



► Standards – erfolgreich Handeln mit System: internationale und interne Standards bei AIDA

Internationale Standards

BEZEICHNUNG	ZIEL	NUTZEN	KURZBESCHREIBUNG	ZERTIFIZIERT NACH
Umweltmanagementsystem	Schutz von Mensch und Umwelt. Erfassung, Bewertung und kontinuierliche Verbesserung unserer Umweltleistungen (z.B. Reduktion Energieverbrauch) über die gesetzlichen Anforderungen	<ul style="list-style-type: none"> • Transparenz der Abläufe • Steigerung der Ökoeffizienz • Erhöhung der Rechtssicherheit • Ressourcenschonung • Vermeidung bzw. Verminderung von Umweltschäden • Kostenreduktion 	Auf Basis regelmäßiger Bestandsaufnahmen) werden Maßnahmen zum Schutz der Umwelt entwickelt. Zur Umsetzung der Maßnahmen und zur Sicherstellung der notwendigen Abläufe z.B. wurde u.a. die Position der Umweltoffiziere an Bord geschaffen und Arbeitsanweisungen erstellt. Mitarbeiter werden regelmäßig zu Umweltthemen geschult.	DIN EN ISO 14001  GL Systems Certification seit 17.08.2006
Qualitätsmanagementsystem	Verbesserung unserer Prozessqualität, der Leistungen und damit den Produkten und Tätigkeiten, um die Gästezufriedenheit zu erhöhen.	<ul style="list-style-type: none"> • Vertieftes Qualitätsdenken bei allen Mitarbeitern • Frühzeitiges Erkennen von Abweichungen • Transparente betriebliche Abläufe • Dokumentierte Verfahren • Kontinuierliche Verbesserung • Größere Mitarbeiter- und Gästezufriedenheit • Erhöhtes Vertrauen bei Kunden und Geschäftspartnern 	Die betrieblichen Abläufe werden sorgfältig durchdacht und beschrieben. In internen Audits prüfen wir unsere Prozesse systematisch auf Verbesserungspotenziale.	DIN EN ISO 9001  GL Systems Certification seit 17.08.2006

Internationale Standards

BEZEICHNUNG	ZIEL	NUTZEN	KURZBESCHREIBUNG	ZERTIFIZIERT NACH
<p>Gesundheits- und Arbeits-schutzmanagement – OHSAS (Occupational Health and Safety Assessment Series)</p>	<p>Der Schutz unserer Mitarbeiter durch sichere Arbeitsplätze.</p> <p>Gefährdungen erkennen, Risiken bewerten und vorbeugende Schutzmaßnahmen ergreifen.</p> <p>Einhaltung relevanter Arbeitsschutzvorschriften</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vermeidung und Minimierung von Arbeitsunfällen, Verletzungen und Ausfallzeiten • Motivierte Mitarbeiter in einem sicheren, gesunden Arbeitsumfeld • Rechtssicherheit • Verringerung der Schadensfälle und Senkung der Versicherungsprämien 	<p>Der internationale Standard OHSAS 18001 beinhaltet die Verpflichtung zur Einhaltung geltender rechtlicher Anforderungen. Auf der Grundlage von Gefährdungsbeurteilungen werden Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitssicherheit festgelegt. Dieses beinhaltet u.a. die Beschaffung von persönlichen Schutzausrüstungen, der Umgang mit Fremdfirmen, Kommunikation und Beratung mit den Beschäftigten und ihren Vertretern sowie Notfallvorsorge und Gefahrenabwehr (u.a. Erste Hilfe).</p>	<p>OHSAS 18001</p>  <p>GL Systems Certification</p> <p>seit 17.08.2006</p>
<p>ISM-Code (International Safety Management Code)</p>	<p>Der Code soll vorbeugend wirken gegen Verletzungen oder Verlust von Menschenleben. Er soll helfen, Schäden an Sachen und der Umwelt zu vermeiden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vorbeugung gegen Verletzungen oder Verlust von Menschenleben • Vermeidung von Schäden an Sachen und der Umwelt • Alle Beteiligten sind auf Notfallsituationen vorbereitet 	<p>Seit 1998 Pflicht für alle Schiffe in der internationalen Seefahrt.</p> <p>Der Code legt Maßnahmen zur Organisation eines sicheren Schiffsbetriebs fest und schreibt vor, dass jeder Schiffseigentümer, jede andere Person, die ein Schiff betreibt, ein „Safety Management System“ (SMS) aufrecht hält. Dazu gehört u.a., die Ausbildung des Personals ständig zu verbessern, alle Gesetze und Vorschriften einzuhalten – und Richtlinien und Empfehlungen zu berücksichtigen. Durch festgelegte Prozesse gewährleisten wir die Sicherheit des Schiffsbetriebes sowie den Meeresumweltschutz.</p>	<p>ISM-Code</p>  <p>GL Systems Certification</p> <p>seit 01.07.1998</p>

Internationale Standards

BEZEICHNUNG	ZIEL	NUTZEN	KURZBESCHREIBUNG	ZERTIFIZIERT NACH
ISPS-Code International Ship and Port Facility Security Code	Gefahrenabwehr bei Schiffen und Häfen zur Erhöhung der Sicherheit in der Lieferkette.	Schutz und Überwachung der Schnittstelle Schiff / Hafen (Port - Ship - Interface), also der Ort, an dem das Schiff landseitig der Gefahr des unbefugten Zugriffs ausgesetzt ist.	Diese Vereinbarung wurde am 12. Dezember 2002 unter der Federführung der Internationalen Seeschiffahrtsorganisation (IMO) getroffen. Die Häfen werden in Abhängigkeit von der möglichen Gefahr vor drei Gefahrenstufen geschützt. Bevor unsere Schiffe einen Hafen anlaufen, übermitteln wir z.B. welche Ladung an Bord ist. Die Behörden des anlaufenden Hafens haben umfassende Kontrollrechte.	ISPS-Code seit 03.06.2004
ISO 22000 Lebensmittel-sicherheit	Die Qualität der Lebensmittel zu überwachen und lückenlos über die gesamte Lebensmittelkette hinweg gewährleisten	<ul style="list-style-type: none"> • Strukturierte, regelmäßige und unabhängige Überwachung aller relevanten Prozesse • Frühzeitige Identifikation potenzieller physikalischer, chemischer und biologischer Gefährdungen • Risikominimierung (HACCP-Konzept) • Vorbeugend Handeln können 	Lebensmittelprozesse werden bereits vor Fertigstellung der Produkte betrachtet. Qualitätskontrollen werden auf Grundlage des HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) festgelegt und umgesetzt.	ISO 22000 seit 23.04.2008
Maritimer Sozialstandard (GLC MSR)	einheitliche Standards für die Arbeits- und Lebensbedingungen an Bord von Seeschiffen	<ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung menschenrechtlicher Arbeitsbedingungen mit Schwerpunkt auf der Sicherung der Arbeitnehmerrechte, vor allem der Zulieferer • Verhinderung von Sozialdumping • Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit 	Wir halten und übertreffen Mindeststandards, zum Beispiel in den Bereichen medizinische Tauglichkeit und Betreuung, Unterbringung und Freizeit sowie Ausbildung der Seeleute fordern dies auch von unseren Geschäftspartnern.	GLC MSR seit 17.08.2006

Interne Standards

BEZEICHNUNG	ZIEL	NUTZEN	KURZBESCHREIBUNG
Code of Business Conduct and Ethics	<p>Vermeidung von Interessenkonflikten</p> <p>Partnerschaftliche Geschäftsbeziehungen</p>	<p>Verhinderung von Korruption</p> <p>Risikominimierung</p>	<p>Mit dem Code of Business Conduct and Ethics verpflichten wir uns zu einem fairen Umgang mit unseren Geschäftspartnern, Lieferanten und Mitbewerbern sowie zu Genauigkeit und Integrität bei Geschäftsabschlüssen.</p>
Spendenmanagement	<p>Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung</p>	<p>Verbessere Systematisierung und Transparenz bei Spenden- und Sponsoring-Tätigkeiten</p>	<p>In unserer Spendenrichtlinie haben wir u.a. festgelegt, nach welchen Kriterien Spenden vergeben werden. Ebenso sind die Verantwortlichkeiten zur Verwaltung unseres Spendenbudgets geregelt.</p>
Beschwerde-management	<p>Systematische und schnelle Erfassung von Gästebeschwerden</p>	<p>Steigerung der Gästezufriedenheit</p>	<p>Durch vielfältige Maßnahmen verbessern wir den Dialog mit unseren Gästen. z.B. Durchführung einer Gästezufriedenheitsstudie.</p>
Ausbildungs-management	<p>Unterstützung unsere Mitarbeiter, ihre eigenen Potenziale und Kenntnisse kontinuierlich weiterzuentwickeln</p>	<p>Qualifizierte, motivierte Mitarbeiter</p> <p>Mitarbeiterbindung</p> <p>höhere Gästezufriedenheit</p>	<p>Wir bieten unseren Mitarbeitern vielfältige, praxisorientierte und speziell auf die Kreuzfahrt ausgerichtete Aus- und Weiterbildungsangebote</p>
Servicestandards	<p>Regelung von Verhaltensweisen unserer Mitarbeiter</p>	<p>Erwartungen unserer Gäste an Service, Qualität und Erlebnisvielfalt übertreffen.</p>	<p>„Ja gerne!“ ist unser AIDA Servicecredo. Ganz einfach, nur zwei kleine Worte – aber mit unglaublich positiver Wirkung! Sie machen unser AIDA Lächeln hörbar.</p>
Integriertes Kompetenz-management	<p>Fähigkeiten und Fertigkeiten jedes Einzelnen zusammenfassen um Stärken zu fördern und langfristige, zielgerichtete Entwicklungsmaßnahmen abzuleiten - in direktem Zusammenhang mit den aktuellen Unternehmenszielen</p>	<p>Unser unternehmerischer Erfolg beruht auf dem Engagement und den Kompetenzen unserer Mitarbeiter.</p> <p>Überblick über das Potenzial und die Leistungsfähigkeit unserer Mitarbeiter erkennen und nutzbar machen</p>	<p>In den regelmäßigen Mitarbeitergesprächen können erfolgsrelevante Kriterien besprochen und eingeschätzt werden.</p> <p>Vereinbarung individueller Maßnahmen – von der Unterstützung durch den Vorgesetzten bis zu Coachings, Mentorings und langfristigen Förderprogrammen.</p>

Interne Standards

BEZEICHNUNG	ZIEL	NUTZEN	KURZBESCHREIBUNG
Nachhaltigkeitsmanagement	<p>Erhalt einer intakten Umwelt mit sauberen Meeren und gesunder Luft sowie kultureller und biologischer Vielfalt</p> <p>Wahrnehmung der gesellschaftlichen Verantwortung</p>	<p>Sicherung unserer Lebens- und Geschäftsgrundlage</p> <p>Positionierung als attraktiver Arbeitgeber</p>	<p>Viel Spaß beim Stöbern in unserer Nachhaltigkeitsberichterstattung!</p>