen umgesetzt werden, variiert je nach Sachlage und Recherchebedarf. Eine schriftliche Festlegung diesbezüglich ist nicht vorhanden, da nicht jeder Einzelfall geregelt werden kann. Vielmehr kommt es auf die Angemessenheit in der jeweiligen Situation an.

Gehaltsniveau

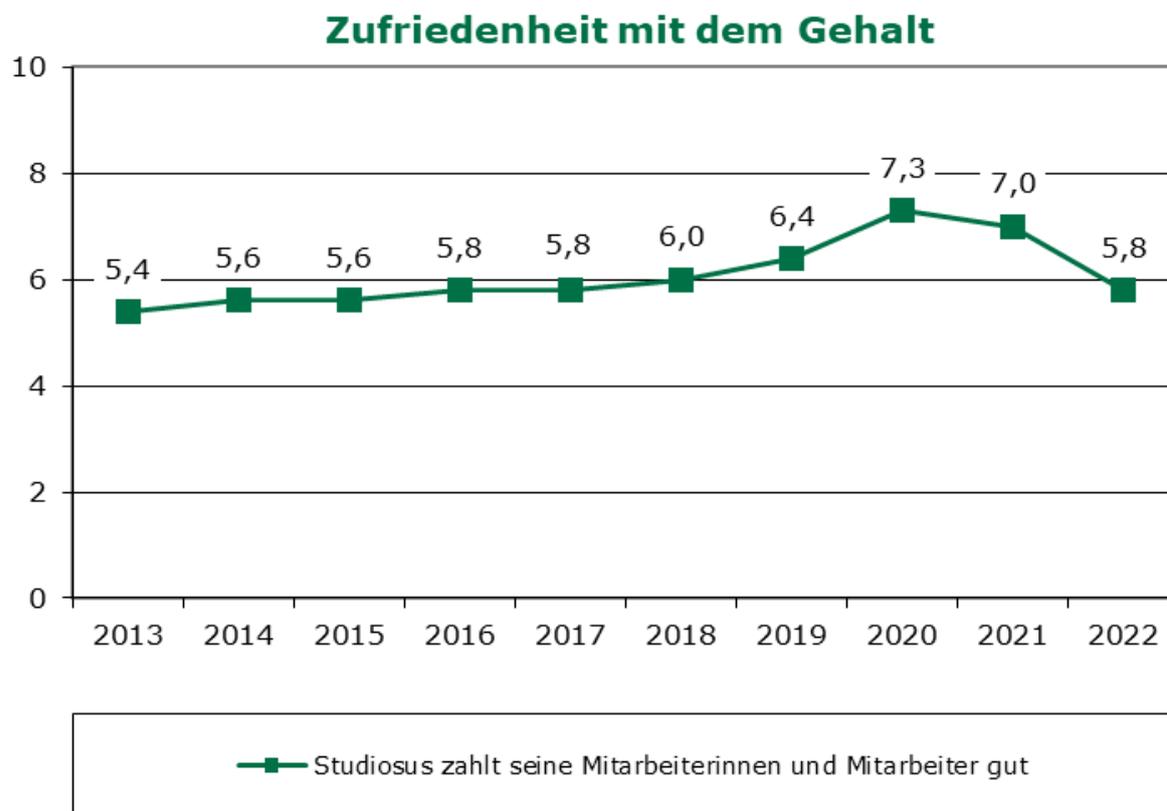
Die Gehälter bei Studiosus liegen über dem Branchendurchschnitt. Im Vergleich zu den branchenüblichen Gehältern nach dem Tarifvertrag des Deutschen Reiseverbands (DRV) liegen sie um ca. 8 % höher.

In der Corona-Pandemie konnte, wie in der gesamten Branche, keine Anhebung der Gehälter erfolgen. Durch den weltweiten Lockdown war Studiosus gezwungen, von März 2020 bis Juni 2022 Kurzarbeit einzuführen. Um die finanziellen Einbußen der Mitarbeitenden durch das Kurzarbeitergeld abzufedern, zahlte Studiosus Aufstockungsbeträge zum Kurzarbeitergeld, die eine Verringerung der Nettolohnlücke von 2/3 bewirkten.

Gehaltsentwicklung bei einem Gehalt von 2.500 € am 1.1.2010



Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden mit ihrem Gehalt zeigt die folgende Grafik (Werteskala von 1–10; 1 = stimme ganz und gar nicht zu; 10 = stimme voll und ganz zu). Die Zufriedenheit mit dem Gehalt in den Jahren der Kurzarbeit lag mit Werten von 7,3 und 7,0 hoch. Die Aufstockungsbeträge zeigten ihre Wirkung. Im Jahr 2022 nahm die Zufriedenheit mit dem Gehalt infolge der gleichgebliebenen Gehälter seit Beginn der Pandemie mit gleichzeitig hoher Inflation ab. Die Unternehmensleitung reagierte darauf mit einer weiteren Coronaprämie als Sonderauszahlung sowie der Auszahlung einer Inflationsausgleichsprämie; siehe Übersicht der betrieblichen sozialen Zuwendungen im Jahr 2022.



Durchschnittliche Rücklaufquote 2013-2022: 67 %

Die Unternehmensleitung beteiligt nicht nur die Führungskräfte am Unternehmenserfolg, sondern auch die Mitarbeitenden. Die Führungskräfte erhalten eine Tantieme, die je nach Geschäftsentwicklung höher oder niedriger ausfällt. Bei den Mitarbeitenden ist die Höhe der Weihnachtsg Gratifikation als freiwillige soziale Leistung an die Entwicklung der Gästezahlen gekoppelt. Wie in der folgenden Aufstellung ersichtlich, bietet Studiosus seinen Mitarbeitenden zudem eine ganze Reihe von weiteren freiwilligen sozialen Leistungen. Diese fördern ein starkes Gemeinschaftsgefühl, ein gutes Betriebsklima und verbessern die Mitarbeitendenbindung an das Unternehmen. Aber auch Geburtstagsgeschenke, der organisierte Betriebssport und die Teilnahme an Sport-Events, wie dem Münchner Firmenlauf, kommen bei den Mitarbeitenden gut an.

Umfang der betrieblichen sozialen Zuwendungen im Jahr 2022		
Weihnachtsgratifikation	279.800 €	
Coronaprämie	348.184 €	
Inflationsausgleichsprämie	534.794 €	
Urlaubsgeld (Anteilig für Teilzeitmitarbeiter)	226.100 €	
MVV-Fahrtkostenerstattung (Anteilig für Teilzeitmitarbeiter)	24.900 €	
Zuschuss Vermögenswirksame Leistungen (Anteilig für Teilzeitmitarbeiter ab 18 Wochenstunden)	37.294 €	
Zeitgutschrift Fasching, Weihnachten, Silvester	72.000 €	
Zuschuss zur betrieblichen Altersvorsorge (Anteilig für Teilzeitmitarbeiter ab 18 Wochenstunden)	77.100 €	
Betriebsausflug, Wiesn, Weihnachtsfeier, Abteilungssessen	2.900 €	
Angebote zur Gesundheitsvorsorge sowie Aufwendungen für Kaffee und Tee am Standort	47.500 €	
Kosten für private Reisebuchungen der Mitarbeiter (Gesonderte Rabatte für Mitarbeiter unter 19 Wochenstunden)	9.200 €	
Summe	1.659.772 €	

Außerdem gibt es noch weitere Parameter, die die Arbeitgeberattraktivität beeinflussen: die Arbeitsplatzsicherheit, Vielfalt und Chancengleichheit, Work-Life-Balance sowie die Aus- und Weiterbildung.

Arbeitsplatzsicherheit

Wie die folgende Grafik zeigt, werden befristete Arbeitsverträge nur selten geschlossen, z. B. bei Überbrückung von Elternzeiten, wenn die Mitarbeitenden in Vollzeit wieder zurückkommen wollen. Aufgrund pandemiebedingter Einschränkungen mit hoher Kurzarbeit sind die Personaldaten der Jahre 2020 und 2021 nicht aufgeschlüsselt.

	Jahr	Absolut	Geschlecht		Alter (in Jahren)				
			Frauen	Männer	bis 25	26-35	36-45	46-60	über 60
Unbefristete Verträge	2022	245	77%	23%	2%	14%	25%	49%	10%
	2019	296	77%	23%	5%	23%	24%	42%	6%
Befristete Verträge	2022	2	50%	50%	50%	0%	0%	0%	50%
	2019	3	100%	0%	0%	67%	33%	0%	0%

Nach Personen, ohne Auszubildende, Praktikanten und Aushilfen. Stand Ende Dezember 2022.

Vielfalt und Chancengleichheit

Für Studiosus arbeiten Menschen, die verschiedenen Kulturen, Religionen, Nationalitäten, Weltanschauungen und Altersgruppen angehören. Diese Vielfalt sieht das Unternehmen als Chance, denn sie erweitert das Potenzial für Kreativität und Innovation und verbessert damit die Wettbewerbsfähigkeit. Zudem sorgt sie für mehr Toleranz und Offenheit.

Studiosus fördert die Gleichbehandlung von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, unabhängig von Geschlecht, Herkunft oder Alter. Alle Mitarbeitenden werden jährlich zum "Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG)" informiert. Eine Beschwerdestelle ist eingerichtet. Studiosus sind keine Fälle bekannt, in denen Mitarbeitende diskriminiert wurden. Dies zeigt auch die Bewertung der Aussage "Bei Studiosus wird niemand wegen seiner Herkunft, Religion, seines Alters oder Geschlechts diskriminiert" im Rahmen der Mitarbeitendenbefragung 2019. Der Aussage wurde mit einer Bewertung von 9,2 auf einer Werteskala von 1–10 (1 = stimme ganz und gar nicht zu; 10 = stimme voll und ganz zu) zugestimmt.

Eine Überprüfung des Verhältnisses des Grundgehalts für Männer zum Grundgehalt für Frauen wurde während der Zeit der Kurzarbeit ausgesetzt, da keine Veränderung der Gehälter seitens der Unternehmensleitung vorgenommen wurde. Die nächste Überprüfung für 2023 wird im Frühjahr 2023 erfolgen. Die letzte Überprüfung im Jahr 2019 hatte ergeben, dass sich bei der Vergütung hinsichtlich des Geschlechts keine unterschiedliche Behandlung erkennen lässt.

Laut Statistischem Bundesamt lag der Anteil von Frauen in Führungspositionen in Deutschland im Jahr 2021 bei 29 %. Bei Studiosus liegt dieser Anteil im Jahr 2022 bei 41 %. Um die Anzahl der Frauen in Führungspositionen weiter zu erhöhen bzw. Frauen die gleichen beruflichen Möglichkeiten einzuräumen wie ihren männlichen Kollegen, hat Studiosus unter anderem Maßnahmen zur besseren Vereinbarkeit von Familie und Beruf eingeführt.

Work-Life-Balance

Das Engagement von Studiosus findet bei den Mitarbeitenden Anerkennung, wie die Ergebnisse der Mitarbeitendenbefragung zum Thema "Familienfreundlichkeit" zeigen. Die Aussagen "In familiären Notsituationen unterstützt mich Studiosus angemessen" und "Ich kann Familie und Beruf gut miteinander vereinbaren" wurden mit 8,3 (2021: 8,7) und 8,2 (2021: 8,9) bewertet. Die Werteskala reicht von 1–10 (1 = stimme ganz und gar nicht zu; 10 = stimme voll und ganz zu).

Studiosus unterstützt Eltern auf vielfältige Weise. Beispielsweise werden Eltern finanziell gefördert, indem sie die Weihnachtsgratifikation auf eigenen Wunsch in einen Kindergartenzuschuss, welcher frei von Steuern- und Sozialabgaben ist, umwandeln lassen können. Zudem organisiert Studiosus seit 2010 üblicherweise am schulfreien Buß- und Betttag einen Kindertag mit umfangreichem Programm. Durch eine flexible Arbeitszeit mit Jahresarbeitskonten und Gleitzeit können sich die Mitarbeitenden ihre tägliche Arbeitszeit nach persönlichen Bedürfnissen bzw. betrieblichen Belangen selbst einteilen. Gegebenenfalls gibt es in einzelnen Abteilungen Telefonservicezeiten, zu denen die/der Mitarbeitende anwesend sein muss. Verbreitung flexibler Arbeitszeit:

100 % aller Mitarbeitenden im Jahr 2022 (2019: 97 %). Des Weiteren ermöglicht Studiosus seinen Mitarbeitenden auf Wunsch, wo immer möglich, die Arbeitszeit zu verkürzen. Verbreitung Teilzeitarbeit: 43 % aller Mitarbeitenden im Jahr 2022 (2019: 33 %).

	Jahr	Absolut	Geschlecht		Alter (in Jahren)				
			Frauen	Männer	bis 25	26-35	36-45	46-60	über60
Vollzeit	2022	142	63%	37%	3%	18%	23%	48%	8%
	2019	200	67%	33%	7%	31%	18%	39%	6%
Teilzeit	2022	105	94%	6%	1%	9%	28%	50%	13%
	2019	99	97%	3%	1%	7%	36%	48%	7%

Nach Personen, ohne Auszubildende, Praktikanten und Aushilfen. Stand Ende Dezember 2022.

Ein weiteres Angebot seitens Studiosus sind Langzeitarbeitskonten. Überstunden können auf ein Langzeitkonto übertragen werden, anstatt diese abzubauen oder sich auszahlen zu lassen. Neben Altersteilzeit und vorgezogenem Ruhestand ist es auch möglich, über einen zuvor definierten und abgestimmten Zeitraum Teilzeit zu arbeiten. Im Jahr 2022 nutzten 18 % aller Mitarbeitenden (2019: 15 %) Langzeitkonten. Die Mitarbeitenden können sowohl unbezahlt eine Auszeit von der Arbeit nehmen, als auch eine Pause zum Abbau ihres Guthabens auf dem Langzeitkonto einlegen. Diese Auszeit, das sogenannte Sabbatical, kann für drei bis zwölf Monate bei Nutzung des Langzeitkontos, ansonsten für maximal drei Monate beantragt werden. Im Jahr 2022 machten 3 Mitarbeitende ein Sabbatical (2019: 3). Studiosus bietet auch in umfangreichem Maße die Möglichkeit zu mobilem Arbeiten an. Am Betriebssitz werden Eltern durch ein Familienzimmer unterstützt, in das im Notfall Kinder mitgebracht werden können.

Aus- und Weiterbildung

Weiterbildungsbedarfe können bei Studiosus auf verschiedene Weisen an die Personalentwicklung herangetragen werden: direkt von den Mitarbeitenden, von den Führungskräften oder über die jährlichen Zielvereinbarungen.

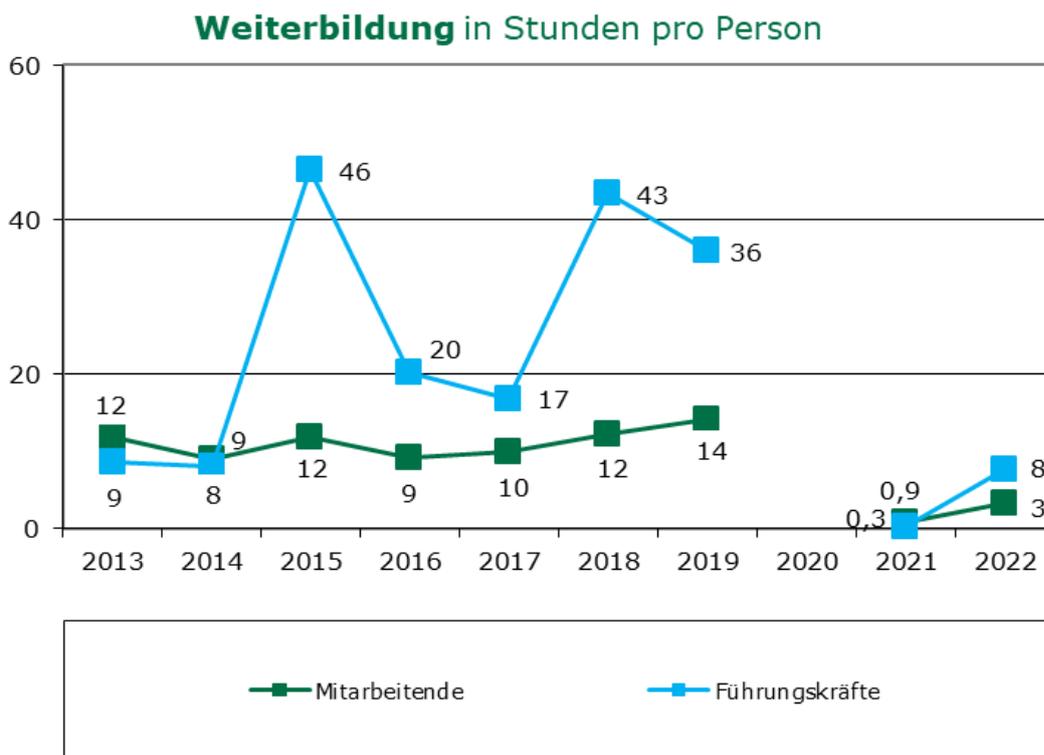
2022 hat Studiosus die Strategie in der Personalentwicklung neu ausgerichtet, um vor dem Hintergrund der sich permanent verändernden gesellschaftlichen Anforderungen auch weiterhin den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die bestmöglichen Chancen zu geben, sich persönlich wie fachlich im Unternehmen weiterentwickeln zu können. Weiterbildungen werden nicht nur in Form singulärer Maßnahmen angeboten, sondern vielmehr als ein kontinuierlicher Prozess gesehen, der längerfristiger ausgerichtet und zugleich dynamisch an den jeweiligen Bedarf anpassbar ist.

Hierzu setzt Studiosus E-Trainings ein, die 2022 zuerst im Bereich der Führungskräfte trainings eingeführt wurden und aktuelle Herausforderungen, wie z. B. das Führen hybrider Teams, aufgreifen. Den Mitarbeitenden eröffnet sich dadurch nicht nur die Möglichkeit, sich räumlich und zeitlich flexibel weiterzubilden, sondern selbstbestimmt, in *the moment of need* für sie relevante Themen auszuwählen. Um einen nachhaltigen Wissenstransfer zu fördern, werden parallel Wissensaustauschzirkel zur Vernetzung der Lernenden initiiert.

Neben den verpflichtenden Unterweisungen (Arbeitssicherheit etc.) gibt es regelmäßig wiederkehrende Seminarangebote, z. B. zu rechtlichen Neuerungen in der Buchhaltung oder Kommunikations- und Verkaufstrainings im Servicebereich. Darüber hinaus wird das Seminar- und Qualifizierungsangebot bedarfs- und zielgruppenorientiert gestaltet, wenngleich 2021 und 2022 die Maßnahmen in Verbindung mit Kurzarbeit im Umfang reduziert waren. 2021 fanden für alle Mitarbeitenden bei Studiosus 24, im Jahr 2022 57 Veranstaltungen statt. Zum Ende der Kurzarbeit wurden insbesondere teambildende Maßnahmen unterstützt und Schulungen zur „virtuellen Kommunikation“ oder zu den Herausforderungen der „Arbeit im Homeoffice“ angeboten. Das Onboarding der neuen Mitarbeitenden und Auszubildenden wurde durch spezielle Schulungen und Veranstaltungen begleitet, damit sie das Unternehmen und die Unternehmenskultur gleich von Beginn an kennenlernen und mit den Abläufen vertraut werden.

Vereinzelt werden Veranstaltungen auch als offene Seminar ausgeschrieben, für die sich jede/jeder Interessierte, auch über den berufsbedingten Weiterbildungsbedarf hinaus, anmelden kann.

Eine Aufteilung der Weiterbildungsstunden pro Person zeigt die folgende Grafik.



Im Rahmen der nachhaltigen Personalpolitik stellt Studiosus jedes Jahr Ausbildungsplätze zur/zum Tourismuskaufräu/-mann mit Schwerpunkt Reiseveranstaltung zur Verfügung. Das Angebot einer beruflichen Ausbildung bei Studiosus stellt sicher, dass auch in Zukunft qualifizierte Mitarbeitende im Unternehmen beschäftigt werden können. Aktuell sind 9 Auszubildende beschäftigt (Ausbildungsquote 2022: 4 %; 2021: 6 %; 2020: 7 %). Im Jahr 2022 wurden 3 Aus-

zubildende eingestellt. 2 der 8 Absolventen wurden übernommen, wobei der Übernahmebedarf von Studiosus sogar höher gewesen wäre.

[Inhaltsübersicht](#)

4.4 Reiseleitende

Die "Visitenkarte" des Unternehmens sind die Studiosus-Reiseleiterinnen und Studiosus-Reiseleiter. Sie leisten einen entscheidenden Beitrag für die Qualität der Reisen und nehmen daher eine besondere Stellung im Unternehmen ein.



Studiosus-Gäste möchten ihr Reiseziel in allen Facetten und mit allen Sinnen erleben. Die Studiosus-Reiseleiterinnen und –Reiseleiter bieten dafür die besten Voraussetzungen. Sie kennen "ihr Land" hervorragend und führen es mit Begeisterung. Sie verstehen es, Ihr umfangreiches Wissen über Land und Leute in spannende Geschichten zu packen. Aber sie lassen die Einheimischen auch selbst erzählen – auf organisierten Begegnungen mit zum Beispiel Winzern, Nonnen oder Künstlern. Wie man Menschen zusammenbringt, dafür haben sie einfach ein Gespür. So wird auch schon die Reisegruppe selbst zum Erlebnis. Studiosus-Reiseleitende sind Vermittler zwischen den Kulturen, kümmern sich um den reibungslosen Ablauf der Reise und sorgen dafür, dass die Reisegruppe zur richtigen Zeit am richtigen Ort ist – sei es zum Sonnenuntergang auf den Dünen am Rande der Sahara oder wenn gregorianische Gesänge in der Kathedrale erklingen. Auch die Sicherheit der Gäste haben sie immer im Auge.

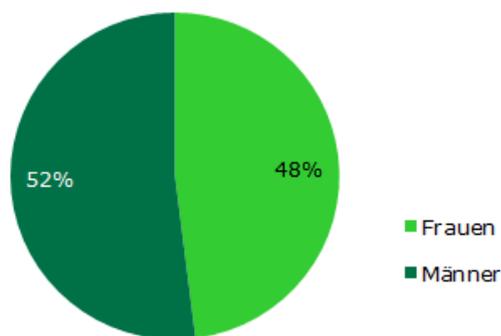
In den vergangenen Pandemie Jahren war es besonders wichtig, dass die Reiseleitenden durch ein umfangreiches Sicherheits- und Gesundheitshygienekonzept in ihrer Arbeit von Seiten der Firma unterstützt und getragen worden sind.

Vielfalt bei den Studiosus-Reiseleitenden

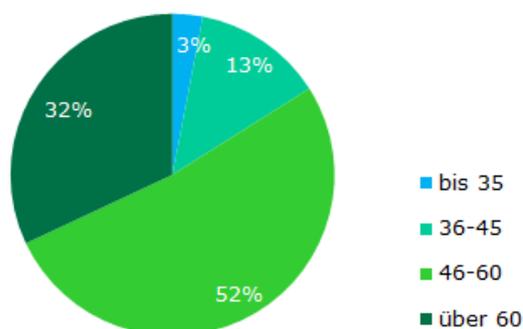
Das Geschlechterverhältnis ist annähernd ausgeglichen (siehe Grafik) und steht im Gegensatz zu dem sonst in der Tourismusbranche deutlich höheren Frauenanteil.

Der jüngste Reiseleiter ist 28 Jahre alt und der älteste Reiseleiter 78. Wie sich die Altersstruktur insgesamt darstellt, zeigt die nachfolgende Grafik.

Anteil Frauen und Männer 2022



Altersstruktur 2022



Bei den Studiosus-Reiseleitenden sind verschiedene Nationalitäten vertreten: 54 % der Reiseleitenden haben eine andere Staatsbürgerschaft als die deutsche.

Die Gehälter der festangestellten Reiseleitenden werden vom Betriebsrat, der neben den Mitarbeitenden am Unternehmenssitz auch die festangestellten Reiseleitenden vertritt, üblicherweise jährlich geprüft. Die Überprüfung ergab in der Vergangenheit, dass das Geschlecht hinsichtlich der Bezahlung keine Rolle spielt. Die Überprüfung wurde in den Jahren der Pandemie ausgesetzt. Die Zufriedenheit der Reiseleitenden mit dem Honorar lag 2019 bei 6,4 (2018 bei 6,5). Bewertet wurde die Aussage "Studiosus zahlt gutes Honorar" auf einer Werteskala von 1–10 (1 = stimme ganz und gar nicht zu; 10 = stimme voll und ganz zu). Die Auswertung der Reiseleitendenbefragung 2022 liegt zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieses Berichts noch nicht vor. Die Daten werden im Frühjahr 2023 erhoben und online ergänzt.

Der Weg zur/zum Studiosus-Reiseleitenden

Studiosus veranstaltet Reisen auf einem hohen Niveau. Um die vielfältigen Aufgaben zu erfüllen, werden die Reiseleitenden sorgfältig ausgesucht, aus- und weitergebildet. Zwei Abteilungen im Haus führen jedes Jahr zahlreiche Veranstaltungen im In- und Ausland durch, um die Reiseleitenden optimal auf ihre Tätigkeit vorzubereiten und kontinuierlich zu unterstützen.

Angesichts der sich in den letzten Jahren zunehmend verändernden Rahmenbedingungen wurde das Auswahl- und Ausbildungssystem für neue Reiseleitende seit 2021 inhaltlich und strukturell angepasst, modularer und flexibler und damit attraktiver für die Bewerber gestaltet. Oberstes Ziel ist weiterhin, die hohe Qualität der Studiosus-Reiseleitenden zu wahren.

Das System der Auswahl, Aus- und Weiterbildung der Studiosus-Reiseleitenden ist Teil des Qualitätsmanagementsystems, welches seit 1998 nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert ist. Jährlich unterzieht eine unabhängige Institution diesen Prozess einer Qualitätsprüfung. Studiosus ist der einzige Studienreiseveranstalter in Europa, der ein solches Zertifikat zur Auswahl, Aus- und Weiterbildung seiner Reiseleitenden vorweisen kann.

Die Auswahl

Seit 2022 kann sich jeder Bewerber auf einer speziellen [Reiseleitenden-Jobseite](#) umfassend über das Berufsbild und die Anforderungen der Tätigkeit als Studiosus-Reiseleitende informieren und online bewerben.

Nach einer Bewerbung stellen die Kandidaten ihr Wissen, ihre Landeskenntnisse und ihre persönliche Eignung in einem ausführlichen Vorstellungsgespräch unter Beweis. Die Anforderungen an die Bewerber sind sehr hoch. Studiosus erwartet, neben den oben genannten Fertigkeiten, ein Hochschulstudium oder langjährige Erfahrung als Studienreiseleitende. In einigen Ländern ist zusätzlich eine örtliche Reiseleiterlizenz erforderlich. Soziale Kompetenz, Organisationstalent, Begeisterungsfähigkeit und eine positive Ausstrahlung sind ebenfalls Voraussetzung.

Die Ausbildung

Beim anschließenden mehrtägigen Seminar „Reiseleitung bei Studiosus“ werden in einem ersten Schritt die geeigneten KandidatInnen durch praxisbezogene Übungen ausgewählt. Im zweiten Teil des Seminars erlernen sie das Handwerkszeug eines Studiosus-Reiseleitenden: Die Kombination aus Wissensinhalten und praktischen Übungen spiegelt die realen Bedingungen auf einer Studiosus-Reise wider, sodass die Kandidaten ideal auf ihren künftigen Reiseleitendenalltag vorbereitet werden. Die "Auszubildenden" machen Probeführungen und werden mit typischen Situationen auf der Reise konfrontiert.

Schulungsinhalte, die keiner Präsenzvermittlung bedürfen, werden den Kandidaten seit 2022 in Online-Modulen zur Verfügung gestellt. Alle Online-Einheiten müssen vor der ersten eigenen Reise erfolgreich absolviert werden. Die Erfolgskontrolle erfolgt mittels Prüfungsfragen. Ziel der ergänzenden Online-Einheiten ist es, den Ausbildungsprozess für die Kandidaten flexibler und ortsunabhängiger zu gestalten und den hohen Qualitätsstandard zu wahren.

Einweisungsreise

Im nächsten Schritt begleiten die Neulinge einen erfahrenen Reiseleitenden auf einer Reise: Sie übernehmen die Gestaltung und Organisation eines kompletten Reisetages, um das Gelernte umzusetzen. Der versierte Kollege vermittelt den Newcomern wichtige Details, nicht nur zu den organisatorischen und inhaltlichen Anforderungen einer Studiosus-Reise, sondern auch zu den speziellen Erwartungen der Gäste. Ihre Erfahrungen halten die neuen Reiseleitenden in einem umfassenden Bericht fest, der ihnen anschließend als Logbuch dient.

Premierenreise

Sind all diese Schritte erfolgreich absolviert, geht es nach weiterer persönlicher Vorbereitung auf die erste eigene Reise, auf der bei Bedarf ein erfahrener Kollege telefonisch beratend zur Seite steht. Wieder zurück, führen die Ausbilder mit den neuen "Studiosi" ein ausführliches Feedback-Gespräch zum Verlauf der Reise und prüfen gemeinsam mögliche Optimierungen.

Aufbau-Seminar

Haben die neuen Reiseleitenden ihre erste Saison erfolgreich abgeschlossen, laden wir sie zu einem Aufbau-Seminar ein, das abschließender Teil der internen Qualifikation ist. Bei diesem wiederum mehrtägigen Seminar tauschen sie ihre Erfahrungen aus und klären weitere Fragen zur Reiseleitenden-Praxis. Daneben geht es schwerpunktmäßig um eine abwechslungsreiche Methodik und Didaktik bei der Vermittlung von Reiseinhalten.

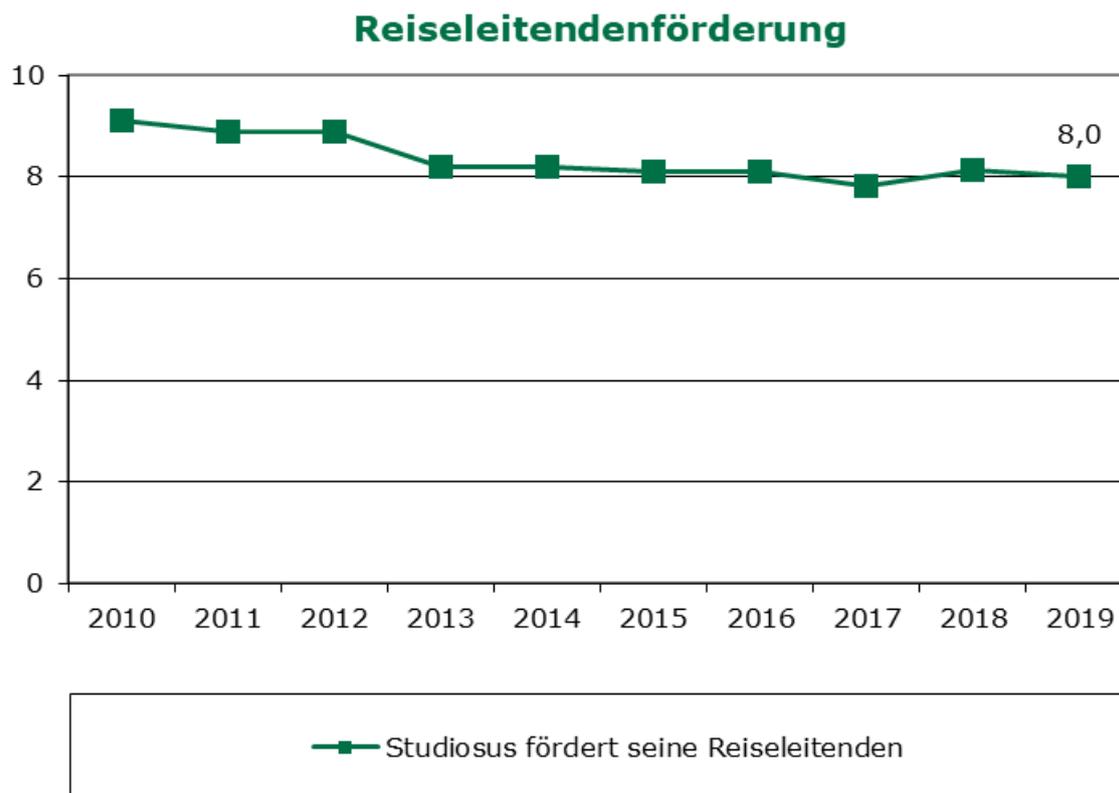
Kontinuierliche Weiterbildung

Da sich die Erwartungen und die Wünsche der Reisegäste ändern und immer wieder neue Herausforderungen und Anforderungen entstehen, bildet Studiosus alle Reiseleitenden regelmäßig weiter. Seit November 2020 wurden pandemiebedingt dazu über 180 Web-Seminare bzw. -Vorlesungen für unsere Studiosus-Reiseleitenden angeboten. Dabei wurde inhaltlich ein weiter Bogen gespannt: Themen aus der Naturkunde, Politik & Soziales, Kunst & Kultur und Methodik & Technik der Reiseleitung waren neben den jeweils aktuellen Entwicklungen bei Studiosus unsere Inhalte.

Über 6400 Teilnahmen konnten wir bis heute zählen - mit durchschnittlich 50 TeilnehmerInnen pro Veranstaltung. Darüber hinaus gab es einige Veranstaltungen mit bis zu 300 TeilnehmerInnen. Für alle Reiseleitende, die die Web-Veranstaltungen nicht live verfolgen können, werden alle Web-Seminare und -Vorlesungen als Videomitschnitt auf dem Studiosus-Reiseleitendenportal dauerhaft zur Verfügung gestellt. Dieses umfangreiche Weiterbildungsangebot für Reiseleitende ist einzigartig in Europa.

Zufriedenheit mit der Reiseleitendenförderung

Die Ergebnisse der Reiseleitendenbefragung 2019 zeigen, dass die Reiseleitenden mit der Förderung allgemein zufrieden sind (siehe Grafik, Werteskala von 1–10; 1 bedeutet, dass sie der Aussage "ganz und gar nicht" zustimmen, und 10 bedeutet, sie stimmen der Aussage "voll und ganz" zu). Mit Inhalten und Qualität der einzelnen durchgeführten Weiterbildungsveranstaltungen sind die Reiseleitenden besonders zufrieden, was die hohen Positivwerte der Seminarbeurteilungen belegen. Das Ergebnis zeigt, dass Studiosus mit dem Konzept der verschiedenen Veranstaltungen und Seminare seine Reiseleitenden bei ihren vielfältigen Aufgaben zielführend unterstützt und fördert.



Durchschnittliche Rücklaufquote 2010-2019: 47 %

Die Daten der Reiseleitendenbefragung 2022 werden im Frühjahr 2023 erhoben und online ergänzt.

Vom Reiseleitenden in die Unternehmensleitung

Bewährte Reiseleitende haben bei Studiosus attraktive Weiterentwicklungschancen. Sie können auf Wunsch und je nach Fähigkeiten neue Länder und Reisevarianten führen oder als Ländermentoren bei der Entwicklung neuer Reisen mitwirken. So mancher Mitarbeitende in der Studiosus-Zentrale - von Länderexperten, Area Managern, über Mitarbeitende der Reiseleitendenabteilung bis hin zu Mitgliedern der Unternehmensleitung - hat seine Karriere bei Studiosus als Reiseleiterin oder Reiseleiter begonnen. Mehr als 50 % der Führungskräfte in der touristischen Produktion sind ehemalige Studiosus-Reiseleitende.

Im Dialog miteinander

Rückmeldungen durch die Reiseleitenden

Die Reiseleitenden spielen eine wichtige Rolle, wenn es um die Qualität der Reisen geht. Nach jeder Reise verfassen sie einen Bericht und bewerten beispielsweise die genutzten Verkehrsmittel. Somit erfährt Studiosus aus erster Hand von der Qualität der erbrachten Leistung. Bei etwaigen Mängeln können so sofort Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet werden. Durch den ständigen Kontakt mit den Gästen erfahren die Reiseleitenden zudem, welche Wünsche die KundInnen haben und was sie in Zukunft von den Studiosus-Reisen erwarten. In dem Bericht informieren die

Reiseleitenden das Unternehmen auch über diese Wünsche. Dieses kontinuierliche Monitoring hilft, die hohe Qualität der Reisen und die Zufriedenheit der KundInnen sicherzustellen.

Feedback-Kultur

Die Beurteilungen der Gäste zu jedem einzelnen Reiseleitenden analysiert die Reiseleitendenabteilung zeitnah nach jeder Reise und über längere Zeiträume. Daraus ergibt sich ein ausführliches Feedback sowohl über positive als auch über negative Entwicklungen. Werden in bestimmten Bereichen Verbesserungsmöglichkeiten deutlich, erhalten die Reiseleitenden ein entsprechendes Weiterbildungsangebot. Auch individuelle Coaching-Gespräche gehören zum intensiven Kontakt zwischen der Fachabteilung und ihren "Schützlingen".

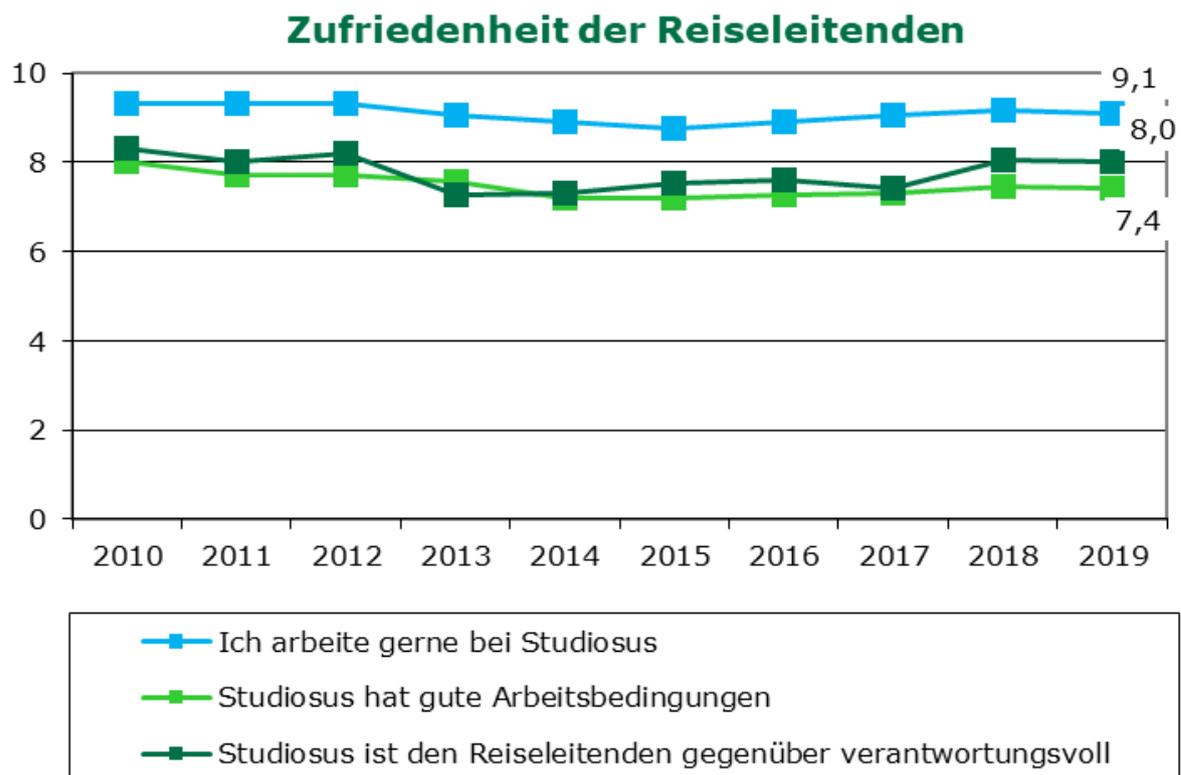
Reiseleitenden-Portal

Das interne Reiseleitenden-Portal dient als wichtige Informations- und Weiterbildungsquelle für Studiosus-Reiseleitende. Hier finden sie das komplette Weiterbildungs- und Seminarangebot sowie Texte, Links und Downloads zu reiserelevanten Themen. Unter der Rubrik "Webcasts & Tutorials" stehen zahlreiche Online-Lehreinheiten zur Verfügung, die es den Reiseleitenden ermöglichen, sich zeit- und ortsunabhängig fortlaufend weiterzubilden.

Zufriedenheit der Reiseleitenden

Die Zufriedenheit der Reiseleitenden mit den Arbeitsbedingungen ist Studiosus sehr wichtig. Ein positives Arbeitsverhältnis wirkt sich nicht nur positiv auf die Motivation und Leistungsbereitschaft aus, sondern trägt auch dazu bei, die hohen Ansprüche der KundInnen zu erfüllen. Um die Zufriedenheit der Reiseleitenden zu messen, gibt Studiosus ihnen jedes Jahr die Möglichkeit, anonym mittels eines teilstandardisierten Fragebogens, ihre Einstellung zum Unternehmen, zum Markt und zur eigenen Arbeitssituation mitzuteilen. Pandemiebedingt hat es 2020 und 2021 keine Befragung gegeben.

Die Ergebnisse der letzten Reiseleitendenbefragung für 2019 zeigt die nachstehende Grafik. Die Zufriedenheit der Reiseleitenden zeigt sich auch in der langen Zeit, die viele Reiseleitende bereits für Studiosus tätig sind. 64 % der Reiseleitenden sind dem Unternehmen bereits seit über 10 Jahren treu. Die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit aller aktiven Reiseleitenden liegt bei 17 Jahren.

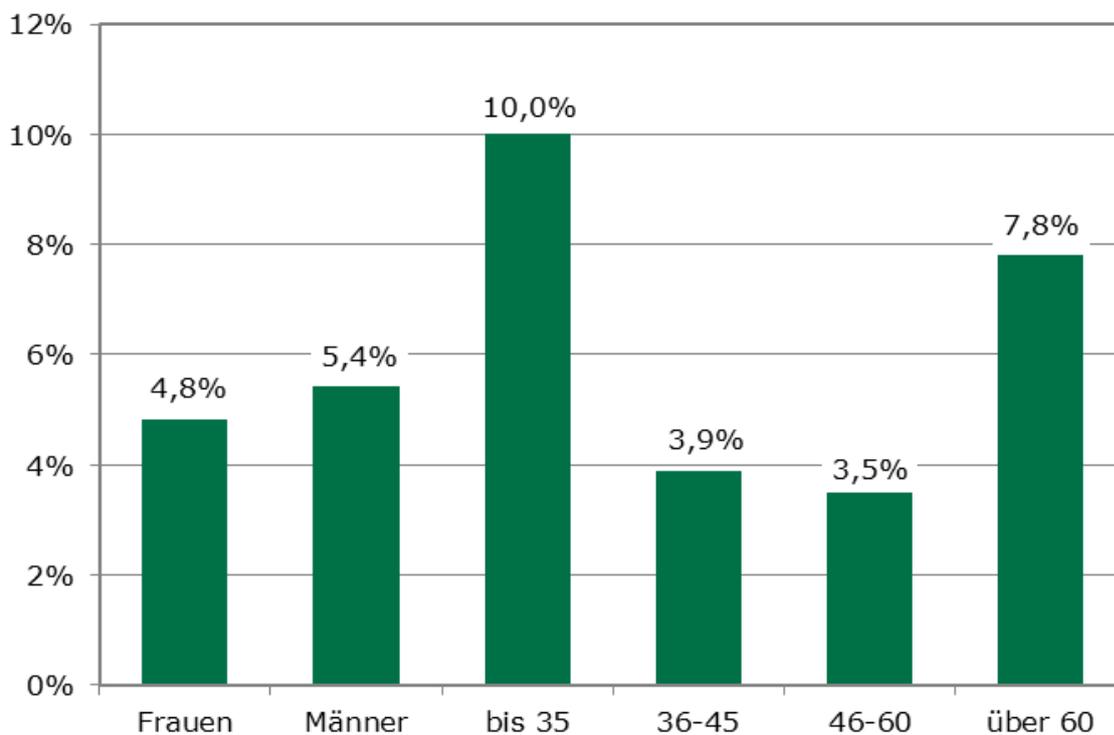


Die Auswertung der Reiseleitendenbefragung 2022 wird im Frühjahr 2023 online ergänzt.

Fluktuationsrate

Die Fluktuationsrate lag bei den Reiseleitenden im Jahr 2022 bei 5 % (2019: 2 %) und damit unter der Fluktuationsrate der Mitarbeitenden von 11 %. Die nachfolgende Grafik zeigt die Fluktuationsrate nach Geschlecht und Altersgruppen auf.

Fluktuationsrate 2022 nach Geschlecht und Altersgruppen



Gesundheit, Sicherheit und Vereinbarkeit von Beruf und Familie

Reisemedizinische Vorsorge

Studiosus bietet seinen Reiseleitenden eine umfassende reisemedizinische Vorsorge an, die alle nutzen können, sofern sie in medizinische Risikogebiete reisen. Für alle Reiseleitenden ist es Pflicht, diese mindestens einmal im Jahr, jedoch spätestens vor Beginn der ersten Reise in ein medizinisches Risikogebiet im neuen Jahr, wahrzunehmen. Studiosus kommt damit seiner Pflicht als Arbeitgeber zur gesundheitlichen Fürsorge gegenüber seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nach und sorgt dafür, dass arbeitsbedingten Erkrankungen vorgebeugt wird. Die reisemedizinische Vorsorge wird durch einen Betriebsarzt durchgeführt. Der Erstkontakt findet telefonisch statt. Hierbei erfragt der Betriebsarzt eventuelle Grunderkrankungen sowie den Impfstatus einschließlich Auffrischungen. Studiosus geht über die gesetzliche Forderung hinaus und bietet die reisemedizinische Vorsorge allen Mitarbeitenden an, die auf Dienstreisen gehen, und allen Reiseleitenden, unabhängig von der Anzahl der Einsatztage.

Eine arbeitsmedizinische Untersuchung wird gefordert, wenn Mitarbeitende dienstlich veranlasst häufiger oder insgesamt mehr als 3 Monate pro Jahr in klimatisch belastende Gebiete reisen. Der Betriebsarzt kann in solchen Fällen weitergehende Untersuchungen festsetzen. Dafür ist ein persönliches Erscheinen bei ihm erforderlich. Hierfür hat Studiosus eine Liste mit ausgewählten, reisemedizinisch kundigen ÄrztInnen in mehreren Städten zusammengestellt. Sollten diese für den Reiseleitenden nicht erreichbar sein, kann er zu einem Arzt seiner Wahl gehen. Die Kosten für die

reisemedizinische Vorsorge sowie für eine vorgeschriebene oder vom Betriebsarzt empfohlene Impfvorsorge trägt Studiosus. Zudem erhalten die Reiseleitenden vor jeder Reise spezifische Sicherheits- und Gesundheitshinweise zu ihrem Reiseland.

Rücksichtnahme bei der Disposition

Auf die gesundheitliche Verfassung der Reiseleitenden sowie die Vereinbarkeit von Beruf und Familie wird bei der Disposition Rücksicht genommen. Dies war vor allem in der Pandemiezeit ein besonders wichtiges Kriterium. Das Ziel ist, die Einsatzplanung immer zur Zufriedenheit der Reiseleiterinnen und Reiseleiter zu gestalten. Dass dies gelingt, zeigen die Ergebnisse der jährlichen Reiseleitendenbefragung. So beurteilen die Reiseleitenden die Kommunikation mit der zuständigen Abteilung 2019 mit einem Wert von 8,8 auf einer Skala von 1 bis 10 als sehr positiv. Die Auswertung der Reiseleitendenbefragung 2022 liegt zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieses Berichts noch nicht vor. Die Werte werden im Frühjahr 2023 online ergänzt.

Gesundheit und Entspannung auf Reisen

Im Rahmen eines umfangreichen Seminarangebots für Reiseleitende bietet Studiosus auch Seminare zum Thema Gesundheit auf Reisen sowie ein Entspannungsseminar an, in denen die Reiseleitenden Tipps bekommen, wie sie während der Reisen die freie Zeit effektiv nutzen können, um sich zu entspannen. In dem Seminar zum Thema Gesundheit auf Reisen, das von einem reiseerfahrenen Arzt durchgeführt wird, lernen die Reiseleitenden nicht nur, wie sie ihren Gästen bei gesundheitlichen Problemen helfen können oder Erste Hilfe leisten, sondern auch, wie sie bei sich selbst Krankheiten rechtzeitig erkennen und richtig damit umgehen. Zudem bekommen sie Tipps für ihre Reiseapotheke. In den Jahren 2020 bis 2022 war Corona das aktuelle Thema, das inhaltlich in das Seminar Einzug gefunden hat.

Sicherheit

Von dem hohen Sicherheitsstandard, den Studiosus seinen Gästen auf Reisen bietet, profitieren auch die Reiseleiterinnen und Reiseleiter. Im Jahr 2022 gab es insgesamt nur drei Unfälle (2019: 5). Dies entspricht 24 Unfällen pro 1 Mio. Arbeitsstunden (2019: 19). Meist handelt es sich nur um leichte Unfälle, wie z. B. Verstauchungen und/oder Fuß- und Handbrüche, die durch Straucheln oder Stolpern auf nassen Steinen, über Türschwellen, Verkehrspoller oder Unebenheiten zustande kommen.

EU-Dienstleistungsrichtlinie

Seit 2005 gibt es eine neue Dienstleistungsrichtlinie in der Europäischen Union (EU), die allen Studienreiseleitenden aus EU-Mitgliedsländern eine temporäre Ausübung ihrer Tätigkeit in allen Mitgliedsstaaten erlaubt: **Directive 2005/36/EC**. Eine Umsetzung der Richtlinie in allen EU-Ländern ist ein wesentlicher und entscheidender Schritt zu einer Verbesserung der Arbeitsmöglichkeiten der Studiosus-Reiseleitenden und damit zu einer Qualitätsoptimierung der Reisen. Dafür

setzt sich Studiosus seit Jahren intensiv auf verbandspolitischer und politischer Ebene ein.

Inhaltsübersicht

4.5 Kundinnen und Kunden

Zufriedene KundInnen



"Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden" - so lautet eines der fünf Unternehmensziele. Dass Studiosus bei der Umsetzung dieses Ziels sehr erfolgreich ist, zeigen die hervorragenden Werte in den Beurteilungsbögen nach der Reise. Beispielsweise gaben dort 2022 94 % der KundInnen an, Studiosus als Reiseveranstalter weiterempfehlen zu können. Auch einzelne Reiseaspekte werden sehr gut bewertet. So gaben 2022 knapp 96 % der KundInnen im Beurteilungsbogen an, dass ihre Erwartungen bezüglich des Reiseverlaufs erfüllt oder übertroffen wurden, in Bezug auf die Reiseleitung lag dieser Wert ebenfalls bei 96 %. Weitere Informationen finden sich im Kapitel [3.6 "Qualität der Reisen"](#).

Die Studiosus-Gäste

Studiosus kann sich über einen hohen Stammkundenanteil freuen. 76 % der Gäste, die im Jahr 2022 mit Studiosus gereist sind, hatten zuvor bereits eine oder mehrere Studiosus-Reisen unternommen. Studienreisen sind bei Studiosus-Gästen eine beliebte Reiseform: Über 33 % der Gäste unternehmen nach eigenen Angaben einmal jährlich eine Studienreise, 24 % der Gäste sogar mehrmals im Jahr. Der Neukundenanteil lag 2022 bei 24 %. Neukunden werden vor allem durch Freunde und Bekannte, durch Recherchen im Internet oder eine Beratung im Reisebüro auf Studiosus aufmerksam.

Studiosus-Gäste sind nicht nur qualitätsbewusst, sondern auch sensibel für Thematiken der Nachhaltigkeit. Marktforschungsergebnisse zeigen, dass sie dem Thema affiner gegenüberstehen als andere Reisende. Im Rahmen einer von Studiosus durchgeführten Nachhaltigkeitsbefragung der KundInnen im Jahr 2022 stimmten 91 % der Befragten (n=1.200) folgender Aussage zu: „Mein Urlaub soll möglichst sozialverträglich sein (faire Arbeitsbedingungen und Respektieren der einheimischen Bevölkerung)“. Der Aussage „Mein Urlaub soll möglichst ökologisch verträglich, ressourcenschonend und umweltfreundlich sein“ stimmten 74 % der Befragten zu.

Mit Studiosus reisen mehr Frauen als Männer. Die Gäste kommen hauptsächlich aus Deutschland, Österreich und der Schweiz und aus allen Berufs- und Altersgruppen. Ausgerichtet sind die Reisen auf die Interessen von 45- bis 65-Jährigen. Mit der neuen Produktlinie Studiosus smart & small können jetzt noch gezielter Berufstätige angesprochen werden, deren Ansprüche an Erholung und Regeneration stärker ausgeprägt sind.

Da Studiosus weder im öffentlichen Raum noch bei den Transportmitteln und Unterkünften durchgängig Barrierefreiheit garantieren kann, sind unsere Reisen für Menschen mit eingeschränkter Mobilität und anderen Behinderungen oder Handicaps im Allgemeinen nicht geeignet. Die Erfahrung zeigt aber: Mit einer gewissen Kompromissbereitschaft und in Begleitung einer Person, welche unterstützt, sind einzelne Reisen aus dem Studiosus-Programm durchaus möglich. Studiosus berät hierzu und hat eigens eine **Inklusionshotline** eingerichtet.

Im Dialog mit den KundInnen

Um zu erfahren, welche Wünsche und Ansprüche die Gäste bezüglich einer Reise haben, befragt Studiosus alle KundInnen nach der Reise und tauscht sich mit ihnen darüber hinaus regelmäßig im Kundenbeirat sowie in Kundenforen aus.

Kundenbeirat

Einmal jährlich findet der sogenannte Kundenbeirat statt, bei dem erfahrene und vielgereiste Studiosus-Gäste im Rahmen einer Gruppendiskussion die Möglichkeit haben, der Unternehmensleitung direkt Feedback zu geben. Der Teilnehmerkreis bleibt dabei von Jahr zu Jahr weitgehend konstant. Neben einem offenen Feedback werden aktuelle Themen rund um die Reiseangebote, zum Service und deren Ausschreibung besprochen.

Kundenbefragung

Um die Zufriedenheit der KundInnen mit den Reisen zu ermitteln, bekommt jeder Gast nach der Reise einen Beurteilungsbogen von den Reiseleitenden überreicht, über den er die Möglichkeit hat, Studiosus seine Meinung mitzuteilen. Abgefragt werden verschiedene Aspekte zum Reiseverlauf, Reiseprogramm, Reiseleitende, Beförderung, zu den Hotels, der Reiseanmeldung und den Reiseunterlagen. Zudem möchte Studiosus von seinen KundInnen wissen, inwieweit die Reise aus ihrer Sicht umweltfreundlich und sozial verantwortlich durchgeführt wurde. Mit einem Rücklauf von 61 % (Stand 15.1.2023) sind die Ergebnisse seit vielen Jahren repräsentativ und aussagekräftig. Die Kommentare der KundInnen auf den Fragebögen geben Studiosus immer wieder neue Impulse und zeigen Verbesserungsmöglichkeiten auf.

Mehr zu den Ergebnissen der Kundenbefragung kann in folgenden Kapiteln nachgelesen werden:

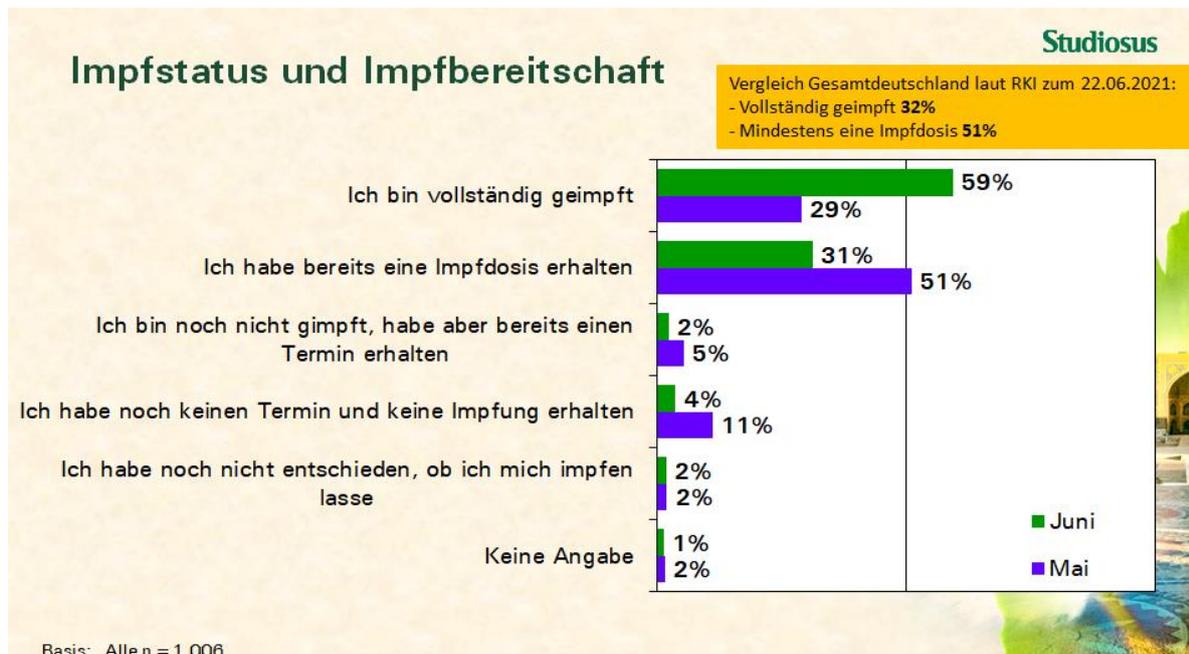
- [3.6 "Qualität der Reisen"](#)
- [5.1 "Sozial verantwortliches Reisen"](#)
- [6.4 "Umweltschutz auf Reisen"](#)

Kundenbefragung in Pandemie Jahren

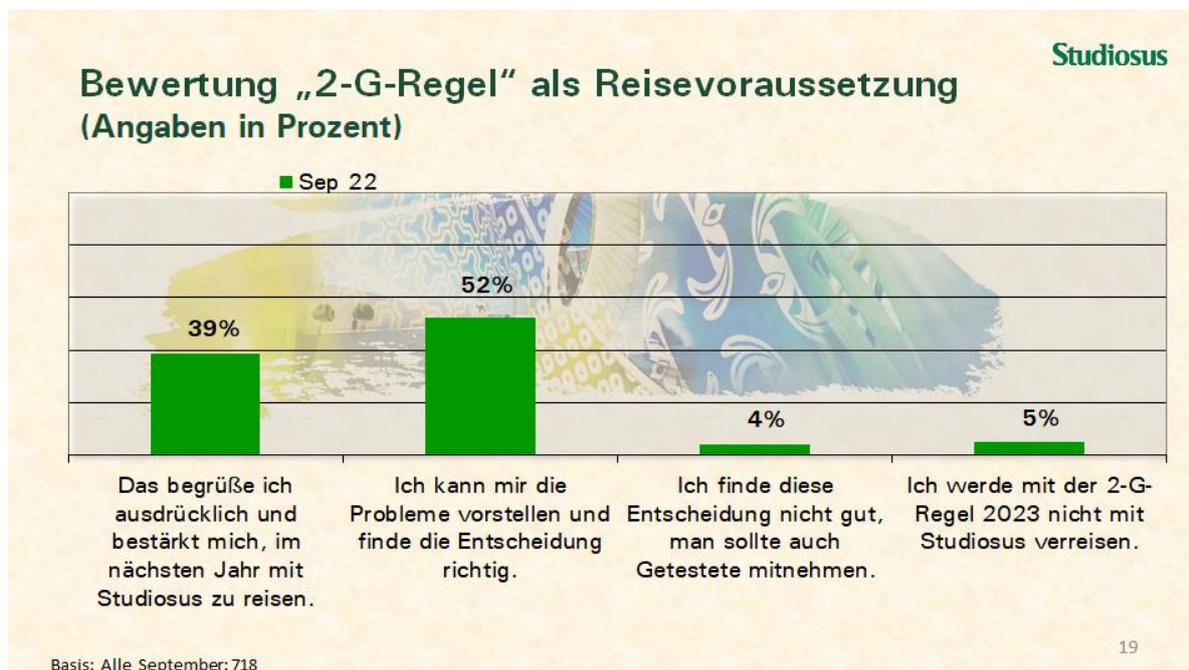
Ab dem Frühsommer 2020 wurden unsere bewährten Prognoseinstrumente untauglich. Staatliche Eingriffe und eine große pandemiebedingte Verunsicherung prägten die Reiseentscheidungen maßgeblich. Um die Krisenpolitik auf die Kundenwünsche auszurichten und verlässliche Prognosen zu erstellen, wurde ein neues Instrument eingeführt. Seit September 2020 werden die

Studiosus-Gäste monatlich zu ihren Reiseplanungen und Einstellungen zu den unterschiedlichen Krisen befragt.

Per Zufallsstichprobe werden 5000 Kundenadressen ermittelt und mit einem Fragebogen per Post angeschrieben. Der Rücklauf schwankt zwischen 700 und 1200 Fragebögen. So wurde z. B. seit Mai 2021 der Impfstatus und -Fortschritt der Studiosus-Gäste überprüft. Siehe Beispielfolie aus Originalpräsentation.



Vor dem Hintergrund der hohen Impfquoten wurde im Frühsommer 2021 die 2-G-Regel (geimpft, genesen) als Teilnahmevoraussetzung an einer Studiosus-Reise eingeführt. Zudem wurde die Akzeptanz einer 2-G-Regel immer wieder überprüft. Siehe Beispielfolie aus Originalpräsentation.



Das detaillierte Corona-Schutzkonzept findet sich unter: www.studiosus.com/Hygienekonzept.

Kundenschreiben

Studiosus erhält von den Gästen zahlreiche Kundenbriefe und E-Mails nach den Reisen. Neben Reklamationen sind darunter auch viele Schreiben, in denen auf Verbesserungsmöglichkeiten hingewiesen wird. Diese werden geprüft und gegebenenfalls umgesetzt.

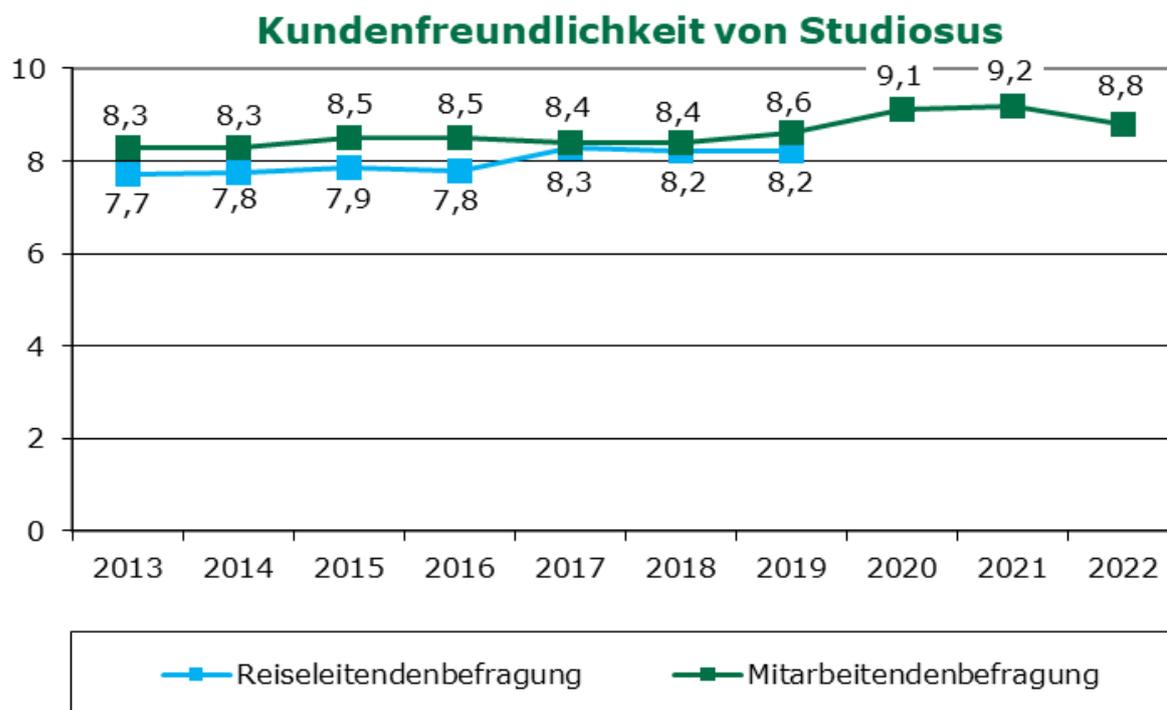
Kundenbedürfnisse

Bei der Planung der Reisen muss Studiosus die verschiedensten Kundenbedürfnisse berücksichtigen, die oftmals gegensätzlicher Natur sind.

Studiosus bietet viele verschiedene Studienreise-Varianten und Produktlinien an, um möglichst viele Kundenbedürfnisse befriedigen zu können. Die Palette reicht von Naturerlebnis- über Preiswert-, Expeditions- und Familienreisen bis hin zu den Studiosus-Reisen Mit Muße. Zudem bietet der Marktführer attraktive studienreisennahe Angebote wie Eventreisen, Reisen für Singles, Städtereisen und mit der Produktlinie Studiosus smart & small auch spezielle Urlaubsangebote für alle, denen Badeurlaub zu langweilig und eine Studienreise nicht entspannt genug ist.

Verhalten gegenüber Kundinnen und Kunden

Ein freundliches, zuvorkommendes und verständnisvolles Verhalten gegenüber KundInnen ist Studiosus ein großes Anliegen. Zu einer guten Dienstleistung gehört auch ein freundliches Auftreten gegenüber den KundInnen. Studiosus nimmt daher jeden Gast sehr ernst und betreut ihn individuell. Deshalb werden auch die Mitarbeitenden und Reiseleitenden jährlich zur Kundenfreundlichkeit von Studiosus befragt. Die Mitarbeitenden und Reiseleitenden können auf einer Werteskala von 1 bis 10 ihre Bewertung abgeben. 1 bedeutet, dass sie der Aussage "ganz und gar nicht" zustimmen, und 10 bedeutet, sie stimmen der Aussage "voll und ganz" zu. Die Ergebnisse der Mitarbeitenden- und Reiseleitendenbefragung zeigt die nachfolgende Grafik.



Mitarbeitende: Durchschnittliche Rücklaufquote 2013-2022: 67 %
 Reiseleitende: Durchschnittliche Rücklaufquote 2013-2019: 46 %

Die Daten der Reiseleitendenbefragung 2022 werden im Frühjahr 2023 erhoben und online ergänzt. Pandemiebedingt fand in den Jahren 2020 und 2021 keine Reiseleitendenbefragung statt.

Wie Studiosus sich gegenüber seinen KundInnen verhalten will, ist zudem im Unternehmensleitbild unter dem Punkt "Verhaltensgrundsätze" festgelegt.

Datenschutz

Studiosus verarbeitet personenbezogene Kundendaten ausschließlich zur Reisedurchführung, Vertragsabwicklung, Kundenbetreuung und zu Werbezwecken im Rahmen der eigenen Kundenpflege. Der Verwendung zu Werbezwecken kann der Kunde jederzeit widersprechen (Art. 21 Abs. 2 DSGVO). Ebenso wie für die Ausübung der weiteren Rechte (Art. 15 bis 20 DSGVO) ist eine kurze Mitteilung ausreichend.

KundInnen werden darauf hingewiesen, dass Studiosus bei der Datenverarbeitung durch externe Dienstleister unterstützt wird. Diese Daten werden unter Beachtung der Bestimmungen für Auftragsverarbeiter nach Art. 28 DSGVO verarbeitet; vertraglich werden entsprechende Verpflichtungen mit den Auftragsverarbeitern vereinbart.

Alle notwendigen Vorkehrungen zur Datensicherheit werden getroffen. Die Grundsätze für die Verarbeitung personenbezogener Daten (Art. 5 DSGVO) werden befolgt. Ein Datenschutzbeauftragter ist benannt.

4.6 Hotels, Zielgebietsagenturen und Transportunternehmen

Studiosus kommt seiner Verpflichtung zur Einhaltung der von den Vereinten Nationen festgelegten Kriterien zu Menschenrechten, Arbeitsstandards, Umweltschutz und Antikorruption (UN-Global-Compact-Kriterien) nach. Es ist Studiosus wichtig, dass seine Geschäftspartner ihre Tätigkeiten ebenfalls an diesen Werten ausrichten.

Daher enthalten alle Verträge mit Hotels, Agenturen und Transportunternehmen verbindliche Standards zum Umweltschutz, Verpflichtungen zur Einhaltung der Menschenrechte und der ILO-Kernarbeitsnormen sowie eine Antikorruptionsklausel.

Studiosus legt hierbei einen Schwerpunkt auf die Anstellungs- und Arbeitsbedingungen des in den Hotels beschäftigten Personals sowie der Busfahrer bzw. Busbegleiter. Die Bestimmungen umfassen Themen wie faire Bezahlung der Angestellten, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, eine gute Unterbringung und Verpflegung der Mitarbeitenden, Freizeitregelungen und keine Benachteiligung von Angestellten aufgrund von Geschlecht, Herkunft und religiöser bzw. ethnischer Zugehörigkeit (Diskriminierungsverbot). Zudem wird verlangt, dass die Geschäftspartner die vereinbarten Beschäftigungsnormen ihrerseits auch von den eigenen Lieferanten einfordern.

Teil der Verträge ist die Klausel, dass die aktive Beteiligung an Menschenrechtsverletzungen, wie die Duldung von sexueller Ausbeutung von Kindern, die Beschäftigung von Kindern oder Zwangsarbeit im Geschäftsbetrieb, je nach Schwere zu einer sofortigen Beendigung der Geschäftsbeziehung führen kann. Dies gilt auch auf die Gefahr hin, dass Studiosus keine alternativen Partner zur Verfügung stehen. Die Überprüfung der Einhaltung erfolgt durch Hinweise von KundInnen, Reiseleitenden oder Studiosus-Mitarbeitenden im Rahmen von Dienstreisen sowie über die Meldeadresse Menschenrechte@studiosus.com und durch eine gezielte Befragung der Geschäftspartner anhand eines webbasierten Fragebogens.

Um die Leistungspartner über Neuerungen zu informieren, verschickt Studiosus zweimal jährlich seine "PartnerNews", einen Newsletter, an Hotels, Zielgebietsagenturen, Busunternehmen und Airlines. Neben Themen des sozial verantwortlichen und umweltschonenden Tourismus finden sie darin auch Wissenswertes über allgemeine Entwicklungen bei Studiosus.

Die Hotels

Eine zentrale Rolle bei den Studienreisen spielen die Unterkünfte, die einen großen Beitrag zur Kundenzufriedenheit leisten. Daher ist Studiosus bemüht, Leistungspartner auszuwählen, die den hohen Ansprüchen der KundInnen gerecht werden. Hinsichtlich Qualität, Sicherheit, Umweltschutz und Menschenrechten müssen die Geschäftspartner eine Reihe von Anforderungen erfüllen, damit eine Zusammenarbeit zustande kommt. Studiosus versucht immer wieder Hotels zu nutzen, die hohe Zufriedenheitswerte seitens der Reisenden und die geforderten Standards vorweisen, um eine langfristige Geschäftsbeziehung aufzubauen. Bei Bedarf bietet Studiosus Schu-

lungen an, um ein gegenseitiges Verständnis für die Anforderungen des Qualitätsmanagements und die Arbeit der Hoteliers in der Praxis zu schaffen.

Studiosus plant, zukünftig vorrangig mit Hotels zu arbeiten, die nach den GSTC Standards zertifiziert sind. Die Abfrage nach bestehenden Zertifizierungen ist für 2024 in die Verträge aufgenommen worden.

Die Transportunternehmen

Vor allem bei Aspekten im Bereich der Sicherheit bestehen strenge Anforderungen an die Geschäftspartner: Ziel dieser Anforderungen ist es, den KundInnen ein Höchstmaß an Reisesicherheit zu bieten. Bei der Auswahl der Airlines werden Sicherheitsstandards überprüft und regelmäßig Risikoanalysen erstellt. Über unsere Busagenturen verpflichten wir alle Busfahrer, die für Studiosus weltweit im Einsatz sind, sich an die strengen EU-Vorschriften bei den täglichen Lenkzeiten zu halten.

Um die Umweltbelastung zu verringern, verpflichtet Studiosus seine Busgesellschaften dazu, bestimmte Standards einzuhalten wie beispielsweise bei Pausen den Motor abzuschalten ("stop the engine"; siehe Kapitel [6.4 Umweltschutz auf Reisen](#)).

Darüber hinaus ergreift Studiosus – wo möglich - weitere Initiativen, um mit Hilfe der Busunternehmen einen größeren Beitrag zum Umweltschutz auf den Reisen zu leisten. So stellen wir beispielsweise auf dem Großteil unserer in Deutschland beginnenden Busreisen biologisch abbaubares Einweggeschirr für Picknicks zur Verfügung. Unsere Buspartner weltweit sind angehalten, wo immer möglich Mehrweg- oder Pfandflaschen sowie Großgebilde mit Wasser zum eigenen Abfüllen mitzuführen. Die Möglichkeit, Hybrid oder E-Fahrzeuge zu nutzen wird kontinuierlich geprüft.

Die Zielgebietsagenturen (Destination Management Companies)

Zielgebietsagenturen im Ausland verstehen sich als Mittler zwischen Studiosus und den dort ansässigen Leistungspartnern. Wenn mit Zielgebietsagenturen zusammengearbeitet wird, besteht häufig nur über diese der Kontakt zum Hotel oder zum Transportunternehmen. Daher müssen auch die Agenturen zusichern, die Qualitäts-, Sicherheits-, Umwelt- und sozialen Standards von Studiosus einzuhalten und diese gegenüber ihren Lieferanten (Hotels, Busfirmen usw.) einzufordern. Es gibt daher auch in den Agenturverträgen umfangreiche Vertragsvorgaben, die denen in Hotel- und Transportverträgen entsprechen.

Zufriedenheit der Geschäftspartner mit Studiosus

Um die Zufriedenheit der touristischen Geschäftspartner mit dem Unternehmen zu messen, führt Studiosus in regelmäßigen Abständen (in der Regel alle zwei Jahre) eine Geschäftspartnerbefragung durch, in der verschiedene Aspekte der Zusammenarbeit und des Umgangs miteinander erfragt und zudem die Aspekte Umweltschutz und soziale Verantwortung thematisiert werden.

Diese Befragung wurde in den letzten Jahren der Pandemie ausgesetzt. Unsere Mitarbeitenden sind sensibilisiert, bei persönlichen Kontakten mit unseren Geschäftspartnern entsprechende

Stimmungsbilder einzuholen und auf diesem Weg Thematiken der Nachhaltigkeit wie auch der Zufriedenheit mit der gemeinsamen Zusammenarbeit anzusprechen.

Eine gute und faire Beziehung mit den Geschäftspartnern ist für Studiosus besonders wichtig und fest in den Unternehmenszielen verankert (siehe [Kapitel 3.1](#)). In der Mitarbeitendenbefragung 2022 wurde die Aussage "Studiosus ist fair gegenüber Lieferanten und Leistungsträgern" auf einer Werteskala von 1–10 (1 = stimme ganz und gar nicht zu; 10 = stimme voll und ganz zu) mit 8,1 (2021: 8,5) bewertet.

[Inhaltsübersicht](#)

4.7 Reisebüros

Reisebüros im gesamten deutschsprachigen Raum sind und bleiben für Studiosus die wichtigsten Vertriebspartner und daher eine wichtige Stakeholder-Gruppe. Die meisten der Studiosus-KundInnen schätzen nach wie vor eine Beratung im Reisebüro und bestätigen die hohe Beratungsqualität:

96 % der Gäste gaben an, dass sie mit dieser sehr zufrieden waren, wie die Ergebnisse der Kundenbefragung aus dem Jahr 2022 zeigen. Nicht zu vergessen ist, dass auch eine nicht unerhebliche Anzahl an Neukunden jedes Jahr durch eine Beratung im Reisebüro gewonnen werden kann.

Im Dialog mit den Reisebüros

Befragung "touristik aktuell"

Den dritten Platz erzielte Studiosus bei der Online-Abstimmung von Reisebüros für den "Globus Award 2022" in der Kategorie Spezialveranstalter. In der Befragung der Fachzeitschrift "touristik aktuell" wurden Unternehmen mit dem besten Reisebüro-Service ausgezeichnet.

Befragung Lufthansa City Center

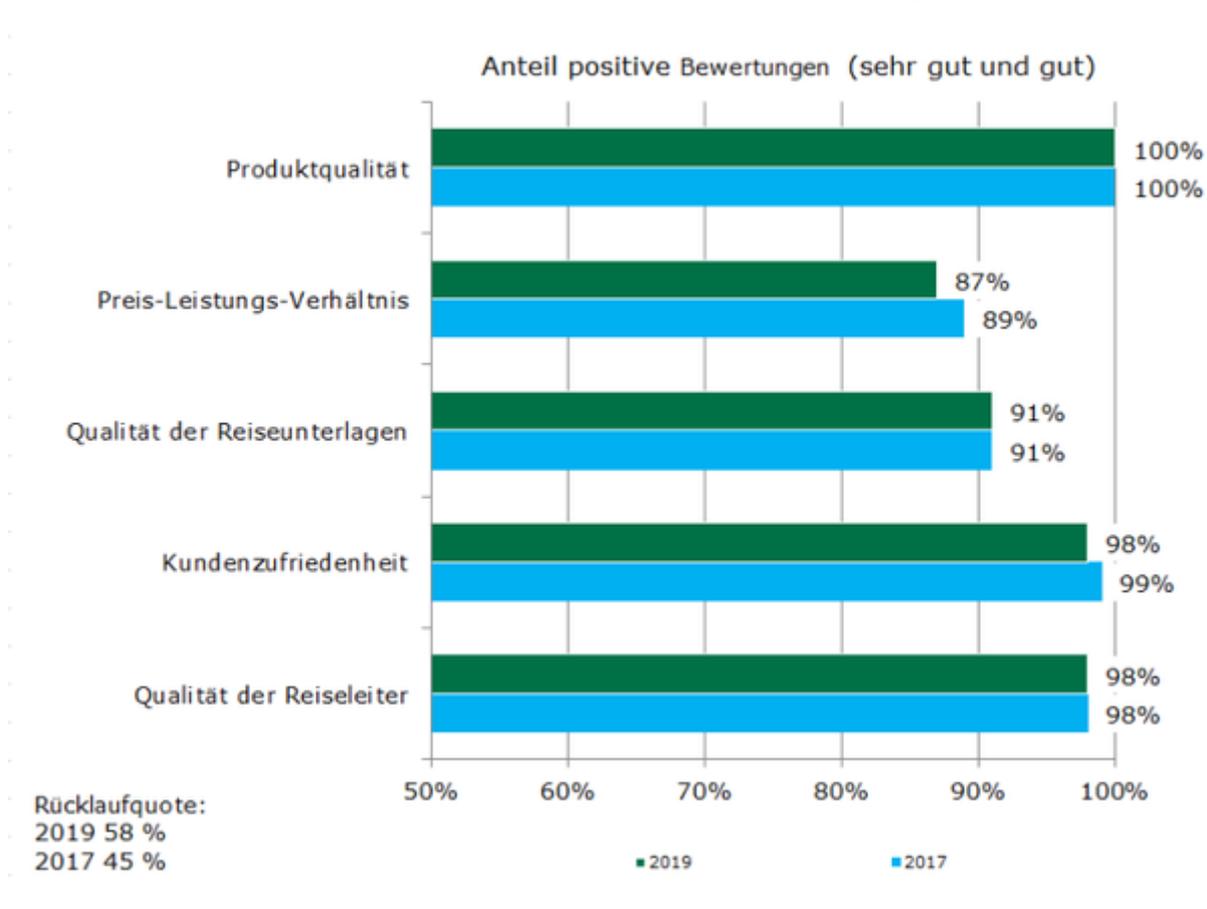
Bei einer Befragung der Lufthansa City Center-Reisebüros, die zu den größten und wichtigsten Reisebüropartnern zählen, erhielt Studiosus im Jahr 2022 eine Gesamtnote von 1,7 (Durchschnitt 2,2). Studiosus liegt damit ebenfalls unter den Top 3. In der Befragung, die jährlich stattfindet, geht es unter anderem um die Kompetenz und Unterstützung bei Fragen, den Buchungsprozess und die Reklamationsbearbeitung. Vergeben wurden Noten von 1 bis 4. Studiosus wurde überall zwischen 1 und 2 bewertet.

Reisebürobefragung von Studiosus

Für Studiosus ist es sehr wichtig, wie Reisebüros die Angebote und das Unternehmen beurteilen, wie zufrieden sie mit dem Service und den Provisionen sind und wie die Reisebüros Studiosus im Vergleich zu den Mitbewerbern beurteilen.

Um diese Fragen zu beantworten, führt Studiosus regelmäßig eine umfangreiche Umfrage unter den Reisebüros durch. Pandemiebedingt fand die letzte Befragung 2019 statt (siehe Grafik). Die nächsten Befragungen starten im Frühjahr 2023.

Zufriedenheit mit Studiosus als Geschäftspartner



Counterbeirat

Seit über 30 Jahren findet im Rahmen des sogenannten Counterbeirats zwischen Studiosus und ausgewählten Reisebüros aus Deutschland, Österreich und der Schweiz ein regelmäßiger persönlicher Erfahrungsaustausch statt, um das aktuelle Geschehen im Vertrieb zu analysieren und die Zusammenarbeit weiter zu optimieren. So bleibt Studiosus ständig in direktem Kontakt mit dem Vertrieb. 2022 fand die Tagung in Athen statt, die nächste ist im März 2023 in Rom geplant.

Schulungen und Serviceleistungen für Reisebüros

Das Studiosus-Sicherheitsmanagement beobachtet und analysiert die Sicherheitslage weltweit und informiert die Reisebüros entsprechend aktuell mit einem Sicherheits-Newsletter – unabhängig davon ob zu diesem Zeitpunkt Studiosus-KundInnen vor Ort sind oder nicht.

Studiosus bietet den Reisebüros pro Jahr zahlreiche Veranstaltungen an, um sich über Neuigkeiten zu informieren und fortzubilden. Neben einer Fernschulung gibt es jährlich zu Saisonbeginn Webinare und Expertenrunden, bei denen aktuelle Neuigkeiten rund um Studiosus sowie Verkaufsargumente vorgestellt werden. Zudem werden diverse Schulungen und Workshops auf unterschiedlichen Tagungen sowie unterjährige Webinare zu diversen Themen angeboten.

Die **PremiumPartner** (Reisebüros, die sich vertraglich zu einer besonders intensiven Zusammenarbeit verpflichtet haben) können zudem an einigen weiteren Schulungsmaßnahmen teilnehmen, wie zum Beispiel einer Seminarreihe zum Thema „Hochwertiger Verkauf“. In der Saison 2022 hat Studiosus insgesamt ca. 6000 Schulungsteilnahmen verzeichnen können.

Seine Reisebüro-Partner unterstützt Studiosus auch bei der Kundenbindung und Neukundengewinnung mit dem Angebot von gemeinsamen Kundenveranstaltungen wie Studiosus-Länderabenden, an denen ein Studiosus-Reiseleitende den Gästen ein Land näherbringen, oder exklusiven Stadtführungen.

Weiterführende Informationen erhalten die Reisebüros auf der **Website der Verkaufsförderung**. Dort stehen ihnen auch zahlreiche Werbemittel wie Schaufensterdekorationen, Plakate, Angebotsblätter, Content für Reisebüro-TV, Anzeigenvorlagen, Social-Media-Posts sowie umfangreiches Bildmaterial zum Download bzw. zur Bestellung zur Verfügung.

Inhaltsübersicht

5 Soziale Verantwortung

5.1 Sozial verantwortliches Reisen

Studiosus fühlt sich einem nachhaltigen und zukunftsfähigen Tourismus verpflichtet, damit seine Gäste auch morgen noch willkommen sind. Im Unternehmensleitbild heißt es: *"Insbesondere liegt in unserer Verantwortung als Reiseveranstalter, unseren KundInnen das Kennen- und Verstehenlernen fremder Länder und Kulturen in einer – aus sozial verantwortlicher und ökologischer Sicht – zukunftsfähigen, d. h. nachhaltigen Form zu ermöglichen."*

Sozialverträglichkeit der Reisen

Studiosus plant seine Reisen sozial verantwortlich. Eine wesentliche Rolle spielt dabei die Integration von Besuchen entsprechender Umwelt-, Sozial- oder Kulturprojekte sowie organisierten Begegnungen im Rahmen der Reiseprogramme. Solche Begegnungen sollen zum Erhalt und der Stärkung einer Region beitragen, zugleich die Kommunikation und den Austausch zwischen den Gästen und Einheimischen fördern. Wenn sinnvoll werden auch Abendessen außerhalb des Hotels organisiert, um Begegnungen mit den Menschen vor Ort zu ermöglichen und die lokale Küche kennenzulernen.

Studiosus verzichtet auf Reisen, Ausflüge und Expeditionen zu abgeschlossenen, von der westlichen Zivilisation kaum berührten ethnischen Gruppen. Es sei denn, negative Einflüsse und Auswirkungen sind auszuschließen und der Kontakt ist ausdrücklich gewünscht. Das Auftreten mehrerer Studiosus-Gruppen zur gleichen Zeit am selben Ort soll vermieden werden. An stark frequentierten Orten, deren Besuch jedoch für eine sinnvolle Programmgestaltung unerlässlich ist, erhalten die Reiseleiterinnen und Reiseleiter Hinweise zu einer angemessenen Besucherlenkung. Bei der Programmplanung wird die Bewertung der Reisen durch KundInnen und Reiseleitende hinsichtlich ihrer Sozialverträglichkeit berücksichtigt. Einen Schwerpunkt bildet die sensible und rücksichtsvolle Begegnung mit fremden Kulturen. Seit Jahren liegt die Zufriedenheit der KundInnen mit der Sozialverträglichkeit des Reiseverlaufs bei über 98 %. Als Vermittler zwischen den Kulturen sind es die Reiseleitenden, die den KundInnen vor Ort den Respekt für Sitten und Bräuche vermitteln. Entsprechend intensiv ist die Reiseleitendenausbildung auch darauf ausgerichtet. Die Zufriedenheit der KundInnen mit der Sensibilität der Reiseleitenden für Land und Leute liegt seit Jahren ebenfalls bei über 98 %.

Dialogforen

Seit 1998 veranstaltet Studiosus Dialogforen in Orten bzw. Regionen, die entweder touristisch bereits stark erschlossen sind oder nach sinnvollen und nachhaltigen touristischen Konzepten suchen. Im gemeinsamen Gespräch mit den Bewohnern vor Ort sollen Möglichkeiten zur Verbesserung der touristischen Situation und zur Gestaltung eines nachhaltigen Tourismus gefunden werden. Der Dialog mit den Menschen in den Zielgebieten hilft Studiosus, seine Vorstellung eines

sozial verantwortlichen und umweltschonenden Tourismus zu verwirklichen und dabei die Interessen und Rechte "der gastgebenden Bevölkerung" zu wahren.

Zu den Foren lädt Studiosus relevante Stakeholder aus dem Tourismussektor ganz unterschiedlicher Betätigungsbereiche ein. Je nach Thema können dies zum Beispiel Hoteliers, Mitarbeitende von Tourismus- und Naturschutzorganisationen, Gemeindevertreter, Geistliche, Lehrer, Fischer und Händler sein.

Wenn möglich finden pro Jahr mehrere dieser Veranstaltungen in unterschiedlichen Regionen und Ländern statt. Bisher wurden in rund 50 Ländern, die Studiosus bereist, Dialogforen veranstaltet, je nach Bedarf auch mehrmals in einem Land. Pandemiebedingt fanden in den letzten drei Jahren keine Foren statt.

Ab 2023 sollen diese wieder aufgenommen werden, unter stärkerer Einbeziehung der Reiseleitenden und Ländermentoren. Sie haben aufgrund ihrer Tätigkeit aktuelle Kenntnisse und Netzwerke in den Destinationen und können deshalb ihren wertvollen Beitrag leisten. Als erstes ist ein Forum in Irland in Planung.

[Inhaltsübersicht](#)

5.2 Projektförderung über die Studiosus Foundation e. V.

Seit 1993 fördert Studiosus weltweit Projekte zur Verbesserung der Lebensverhältnisse, zum Schutz der Natur und zum Erhalt des kulturellen Erbes in den Gastgeberländern. Der Gedanke dahinter lautet: Nicht nur nehmen, sondern auch geben.

Die Studiosus Foundation e. V.

Von 1993 bis 2022 hat Studiosus weltweit mehr als 130 Projekte unterstützt. Jährlich werden dringend benötigte Maßnahmen innerhalb bereits bestehender Projekte sowie für neue Projekte finanziert.

Seit 2005 erfolgt die Projektförderung durch den von Studiosus-Touristikern gegründeten gemeinnützigen Verein Studiosus Foundation e. V., der das langjährige Engagement des Reiseveranstalters für einen nachhaltigen Tourismus seitdem fortsetzt. Gefördert werden vorrangig NGO-Projekte, die nicht bereits von größeren Sponsoren unterstützt werden.

Die Förderung der Maßnahmen liegt in der Regel unter einem Betrag von 10.000 Euro. Die Fördersumme muss nachweislich innerhalb eines Jahres für die vereinbarten Maßnahmen verwendet werden. Darauf folgen ein Report und der tatsächliche Kostennachweis. Die Förderung sollte einen Zeitraum von drei Jahren nicht überschreiten. Ausnahmen sind möglich, gerade seit Ausbruch der Corona-Pandemie 2020 ist dies der Fall. Zudem erwiesen sich in den letzten Jahren Förderungen für einige kleinere Organisationen über einen längeren Zeitraum sinnvoll, um wirkungsvoll, nachhaltig und zielorientiert arbeiten zu können. Folgeförderungen werden jährlich neu bewertet und auf ihre langfristige Wirksamkeit überprüft.

Die Studiosus Foundation e. V. förderte seit 2020 Projektmaßnahmen in Höhe von rund 293.000 Euro. Der gemeinnützige Verein hat keine Werbe- und nur geringe Verwaltungskosten. Diese werden vollständig durch Mitgliedsbeiträge finanziert, sodass Spenden Dritter ungeschmälert den Projekten zufließen.

Die Unterstützung der Projekte erfolgt in direkter Zusammenarbeit mit den Organisationen vor Ort, gelegentlich in Kooperation mit anderen Hilfsorganisationen. Mit wenigen Ausnahmen werden alle Förderprojekte im Rahmen der Reiseprogramme von Studiosus besucht. Neben dem Aspekt der Begegnung können Studiosus-Reiseleitende die maßnahmengerechte Verwendung der Gelder begutachten.

So unterstützte die Studiosus Foundation e. V. 2022 beispielsweise folgende Initiativen:

Eine indigene Töpferschule in [San Juan del Oriente Nicaragua](#): Hier finanziert der gemeinnützige Verein die Keramikausbildung indigener Jugendlicher mit Schwerpunkt des Erlernens traditioneller Techniken. Die jungen Absolventen haben mit dieser Ausbildung landesweit eine deutlich höhere Chance, eine feste Anstellung zu bekommen.

Das Bildungsprojekt **HVTO Free Education Programm Sophy Village** in Kambodscha bietet ergänzend zur staatlichen Schule Englisch- und Computertraining für Jungen und Mädchen an. Es sorgt zudem seit Jahren erfolgreich für die schulische Ausbildung und berufliche Weiterbildung der Jugendlichen. Ziel ist es, den Jugendlichen Aufgaben und Arbeitsplätze im nahe gelegenen, von Touristen stark frequentierten Angkor Wat zu ermöglichen, um die Abwanderung in die Großstädte zu vermeiden. Außerdem baut die HVTO Brunnen für familiäre Kleinstbetriebe, um den Familien den Zugang zu sauberem Wasser zu ermöglichen. Mit der Finanzierung der jährlichen Betriebskosten und Gehälter sichert die Studiosus Foundation e. V. die nötigen Grundlagen. Diese war insbesondere während der letzten zwei Pandemiejahre überlebenswichtig für das Funktionieren der Organisation.

2022 kam als neues Projekt das Gartenprojekt in Outdshoorn, Südafrika hinzu. Die Studiosus Foundation e. V. ermöglichte dem in einer Township gelegenen Care Center den Start seines Gartenbauprojekts zum Gemüseanbau. Langfristig soll der Garten für die Versorgung der Mittagspeisung mit frischem Gemüse dienen, zugleich werden Jugendliche bei der Gartenarbeit beteiligt mit dem Ziel, sie im Umgang mit der Natur vertrauter zu machen.

Spenden-Siegel des Deutschen Zentralinstituts für soziale Fragen (DZI)

Seit 2010 ist die Studiosus Foundation e. V. Träger des Spenden-Siegels des Deutschen Zentralinstituts für soziale Fragen (DZI). Eine Überprüfung findet jährlich statt.



Informationen zum Spenden-Siegel sind im Internet unter www.dzi.de abrufbar. Die Studiosus Foundation e. V. ist auf der [Website des DZI](#) zu finden.

Informationen zu den Projekten finden Sie auf der Website des Vereins Studiosus Foundation e. V.: <http://www.studiosus-foundation.org/unsere-projekte>.

[Inhaltsübersicht](#)

5.3 Engagement für Menschenrechte

Die Achtung der Menschenrechte im Tourismus hat bei Studiosus einen hohen Stellenwert.

Bereits seit vielen Jahren tritt Studiosus für umweltschonenden und sozial verantwortlichen Tourismus ein. Dieser ist eng mit Menschenrechtsfragen verknüpft. Auch das langjährige Engagement gegen die Ausbeutung und insbesondere die sexuelle Ausbeutung von Kindern im Tourismus ist in diesem Kontext zu nennen. Mehr dazu lesen Sie in Kapitel [5.4 "Engagement gegen sexuelle Ausbeutung von Kindern"](#).

Meilensteine

2007 Studiosus tritt dem [UN Global Compact](#) bei und verpflichtet sich damit freiwillig, die von den Vereinten Nationen festgelegten Kriterien zu Menschenrechten, Arbeitsstandards, Umweltschutz und Antikorruption einzuhalten.

2011 Der Abschlussbericht des UN-Sonderbeauftragten für Menschenrechte, John Ruggie, wird veröffentlicht. Dieser legt erstmals einen verbindlichen Rahmen für die Menschenrechtsverantwortung von Unternehmen fest, auf dessen Grundlage Studiosus sein Menschenrechtsengagement weiter ausbaut.

2012 Auf der ITB in Berlin lädt Studiosus zur Podiumsdiskussion "Menschenrechte im Tourismus: Was wird gefordert, was ist machbar?" ein. Das große Publikums- und Medieninteresse an dieser Veranstaltung war bemerkenswert.

Der ["Roundtable für Menschenrechte im Tourismus"](#) wird auf Mitinitiative von Studiosus gegründet.

2013 Studiosus unterzeichnet das ["Commitment zu Menschenrechten im Tourismus"](#) und integriert die grundlegenden Passi der sozialen Verantwortung in die Verträge der Leistungspartner.

2015 Studiosus ist Gründungsmitglied des inzwischen gemeinnützigen Vereins ["Roundtable Human Rights in Tourism e. V."](#) und war bis 2018 im Vorstand vertreten.

2016 Im Rahmen des CSR-Tags auf der ITB lädt Studiosus ein zum Podiumsgespräch "Menschenrechte im Tourismus - darum geht es für Unternehmen und darum nicht".

2017 Integration sozialer Verantwortung in Selbstverpflichtungserklärungen für Lieferanten

2018 Erstellung allgemeingültiger "Guidelines for fair jobs and decent work in tourism" auf der Basis der ILO-Empfehlungen für faire Arbeitsbedingungen im Tourismus: Erarbeitung, Versand und Auswertung eines Fragenkatalogs zur sozialen Verantwortung für Reedereien

und Schiffsreisen.

2019 Studiosus baut sein Menschenrechts-Engagement im Rahmen der Sozialen Verantwortung weiter aus und unterstützt maßgeblich das Social Impact Assessment des Roundtable Human Rights in Tourism in Myanmar und in Thailand.

2020–2022 Der Ausbruch des Corona-Virus und der damit verbundene Stillstand der nationalen und internationalen Tourismuswirtschaft bzw. das Nichtstattfinden von Reisen ermöglichen in dieser Zeit keine Erweiterung und Fortsetzung des Menschenrechts-Engagements. Mit Beginn der Reisetätigkeiten im Laufe des Jahres 2022 werden bestehende Maßnahmen und Regelungen wieder eingesetzt und auf ihre Sinnhaftigkeit überprüft und erweitert. Auch wenn Studiosus aufgrund der Mitarbeitendenzahl nicht gesetzlich verpflichtet ist, erweist sich das seit Januar 2023 geltende Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG) in der Folge des Nationalen Aktionsplans Wirtschaft und Menschenrechte als richtungsweisend für das Unternehmen und bestärkt Studiosus in seinen Bemühungen, das bestehende Nachhaltigkeitsengagement weiterzuführen.

Umsetzung im Unternehmen

Das Engagement für Menschenrechte ist im Studiosus-Unternehmensleitbild verankert, in dem es heißt: *"Wir wollen die Achtung der Menschenrechte in den von uns bereisten Ländern fördern. Durch unsere Reisen schaffen wir Austausch, Begegnungen, Information und Öffentlichkeit. Wir glauben daher, dass verantwortungsvoller und nachhaltiger Tourismus langfristig zu einer positiven Veränderung der Menschenrechtssituation beiträgt."*

Für sämtliche im Angebot befindlichen Länder recherchieren die Studiosus-Länderexperten und dort tätige Reiseleitende regelmäßig pro Jahr mögliche relevante Menschenrechtsprobleme im Kontext der Reisen. In den Reiseausschreibungen werden politische, ökonomische, soziale, ökologische und menschenrechtsrelevante Thematiken angesprochen, immer mit der Rücksicht auf die Leistungspartner und Bevölkerung.

Seit 2012 bietet Studiosus über seine Meldestelle für Menschenrechtsfragen – Menschenrechte@studiosus.com – für KundInnen und andere Stakeholder die Möglichkeit, Menschenrechtsverletzungen im Kontext der Reisen zu melden. Im Fall einer Meldung nimmt sich der Studiosus-Ausschuss für sozial verantwortlicheres Reisen der Sache an, recherchiert und wird – falls erforderlich und möglich – versuchen, Abhilfe zu schaffen oder die Meldung an zuständige externe Stellen weiterzuleiten. Bisher gab es erfreulicherweise keine relevanten Meldungen. Im Jahr 2022 sind, wie in den Vorjahren, keine Meldungen über die Meldestelle eingegangen.

Schulungen und Workshops

In Schulungen und Workshops für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bzw. Reiseleiterinnen und Reiseleiter ist das Thema Menschenrechte seit Jahren präsent und wichtig.

Das Thema "Soziale Verantwortung bei Studiosus" ist in die Veranstaltungsreihe "Einführung für neue Mitarbeitende und Auszubildende" integriert. Zudem bekommen Mitarbeitende das Thema in Länder-Schulungen, sogenannten Treffpunkten, vermittelt. In diesen werden unter anderem Menschenrechtsproblematiken in den einzelnen Zielgebieten thematisiert. Nach der pandemiebedingten Pause werden diese Treffpunkte in der ersten Hälfte 2023 in digitaler Form angeboten. Der erste Treffpunkt fand am 24.1.2023 statt.

In Sitzungen, diversen Meetings sowie im internen Mitarbeitenden-Onlinemagazin werden relevante Themen zu Menschenrechten und zur sozialen Verantwortung immer wieder angesprochen. Bezogen auf das gesamte interne Informationsangebot zum Thema Menschenrechte sind 100 % der Mitarbeitenden geschult. Zugleich erfüllt Studiosus seine Verpflichtungen, alle Stakeholder bei der Information über sein menschenrechtliches Engagement einzubeziehen.

Nachhaltigkeit hatte auch im Reiseleitendenbereich einen wichtigen Stellenwert. So wurde ein Video-Tutorial „Nachhaltigkeit bei Studiosus“ erstellt. Künftig sollen Reiseleitende verstärkt bei den Dialogforen einbezogen werden. Zur Unterstützung der Nachhaltigkeitsausschüsse werden künftig temporäre themenbezogene Reiseleitenden-Arbeitsgruppen gebildet, um auf diesem Weg die externe Expertise zu bekommen.

Auf verschiedenen Reiseleitenden-Veranstaltungen und -Weiterbildungen wurde das Thema Menschenrechte in 2022 behandelt. So haben 10 Teilnehmer das Angebot einer ECPAT-Kinderschutzschulung wahrgenommen und 11 Teilnehmer an zwei Reiseleitenden-Einführungsseminaren teilgenommen, in denen auch Menschenrechtsthemen behandelt wurden. An vier Webinaren in Zusammenarbeit mit der Bundeszentrale für politische Bildung nahmen 67 Reiseleitende teil. Insgesamt fünf Newsletter wurden an 598 Reiseleitende versandt, Nachhaltigkeit wurde in jeder Ausgabe behandelt, insbesondere in einem Beitrag zum 10-jährigen Jubiläum der Initiative Roundtable Human Rights in Tourism e.V.

Auf dem Studiosus-Reiseleitendenportal wurde eine eigene Rubrik „Nachhaltig reisen“ eingerichtet. Neben Inhalten zum sozial verantwortlichen und ökologisch bewussten Reisen, zu menschenrechtlichen Themen sowie zum Kinderschutz wird dort der jeweils aktuelle Nachhaltigkeitsbericht zu finden sein.

KundInnen können sich auf der [Studiosus-Website](#) über das Engagement des Unternehmens im Rahmen der ökologischen und sozialen Verantwortung ausführlich informieren. Zudem finden KundInnen Informationen zum Nachhaltigkeitsengagement von Studiosus in den Reisekatalogen, im Abschnitt "Wir übernehmen Verantwortung". Ebenfalls werden Informationen zum Nachhaltigkeitsengagement, zu Förderprojekten und zur Sozialverträglichkeit der Reisen in den Reiseausreibungen sowie den Länderinformationen in den Reisekatalogen bereitgestellt. In regelmäßig erscheinenden Kunden-Newslettern sowie den ein bis zwei Mal im Jahr erscheinenden Kundenmagazinen wird regelmäßig zu Themen der sozialen Verantwortung im Tourismus generell und der Umsetzung bei Studiosus berichtet. Auch nach der Buchung erhalten Reisende ausführliches

Informationsmaterial zu Menschenrechten und Tipps zum sozial verantwortlichen Verhalten auf Reisen, z. B. Tipps zum Fotografieren mit der Broschüre "[Blickfang](#)" oder dem [Flyer zum Kinderschutz auf Reisen](#).

Reisebüros, mit denen Studiosus zusammenarbeitet, werden, z. B. über die elektronischen "Partnernews" oder bei den Newsveranstaltungen, bei denen zum Saisonstart die neuen Kataloge vorgestellt werden, über dieses Thema informiert. Ein aktualisiertes Handout mit dem Titel "Pioniere für nachhaltiges Reisen", das einen schnellen Überblick über die Nachhaltigkeitsmaßnahmen des Unternehmens bietet, erhalten sowohl Reisebüros als auch Kundinnen und Kunden.

Verpflichtung der GeschäftspartnerInnen

2012 wurden sämtliche Verträge mit Leistungspartnern um neue Klauseln auf Basis der ILO-Kernarbeitsnormen ergänzt. Das betrifft faire Arbeitszeiten und Arbeitsbedingungen, angemessene Bezahlung, Versicherungsschutz, Gesundheitsschutz, Kinderarbeit, Kinderschutz, Ausschluss von Zwangsarbeit, Freizeitregelung für die Mitarbeitenden, Schutz vor Diskriminierung, Meinungs- und Versammlungsfreiheit, angemessene Unterkunft. Die neuen Klauseln wurden weltweit von allen Leistungspartnern unterzeichnet. Sie werden jedes Jahr überprüft und gegebenenfalls aktualisiert.

Um die eingeleiteten Verbesserungsmaßnahmen zu beobachten, hat Studiosus ein Monitoring-System eingerichtet. Für die Leistungspartner in den Bereichen Hotel, Busgesellschaften und Zielgebietsagenturen entwickelte Studiosus einen mehrsprachigen Selbstauskunfts-Fragebogen, der 2012 erstmalig verschickt wurde. Die ersten Auswertungen ergaben die weitere Erarbeitung von einzuleitenden Verbesserungsmaßnahmen. Um langfristig eine sinnvolle Vergleichbarkeit zu erzielen, wurden die Fragen optimiert und Kernindikatoren festgelegt. Die Fragebögen werden jährlich verschickt und ausgewertet. Pandemiebedingt wurden 2020 und 2021 keine Befragungen durchgeführt. Eine Auswertung der Aktion 2022 konnte bislang wegen personeller Engpässe in Folge der Pandemie nicht vorgenommen werden.

Seit 2018 gibt es einen Selbstauskunfts-Fragebogen zur Nachhaltigkeit mit Fragen zu sozial verantwortlichen und ökologischen Themen für Reedereien, der alle fünf Jahre versandt wird.

2014 entstand der "Code of Conduct für Begegnungen auf Reisen". Studiosus-Reiseleitende erhalten damit Empfehlungen, wie Besuche und Begegnungen im jeweiligen Reiseland für Besucher und Gastgeber zu gestalten sind. Weiterhin wurden Empfehlungen zum sensiblen Umgang beim Fotografieren und Filmen herausgegeben, der "[Blickfang - Gedanken zum Fotografieren auf Reisen](#)", der 2022 aktualisiert wurde. Alle Studiosus-Reisegäste erhalten diese Broschüre mit ihren Reiseunterlagen.

Unterstützung des "Roundtable Human Rights in Tourism e. V."

Im Rahmen des "[Roundtable Human Rights in Tourism e. V.](#)" wurde ein [Management-Leitfaden](#) und ein [Online-Fortbildungsmodul](#) entwickelt, in das auch die Erfahrungen von

Studiosus eingeflossen sind. Die 2015 erschienene Handlungsempfehlung zur Einhaltung der Arbeits- und Sozialstandards für **Fahrpersonal im Tourismus** konnte mit der maßgeblichen Unterstützung von Studiosus realisiert werden. Gleiches gilt für die 2016 erschienene Handlungsempfehlung "Orientierungshilfe zum Umgang mit **menschenrechtlicher Sorgfalt in fragilen Kontexten**". Das 2019 durchgeführte Social Impact Assessment Thailand Myanmar hat Studiosus beratend unterstützt. 2022 war Studiosus Teil einer Arbeitsgruppe, die an einer Handreichung für Produktmanager hinsichtlich des Umgangs mit Reisen in Ländern mit nicht demokratischen Regierungsformen arbeitete. Das Dokument 'Guideline for Tour Operators to Putting People First - Responsible Tourism in Oppressive Countries', wird im Frühjahr 2023 veröffentlicht.

[Inhaltsübersicht](#)

5.4 Engagement gegen sexuelle Ausbeutung von Kindern

Bereits 1998 unterstützte Studiosus zusammen mit Terre des Hommes eine deutschlandweite Plakatierung gegen die sexuelle Ausbeutung von Kindern.

Seit dem Jahr 2000 arbeitet Studiosus mit ECPAT (Ending the Sexual Exploitation of Children) zusammen, ein weltweites Netzwerk von Organisationen, die sich für die Beendigung der sexuellen Ausbeutung von Kindern einsetzen. Studiosus unterstützte die Entwicklung des Code of Conduct zum Schutz von Kindern vor sexueller Ausbeutung auf Reisen und im Tourismus (Kinderschutzkodex) und die damit verbundene Gründung der internationalen Kinderschutzinitiative "thecode.org" in Zusammenarbeit mit ECPAT und weiteren Akteuren der Tourismusbranche. Seit 2001 ist Studiosus aktives Mitglied in der Arbeitsgruppe des Deutschen Reiseverbands (DRV) zur Umsetzung des Kinderschutzkodex. Studiosus hat den Kinderschutzkodex als Reiseveranstalter selbst unterzeichnet und setzt diesen konsequent um ([Kinderschutzkodex der internationalen Reisebranche](#)). Mit der Unterzeichnung des Kinderschutzkodex gehen folgende Maßnahmen einher:

1. Formulierung einer Kinderschutz-Policy für das Unternehmen.
2. Schulung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Bezug auf die Rechte von Kindern, die Prävention von sexueller Ausbeutung und die Etablierung von Meldemechanismen für Verdachtsfälle.
3. Aufnahme einer Kinderschutz-Klausel in die Verträge mit Leistungspartnern.
4. Bereitstellung von Informationen für Reisende über die Rechte von Kindern, die Prävention von sexueller Ausbeutung von Kindern und die Meldemechanismen für Verdachtsfälle.
5. Aufbau von Kooperationen und Zusammenarbeit mit Akteuren, wie Kinderschutzorganisationen oder der Tourismusbranche im Hinblick auf Prävention.
6. Jährliche Berichterstattung und Evaluation der Maßnahmen.



Seine Leistungspartner hat Studiosus schon vor Jahren weltweit vertraglich dazu verpflichtet, sich nicht aktiv an Menschenrechtsverletzungen zu beteiligen, wie der Duldung der sexuellen Ausbeutung von Kindern auf Reisen und im Tourismus. Eine Missachtung führt zu einer sofortigen Beendigung der Geschäftsbeziehung, auch auf die Gefahr hin, dass Studiosus keine anderen Partner alternativ zur Verfügung stehen.

Der Besuch von Waisenhäusern im Rahmen der Reiseprogramme ist nicht vorgesehen. Werden im Rahmen unserer Reisen Einrichtungen besucht, in denen sich Kinder und Jugendliche aufhalten, werden entsprechende Vorsorgemaßnahmen getroffen. Dazu gehört der von der Einrichtung zu erbringende Nachweis einer Kinderschutz-Policy, die sorgfältige Planung und Gestaltung der Begegnungsprogramme sowie die Schulung der Reiseleitenden in Zusammenarbeit mit ECPAT Deutschland.

Information der Kundinnen und Kunden



Studiosus unterstützte in Zusammenarbeit mit dem DRV, ECPAT und der polizeilichen Kriminalprävention die Entwicklung des Flyers "Nicht wegsehen", den das Unternehmen in gedruckter Form an alle Neukunden gibt, unabhängig davon, wohin sie reisen. So werden jährlich rund 50.000 Reisende der Unternehmensgruppe zu dem Thema sensibilisiert.

Weitere Informationen finden die KundInnen in den Reisekatalogen und auf der [Studiosus-Website](#).

[Nicht wegsehen Flyer DE.pdf](#)

[Nicht wegsehen Flyer EN.pdf](#)

Sensibilisierung von Reiseleitenden und Mitarbeitenden

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Länderteams und des ServiceCenters sowie alle Reiseleiterinnen und Reiseleiter des Unternehmens werden regelmäßig zum Thema Kinderschutz geschult. Dabei arbeitet Studiosus eng mit ECPAT Deutschland e. V. zusammen. Bei der Grundauss-

bildung neuer Reiseleitenden gehört das Thema zum Basistraining. Alle Reiseleitenden der Studiosus family-Reisen absolvieren verpflichtend eine spezifische Schulung. Zudem werden im Rahmen der Weiterbildung für alle Reiseleitenden Schulungen durchgeführt. In allen jährlich durchgeführten Reiseleitenden-Länderseminaren wird dieses Thema länderspezifisch zwecks Sensibilisierung behandelt. Im internen Mitarbeitenden-Onlinemagazin wird immer wieder zu diesem Thema informiert.

Destinations-Workshops



Zusammen mit ECPAT Deutschland e. V. hat der DRV in den vergangenen Jahren Workshops in verschiedenen Reiseländern durchgeführt. Studiosus hat sich an der Finanzierung und Organisation der Workshops beteiligt. Ziel der Destinations-Workshops ist es, Mitarbeitenden von Tourismusunternehmen in Reiseländern zu sensibilisieren und ihnen Hilfestellungen an die Hand zu geben, wie sie den Missbrauch von Kindern erkennen und verhindern können. An diesen Schulungen nehmen Mitarbeitende der Studiosus-Leistungspartner in den jeweiligen Destinationen und ggf. Studiosus-Mitarbeitende als Referenten teil. So wurden bereits Mitarbeitende von Hotels und Zielgebietsagenturen in der Dominikanischen Republik, Thailand, Kenia, Sri Lanka, Vietnam, Bulgarien, Indonesien und Deutschland geschult. Pandemiebedingt fanden seit 2020 keine Schulungen mehr statt, weitere sind wieder ab 2023 geplant.

Zudem gibt es eine aktuelle zentrale Meldeadresse, an die sich Reisende in Verdachtsfällen jederzeit wenden können:

<http://www.nicht-wegsehen.net/>

Die Meldeplattform ist auch durch Klick auf den nebenstehenden roten Report-Button zu erreichen.



Hintergründe zum Thema Kinderschutz und sexueller Ausbeutung Minderjähriger im Tourismus erfahren Sie auf der Website von ECPAT unter: <http://www.ecpat.de>.

[Inhaltsübersicht](#)

5.5 Compliance

Compliance-Politik

Korruption definiert Studiosus als persönliche Vorteilsannahme, die über eine Gegengabe für eine Serviceleistung oder die übliche Pflege der Geschäftsbeziehungen hinausgeht, wie es im Unternehmensleitbild festgehalten ist. An aktiven Korruptionsmaßnahmen beteiligt sich das Unternehmen nicht. Passive Korruption, die an eine konkrete Auftragsvergabe gebunden ist, wird geahndet. Einladungen und/oder Vergünstigungen, die in angemessener Weise dem Kennenlernen von touristischen Leistungen oder potenzieller Leistungspartner dienen, betrachtet Studiosus nicht als passive Korruption. Geschenke im Wert von über 100 € sind in jedem Einzelfall dem Arbeitgeber zu melden.

Die Compliance-Politik kommuniziert das Unternehmen über seine Verträge mit den Leistungspartnern, die bereits seit 2002 eine Antikorruptionsvereinbarung als Bestandteil enthalten. Seit 2013 wird sie noch ausführlicher definiert. Beide Parteien verpflichten sich durch die Vereinbarung, keine geldwerten oder anderen Geschenke oder Zuwendungen anzubieten, zu übergeben oder der Übergabe zuzustimmen sowie selbst welche anzunehmen oder der Annahme zuzustimmen. Dies trifft auch für Angestellte, Vertreter oder Dritte zu, die im Namen der jeweils anderen Vertragspartei handeln. Eingeschlossen sind auch Zahlungen an Regierungsvertreter und -beamte, Behördenvertreter oder an deren Mitarbeitende, Familienangehörige oder enge Freunde. Die Vertragsparteien sind verpflichtet, sich zu benachrichtigen, sobald sie von einem Korruptionsfall Kenntnis bekommen oder einen konkreten Korruptionsverdacht haben.

Engagement gegen Korruption

Studiosus unterstützt seit 2011 eine Anti-Mafia-Kampagne in Palermo und Neapel. "Addiopizzo - Tschuß, Schutzgeld" - unter diesem Motto haben sich in Palermo vor einigen Jahren zahlreiche Geschäftsleute zusammengeschlossen, die sich weigerten, Schutzgeld an die Mafia zu zahlen. Studiosus unterstützt "Addiopizzo", indem zahlreiche Studiosus-Gruppen auf Italienreisen Vertreter der Initiative zum Gespräch treffen.

Selbstverpflichtungserklärung

Studiosus erwartet von allen seinen Leistungspartnern, Grundsätze und Anforderungen auf Grundlage der ILO-Kernarbeitsnormen einzuhalten. Auch Studiosus hat sich dazu verpflichtet. Für alle Leistungspartner, bei denen die Einhaltung nicht bereits vertraglich verankert ist, wurde eine Selbstverpflichtungserklärung aufgesetzt. Diese umfasst unter anderem Themen wie faire Bezahlung der Mitarbeitenden, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, keine Diskriminierung, Zwangs- oder Kinderarbeit, auch beim Einsatz von Produkten aus Zulieferländern. Die Selbstverpflichtungserklärung ist von neuen Leistungspartnern zu unterzeichnen. Bestehende Leistungspartner werden in regelmäßigen Abständen zur erneuten Unterzeichnung aufgefordert. Eine

Nichteinhaltung der Vereinbarung führt zur Beendigung der Geschäftsbeziehung.

[Selbstverpflichtungserklärung.pdf](#)

Compliance-Beauftragter

Um im eigenen Unternehmen sicherzustellen, dass die zutreffenden Gesetze und Richtlinien, aber auch freiwilligen Kodizes von allen Mitarbeitenden beachtet und eingehalten werden, hat Studio-sus einen Compliance-Beauftragten ernannt, der als Ansprechpartner im Hause dient.

Im Berichtsjahr sind keine Vorfälle aufgetreten in denen Vorschriften und freiwillige Verhaltensregeln im Zusammenhang mit den Produkt- und Dienstleistungsinformationen und der Kennzeichnung nicht eingehalten wurden. Ebenfalls gab es im selben Zeitraum keine Vorfälle, in denen Vorschriften und freiwillige Verhaltensregeln im Zusammenhang mit Marketing und Kommunikation, einschließlich Werbung, Verkaufsförderung und Sponsoring nicht eingehalten wurden.

Nichteinhaltung von Gesetzen oder Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich liegt ebenfalls nicht vor.

[Inhaltsübersicht](#)

5.6 Engagement für Klimaschutz

Seit Januar 2011 fördert Studiosus den Bau von Biogasanlagen zur Kompensation von Treibhausgasemissionen. Seitdem sind mehr als 4.000 Anlagen entstanden. Schwerpunkt der Förderung lag bis 2019 in den südindischen Bundesstaaten Karnataka, Gulbargha und Yadgir. Diese Klimaschutzprojekte unterstützte Studiosus - wie bereits Vorgängerprojekte - in Zusammenarbeit mit dem gemeinnützigen Verein Studiosus Foundation e. V. und der **Non-Profit-Klimaschutzorganisation myclimate** (<https://de.myclimate.org/de>). Seit 2020 fließen die Kompensationsgelder von Studiosus in den Bau von Biogasanlagen in Nepal.

Wie alle Klimaschutzprojekte, die Studiosus unterstützt, wurde das Projekt in Nepal nach den Gütekriterien des Clean Development Mechanism Gold Standard überprüft und erfüllt die höchsten Anforderungen (<http://www.cdmgoldstandard.org/>). Damit ist sichergestellt, dass die Biogasanlagen die Entstehung von Treibhausgasen mindern und zugleich die nachhaltige Entwicklung im Projektgebiet fördern. Das Ausgleichsprinzip ist somit gewahrt.

Die Biogasanlagen entstehen in der nepalesischen Region Terai Arc. Jede Anlage spart 9 - 10 Tonnen CO₂ pro Jahr ein. Bei entsprechender Instandhaltung beträgt die Lebensdauer einer solchen Biogasanlage gut 30 Jahre.



Das Bildmaterial entstand bei persönlichen Projektbesuchen von Studiosus-Mitarbeitenden in Indien und Nepal.

Nutzen von Biogasanlagen:

Biogasanlagen kommen zum einen dem Klima zugute, weil weniger Treibhausgase freigesetzt werden. Zum anderen stiften sie vielfältigen sozialen Nutzen: Durch die Anlagen müssen die Familien weniger über dem offenen Feuer kochen, wodurch Brandverletzungen vermieden werden können. Atemwegs- und Augenerkrankungen nehmen ab, den Kindern steht mehr Zeit zur Verfügung, um die Schule zu besuchen und Hausaufgaben zu machen, gleichzeitig haben die Frauen mehr Zeit, weil sie kein Brennholz sammeln müssen. Ein weiterer Gesundheitsaspekt: Alle Familien haben die Möglichkeit, ihre Toilette in die Biogasanlage einzuleiten. Auch wirtschaftlich gesehen sind die Effekte groß: Der hochwertige Biodünger, der beim Betrieb entsteht, steigert die

Erträge und ersetzt den minderwertigeren Kunstdünger. Und: Der Bau von Biogasanlagen beschäftigt Menschen vor Ort, was deren Einkommen steigert.

Die Funktion des Kompensationsprinzips erfahren Sie im [Film „Klimaschonend Reisen: So ermitteln wir den CO₂e-Fußabdruck unserer Reisen“](#).

Im Jahr 2021 hat Studiosus die Treibhausgas-Emissionen aller Reisen der Gäste weltweit (Flüge ins und im Zielgebiet, Bus-, Bahn- und Schiffsstrecken, Übernachtungen und Verpflegung) sowie alle Reiseleitendentransporte in Klimaschutzprojekten kompensiert. Insgesamt wurden dafür 10.327,00 t CO₂e kompensiert.

[Urkunde myclimate](#) Kompensationszahlungen Reisen

Darüber hinaus wurden alle Treibhausgas-Emissionen von Printprodukten, eigenen Dienstreisen sowie des Post- und Paketversands und der Produktbeigaben im Jahr 2021 kompensiert. Insgesamt wurden dafür 1.137,00 t CO₂e kompensiert.

[Urkunde myclimate](#) Kompensationszahlungen Printproduktion, Dienstreisen, Post- & Paketversand sowie Produktbeigaben

Die gesamten Kompensationsgelder 2021 flossen in den Bau von Biogasanlagen in Nepal.

Die Urkunden für die Kompensation 2022 werden im Sommer 2023 veröffentlicht.

[Inhaltsübersicht](#)

5.7 Soziales Engagement am Unternehmenssitz

Unterstützung der dezentralen Unterkunft Klausenburger Straße in Zamdorf:

In enger Zusammenarbeit und Abstimmung mit den Mitarbeitenden des Fachbereichs Integration/Alveni vom Caritasverband, die in der Unterkunft in Zamdorf bei München Unterstützungsangebote für geflüchtete Kinder, Jugendliche und deren Familien organisieren, haben Studiosus und vor allem die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Studiosus in den letzten drei Jahren (2020, 2021, 2022) wieder diverse Projekte unterstützt: Unter anderem wurden erneut Sachspenden von Mitarbeitenden (wie Schulranzen, Wickeltaschen, Fahrräder, Rollerblades, Kindersitze fürs Rad, Kleidung uvm.) an die Unterkunft überreicht.

Im ersten Pandemiejahr (2020) konnten zwanzig Geschenkgutscheine sowie eine größere Bargeldsumme als Weihnachtsüberraschung an das Heim überreicht werden – diese wurden komplett durch die Belegschaft gespendet. Im Jahr 2021 spendeten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Weihnachts-Turnbeutel mit diversen Süßigkeiten, Tees und weiteren kleinen Überraschungen – jede der 31 im Heim wohnenden Familien bekam einen Beutel unterschiedlicher Größe, je nach Anzahl der Familienmitglieder.

Im Jahr 2022 wohnten so viele Familien wie nie zuvor in der Unterkunft – mit insgesamt 183 Kindern im Alter zwischen 0 und 18 Jahren: Die Studiosus Belegschaft hat für einen Großteil der Kinder die Weihnachtsgeschenke (Zauberkästen, Kartenspiele, Lernspiele für die Kleinsten, Einkaufsgutscheine für die Großen) gespendet und Studiosus Reisen hat den fehlenden Betrag übernommen, so dass jedes Kind ein Geschenk erhalten konnte.

Das Unternehmen hat sich ganz im Sinne seines Unternehmensleitbildes klar positioniert, denn Tourismus und Fremdenfeindlichkeit passen nicht zusammen. Studiosus möchte im Ausland willkommen sein, das Gleiche sollte daher auch für alle gelten, die nach Deutschland kommen.

[Inhaltsübersicht](#)

6 Umweltschutz (Entwurf Umwelterklärung 2023)

6.1 Nachhaltigkeitsprinzipien

Die folgenden Nachhaltigkeitsprinzipien enthalten die Forderungen der Umweltpolitik gemäß EMAS III. Sie sind Teil des Studiosus-Unternehmensleitbildes.

"Durch unsere Nachhaltigkeitspolitik, die die drei Säulen – Ökonomie, Ökologie und soziale Verantwortung – einschließt, können wir mehrere Ziele gleichzeitig erreichen: innovative, wettbewerbsfähige Produkte, Schonung der natürlichen Ressourcen und Gesundheitsschutz für die Menschen.

An den folgenden drei Prinzipien richten wir unsere Nachhaltigkeitspolitik aus:

1. Das Verursacherprinzip setzen wir am Standort München um.

Der physische Verursacher von Umweltschäden/-belastungen soll die Kosten zur Vermeidung, Reduzierung oder Beseitigung in vollem Umfang tragen.

2. Das Kooperationsprinzip

Möglichst alle Betroffenen sollen gemeinsam an umweltpolitischen Entscheidungen und Maßnahmen mitwirken.

3. Das Vorsorgeprinzip

Umweltschäden sollen vor ihrer Entstehung vermieden, umweltrelevante Gefahren vorbeugend abgewehrt werden.

Diese Prinzipien der Nachhaltigkeitspolitik werden in unserem Unternehmen nach folgenden Leitlinien umgesetzt:

a) Bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auf allen Ebenen des Unternehmens wie auch den Reiseleiterinnen und Reiseleitern wird das Verantwortungsbewusstsein für die Umwelt und für die soziale Verantwortung den Gastgeberländern gegenüber gefördert.

b) Die Auswirkungen jeder neuen Tätigkeit, jedes neuen Produkts und jedes neuen Verfahrens auf die Umwelt und das soziale Gefüge werden im Voraus beurteilt.

c) Die Folgen der gegenwärtigen Tätigkeiten auf die lokale Umgebung werden beurteilt und konstant überwacht, und alle bedeutenden Auswirkungen dieser Tätigkeiten auf die Umwelt und die soziale Verträglichkeit im Allgemeinen werden geprüft.

d) Es werden die notwendigen Maßnahmen ergriffen, um Belastungen der Umwelt und des sozialen Gefüges zu vermeiden bzw. zu beseitigen sowie insbesondere zum Schutz der Biodiversität beizutragen. Wo dies im Umweltbereich nicht zu bewerkstelligen ist, muss zumindest versucht werden, belastende Emissionen und das Abfallaufkommen auf ein Mindestmaß zu verringern und die Ressourcen zu erhalten; hierbei sind mögliche umweltschonende Verfahrensweisen zu be-

rücksichtigen. Unvermeidbare Emissionen werden in nach dem Goldstandard zertifizierten Projekten kompensiert. Belastungen für das soziale Gefüge sollen durch sozial verantwortliche Programmplanung und eine Sensibilisierung der Reisegäste durch unsere Reiseleitenden möglichst gering gehalten werden. Durch Dialog und Begegnung soll eine positive Wirkung im Sinne der Völkerverständigung erreicht werden.

e) Es sind Verfahren zur Kontrolle der Übereinstimmung mit der Umweltpolitik und den sozialen Zielen festzulegen und anzuwenden. Sofern diese Verfahren Messungen erfordern, wird für die Aufzeichnung und Aktualisierung der Ergebnisse gesorgt.

f) Es werden auf Grund vertraglicher Regelungen Verfahren und Maßnahmen für jene Fälle erarbeitet und auf dem neuesten Stand gehalten, in denen festgestellt wird, dass ein Leistungspartner seine Umweltpolitik oder Umweltziele nicht einhält bzw. seiner sozialen Verantwortung gegenüber der Bevölkerung der Gastländer nicht gerecht wird.

g) Der Öffentlichkeit werden alle Informationen zur Verfügung gestellt, die geeignet sind, die Auswirkungen der Unternehmenstätigkeit auf die Umwelt und das soziale Gefüge verständlich zu machen; ferner soll ein offener Dialog mit den Stakeholdern geführt werden.

h) Die Kundinnen und Kunden werden über die umweltrelevanten und die sozialen Aspekte im Zusammenhang mit ihrer Reise in angemessener Weise informiert.

i) Das Unternehmen achtet bei seinen Leistungspartnern auf die Einhaltung des fortschrittlichsten, dem jeweiligen Gastland angemessenen Umweltstandards.

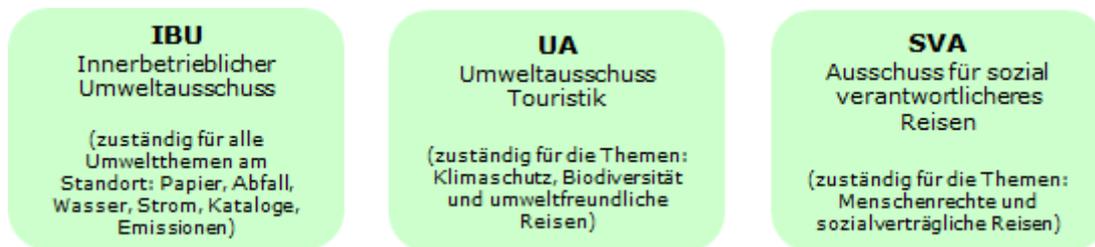
j) Das Unternehmen strebt eine kontinuierliche Verbesserung in allen umwelt- und sozial relevanten Bereichen im eigenen Hause an.

k) Die umweltrelevanten und auf die soziale Verantwortung ausgerichteten Tätigkeiten des Unternehmens werden in regelmäßigen Abständen überprüft und bewertet.

l) Zu unseren Grundsätzen der Umwelt- und Sozialverantwortung zählt ferner, dass wir nicht nur Gesetze und behördliche Auflagen der Bundesrepublik Deutschland sowie völkerrechtliche Bestimmungen und international gültige Rechtsnormen, insbesondere die UN-Menschenrechtscharta, in diesem Bereich einhalten, sondern wir wollen auch, wenn möglich, aus eigener Initiative mit positiven Beispielen darüberhinausgehende Impulse geben."

6.2 Nachhaltigkeitsmanagement

Das Nachhaltigkeitsmanagement bei Studiosus basiert auf drei ständigen Ausschüssen, die mehrmals jährlich tagen und die Nachhaltigkeitsziele und -maßnahmen des Unternehmens festlegen.



Mindestens einmal jährlich berichten die zur Umsetzung der Maßnahmen Verantwortlichen im Rahmen einer internen Betriebsprüfung an die Ausschüsse. Die Ausschüsse sind aus Mitgliedern verschiedener Hierarchiestufen, Fach- und Tätigkeitsbereichen zusammengesetzt. Im IBU und SVA ist ein Mitglied der Unternehmensleitung vertreten, im UA ein Gebietsleiter der Touristik. In den Ausschüssen werden gegebenenfalls Verbesserungsvorschläge und neue Maßnahmen entwickelt, sowie Änderungen an den operativen Zielen vorgenommen. So finden aktuelle Themen und Anliegen Eingang in die Entwicklung von Strategien und Zielen. Die strategischen Ziele werden einmal im Jahr durch die Unternehmensleitung überprüft und gegebenenfalls geändert.

Auch die Politik der nachhaltigen Entwicklung kann eine Änderung erfahren. Einmal im Jahr wird das Managementsystem im Rahmen eines internen Audits überprüft und durch die Geschäftsführung bewertet (Managementreview). Es findet alle drei Jahre eine Rezertifizierung bzw. Revalidierung statt und in den Jahren dazwischen ein Überwachungsaudit. Die Einhaltung der gesetzlichen Anforderungen wird regelmäßig überprüft und sichergestellt. Das geltende Umweltrecht wird eingehalten. Das Nachhaltigkeitsmanagement funktioniert nach den Regeln des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses.

Die Delegation von Aufgaben erfolgt z. B. über Stellenbeschreibungen. Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten können im Intranet z. B. über Verfahrensanweisungen eingesehen werden. Im Nachhaltigkeitsmanagement z. B. über die Arbeit der vorbenannten Ausschüsse, ISO-Normen, Managementanweisungen, Arbeitssicherheitsrichtlinien und den Arbeitssicherheitsausschuss. Die Zeichnungsberechtigung wird über den Anstellungsvertrag der Führungskräfte sowie über die Zeichnungsberechtigungsliste geregelt. Die (externen) Zeichnungsberechtigten sind aus dem Handelsregister zu ersehen.

Zertifizierung des Umweltmanagementsystems

Studiosus war der erste europäische Reiseveranstalter, dessen Umweltmanagementsystem nach EMAS validiert und nach DIN EN ISO 14001 zertifiziert wurde. Seit der Erstzertifizierung und Erstvalidierung im Jahr 1998 wurde das Umweltmanagementsystem im Dreijahreszyklus nach

DIN EN ISO 14001 rezertifiziert und nach EMAS revalidiert. Dabei wurde stets die aktuelle Norm berücksichtigt.

Im Juli 2004 wurden die Qualitäts- und Umweltmanagementsysteme in ein integriertes Managementsystem zusammengeführt. Zuletzt wurden die Managementsysteme im März 2020 gemäß der Qualitätsnorm DIN EN ISO 9001:2015 sowie nach den Umweltnormen DIN EN ISO 14001:2015 und EMAS III rezertifiziert bzw. revalidiert. Die Zertifikate sind bis März 2023 gültig.

[EMAS-Urkunde gültig-bis-2023.pdf](#)

Neben dem Zertifikat nach ISO 14001 für das gesamte Unternehmen wurde Studiosus vor allem in fünf Bereichen für sein Umweltmanagementsystem ausgezeichnet.

[Hauptzertifikat ISO 14001.pdf](#)

[Untertzertifikat Planung&Durchführung ISO 14001.pdf](#)

[Untertzertifikat Service Center ISO 14001.pdf](#)

[Untertzertifikat Reiseleitende ISO 14001.pdf](#)

[Untertzertifikat Sicherheitsmanagement 14001.PDF](#)

[Untertzertifikat Gästebewertung ISO 14001.pdf](#)

[Inhaltsübersicht](#)

6.3 Wesentliche Umweltaspekte

Grundlage für die Bewertung der wesentlichen Umweltaspekte sind die identifizierten externen Themen „Klimawandel“ und „Überbeanspruchung von Ressourcen/Overtourism“ für die Geschäftstätigkeit von Studiosus als Reiseveranstalter. Das sehr aktuelle externe Thema „Pandemie“ und die damit verbundenen Risiken werden im Managementsystem berücksichtigt. Die Bewertung der wesentlichen Umweltaspekte bezieht sich auf die Umweltauswirkungen der üblichen Geschäftstätigkeit von Studiosus. Das in Folge der Corona-Pandemie stark reduzierte Reiseaufkommen wird bei der Bewertung der wesentlichen Umweltaspekte außer Acht gelassen.

Umweltaspekt	Beeinflussbarkeit	Umweltauswirkung	Bedeutung des Umweltaspekts
Treibhausgas-Emissionen durch den Transport der Gäste auf Reisen (Flug, Bus, Bahn, Schiff etc.)	Indirekter Umweltaspekt	Globale Erwärmung durch Treibhausgas-Emissionen	Sehr hoch , da jährlich gut 100.000 t Treibhausgas-Emissionen anfallen
Unterbringung der Gäste auf Reisen (Energieverbrauch zum Heizen und zur Beleuchtung, Wasserverbrauch im Bereich Sanitär)	Indirekter Umweltaspekt	Globale Erwärmung durch Treibhausgas-Emissionen, Ressourcenverbrauch, Wasserverschmutzung	Hoch , da jährlich knapp 800.000 Übernachtungen in Hotels gebucht werden
Verpflegung der Gäste auf Reisen (Energieverbrauch in der Küche, zum Heizen und zur Beleuchtung; Wasserverbrauch im Bereich Sanitär und in der Küche; Abfallaufkommen in der Küche)	Indirekter Umweltaspekt	Globale Erwärmung durch Treibhausgas-Emissionen, Ressourcenverbrauch, Wasserverschmutzung	Hoch , da jährlich über 80.000 Gäste mit im Durchschnitt 10 Übernachtungen mit Studiosus unterwegs sind

Siehe „[Umweltschutz auf Reisen](#)“

Treibhausgas-Emissionen durch die Produktion der Kataloge, Werbemittel und Produktbeigaben	Indirekter Umweltaspekt	Globale Erwärmung durch Treibhausgas-Emissionen	Hoch , da jährlich 2800 t Treibhausgas-Emissionen anfallen
Treibhausgas-Emissionen von Dienstreisen	Direkter Umweltaspekt	Globale Erwärmung durch Treibhausgas-Emissionen	Mittel , da jährlich circa 300 t Treibhausgas-Emissionen anfallen

Treibhausgas-Emissionen der Pendelfahrten der Mitarbeitenden	Indirekter Umweltaspekt	Globale Erwärmung durch Treibhausgas-Emissionen	Mittel , da jährlich ca. 240 t Treibhausgas-Emissionen anfallen
Treibhausgas-Emissionen des Post- und Paketversands	Direkter Umweltaspekt	Globale Erwärmung durch Treibhausgas-Emissionen	Mittel , da jährlich knapp 200 t Treibhausgas-Emissionen anfallen
Verbrauch an Büro- und Geschäftspapier	Direkter Umweltaspekt	Globale Erwärmung durch Treibhausgas-Emissionen, Ressourcenverbrauch, Abfallerzeugung	Mittel , da durch den Druck der Reiseunterlagen der Papierverbrauch höher ist als in einem normalen Bürobetrieb
Stromverbrauch am Standort durch Beleuchtung, ITK- und Büro-Infrastruktur	Direkter Umweltaspekt	Globale Erwärmung durch Treibhausgas-Emissionen	Gering , da geringer Stromverbrauch pro Mitarbeitendem im Vergleich zu einem produzierenden Unternehmen und durch den Bezug von Ökostrom kaum Emissionen anfallen
Verbrauch an Fernwärme zur Beheizung der Büroräume	Direkter Umweltaspekt	Globale Erwärmung durch Treibhausgas-Emissionen, Luftverschmutzung	Gering , da die Fernwärme der Stadtwerke München eine gute CO ₂ -Bilanz hat. Die Räumlichkeiten des Unternehmens befinden sich in einem Gebäude mittleren Energiestandards
Kühlmittel in der Klimaanlage	Direkter Umweltaspekt	Globale Erwärmung durch Treibhausgas-Emissionen	Gering , da nur spezifische Funktionsräume klimatisiert werden

Wasserverbrauch im Sanitär- und Küchenbereich	Direkter Umweltaspekt	Ressourcenverbrauch, Wasserverschmutzung	Gering , da nur haus-haltsübliche Mengen an Was-ser verbraucht wer-den
Verwendung von Reinigungsmitteln	Direkter Umweltaspekt	Ressourcenverbrauch, Abfallerzeugung, Wasserverschmutzung	Gering , da nur haus-haltsübliche Mengen umweltschonender Reinigungsmittel verbraucht werden

siehe „[Umweltschutz am Unternehmenssitz](#)“

Zuordnung der wesentlichen Umweltaspekte zum Lebensweg der Studienreise

Lebenswegbetrachtung der Studienreise bei Studiosus Reisen München

Studiosus will zum Kennen- und Verstehenlernen anderer Länder, Menschen und Kulturen beitragen.



Wir sehen unsere Aufgabe darin, im Sinne einer echten Völkerverständigung Brücken zu schlagen über innere und äußere Grenzen hinweg.

Durchführung

Transport der Gäste auf Reisen (Flug, Bus, Bahn, Schiff etc.) **(Sehr hoch)**

Unterbringung der Gäste auf Reisen (Energieverbrauch zum Heizen und zur Beleuchtung, Wasserverbrauch im Bereich Sanitär) **(Hoch)**

Verpflegung der Gäste auf Reisen (Energieverbrauch in der Küche, zum Heizen und zur Beleuchtung; Wasserverbrauch im Bereich Sanitär und in der Küche; Abfallaufkommen in der Küche) **(Hoch)**

Legende:

Bedeutung des Umweltaspekts:
Gering, Mittel, Hoch, Sehr hoch ()

Farbgebung zur Unterscheidung in direkte (blau) und indirekte (grau) Umweltaspekte

Planung der Reise (unter Berücksichtigung der Umweltaspekte des gesamten Lebenswegs)

Dienstreisen und Pendelfahrten der Mitarbeiter **(Mittel)**

Büro- und Geschäftspapier **(Mittel)**

Stromverbrauch am Standort durch Beleuchtung, ITK- und Büro-Infrastruktur **(Gering)**

Fernwärme zur Beheizung der Büroräume **(Gering)**

Kühlmittel in der Klimaanlage **(Gering)**

Wasserverbrauch im Sanitär- und Küchenbereich am Standort **(Gering)**

Verwendung von Reinigungsmitteln am Standort **(Gering)**

Einkauf & Reservierung

Katalog & Werbung

Produktion der Kataloge, Werbemittel und Produktbeigaben **(Hoch)**

Post- und Paketversand **(Mittel)**

Buchung

Post- und Paketversand **(Mittel)**

Büro- und Geschäftspapier **(Mittel)**

[Inhaltsübersicht](#)

6.4 Umweltschutz auf Reisen

Klimaschutz

Nach dem Prinzip "vermeiden vor reduzieren vor kompensieren" versucht Studiosus, die Umweltbelastung seiner Reisen so gering wie möglich zu halten.



Durch das Angebot von Non-Stop-Flügen, ohne Zwischenlandung, im Reisepreis inkludierter "Rail & Fly"-Tickets und der alternativen Bahnreise ins Zielgebiet sollen CO_{2e}- Emissionen vermieden werden. Studiosus bietet zudem gezielt längere Reisen an, da das Verhältnis zwischen Transportaufwand und Aufenthaltsdauer bei diesen Reisen besser ist. Flugreisen unter vier Tagen werden mit Ausnahme von kulturer-Reisen nicht durchgeführt.

Innerhalb Europas bietet Studiosus eine Fülle von Busreisen an, z. B. nach Frankreich und Polen. Zur Vermeidung von CO_{2e}- Emissionen tragen weitere Maßnahmen bei. So werden alle Reiserouten weltweit so geplant, dass wenn immer sinnvoll möglich Bus und Bahn zum Einsatz kommen und auf Inlandsflüge verzichtet werden kann. Des Weiteren werden Stadtbesichtigungen häufig mit öffentlichen Verkehrsmitteln durchgeführt.

Auch die Kampagne "Stop the engine – whenever possible", die das Unternehmen seit 1993 durchführt, hat zum Ziel, CO_{2e}-Emissionen zu vermeiden. Busunternehmen sollen entsprechende Schilder in den Studiosus-Bussen anbringen: Zum einen, um die eigenen BusfahrerInnen daran zu erinnern, bei Wartezeiten des Busses den Motor abzustellen, und zum anderen, um auch KundInnen und andere VerkehrsteilnehmerInnen darauf aufmerksam zu machen.

Klimaschonend unterwegs durch CO_{2e}-Kompensation

Trotz aller Bemühungen CO_{2e}- Emissionen zu vermeiden, bleibt Studiosus bei der Reisedurchführung auf die Nutzung von Transportmitteln angewiesen. Insbesondere das Flugzeug kann bei längeren Distanzen nicht ersetzt werden. Vor diesem Hintergrund setzt das Unternehmen auf CO_{2e}- Kompensation und investiert in erneuerbare Energien im Globalen Süden. Dadurch möchte das Unternehmen einen langfristigen Beitrag zum Klimaschutz und zur Unterstützung der Sustainable Development Goals leisten.

So werden bereits seit 2012 für alle Fahrten zu Lande und zu Wasser, die in den Reiseleistungen von Studiosus weltweit enthalten sind, CO_{2e}-Kompensationsbeiträge gezahlt. Studiosus rechnet dazu den Treibhausgas-Ausstoß für jeden zurückgelegten Kilometer in einen Geldwert zum CO_{2e}-Ausgleich um und finanziert in Höhe des ermittelten Betrags den Bau von Biogasanlagen.

Darüber hinaus wurde die freiwillige Flugkompensation der Reisen mittels Kompensationsrechner über Jahre bei den Gästen beworben. Der Anteil kompensierter Emissionen, welcher durch die Studiosus Kompensation (Fahrten zu Lande und zu Wasser) sowie die freiwillige Gästekompensa-

tion (Flüge) erreicht wurde, war gemessen an den Gesamtemissionen der Reisen jedoch unbefriedigend. So lag der Anteil kompensierter Emissionen in der Regel unter 10 %.

Eine Problemstellung, die in der Diskussion im Umweltausschuss Touristik (UA) des Unternehmens ebenso aufgegriffen wurde wie in der Unternehmensleitung selbst. Auf Basis dieser Diskussion fiel 2020 die Entscheidung, die Kompensation aller auf Studiosus-Reisen anfallenden Treibhausgasemissionen in den Reisepreis einzuschließen. Seit der Reisesaison 2021 werden daher neben den Transporten zu Lande und zu Wasser alle in der Reisebuchung enthaltenen Flüge sowie die Hotelübernachtungen inkl. Verpflegung durch Investitionen in Klimaschutzprojekte in Nepal kompensiert.

Seit Mai 2022 veröffentlicht Studiosus zudem bei jeder Reise den CO₂e-Fußabdruck inklusive des separat ausgewiesenen Anreiseanteils und sorgt damit für Transparenz beim Klimaschutz. In vielen Zielgebieten in Europa schreibt Studiosus alternativ zur Flug- auch die Bahnreise aus. In diesen Fällen können Kundinnen und Kunden die Anreisearten in puncto Klimawirksamkeit vergleichen und dieses in ihre Entscheidung einfließen lassen.

Auch in der Branche plädiert Studiosus für den [Einschluss der CO₂e-Kompensation in den Reisepreis](#) sowie eine transparente Darstellung des CO₂e-Fußabdrucks in den Reiseausschreibungen. Studiosus unterstützt daher als Gründungsmitglied den [Verein KlimaLink](#), einen von Reiseunternehmen und -verbänden 2022 gegründeten Verein zur Entwicklung eines Standards zur Berechnung von CO₂e-Emissionen aus den einzelnen Bestandteilen der touristischen Wertschöpfungskette.

Die Zustimmung der Studiosus-Gäste zur CO₂e-Kompensation ist groß. So gaben im Herbst 2022 bei einer Kundenbefragung (Nettostichprobe 1.200) 84 Prozent der Befragten an, dass es positiv sei, dass bei Studiosus die Kompensation aller Emissionen einer Reise bereits im Preis enthalten sei.

Treibhausgas-Emissionen durch Transportmittel werden wie folgt berechnet:

Für erdgebundene Transportmittel werden Emissionswerte in Gramm Treibhausgas-Emissionen pro km angesetzt. Basis bilden Angaben des Umweltbundesamt und ähnliche Quellen. Die Emissionswerte werden regelmäßig auf Aktualität überprüft. Für die Berechnung von Flugemissionen wird in Kooperation mit myclimate ein Emissionsrechner eingesetzt. Dieser berücksichtigt u. a. die verstärkte Wirksamkeit von Treibhausgas-Emissionen in der Höhe (RFI).

Für die Berechnung 2022 wurden folgende Emissionswerte angesetzt:

		2022
Treibhausgas-Emissionen pro Transportmittel		Berechnung über Emissionrechner
Flugzeug		
PKW (1,5 Personen)	in g pro km	142
Bahn Fernstrecke	in g pro km	32
Bus Fernstrecke	in g pro km	31
ÖPNV	in g pro km	78

Für sein Klimaschutz-Engagement wurde Studiosus vielfach ausgezeichnet. So erhielt das Unternehmen den Touristikpreis von "Sonntag aktuell" und den "myclimate-Award" der gleichnamigen Klimaschutzorganisation. Beim Deutschen CSR-Preis ist Studiosus in der Kategorie "CO₂-Vermeidung als Beitrag zum Klimaschutz" unter die Finalisten gekommen. 2022 erhielt Studiosus für die Vollkompensation seiner Reisen die EcoTrophea des Deutschen Reiseverbands (DRV). Mit dem renommierten Preis für Umweltschutz und soziale Verantwortung würdigt der DRV beispielgebende Projekte, die einen wirkungsvollen Beitrag zur Nachhaltigkeit im Tourismus leisten. Überzeugt hatte die mit hochkarätigen Experten besetzte Jury insbesondere die Entscheidung von Studiosus, die Kompensation der CO_{2e}-Emissionen in den Reisepreis einzuschließen und in Klimaschutzprojekte im Globalen Süden zu investieren. Beispielgebend fanden die Experten zudem, dass Gäste von Studiosus vorab transparente Informationen über die Emissionen ihrer Reisen erhalten und somit deren Klimawirkung in ihre Buchungsentscheidung einbeziehen können.

Biodiversität

Die Programme sind so gestaltet, dass sie Rücksicht auf Mensch, Tier und Natur nehmen. In Naturschutzgebieten werden lokale FührerInnen hinzugezogen, da diese den Gästen neben einem spezifischeren Wissen über Fauna und Flora auch den schonenden Umgang mit eben dieser auf den Touren vermitteln können. Tiere sollen möglichst in ihrem natürlichen Lebensraum beobachtet werden. Der Besuch von Umwelt- und Sozialprojekten gehört zu jeder Studiosus-Reise dazu.

Umweltfreundlichkeit der Reisen

Bus- und Bahnreisen sind im Hinblick auf die Emissionen besonders umweltfreundlich. Studiosus bietet insgesamt 37 Busreisen und 65 Bahnreisen an. Die Reisen führen die Gäste durch 18 Länder. In diesem Zusammenhang sind die Reisen im Komfortbus zu nennen. Bei diesen Reisen ist der Weg das Ziel. Typische Flugreise-Ziele werden umweltfreundlich im Reisebus erreicht (England-Schottland, das Baltikum und Skandinavien).

Die Kunden können die Umweltfreundlichkeit ihrer Reise bewerten. Im Jahr 2022 lag die Zufriedenheit mit der Umweltverträglichkeit des Reiseverlaufs bei 93,4 %. Die Kundenzufriedenheit mit

den Umweltschutzmaßnahmen in den Hotels konnte von 68 % im Jahr 1996 auf 83,4 % im Jahr 2022 gesteigert werden.

Weitere Kennzahlen zur Angebotsstruktur der Reisen ¹:

		2022	2021
Übernachtungen je Unterkunfts-kategorie			
Bis 3 Sterne	in %	3%	2%
3 Sterne	in %	26%	25%
4 Sterne	in %	64%	66%
5 Sterne	in %	7%	6%
Durchschnittliche Länge der Reisen	in Übernachtungen	9	8
Treibhausgas-Emissionen der Reisen ²			
Durchgeführte Reisen	pro Gast und Tag in kg	n.v. ³	127 ⁴
	pro Jahr in t	n.v. ³	10.976 ⁴
Kompensierte Treibhausgas-Emissionen	in %	100%	100%
Anteile Bus-, Bahn- und Fluggäste			
Bus	in %	10%	15%
Bahn	in %	16%	18%
Flug	in %	74%	67%

1) Auf Basis aller durchgeführten Reisen. Enthalten sind alle Studiosus- und kultimer-Reisen.

2) Treibhausgas-Emissionen auf den Reisen der Gäste weltweit. Beinhaltet Flüge ins und im Zielgebiet, Bus-, Bahn- und Schiffsstrecken, Übernachtungen und Verpflegung sowie Transporte der Reiseleiterinnen und Reiseleiter.

3) Die Erhebung der Kennzahlen für das Jahr 2022 wird im Sommer 2023 mit der Endabrechnung der CO₂e-Kompensation mit myclimate erfolgen.

4) Die Emissionen des Jahres 2021 lagen deutlich unter Vergleichswerten aus den Jahren vor Beginn der Corona-Pandemie mit ca. 100.000 Tonnen jährlich.

In Folge der Pandemie verschob sich das Reiseangebot. Fernreisen nahmen ab, wogegen verstärkt Reisen in Europa angeboten wurden. Dadurch konnte ein höherer Anteil an Bus- und Bahnreisen erreicht werden als noch vor Pandemiebeginn (Transportanteile 2019: Bus 6 %, Bahn 11 %, Flug 83 %).

[Inhaltsübersicht](#)

6.5 Umweltschutz am Unternehmenssitz

Das Umweltmanagementsystem ist nach DIN EN ISO 14001 zertifiziert und nach EMAS validiert. Die Kennzahlen zu gefährlichen Abfällen (Elektroschrott, Batterien und Leuchtstoffröhren) sowie zum Wasserverbrauch beziehen sich auf die gesamte Unternehmensgruppe, da eine getrennte Erfassung der Studiosus Reisen München GmbH nicht möglich ist. Gleiches gilt für die Ausweitung des Papierbedarfs, mit Ausnahme des Geschäftspapierbedarfs und der Briefumschläge.

Einzigster Standort der Studiosus Reisen München GmbH sind die angemieteten Büroflächen im „Atrium Riesstraße“ (Riesstraße 25, 80992 München) in München - Moosach. Hierbei handelt es sich um ein ca. 36.000 qm großes Bürogebäude mittleren Energiestandards aus dem Jahr 1991. Die Büroflächen verteilen sich auf fünf Stockwerke eines der 4 Gebäudeteile. In einem weiteren Gebäudeteil sind einzelne Lagerflächen angemietet. Das Management der Haustechnik erfolgt über eine durch den Eigentümer bestellte Hausverwaltung.

Energie, Abfall, Wasser und Papier

Der Energieverbrauch am Standort wird vor allem durch die IT-Infrastruktur (Server, PCs und Drucker) und die Beleuchtung beeinflusst. Durch Maßnahmen wie den Einsatz von Thin- bzw. Zero-Clients, die über 50 % weniger Strom verbrauchen als ein herkömmlicher PC, und eine effiziente Serverstruktur kann der Stromverbrauch weiter reduziert werden. Der Strom stammt zu 100 % aus erneuerbaren Energien. Die Heizenergie ins Bürogebäude wird per Fernwärme geliefert. Studiosus ist am Geschäftsstandort Mieter. Die Fernwärme der Stadtwerke München soll bis 2040 vollständig aus erneuerbaren Energien gewonnen zu werden, überwiegend durch den Ausbau der Geothermie. Der Anteil erneuerbarer Energien am Energiemix betrug im Jahr 2021 15 %. Die anfallenden Emissionen entsprechen 66 Gramm CO₂e je kWh.

Das Abfallaufkommen bei Studiosus setzt sich im Wesentlichen aus den Fraktionen Restmüll, Papier und Aktenvernichtung zusammen. Wobei der Restmüll in München für die Fernwärmeherstellung verwendet wird. Seit 2019 werden die in den Mitarbeitendenküchen anfallenden Kunststoffe (z. B. leere Milchpackungen, Essensverpackungen o.ä.) separat gesammelt. Gefährliche Abfälle wie Batterien, Leuchtstoffröhren und Elektroschrott werden über zertifizierte Entsorgungsunternehmen oder kommunale Wertstoffhöfe umweltgerecht entsorgt. Abfallvermeidung ergibt sich auch durch eine gute Recyclingfähigkeit und langlebige Produkte. Daher wird beim Einkauf von IT-Geräten und Büroausstattung darauf geachtet. Die Tonerkartuschen werden durch ein vertraglich vereinbartes Rücknahmesystem vom Servicepartner fachgerecht entsorgt. Tonerkartuschen, die nicht unter das Rücknahmesystem fallen, werden von einem zertifizierten Entsorgungsfachbetrieb entsorgt. Am Bürostandort wird den Mitarbeitenden in regelmäßigen Abständen die Möglichkeit zur Rückgabe überzähliger Büromaterialien gegeben, sodass diese erneut in Umlauf gelangen können.

Wasser wird am Standort in haushaltsüblichen Mengen im Sanitärbereich sowie in den Küchen verbraucht. Im Jahr 2022 fand eine Kernsanierung im ganzen Haus statt. In den WCs wurden neue, wassersparende Lösungen verbaut (z.B. 2-Mengen-Spülung, wasserlose Urinale usw.).

Durch den Druck der Reiseunterlagen am Standort ist der Papierverbrauch bei Studiosus um über 50 % höher als in einem reinen Bürobetrieb. Seit vielen Jahren kommt sowohl beim Geschäfts- als auch beim Kopierpapier 100 % Recyclingpapier mit dem Umweltzeichen "Blauer Engel" zum Einsatz. Maßnahmen wie beidseitiges Drucken und Kopieren, ein firmeninternes Intranet sowie diverse IT-Lösungen, die das Ausdrucken von Korrespondenz und Unterlagen überflüssig machen, gehören seit Jahren zum Standard.

Die Klimaanlage im Dachgeschoss wurde 2018 in Betrieb genommen und ist mit 32,5 kg des Kühlmittels R410A und 1,4 kg des Kühlmittels R32 befüllt. Kühlmittel haben, wenn sie bei Defekt der Anlage entweichen, eine erhebliche Klimawirksamkeit. Daher wird jährlich geprüft, ob es zu Kühlmittelverlust kommt. Die Dichtheitsprüfung fand zuletzt im Februar 2022 statt. Seit Inbetriebnahme ist kein Kühlmittel entwichen, sodass keine Treibhausgas-Emissionen freigesetzt wurden. Die nächste Prüfung findet im ersten Halbjahr 2023 statt.

		2022	2021	2020	2019
Zusammenfassung der Verbräuche					
Stromverbrauch	pro MA und Jahr in GJ	3,84 ³	3,25 ²⁾	3,07 ²⁾	2,96 ¹⁾
	pro Jahr in GJ	810 ³⁾	719 ²⁾	807 ²⁾	949 ¹⁾
Heizenergieverbrauch	pro m ² und Jahr in GJ	n.v. ⁵⁾	0,17 ⁴⁾	0,14	0,15
	pro Jahr in GJ	n.v. ⁵⁾	1059 ⁴⁾	843	911
Abfallaufkommen (nicht gefährliche Abfälle)	pro MA und Jahr in kg	59	53	109	91
	pro Jahr in t	14	13	31 ⁶⁾	29 ⁶⁾
Elektroschrott	pro Jahr in kg	220	514 ⁷⁾	371	427
Entsorgte Batterien	pro Jahr in kg	20	10,3	14,9	36
Entsorgte Leuchtstoffröhren	pro Jahr in Stück	0 ⁷⁾	40	45	80
Wasserverbrauch ⁸⁾	pro MA und Jahr in m ³	n.v.	n.v.	n.v.	n.v.
	pro Jahr in m ³	n.v.	n.v.	n.v.	n.v.
Geschäftspapierbedarf	pro MA und Jahr in kg	37	18	9	49
	pro Jahr in t	7	4	2	13
Kopierpapierbedarf	pro MA und Jahr in kg	39	14	13	29
	pro Jahr in t	9	3	4	9

1) Hinzunahme eines weiteren Serverraums 2019. Dadurch ist der Stromverbrauch gesamt sowie pro Mitarbeitendem angestiegen.

2) Der absolute Stromverbrauch sank in den Jahren 2020 und 2021 weniger stark als die Zahl der Mitarbeitenden. Im Bereich der ITK gab es keine großen Einsparpotenziale, da die Serverinfrastruktur inkl. Klimatisierung aufrechterhalten werden musste. Im Jahr 2021 wurden zudem 158 Luftreinigungsgeräte für die Büroräume beschafft.

3) Mit Ablauf der Kurzarbeit zum 1.7.2022 und höherer Präsenz der Mitarbeitenden am Standort stieg der Stromverbrauch erneut an.

4) In 2021 war es kälter im Vergleich zum Vorjahr. Der Anstieg ist vor allem in den administrativen Abteilungen und im ServiceCenter zu verzeichnen.

5) Angaben liegen wegen ausstehender Nebenkostenabrechnungen noch nicht vor.

6) Im Abfallaufkommen ist die Aktenvernichtung enthalten. Durch die Auflösung von Aktenlagerbeständen liegt die mobile Aktenvernichtung in manchen Jahren deutlich über dem Normalanfall von Abfall.

7) Durch unregelmäßige Abholrhythmen ergeben sich teils Schwankungen.

8) Der Gesamtwasserverbrauch wird im Bürokomplex nach Quadratmetern auf alle Mieter umgelegt. Es gibt keine Unterzähler, daher kann der Wasserverbrauch von Studiosus nicht gesondert ausgewiesen werden.

Das Thema Biodiversität kommt bei Studiosus nicht zur Anwendung, da die Räumlichkeiten des Unternehmens angemietet sind und Studiosus keinen direkten Einfluss auf die Flächenversiegelung nehmen kann.

Kataloge und Werbemittel

Die Kataloge werden auf chlorfreiem Papier mit bis zu 45 % Altpapier aus Etikettenabfällen gedruckt. Der Holzschliffanteil wird aus heimischem Durchforstungsholz gewonnen und garantiert eine mehrmalige Recyclingfähigkeit des Materials. Um den Verbrauch von Rohstoffen einzuschränken, hält Studiosus die Katalogauflage so gering wie möglich.

Bei den Werbemitteln kommen bevorzugt umweltfreundliche Materialien zum Einsatz. Beispielsweise verwendet Studiosus zur Produktion der Kofferanhänger Lederreste, die auf diese Art und Weise der Umwelt zuliebe eine weitere Verwendung finden, und lässt sie im Hinblick auf die CO₂e-Bilanz in Deutschland produzieren. Die Reiseunterlagen werden in umweltfreundlichen Unterlegentaschen aus Papier versendet.

		2022	2021	2020	2019
Katalogpapiergewicht	pro Reisende in kg	9 ³	35 ²	80 ^{1, 2}	8
Treibhausgas-Emissionen Kataloge und Werbemittel ⁴					
Kataloge	in kg pro prognostizierte TeilnehmerIn	30	38 ²	26	24
Sonstige Drucksachen	in kg pro prognostizierte TeilnehmerIn	3	3	2	3
Produktbeigaben	in kg pro prognostizierte TeilnehmerIn	2	2	2	2

- 1) Der Gästeeinbruch im Jahr 2020 betrug ca. 90 % durch den Beginn der Einschränkungen aufgrund der Corona-Pandemie. Der gesamte Katalogbedarf für 2020 wurde aber bereits im Herbst 2019 gedruckt.
- 2) Die Berechnung wurde korrigiert.
- 3) Im Jahr 2022 glich sich das Aufkommen von Katalogpapiergewicht pro Reisende wieder dem Niveau von vor der Pandemie an.
- 4) Die Angaben zu den Treibhausgas-Emissionen Kataloge und Werbemittel beziehen sich auf Studiosus Reisen München sowie Marco Polo Reisen.

Selbstverpflichtungserklärung

Studiosus erwartet von allen seinen LeistungspartnerInnen, Grundsätze und Anforderungen der ILO-Kernarbeitsnormen einzuhalten. Auch Studiosus hat sich dazu verpflichtet. Für alle LeistungspartnerInnen, bei denen die Einhaltung nicht bereits vertraglich verankert ist, wurde eine Selbstverpflichtungserklärung erstellt. Diese umfasst unter anderem Themen wie faire Bezahlung der Mitarbeitenden, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, keine Diskriminierung, das Verbot von Zwangs- oder Kinderarbeit, auch beim Einsatz von Produkten aus Zulieferländern. Eine Nichteinhaltung der Vereinbarung führt zur Beendigung der Geschäftsbeziehung.

Selbstverpflichtungserklärung

Emissionen

Die Treibhausgas-Emissionen am Standort werden für die Katalog- und Werbemittelproduktion, Dienstreisen, den Post- und Paketversand, den Papierverbrauch und den Stromverbrauch ausgewiesen.

Relevant sind vor allem die Luftschadstoffe Stickstoffoxide (NO_x), NMVOC und Kohlenmonoxid (CO), Schwefeldioxid (SO₂) sowie Treibhausgase wie Kohlenstoffdioxid (CO₂), Methan (CH₄) und Distickstoffmonoxid (N₂O). Den größten Anteil (98 %) macht das Treibhausgas CO₂ aus. Die Emission der Treibhausgase CH₄ und N₂O werden zur Berechnung der Gesamtemissionen in CO₂-Äquivalente (CO_{2e}) umgerechnet und mit berücksichtigt. Die weiteren Luftschadstoffe Stickstoffoxide (NO_x), NMVOC und Kohlenmonoxid (CO) sowie Schwefeldioxid (SO₂), die im Verkehr anfallen, sind mit 1,2 % kaum nennenswert und werden von Flug-Emissionsrechner nicht berücksichtigt.

Dienstreisen gehören bei einem Reiseveranstalter zum Tagesgeschäft. Dennoch wird versucht, sie auf ein notwendiges Maß zu begrenzen, indem nur Dienstreisen genehmigt werden, die unbedingt benötigt werden. Im Dienstreiseantrag, den die Mitarbeitenden vor Antritt der Dienstreise stellen müssen, werden die CO₂-Emissionen, welche die jeweilige Dienstreise verursacht, automatisch ausgewiesen. Dienstreisen konnten durch Maßnahmen wie die Umstellung auf Webinare und Pressekonferenzen mittels Videoübertragung vermieden werden. Die Pendelfahrten der Mitarbeitenden versucht das Unternehmen durch einen Fahrtkostenzuschuss für den ÖPNV klima-

freundlicher zu gestalten. Durch den Einsatz von Ökostrom und Recycling-Papier können Treibhausgas-Emissionen eingespart werden.

Die gesamte Katalog- und Werbemittelproduktion, die Dienstreisen, den Post- und Paketversand sowie den Geschäfts- und Kopierpapierverbrauch gleicht Studiosus durch den Bau von Biogasanlagen in nach dem Goldstandard zertifizierten Projekten der Klimaschutzorganisation myclimate aus. Die Urkunde über die Menge an kompensierten CO₂-Äquivalenten für die Reisesaison 2022 wird im 1. Halbjahr 2023 vorliegen.

		2022	2021	2020	2019
Treibhausgas-Emissionen am Standort					
Dienstreisen ¹ der Mitarbeiter	pro MA und Jahr in kg	206	32	208	952 ²
	pro Jahr in t	49	7	59	325
Post- und Paketversand	pro MA und Jahr in kg	391	248	198	629
	pro Jahr in t	87	59	55	196
Kopier- und Geschäftspapier ³	pro MA und Jahr in kg	76 ⁴	35	26	81
	pro Jahr in t	17 ⁴	8	7	25
Strom und Heizenergie	pro MA und Jahr in kg	90 ⁶	92 ⁵	148	145
	pro Jahr in t	20 ⁶	22 ⁵	41	45
Gesamt ⁷	pro MA und Jahr in kg	1.602	987	1.063	2.775
	pro Jahr in t	354	233	297	895

In den ersten beiden Jahren der Corona-Pandemie 2020 und 2021 waren die Emissionen im Bereich der Dienstreisen, des Post- und Paketversands sowie Kopier- und Geschäftspapierbedarfs stark rückläufig. 2022 stieg der Bedarf aufgrund des wiederbelebten Reisegeschäfts erneut an.

1) Es werden in den Gesamtemissionen der Dienstreisen auch die auftragsbezogenen Dienstreisen externer Dienstleister erfasst.

2) 2019 war der Bedarf an Dienstreisen aufgrund interner Umstrukturierungen höher als in den Vorjahren.

3) Enthalten sind Kopier- und Geschäftspapier, Briefumschläge sowie Hygienepapier.

4) Die Emissionen der produzierten Briefumschläge wurden auf Basis des Jahres 2019 angesetzt, da die Erfassungsgrundlage hausintern neu abgestimmt wird.

5) Die Stadtwerke München haben einen aktualisierten Emissionsfaktor je kWh zur Verfügung gestellt, auf Basis dessen die Emissionen niedriger ausfallen als in den Vorjahren.

6) Hochrechnung der Heizenergie-Emissionen, da die Nebenkostenabrechnung noch nicht abgeschlossen ist.

7) Die Kennzahl „Gesamt Treibhausgas-Emissionen“ am Standort enthält Pendelfahrten der Mitarbeitenden. Der Standort Riesstraße ist langjähriger und einziger Sitz des Unternehmens, daher werden die Pendelfahrten der Mitarbeitenden nicht mehr gesondert erfasst und berichtet. Es wird

ein gemittelter Wert aus den letzten drei Datenerhebungen angesetzt. Dieser Wert wurde 2020 und 2021 im Rahmen der reduzierten Anwesenheit aufgrund von Coronamaßnahmen halbiert. Im Jahr 2022 mit einem Faktor von 0,75 angesetzt. Die Maßnahmen zur Reduzierung von Emissionen durch Pendelfahrten, z. B. der finanzielle Zuschuss für den Öffentlichen Personennahverkehr in München, bleiben davon unberührt.

[Inhaltsübersicht](#)

6.6 Zielerreichungsübersicht und Ziele

Im Folgenden sind die bis zum Jahr 2023 gesetzten Zielwerte den aktuellen Werten gegenübergestellt. Die Zielsetzungen werden das nächste Mal während der Unternehmensleitungsklausur im Sommer 2023 überprüft und ggf. angepasst. Die Aufnahme neuer Zielsetzungen wird nach zunehmender Normalisierung der Geschäftstätigkeit ebenfalls in diesem Rahmen diskutiert.

Der Grad der Zielerreichung kann der Spalte Abweichung (Abw.) entnommen werden. Eine positive Abweichung zum Zielwert ist grün dargestellt, eine negative Abweichung rot. Der Spalte „Bemerkung“ können weiterführend Informationen über die Weiterverfolgung der jeweiligen Ziele entnommen werden.

Erfolgreiche Zielerreichung

Treibhausgas-Emissionen	Aktuell	Jahr	Ziel	Abw.	Bemerkung
Dienstreisen der Mitarbeitenden (in kg pro MA und Jahr)	206	2022	950	-78,3%	Weiterhin stark reduzierte Dienstreisetätigkeit in Folge der Pandemie.

Wasser	Aktuell	Jahr	Ziel	Abw.	Bemerkung
Wasserverbrauch ¹ (in m ³ pro MA und Jahr)	8,7	2018	10 ²	-13,0%	Es liegt keine aktuellere Abrechnung vor.

1) Der Gesamtwasserverbrauch wird im Bürokomplex nach Quadratmetern auf alle Mieter umgelegt. Es gibt keine Unterzähler, daher kann der Wasserverbrauch von Studiosus nicht gesondert ausgewiesen werden. Es liegen noch keine aktuelleren Angaben vor.

2) Der Zielwert wurde an den Trend aus den vergangenen Jahren angepasst.

Verfehlte Zielerreichung

Energie	Aktuell	Jahr	Ziel	Abw.	Bemerkung
Heizenergieverbrauch im Vergleich zu Gradtagen (in GJ pro qm)	0,17	2021	0,16 Vorjahreswert zzgl. Gradtagedifferenz	10,4%	Der Heizenergieverbrauch soll unter Berücksichtigung der Gradtage nicht über dem Vorjahreswert liegen. Der Anstieg 2021 ist vor allem in den administrativen Abteilungen und im ServiceCenter zu verzeichnen.

Energie	Aktuell	Jahr	Ziel	Abw.	Bemerkung
Stromverbrauch (pro MA und Jahr in GJ)	3,84	2022	3,10	23,9%	Der Stromverbrauch reduzierte sich im Vergleich zu 2019 (vor Pandemiebeginn) nur um ca. -15 % und nicht proportional zur reduzierten MA-Zahl von ca. -34 %. Da der Zielwert pro MitarbeiterIn ausgewiesen wird, hat dies Einfluss auf die Zielerreichung.

Papier	Aktuell	Jahr	Ziel	Abw.	Bemerkung
Recyclingpapieranteil Katalogpapier	45%	2022	-	-	Der Recyclinganteil konnte bislang nicht erhöht werden.
Kopierpapierbedarf (pro MA und Jahr in kg)	39	2022	33	18,2%	Die Reisebestätigungen werden seit August 2021 auf Kopierpapier und nicht mehr auf Geschäftspapier gedruckt. Zielwert wird in der Sommerklausur 2023 der Unternehmensleitung überprüft.

[Inhaltsübersicht](#)

7 Externe Bestätigungen zum Bericht

Die externe Prüfung des Nachhaltigkeitsberichts 2022/2023 mit integrierter Umwelterklärung durch den TÜV wird Ende März 2023 erfolgen. Bis zur Überprüfung, erfolgt die Veröffentlichung der Umwelterklärung 2023 mit dem Hinweis *Entwurf*.

Die Gültigkeitserklärung zur Umwelterklärung 2023 wird, nach Abschluss der externen Prüfung, voraussichtlich im April 2023 vorliegen.

Bestätigungsvermerk des Abschlussprüfers für das Jahr 2021

[Bestätigungsvermerk 2021 Studiosus Reisen München GmbH](#)

Der Bestätigungsvermerk für das Jahr 2022 wird voraussichtlich im November 2023 vorliegen.

Jahresabschluss der Studiosus Reisen München GmbH 2020

[Studiosus Reisen Jahresabschluss 2020](#)

Der Jahresabschluss für das Jahr 2021 wird voraussichtlich im April 2023 veröffentlicht.

[Inhaltsübersicht](#)