

## Wir handeln – Gute Beispiele aus der betrieblichen Praxis

# Systematisch zur Zufriedenheit

Hotel führt erfolgreich ein Umweltmanagementsystem ein

### Das war der Anlass:

Das Hotel Sammüller will von jeher seinen Gästen ein qualitativ hochwertiges Angebot liefern – das gilt für Speisen und Getränke ebenso wie für Übernachtungsmöglichkeiten. Neben der Qualität gewann im Laufe der Jahre der Umweltschutz immer mehr an Bedeutung. Der Betriebsablauf wurde umweltfreundlicher gestaltet und die Palette der Bioprodukte wuchs kontinuierlich (Biozertifizierung seit 2006). 2007 rief die Stadt Neumarkt zur Teilnahme am Qualitätsverbund Umweltbewusster Betrieb, kurz QuB auf. Das war Anlass und zugleich Einstieg für das Hotel Sammüller in den systematischen Umweltschutz. Doch damit nicht genug:



Weidenzucht: Der kürzeste Weg von der Weide zum Teller.  
Josef Sammüller und Werner Wied auf der eigenen Weide mit Burenziegen und Kamerunschafen

Die „Lust auf EMAS“ kam, als die Inhaber von anderen Hotels und Betrieben über die Königsdisziplin in Sachen Umweltmanagementsysteme erfahren haben. „Das können wir auch!“, dachte die Geschäftsführung und machte sich auf den Weg zu EMAS oder auch bekannt unter dem Namen „Öko-Audit“



### Das hat das Hotel Sammüller gemacht:

Zunächst wurde zusammen mit dem Umweltgutachter in Vorort-Beratungen eine detaillierte Bestandsaufnahme gemacht. Im Ergebnis entstand eine Liste verschiedener Maßnahmen, die nach und nach abgearbeitet wurde. Dazu gehörten u.a.:

- Aufstellen einer Input-/Output-Bilanz
- Ermittlung der indirekten und direkten Umweltauswirkungen
- Durchführung von Mitarbeiterschulungen, bei denen auch Verbesserungsvorschläge gesammelt wurden.
- Erstellung von Prozessbeschreibungen und Arbeitsanweisungen
- Aufstellung des Umweltprogramms und Einigung auf konkrete Ziele mit Zeitvorgaben
- Dokumentation des integrierten Managementsystems, das die Aspekte für Qualität, Umweltschutz, Arbeitssicherheit (OHRIS) und Hygiene abdeckt.
- Erstellung der Umwelterklärung

„Wir verstehen EMAS als Auszeichnung für unsere Arbeit und nutzen dies auch zu Werbezwecken: die EMAS-Urkunde präsentieren wir natürlich an zentraler Stelle. Das fällt den Gästen auf, sie sprechen uns auf unser Engagement an, fragen nach, was wir in der Praxis konkret tun. Und unser Tun überzeugt sie, sie kommen gerne wieder. Das zeigt uns, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Die Gäste sollen gerne zu uns kommen und sich bei uns etwas Gutes gönnen. Und dass wir so gesund wirtschaften können, liegt zum größten Teil an unseren Mitarbeitern: ihre Freundlichkeit und Kompetenz sind es, die die Gäste bei uns schätzen. Die Teilnahme an EMAS hat die Motivation der Mitarbeiter für uns zu arbeiten noch gefördert. Mal ganz ehrlich: ich war als Inhaber nie glücklicher als heute!“

Josef Sammüller, Inhaber

### Das hat es gebracht:

#### Wirtschaftlich

- Kosteneinsparungen können derzeit noch nicht quantifiziert werden, sind jedoch aufgrund der Umbaumaßnahmen in 2008 zu erwarten.
- Kundentreue und -zufriedenheit ist gestiegen
- Umsatzsteigerungen in 2008 gegenüber 2007 (trotz Saalumbau), die auf die gesamte Firmenphilosophie zurückgeführt wird.
- Erhöhte Wertschöpfung in der Region

#### Ökologisch

- Vermeidung von CO<sub>2</sub>-Emissionen durch Maßnahmen zur Wärmedämmung, verstärkte Zusammenarbeit mit regionalen Lieferanten und Aufbau der Bioschiene

#### Sozial

- hohe Mitarbeiterzufriedenheit
- derzeit in Planung: Mitarbeitervorsorge im Alter
- sehr geringe Fluktuation

### Das empfiehlt das Hotel Sammüller anderen, die Ähnliches machen wollen:

- Arbeiten Sie mit einem erfahrenen Berater zusammen. Das ist allein schon für die Bestandsaufnahme sinnvoll, da der Externe vor der eigenen Betriebsblindheit schützt.
- Stimmen Sie die einzelnen Schritte mit dem Berater ab, wenn Sie unsicher sind. Das kann Ihnen Doppelarbeit ersparen.
- Setzen Sie sich einen Termin, wann Sie fertig werden wollen. Das erhöht die Motivation für alle und man bleibt konsequenter an der Umsetzung dran.
- Nehmen Sie Fördergelder in Anspruch. Das Beantragen ist einfach und es lohnt sich (Zuschuss bei der Einführung von EMAS bis zu 2.750 €)

### Ansprechpartner, die Ihnen weiterhelfen:

Hotel Sammüller  
Feste Feiern  
Josef Sammüller  
Schafhofstrasse 25  
92318 Neumarkt  
Tel.: (0 91 81) 40 57 - 0  
Fax: (0 91 81) 40 57 20  
E-Mail: hotel@sammueler.de

### Hier finden Sie weitere Informationen\*:

[www.sammueler.de](http://www.sammueler.de)

Fachwissen EMAS  
Qualitätsverbund umweltbewusster Betrieb (QuB)  
Bayerisches Umweltberatungs- und Auditprogramm (BUBAP)

Die Sammlung aller Praxisbeispiele finden Sie auch im Infozentrum UmweltWirtschaft, der Anlaufstelle für betrieblichen Umweltschutz des Bayerischen Landesamtes für Umwelt ([www.izu.bayern.de](http://www.izu.bayern.de)).

**Redaktion:**  
Barbara Thome, LfU, Ref. 15

**E-Mail:**  
[izu@lfu.bayern.de](mailto:izu@lfu.bayern.de)

**Telefon:**  
(0821)9071 - 5007 oder - 5544

#### Impressum

**Herausgeber:**  
Bayerisches Landesamt für Umwelt (LfU)  
Bürgermeister-Ulrich-Str. 160  
86179 Augsburg  
Telefon: (0821)9071 - 0  
E-Mail: [poststelle@lfu.bayern.de](mailto:poststelle@lfu.bayern.de)  
Internet: [www.lfu.bayern.de](http://www.lfu.bayern.de)

**Bildrechte:**  
Hotel Sammüller

Dieser Text wurde mit großer Sorgfalt zusammengestellt. Eine Gewähr für die Richtigkeit und Vollständigkeit kann dennoch nicht übernommen werden. Sofern auf Internetangebote Dritter hingewiesen wird, sind wir für deren Inhalt nicht verantwortlich.

\* Die unterstrichenen Angaben sind in der pdf-Version mit Internet-Links hinterlegt. Diese finden Sie unter [www.izu.bayern.de](http://www.izu.bayern.de) über die Suchfunktion oder unter Praxisbeispiele.