

UNTERNEHMEN &
MARKT



UMWELT-
MANAGEMENT



GESELLSCHAFTLICHE
VERANTWORTUNG



UNSERE
MITARBEITER



ERFOLGE &
AUSBLICK

AIDA CARES 2017





NACHHALTIGKEITSBERICHT

INHALTSVERZEICHNIS

EDITORIAL	03
Nachhaltigkeitsphilosophie & Ziele	04
UNTERNEHMEN & MARKT	06
AIDA auf Wachstumskurs	07
Die wichtigsten internationalen Konventionen und Standards	10
Sicherheit in allen Bereichen	12
Risikomanagement	13
UMWELTMANAGEMENT	14
Energie- und Emissionsmanagement	15
Abfallvermeidung	20
Wassermanagement: Jeder Tropfen zählt	21
Biodiversität	24
GESELLSCHAFTLICHE VERANTWORTUNG	25
AIDA im Dialog	26
Nachhaltiges Gästeerlebnis	27
Verantwortung und gesellschaftliches Engagement	30
UNSERE MITARBEITER	32
AIDA als Arbeitgeber	34
AIDA Values – unsere Werte	36
Gemeinsam auf Erfolgskurs	37
ERFOLGE & AUSBLICK	41
Zielerreichung und Ausblick	42
AIDA in Zahlen	46

Hinweis: Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wird in diesem Bericht die gewohnte männliche Sprachform bei personenbezogenen Substantiven und Pronomen verwendet. Dies impliziert jedoch keine Benachteiligung des weiblichen Geschlechts, sondern soll im Sinne der sprachlichen Vereinfachung als geschlechtsneutral zu verstehen sein.



Der Erfüllungsgrad von **AIDA cares 2017** mit den Indikatoren der Global Reporting Initiative (GRI) wurde von der B.A.U.M. Consult GmbH überprüft und bestätigt.



NACHHALTIGKEIT IST WESENTLICHER TEIL UNSERES HANDELNS



Sehr geehrte Damen und Herren,

2016 war erneut ein erfolgreiches Jahr für unser Unternehmen. Mit dem 20. Geburtstag unseres ersten Kreuzfahrtschiffes AIDAcara feierte AIDA Cruises am 7. Juni 2016 auch das 20. Jahr in seiner Unternehmensgeschichte. Mehr als 900.000 Gäste schenkten uns ihr Vertrauen und haben ihren Urlaub an Bord eines unserer Schiffe verlebt. Herzlichen Dank! 9.000 Mitarbeiter aus mehr als 40 Nationen an Land und an Bord unserer Schiffe, unterstützt von unseren geschätzten Vertriebspartnern und weltweiten Dienstleistern, geben mit viel Engagement, Leidenschaft und hoher Professionalität jeden Tag aufs Neue ihr Bestes, um einen sicheren Schiffsbetrieb zu gewährleisten und die Erwartungen unserer Gäste zu übertreffen. In den zurückliegenden zwei Jahrzehnten hat sich die Kreuzfahrt zu einer der modernsten, innovativsten und vielseitigsten Urlaubsformen in Deutschland entwickelt. Eine der zentralen Aufgaben, denen sich AIDA Cruises stellt, ist, Kreuzfahrten noch nachhaltiger zu gestalten. Eine intakte Natur ist Basis unseres Geschäftsmodells und die Grundvoraussetzung, damit wir auch in Zukunft Kreuzfahrten erfolgreich anbieten können. Wir setzen uns selbst Ziele und arbeiten aktiv an einer Verbesserung des Umweltschutzes.

AIDA Cruises investiert seit Jahren in die Ent-

wicklung und Umsetzung neuer, umweltfreundlicher Technologien. Mit der Indienststellung unseres elften Flottenmitglieds AIDA prima im Frühjahr 2016 haben wir erneut unsere Innovationskraft unter Beweis gestellt. AIDA prima ist das erste Kreuzfahrtschiff weltweit, das während der Liegezeiten in fünf europäischen Häfen mit emissionsarmem Flüssigerdgas (LNG) betrieben werden kann. Am 30. Juni dieses Jahres begrüßten wir mit AIDAperla das baugleiche Schwester-schiff als zwölftes Mitglied in unserer Flotte. Die nächste AIDA Generation, die derzeit auf der Meyer Werft in Papenburg entsteht, werden wir auf See und im Hafen zu 100 Prozent mit Flüssigerdgas (LNG) betreiben können. Durch die Nutzung von LNG werden die Emissionen von Feinstaub und Schwefeloxiden vollständig vermieden, der Ausstoß von Stickoxiden und die CO₂-Emissionen verringern sich nachhaltig. Auf allen Schiffen unserer Flotte konnten wir durch eine Vielzahl von Maßnahmen unsere Umweltbilanz weiter verbessern. AIDA sol wird, nach dem erfolgreichen Abschluss der Testphase in 2016, nun in Hamburg-Altona mit Landstrom betrieben. Viele weitere Maßnahmen an Bord unserer Schiffe haben dazu beigetragen, den Wasserverbrauch und den Einsatz von Ressourcen erneut zu senken und die Energieeffizienz zu erhöhen. Darüber hin-

aus fördern wir den Erhalt der kulturellen und biologischen Vielfalt und engagieren uns in verschiedensten Projekten und Initiativen für unsere Mitarbeiter, Gäste und die Gesellschaft. Mit den "AIDA Selection"-Reisen bieten wir seit dem letzten Jahr ein neues Reiseprogramm mit den Schiffen der ersten AIDA Generation an. Unser Ziel ist es, unseren Gästen die landestypischen Kulturen und Traditionen näherzubringen und unvergleichliche Naturerlebnisse zu vermitteln.

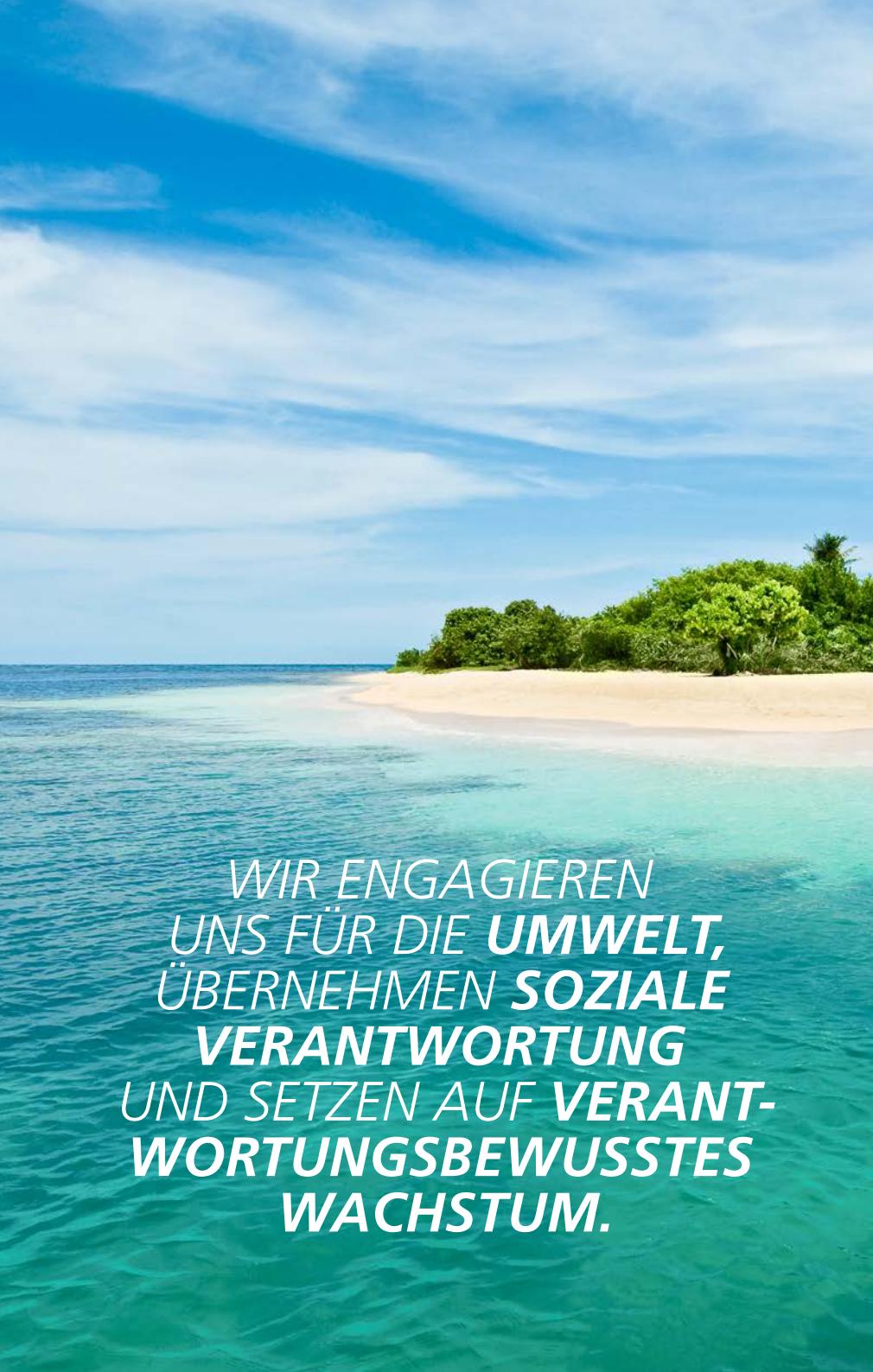
Dies sind nur einige ausgewählte Beispiele unseres nachhaltigen Handelns. In unserem Nachhaltigkeitsbericht „AIDAcares 2017“ informieren wir Sie umfassend und transparent über unser Engagement im zurückliegenden Geschäftsjahr und weisen alle relevanten Kennzahlen aus.

Detaillierte Informationen zu unserem Engagement für Umwelt und Gesellschaft finden Sie in diesem Bericht und auf unserer Website www.aida.de/aidacares.

Ich wünsche Ihnen eine spannende Lektüre und informative Einblicke in die AIDA Welt.

Ihr

Felix Eichhorn
Präsident AIDA Cruises



**WIR ENGAGIEREN
UNS FÜR DIE *UMWELT*,
ÜBERNEHMEN *SOZIALE*
VERANTWORTUNG
UND SETZEN AUF *VERANT-
WORTUNGSBEWUSSTES*
WACHSTUM.**

NACHHALTIGKEITS- PHILOSOPHIE & ZIELE

*Wir schonen Ressourcen und schützen die Umwelt,
achten auf kulturelle und biologische Vielfalt und engagieren
uns für die Menschen an Bord ebenso wie an Land.*

Nachhaltiges Handeln ist für AIDA Cruises eine Frage der Verantwortung. Wir sind überzeugt, dass nachhaltiges Wirtschaften eine Grundvoraussetzung dafür ist, auch morgen noch erfolgreich Kreuzfahrten anbieten zu können.

DIE SÄULEN UNSERER NACHHALTIGKEITSSTRATEGIE

Wir engagieren uns für die Umwelt

Konkret heißt das, wir handeln vorausschauend, investieren in effizientere Technologien und arbeiten eng mit Partnern aus Wissenschaft und Forschung zusammen. Unser Ziel: Ressourcen effektiv zu nutzen und – wo möglich – in technische und biologische Kreisläufe zurückzuführen. Wir achten bereits bei der Beschaffung auf die Umweltfreundlichkeit und Wiederverwertbarkeit der Produkte.

Wir übernehmen soziale Verantwortung

Unsere Werte basieren auf Toleranz, gegenseitiger Wertschätzung, Vertrauen und Respekt der kulturellen Vielfalt. Unsere Mitarbeiter sind das Fundament unserer Unternehmenskultur, und wir investieren kontinuierlich in ihre Aus- und Weiterbildung. Auch bei Vertragspartnern und Zulieferern achten wir auf faire Arbeits-

bedingungen und nachhaltiges Handeln. Wir teilen unsere Erfolge mit der Gesellschaft.

Wir setzen auf verantwortungsbewusstes Wachstum

Wir wollen Vorreiter sein – in ökonomischer, sozialer und ökologischer Hinsicht. Um uns kontinuierlich weiterentwickeln und verbessern zu können, fördern wir auch den Dialog und den Austausch mit unseren Gästen, Partnern, Freunden und Kritikern.

NACHHALTIGES HANDELN MIT SYSTEM

Nachhaltigkeit bei AIDA Cruises umfasst eine Vielzahl an Prozessen und Standards, die in einem systematischen und effektiven Managementsystem definiert sind. Sie stellen die Einhaltung aller Gesetze sowie die Erfüllung darüber hinausgehender interner Standards und Richtlinien sicher. Kompromisslos sind wir auch, wenn es um die Gesundheit und die Sicherheit unserer Gäste und Crewmitglieder sowie all derjenigen, die mit uns arbeiten, geht. Sie haben für uns höchste Priorität. Alle Standards und Prozesse werden kontinuierlich weiterentwickelt, und ihre Einhaltung wird durch interne und externe Audits überprüft.



NACHHALTIGKEITSZIELE VON AIDA CRUISES*

WASSEREINSPARUNGEN

- Weitere Senkung des durchschnittlichen Verbrauchs pro Person an Bord dank modernster Technik im Hotel- und Gastronomiebetrieb, u.a. an Bord von AIDAperla (2017) und AIDAnova (2018)

ABFALLREDUZIERUNG

- Optimierung von Einkaufs- und Verarbeitungsprozessen zur Abfallvermeidung im Hotel-, Gastronomie- und Schiffsbetrieb
- Weitere Erhöhung der Recyclingquote

VERANTWORTUNGSVOLLE GESCHÄFTSBEZIEHUNGEN

- Einhaltung des Ethik- und Verhaltenskodexes
- Aufnahme neuer Reiseziele
- Stärkung nachhaltiger Ausflüge
- Ausweitung des Partnernetzwerks und Stärkung bestehender Geschäftsbeziehungen

GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT

- Unterstützung von Kultur-, Sozial- und Umweltschutzprojekten sowie Förderung von Forschung und Wissenschaft

GESUNDHEIT & SICHERHEIT

- Beste medizinische Versorgung



AIDA ALS ATTRAKTIVER ARBEITGEBER

- Positionierung und Stärkung als Arbeitgeber zur Mitarbeitergewinnung
- Schaffung neuer Arbeitsplätze

REDUZIERUNG DER EMISSIONEN

- Senkung der CO₂-Emissionen
- Senkung des Energieverbrauchs
- Dual-Fuel-Motor: emissionsarme Energieversorgung mit LNG
- Senkung des Treibstoffverbrauchs durch energieeffiziente Technologien wie MALS, EMMA von ABB, Abwärmenutzung
- CO₂-Kompensation
- Abgasnachbehandlungssysteme
- Nutzung von Landstrom

DIALOG & NETZWERKE

- Breite Präsenz auf verschiedenen Plattformen stärken sowie die Einbindung der Gäste und weiterer Stakeholder

ABWASSERREINIGUNG

- Inbetriebnahme von modernsten Abwasserbehandlungsanlagen auf AIDAperla (2017) und AIDAnova (2018)

* Ausgewählte Beispiele, siehe auch die Nachhaltigkeitsziele der **Carnival Corporation & plc**





UNTERNEHMEN & MARKT





AIDA AUF WACHSTUMSKURS

Als eines der wachstumsstärksten und wirtschaftlich erfolgreichsten touristischen Unternehmen in Deutschland beschäftigte AIDA Cruises 2016 mehr als 8.000 Mitarbeiter aus 40 Nationen, 7.000 davon an Bord, 1.000 an den Unternehmenssitz in Rostock und Hamburg.

Mit seinen zwölf Kreuzfahrtschiffen (Stand 2017) betreibt AIDA eine der modernsten Flotten der Welt und bietet Urlaubsreisen unter anderem im Mittelmeer, in Nord- und Ostsee, in der Karibik und rund um die Kanaren, Nordamerika, Dubai sowie Asien an. Alle Schiffe der AIDA Flotte werden nach den höchsten internationalen Qualitäts- und Umweltstandards vermarktet. Das Unternehmen ist Teil der Carnival Corporation & plc, dem weltweit größten Kreuzfahrtkonzern.

Der wirtschaftliche Erfolg von AIDA Cruises beruht insbesondere auf Innovationskraft, vertrauensvollen Geschäftsbeziehungen und der Einhaltung strenger ethischer Standards. Dazu hat sich das Unternehmen im Code of Business Conduct and Ethics verpflichtet. Zu

den darin aufgeführten, verbindlichen Prinzipien zählen: unser besonderes Qualitätsversprechen an unsere Gäste eine von Respekt und Wertschätzung geprägte Unternehmenskultur, Fairness im Umgang mit Partnern, Lieferanten und Mitbewerbern sowie ein hohes Maß an Exaktheit und Integrität bei Geschäftsabschlüssen.

Wachsender Markt

In den zurückliegenden Jahren ist die Nachfrage nach Hochseekreuzfahrt mit jeder Indienstellung eines neuen Schiffes kontinuierlich gewachsen und war 2016 so hoch wie nie. Das Gästeaufkommen in Deutschland hat sich innerhalb von zehn Jahren mehr als verdreifacht. Deutschlands Kreuzfahrtindustrie rangiert weltweit nach den USA auf Platz zwei und europaweit auf Platz eins. 2016 unternah-

men 2,02 Millionen Deutsche eine Kreuzfahrt (+11 Prozent zum Vorjahr). 2015 waren es noch 1,81 Millionen Gäste. AIDA Cruises als Marktführer in Deutschland ist dabei der wichtigste Wachstumsmotor. Mehr als 900.000 Gästen verlebten 2016 ihren Urlaub an Bord eines AIDA Schifffs.

Kreuzfahrt verknüpft Lifestyle mit Vielfalt und Komfort und das zu einem sehr guten Preis-Leistungs-Verhältnis. Der Trend geht zum Multigenerationenurlaub. Kein anderer Zweig im Tourismus geht auf den demografischen Wandel so gezielt ein wie die Kreuzfahrtindustrie. Wir punkten mit Innovationen, hoher Flexibilität und individuellen Angeboten für alle Zielgruppen und Altersstufen. Das macht diese Urlaubsform für alle Generationen so

attraktiv und erklärt auch ihr langfristiges Wachstumspotenzial.

In den kommenden Jahren werden wir unsere Angebote weiter ausbauen, die AIDA Flotte wird bis 2021 auf 14 Schiffe wachsen. Wichtig für AIDA Cruises ist es dabei stets, unser Wachstum nachhaltig und verantwortungsvoll zu gestalten. AIDA Cruises hat einen Milliardenauftrag für zwei Neubauten an die Meyer Werft in Papenburg vergeben, welche die AIDA Flotte ab 2018 verstärken. Die Schiffe der nächsten AIDA Generation sind weltweit die ersten, die zu 100 Prozent mit Flüssigerdgas (LNG), dem derzeit saubersten fossilen Treibstoff in der Schifffahrt, betrieben werden können. Damit übernimmt AIDA Cruises erneut eine Vorreiterrolle im Umweltschutz.



Wachstumsschub für Häfen und Regionen

Jedes neue Schiff, das wir zukünftig in Dienst stellen, schafft rund 1.000 Arbeitsplätze an Bord und an Land. Davon profitiert nicht nur die Kreuzfahrtbranche selbst, sondern auch die maritime Zuliefererindustrie und der Tourismus. Rund drei Viertel der Zulieferer für unsere neuen Schiffe AIDA prima und AIDAperla haben ihren Sitz in Deutschland oder der Europäischen Union. Die Wirtschaftsleistung der europäischen Kreuzfahrtbranche lag 2015 bei 41 Milliarden Euro, und die Crew und Mitarbeiter der Kreuzfahrtunternehmen wurden mit mehr als 11 Milliarden Euro vergütet.

Auch in den Zielregionen leisten Kreuzfahrtunternehmen einen wichtigen Beitrag zur Wertschöpfung. Beispielsweise kooperiert AIDA Cruises bei Landausflügen mit lokalen Agenturen und Zulieferern, tätigt Einkäufe in den Zielregionen und nimmt die Dienste der örtlichen Hafenagenturen und Häfen in Anspruch.

Vom anhaltenden Wachstum der Kreuzfahrtindustrie profitieren auch die deutschen Häfen und verzeichnen weitere Steigerungen bei den Gästezahlen. Der Hamburger Hafen behauptet auch 2016 seine Spitzenposition mit rund 722.000 Kreuzfahrtgästen als deutscher Kreuzfahrthafen Nummer eins gefolgt von Rostock und Kiel. 171-mal lief ein Kreuzfahrtschiff den Hamburger Hafen an.

24,7 €

MILLIONEN KREUZFAHRTPASSAGIERE 2016
WELTWEIT*



458 KREUZFAHRTSCHIFFE 2016 WELTWEIT,
DAVON 260 HOCHSEEKREUZFAHRT-
SCHIFFE & 198 FLUSSKREUZFAHRTSCHIFFE*



6.674.000 EUROPÄISCHE
KREUZFAHRTPASSAGIERE 2016*

41 MRD. EURO WIRTSCHAFTS-
LEISTUNG DER EUROPÄISCHEN
KREUZFAHRTBRANCHE 2015**

11 SCHIFFEN
224 IN
76 LÄNDERN
AN***



DEUTSCHER KREUZFAHRTMARKT:
NR. 1 IN EUROPA UND NR. 2 WELTWEIT*



360.571 MENSCHEN IN EUROPA WAREN
2015 IN DER KREUZFAHRTBRANCHE
BESCHÄFTIGT**



50 % DER DEUTSCHEN UNTERNAHMEN
2016 EINE KREUZFAHRT IM
MITTELMEER UND ATLANTISCHEN INSELN,
21 % IN NORDEUROPA UND OSTSEE*

+11,3%
ZUM VORJAHR

2.017.142 DEUTSCHE UNTERNAHMEN
2016 EINE KREUZFAHRT*



NACHHALTIGES WIRTSCHAFTEN

Grundsätzlich geht Wachstum für AIDA immer einher mit nachhaltigem Wirtschaften, in das wir auch unsere Geschäftspartner einbinden.

Wir orientieren uns dabei an unserem Konzept der umfassenden Qualität. Das heißt, dass wir bei unseren Entscheidungen immer auch die Umwelt, die Gesellschaft, unsere Geschäftspartner und Mitarbeiter sowie das Wohl unserer Gäste im Blick haben.

Die Produkte, die wir beschaffen, nutzen und anbieten, sollen nach Möglichkeit wiederverwertbar sein. Im Idealfall bestehen sie bereits selbst aus weiterverwerteten Materialien, da dies die natürlichen Ressourcen schont. Unser Ziel ist es, langfristig eine nahezu vollständige Kreislaufwirtschaft herzustellen, in der praktisch kein Abfall mehr produziert wird.

Umfassende Qualität bedeutet auch, dass die Produkte, die bei uns und unseren Geschäftspartnern zum Einsatz kommen, gesund und praktisch für ihren Nutzer sein sollen. Wenn sie weiterverwertbare Ressourcen enthalten, kommen die Produkte der Umwelt und der Wirtschaft gleichermaßen zugute. Neben technischer Effizienz ist diese Strategie der umfassenden Qualität die Basis unseres Nachhaltigkeitskonzepts – und eine Grundlage für unseren wirtschaftlichen Erfolg in der Zukunft.

Im Vertrieb unserer Kreuzfahrten werden wir von

11.631

Touristikpartnern unterstützt.

Rund

342

Lieferanten arbeiten für die Bereiche Hotel, Wellness und Ausflüge,

193

Lieferanten für den Bereich Food & Beverage,

1.300

Lieferanten und Dienstleister kommen aus den Bereichen Technik, Neubau und Werften. Darüber hinaus kooperieren wir mit

391

Hafen- und Ausflugsagenturen in

224

Häfen in

76

Ländern.



DIE WICHTIGSTEN INTERNATIONALEN KONVENTIONEN UND STANDARDS

Die Einhaltung der Konventionen und Standards wird auf den AIDA Schiffen regelmäßig überprüft und zertifiziert. In vielen Bereichen übertrifft AIDA Cruises diese, etwa mit der zusätzlichen Zertifizierung nach ISO 14001 oder OHSAS 18001.

ISO 14001

Alle unsere Schiffe sind nach der Umweltnorm 14001 der Internationalen Organisation für Normung (ISO) zertifiziert, um unser implementiertes Umweltmanagementsystem (EMS) zu unterstützen. Eine unabhängige Drittorganisation prüft regelmäßig unser EMS nach ISO 14001.

OHSAS 18001

Alle unsere Arbeitsschutz- und Sicherheitsmanagementsysteme an Bord basieren auf OHSAS 18001, dem weltweit anerkanntesten Arbeitsschutz- und Sicherheitsmanagementsystem der Welt. Diese Norm wird regelmäßig von uns und externen Organisationen überprüft.

SOLAS

SOLAS (Safety of Life at Sea) regelt die Sicherheitsanforderungen bei Design, Konstruktion, Ausstattung und Betrieb von Schiffen sowie das Sicherheitsmanagement.



ISM Code

Der ISM Code (International Safety Management Code) ist ein internationales Regelwerk, das die Maßnahmen zur Organisation eines sicheren Schiffsbetriebs und die Verhütung der Meeresverschmutzung verbindlich festschreibt. Der ISM Code ist Teil des internationalen Übereinkommens zum Schutz des menschlichen Lebens auf See (SOLAS).

ISPS Code

Der International Ship and Port Facility Security Code definiert die Sicherheitsstandards, Anforderungen und Prozesse zur Gefahrenabwehr für Schiffe, Häfen und Regierungen – etwa für die Entwicklung von Sicherheitsplänen, die Evaluierung von Sicherheitsrisiken und -gefahren sowie von vorsorglichen Sicherheitsmaßnahmen.

MARPOL

MARPOL (International Convention for the Prevention of Pollution from Ships) ist die wichtigste internationale Konvention, um die Verschmutzung der Meeressumwelt zu verhindern. Die Einhaltung der Konvention wird auf allen AIDA Schiffen sowie vom Flaggenstaat regelmäßig überprüft und zertifiziert.

IMO Ballastwasser-Konvention

Die Ballastwasser-Konvention dient dazu zu verhindern, dass Mikroorganismen über das Ballastwasser ungewollt in fremde Regionen gelangen und die dortige Artenvielfalt bedrohen.

STCW

Das internationale Übereinkommen von 1978 über Normen für die Ausbildung, die Erteilung von Befähigungszeugnissen und den Wachdienst von Seeleuten in der jeweils geltenden Fassung (STCW-Übereinkommen) ist eine UN-Konvention, die 1978 durch die International Maritime Organization (IMO) entstand.



MLC

Die internationale Basis für Regelungen zum Arbeitsrecht auf Kreuzfahrtschiffen ist die Maritime Labour Convention (MLC) der ILO (International Labour Organization), einer Unterorganisation der UNO. Die weltweit einheitlich geltenden Standards der MLC umfassen die grundlegenden Arbeitsbedingungen einschließlich Gesundheit, Sicherheit, Mindestalter, Rekrutierung, Arbeitszeiten, Unterbringung an Bord sowie soziale Sicherheit und garantieren angemessene Arbeits- und Lebensbedingungen an Bord. Der Flaggenstaat und/oder die zuständigen Klassifikationsgesellschaften überprüfen und zertifizieren regelmäßig die Erfüllung der hohen maritimen Sozialstandards.

USPH

Der United States Public Health Service (USPHS) wurde 1798 gegründet und ist eine Behörde im Gesundheitsministerium der Vereinigten Staaten. Der USPHS setzt weltweit die höchsten Hygienestandards. Diese gelten für Schiffe, die mehr als 13 Passagiere befördern, ein internationales Fahrtgebiet haben und einen US-Hafen anlaufen.

Ein vollständiger Überblick mit detaillierten Beschreibungen der geltenden Standards in der Kreuzfahrt sowie innerhalb der Carnival Corporation ist im aktuellen [Nachhaltigkeitsbericht der Carnival Corporation](#) aufgelistet.





UNSERE INTERNEN STANDARDS

Für unsere hohen Qualitätsansprüche haben wir über die internationalen Konventionen hinausgehende eigene Managementsysteme und Standards eingeführt und entwickeln diese kontinuierlich weiter. Dazu gehören:

HESS MS

Das HESS Managementsystem der Carnival Corporation regelt unser Prozessmanagement in den Bereichen Umwelt, Gesundheit und Sicherheit auf See sowie an Land. Die HESS Standards gehen in vielen Bereichen über an Land gültige Normen hinaus und berücksichtigen in besonderer Weise die Anforderungen der Kreuzfahrtindustrie. Die Standards und Prozesse werden kontinuierlich durch interne und externe Audits überprüft.

Code of Business Conduct and Ethics

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.

Spendenrichtlinie

Diese definiert transparent, nach welchen einheitlichen Kriterien Spenden durch unsere Unternehmen vergeben werden, und regelt die Verantwortlichkeiten zur Verwaltung unseres Spendenbudgets.

Customer Experience Management

Wir erfassen das Feedback unserer Gäste systematisch und leiten daraus Maßnahmen zur weiteren Erhöhung der Gästezufriedenheit ab.

Ausbildungsmanagement

Wir unterstützen unsere Mitarbeiter darin, ihre eigenen Potenziale und Kenntnisse kontinuierlich weiterzuentwickeln, und bieten vielfältige kreuzfahrtspezifische Aus- und Weiterbildungsangebote.

Servicestandards

Wir ermutigen unsere Mitarbeiter zu proaktivem Handeln, um die Erwartungen unserer Gäste an Service, Qualität und Erlebnisvielfalt zu übertreffen. Im Rahmen einer internen Serviceinitiative schulen wir alle Mitarbeiter und honorieren herausragende Leistungen.

Performance- und Talentmanagement

Das System hilft uns, Fähigkeiten und Fertigkeiten unserer Mitarbeiter zu erkennen, ihre Stärken zu fördern und langfristige, zielgerichtete Entwicklungsmaßnahmen zu vereinbaren. In den jährlichen Mitarbeitergesprächen werden erfolgsrelevante Kriterien und die Leistungen in einem festgelegten, transparenten Prozess besprochen. Daraus ergeben sich individuelle Entwicklungsempfehlungen und Förderungsprogramme ab, wie z. B. die Teilnahme an Schulungen. Mitarbeiter mit ausgeprägten interdisziplinären Kompetenzen sowie hervorragende Leistungen, fördern wir im Rahmen eines gruppenweiten Talentmanagements und bieten individuelle Entwicklungsperspektiven zur Vorbereitung als Führungskräfte.





SICHERHEIT IN ALLEN BEREICHEN

Die Gesundheit und Sicherheit unserer Gäste und Crewmitglieder sowie all derjenigen, die mit uns arbeiten, haben für uns höchste Priorität.
Das ist nicht nur Aufgabe des Managements und der Offiziere an Bord, die gesamte Crew übernimmt Verantwortung.

Unsere gesamte Crew wird nach unseren HESS Standards (HESS = Health, Environment, Safety, Security) geschult. Diese HESS Standards gehen in vielen Bereichen über die an Land gültigen Normen hinaus. Die international vorgeschriebenen Sicherheitsübungen sind für alle Gäste verpflichtend und finden noch vor dem Auslaufen aus dem Hafen statt.

Um im Gefahrenmoment richtig zu reagieren, trainieren wir jeden Einzelnen unserer Mitarbeiter in Sachen Sicherheit bereits vor dem ersten Arbeitstag an Bord und später auf jeder Stufe seiner Laufbahn – vor, während und zwischen den Einsätzen an Bord.

Alle Standards und Prozesse werden kontinuierlich weiterentwickelt, und ihre Einhaltung

wird sowohl intern als auch extern in Form von Audits überprüft.

Simulation für den Ernstfall

Seit dem 1. Januar 2017 profitiert AIDA Cruises von der gebündelten Expertise des neuen Arison Maritime Centers der Carnival Corporation & plc in Almere (Niederlande) und bietet alle Weiterbildungs- und Trainingslehrgänge für die nautischen und technischen Führungskräfte der AIDA Flotte in dem im Juni 2016 neu eröffneten, weltweit führenden maritimen Trainingszentrum an. Herzstück der 10.000 m² großen Anlage, in welche die Carnival Gruppe rund 75 Millionen Euro investierte, ist die neue CSMART Academy. Diese bündelt das internationale Know-how und die Erfahrungen aus den zehn Kreuzfahrtmarken der Carnival Gruppe

und verfügt über die modernste maritime Simulatortechnik weltweit sowie ein internationales Forschungs- und Entwicklungszentrum. Die innovativen Trainings- und Ausbildungangebote für jährlich rund 6.500 nautische und technische Offiziere basieren auf den höchsten internationalen Qualitäts- und Sicherheitsstandards, die sich unter anderem an der Luftfahrtindustrie orientieren. Die Trainings gehen weit über die Forderungen der internationalen STCW-Konvention (Standards for Training, Certification and Watchkeeping) hinaus.

Mehr Informationen finden Sie unter unter:
www.csmartermere.com

Medizinische Notfallversorgung wie an Land

An Bord der AIDA Schiffe bieten wir unseren Gästen und Crewmitgliedern eine professionelle medizinische Betreuung an. Das gut ausgestattete Hospital ist vergleichbar mit einer Notfallstation an Land. Es verfügt, neben der Möglichkeit der ambulanten Patientenversorgung, auch über Betten zur stationären und teilweise intensivmedizinischen Betreuung.

Im Juli 2016 haben wir z. B. eine wegweisende Kooperation mit der Universitätsmedizin Rostock im Bereich Telemedizin gestartet. Über eine Satellitenverbindung stehen die Bordärzte, abhängig davon, wo sie sich gerade befinden, mit den Radiologen der Universitätsmedizin

in Kontakt. Sie können über lange Distanzen Röntgenbilder senden, Telefonkonferenzen einberufen und sich zu Befunden austauschen – rund um die Uhr, sieben Tage die Woche.

Das medizinische Bordpersonal besteht aus zwei Schiffärzten und zwei bis drei examinierten Pflegekräften mit Erfahrung in der akut-medizinischen Versorgung. Darüber hinaus wird jedes Crewmitglied regelmäßig in Erster Hilfe geschult, um für Gäste und Crew eine optimale Erstversorgung zu gewährleisten.

Sollte eine Erkrankung an Bord nicht ausreichend behandelbar sein, erfolgt die weitere Versorgung in Arztpraxen oder Krankenhäusern an Land. Unsere Kooperationspartner unterstützen den Patienten auch dort. Bei Bedarf organisieren wir zudem Dolmetscher und Betreuer vor Ort.

Gästen, die in ärztlicher Behandlung sind oder die ein besonderes Anliegen haben, empfehlen wir, wichtige Punkte wie die Medikamentenversorgung oder eine absehbare notwendige ärztliche Betreuung an Bord bereits im Vorfeld der Reise bei der Buchung anzusprechen. Bei Reisen in ferne Länder informieren wir unsere Gäste detailliert darüber, welche Impfungen und Maßnahmen zur Gesundheitsvorsorge für das entsprechende Zielgebiet empfohlen werden.



RISIKO-MANAGEMENT

Das Risikomanagement ist fest in unserer Unternehmenskultur verankert.

Effektive Strategien des Risikomanagements ermöglichen es uns, potenzielle Risiken und deren Auswirkungen zu identifizieren und geben uns die Chance, diese vorausschauend in der Umsetzung unserer Unternehmensstrategie zu minimieren. Wie jedes Unternehmen stehen wir vor einer Reihe von Herausforderungen, die uns aber gleichzeitig auch Chancen eröffnen in Bezug auf Veränderungen von globalen regulatorischen Anforderungen, sich ändernden politischen und sozioökonomischen Rahmenbedingungen sowie der fortschreitenden Entwicklung von Wissenschaft und Technologie.

Unsere Risikoprävention und Managementpolitik basiert auf einem von Carnival Corporation entwickelten Modell und berücksichtigt internationale Standards des Enterprise Risk Managements (ERM). Es ist in allen Bereichen des Unternehmens implementiert und besteht aus den Segmenten Organisationsstruktur, Prüfungsprozesse, Standards und Verhaltenskodex. Mögliche Risiken werden auf allen Ebenen der Organisation überprüft und offen mit der Unternehmensführung diskutiert. Dies stellt auch die Einhaltung unserer hohen Gesundheits-, Umwelt-, Sicherheits- und Nachhaltigkeitsstandards (HESS) sicher.

Das Risk Advisory & Assurance Services Department (RAAS) arbeitet hierbei eng mit dem Management zusammen, um regelmäßige Audits durchzuführen, potenzielle Risiken zu identifizieren und Kontrollmechanismen zu überprüfen. So wird die Einhaltung von Unternehmensrichtlinien und -verfahren sowie Gesetzen und Vorschriften regelmäßig kontrolliert und sichergestellt.

Ziel ist es, die Auswirkungen von vorhersehbaren und unvorhergesehenen Ereignissen zu minimieren.



Mehr Informationen zum Unternehmen und Markt finden Sie [hier](#).





UMWELT- MANAGEMENT



ENERGIE- UND EMISSIONSMANAGEMENT

Nur wer den Energieeinsatz ständig kontrolliert und optimiert, kann den Verbrauch konsequent reduzieren und Ressourcen sparen.

Optimaler Energieeinsatz schont Ressourcen

Seit 2015 setzen wir flottenweit das innovative Energiemonitoring- und Managementsystem EMMA von ABB an Bord unserer Schiffe ein. Es liefert umfassende betriebliche und technische Informationen ebenso wie eine Entscheidungsunterstützung für einen effizienten Betrieb des Schiffes und seiner Systeme, um z. B. Antriebsleistung, Hotel- und Betriebsstromversorgung, Klimatisierungsleistung pro Person sowie den gesamten Kraftstoffverbrauch zu optimieren.

Eine weitere Möglichkeit zur Treibstoffeinsparung ist die Erstellung von optimalen Geschwindigkeitsprofilen entsprechend der einzelnen Reiseabschnitte. Dadurch sowie durch ein effektives Routenmanagement und die Optimierung von Fahrplänen und Liegezeiten sparen wir erhebliche Mengen Treibstoff ein. Ein verbessertes Rumpf- und Propellerdesign hilft uns ebenfalls dabei. So dient das neue markante Rumpfdesign von AIDAprima und AIDAperla der hydrodynamischen Optimierung, was einen Teil der Antriebsenergie einspart.

Als erste Kreuzfahrtschiffe der Welt verfügen AIDAprima und AIDAperla zudem über die innovative MALS-Technik (MALS = Mitsubishi Air Lubrication System). Diese lässt das Schiff über einen Teppich aus Luftblasen gleiten,

wodurch die Reibung erheblich verringert und Antriebsenergie eingespart wird.

Die Standardelektromotoren an Bord von AIDAprima verfügen erstmals über die höchste Energieeffizienzklasse IE3 Premium Efficiency. Bremsenergie beim Betrieb der Aufzüge an Bord wird ins Bordnetz rückgespeist. Frequenzgesteuerte Motoren sowie drehzahlgesteuerte Pumpen und Lüfter stellen sicher, dass nur die Leistung abgerufen wird, die tatsächlich benötigt wird.

Um Emissionen noch wirkungsvoller zu vermeiden, engagieren wir uns z. B. für die Entwicklung von alternativen Möglichkeiten zur Stromerzeugung und -nutzung im Schiffsbetrieb und investieren in neue Technologien. Für uns gilt, die beste Tonne Treibstoff ist die, die wir gar nicht erst verbrauchen. Dabei ist für uns nicht entscheidend, welcher Treibstoff genutzt wird, sondern wie wir eine größtmögliche Vermeidung von Emissionen erreichen.

Flüssigerdgas (LNG) senkt Emissionen

Dort, wo Emissionen entstehen, reduzieren wir sie so weit wie möglich. Ein wesentlicher Beitrag zur Senkung der Emissionen ist die Nutzung von Flüssigerdgas (LNG), dem derzeit emissionsärmsten fossilen Brennstoff, den wir schon heute als weltweit erste Reederei in der Kreuzfahrt einsetzen. AIDAprima und AIDAperla können dank eines



UM- STELLUNG VON MARINEGASÖL AUF LNG:

Feinstaub & SO_x bis zu -100 %,
NO_x bis zu -80 % & CO₂
bis zu -20 %

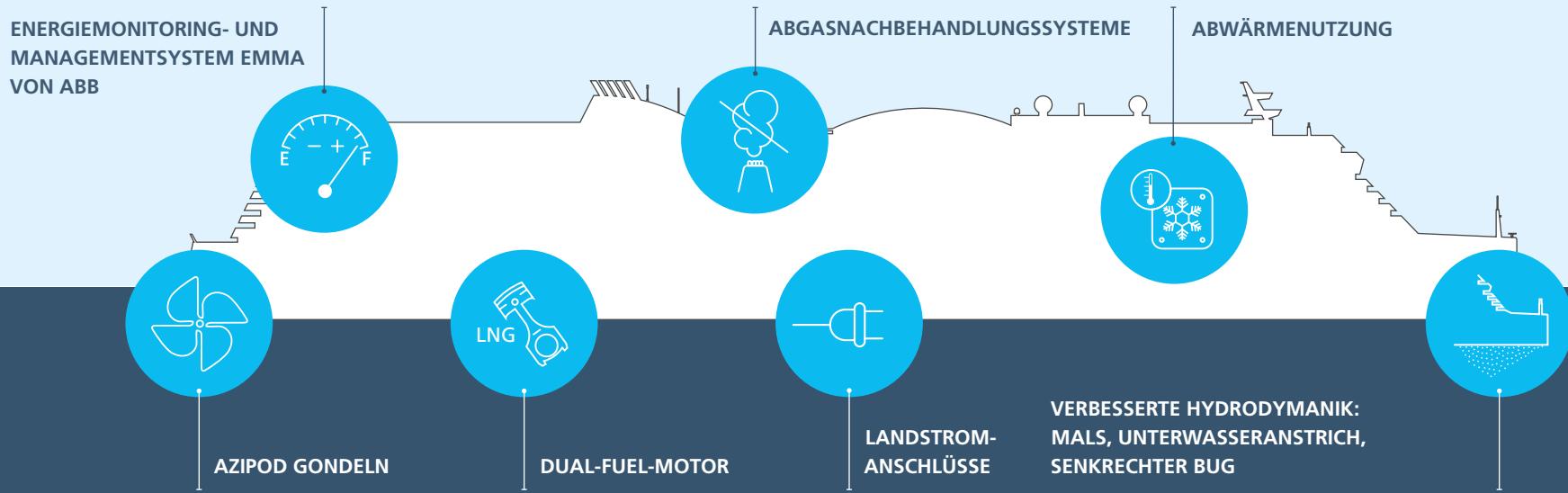
WELT- PREMIERE MIT AIDAprima

Seit Mai 2016 kann AIDAprima LNG in Hamburg, Le Havre, Rotterdam, Seebrügge und Southampton nutzen.

Dual-Fuel-Motors, während der Hafenliegezeit und somit rund 40 Prozent ihrer gesamten Betriebszeit, ihre Energie aus LNG produzieren. Voraussetzung ist die Verfügbarkeit von LNG im jeweiligen Hafen. Als weltweit erste Kreuzfahrtreederei wird AIDA Cruises außerdem seine neue Schiffsgeneration zu 100 Prozent mit LNG betreiben können. Die LNG-Neubauten werden im Herbst 2018 und im Frühjahr 2021 die AIDA Flotte verstärken.



MODERNSTE UMWELTTECHNOLOGIE AN BORD VON AIDAprima & AIDAperla



WEITERE MAßNAHMEN ZUM ENERGIE- UND EMISSIONSMANAGEMENT

FLOTTE:

Optimierte Routenmanagement

- Fahren mit deutlich reduzierter Geschwindigkeit
- Wegeoptimierung, Anpassung von Fahrplänen und Liegezeiten

Optimierte Lichtmanagementsystem

- Dadurch wird ca. 30 Prozent weniger Energie für Beleuchtung benötigt, z. B. durch Nutzung von energiesparenden LED-Leuchtmitteln und dem Hotel-Card-Schalter, der das Licht und die Klimaanlage auf der Kabine steuert

LAND:

Umweltfreundliche Fahrzeugflotte

- Firmenwagenflotte mit einem CO₂-Ausstoß von 125 g pro km, Poolfahrzeuge und firmeneigene Fahrräder, für alle Mitarbeiter auch in der Freizeit nutzbar

AIDA Home – umweltfreundliches Bürogebäude

- Von der Deutschen Gesellschaft für nachhaltiges Bauen (DGNB) mit dem Gold-Siegel ausgezeichnet für Barrierefreiheit, Wärme- und Schallschutz, Geothermie, Hybrid-fassade u. v. m.



Nachhaltiges Gebäude
DGNB Zertifikat in Gold

ENERGIE SPAREN & EMISSIONEN SENKEN

Nutzung der Abwärme

An Bord von AIDAprima und AIDAperla sind moderne Technologien installiert, die den Gesamtwirkungsgrad der Energieerzeugung erhöhen, etwa durch umfangreiche Rückgewinnung sowie die intelligente Verteilung und Nutzung der Maschinenabwärme. Die gesamte Abwärme, auch die aus dem Motorkühlwasser, wird in einem zentralisierten Abwärmeverteilssystem gezielt jeweils den Verbrauchern an Bord zugeführt, die gerade den höchsten Energiebedarf aufweisen.

Es kommen außerdem Absorptionskältemaschinen zum Einsatz, die überschüssige Abwärme in Kälte für die Klimaanlagen umwandeln. Das senkt den Bedarf an elektrischer Energie, und Klimakompressoren an Bord müssen nur noch bei hochsommerlichen Temperaturen eingeschaltet werden. Die Klimaanlagen in den Kabinen und öffentlichen Bereichen werden über Fan Coils intelligent dezentral gesteuert.

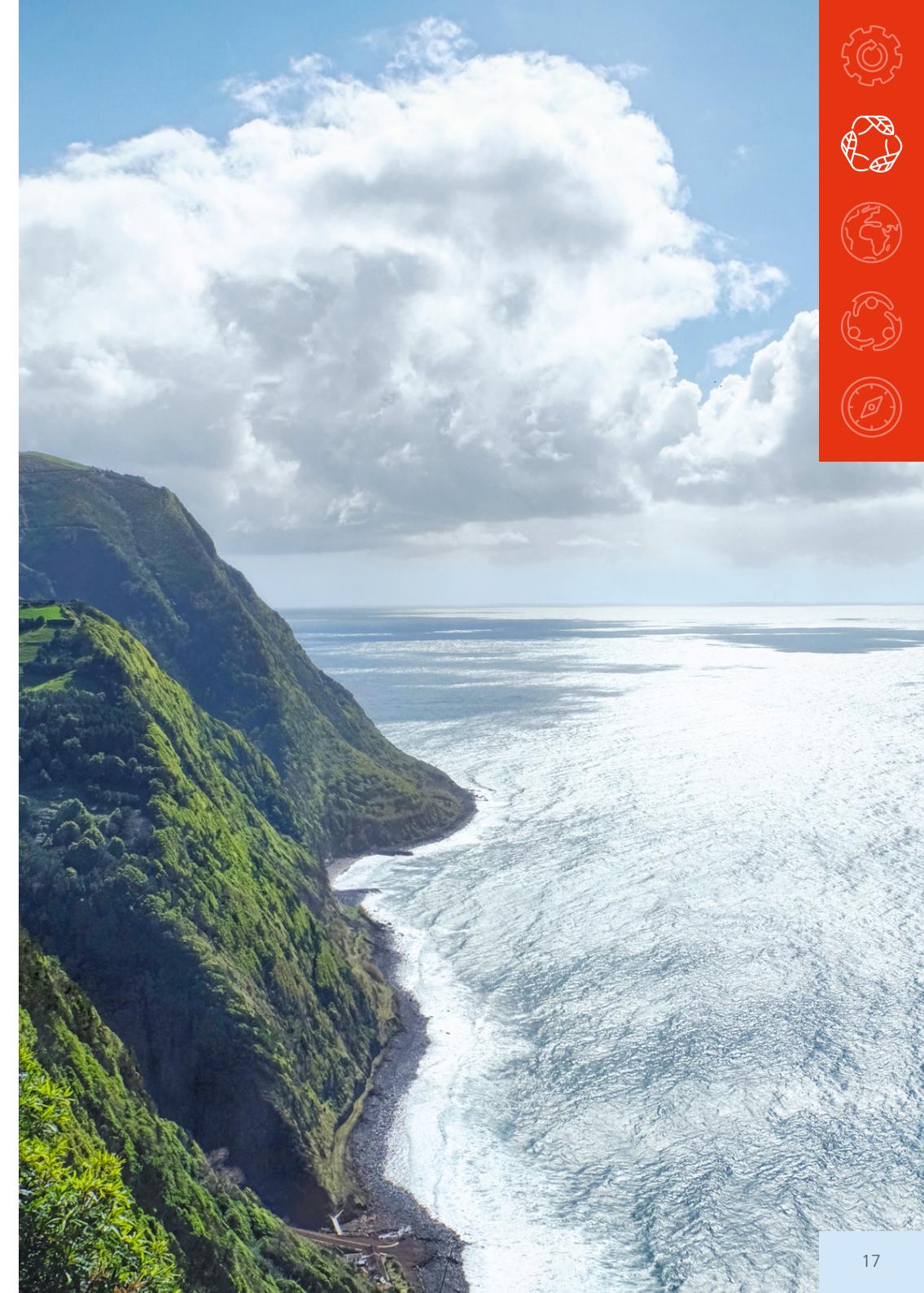
Alle Kabinen der Schiffe mit Indienststellung ab 2010 sind mit einem modernen Umluftsystem inklusive Abwärmenutzung ausgestattet (HVAC Control System), sodass sie individuell temperaturabhängig geregelt werden. Diese moderne Technik reduziert den Energieverbrauch in den Kabinen um bis zu 20 Prozent.

Freiwillige CO₂-Kompensation

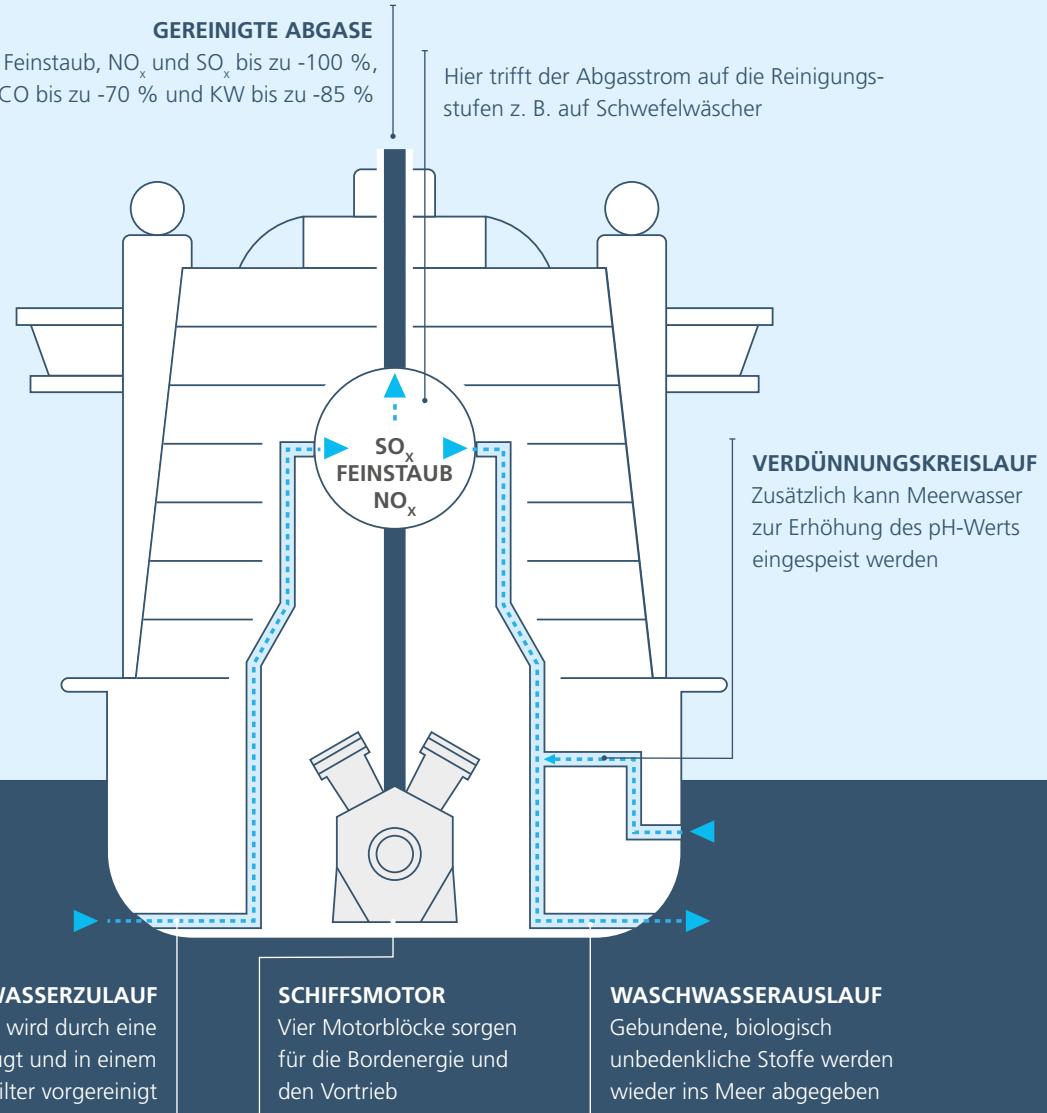
AIDA und die Klimaschutzorganisation atmosfair haben im März 2015 ein gemeinsames Klimaschutzprogramm gestartet. Es umfasst unter anderem die direkte Reduktion von CO₂-Emissionen der Schiffe sowie die freiwillige CO₂-Kompensation von Kreuzfahrten. Seit 2016 ist dies auch für An- und Abflüge unserer Gäste möglich. Diese CO₂-Kompensation ist für alle AIDA Gäste auf www.aida.de im Bereich MyAIDA buchbar. AIDA Cruises gleicht außerdem auch die CO₂-Emissionen aller dienstlich veranlassten Reisen seiner Landmitarbeiter mit dem Flugzeug oder Mietwagen über atmosfair-Klimaschutzprojekte aus. 2016 haben wir 3.923 Tonnen CO₂ auf diese Weise kompensiert.

Landstromanschlüsse

Von den derzeit zwölf Schiffen der AIDA Flotte verfügen mit AIDAprima, AIDAperla und AIDAsol bereits drei Schiffe über Landstromanschlüsse, weitere sechs Schiffe sind auf Landstrom vorbereitet. Nach Abschluss der Testphase im Jahr 2016 ist AIDA Cruises mit Partnern der Hansestadt Hamburg 2017 einen weiteren wichtigen Schritt in Sachen Klimaschutz und Verbesserung der Luftqualität in Hamburg gegangen. Seit Ende April 2017 kann AIDAsol in Hamburg-Altona während der Liegezeit über eine Landstromanlage zu 100 Prozent mit Ökostrom versorgt werden.



ABGASNACHBEHANDLUNG* AUF AIDAprima & AIDAperla



Nachbehandlung der Abgase

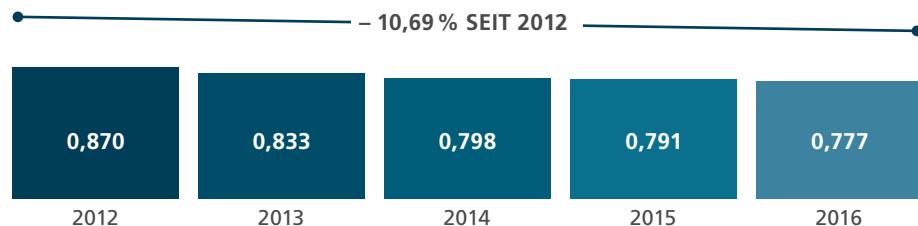
Es ist das erklärte Ziel von AIDA Cruises, die Emissionen seiner Flotte so weit zu senken wie möglich, insbesondere die Emissionen von Feinstaub sowie von Schwefel- und Stickoxiden. Innerhalb der Carnival Gruppe, zu der AIDA Cruises gehört, läuft seit Jahren ein umfangreiches Programm zur Ausrüstung der Schiffe mit Systemen zur Abgasnachbehandlung. Sechs von zwölf Schiffen der AIDA Flotte sind bereits in den letzten Jahren mit dieser Technologie ausgestattet worden.

AIDAprima und AIDAperla verfügen über ein mehrstufiges System zur Abgasnachbehandlung, das sogenannte EGCS (Exhaust Gas Cleaning System). Stickoxide werden in einem Katalysator gebunden, und Feinstaub- und Brennstoffrückstände werden in einem Filter ausgefällt. Das Schwefeldioxid (SO₂) wird mithilfe von Meerwasser in Sulfit umgewandelt und wieder mit dem Waschwasser ins Meer gegeben. Im Salzwasser entsteht aus Sulfit, das auch in Lebensmitteln vorkommt, Sulfat, eine der häufigsten natürlichen Verbindungen in den Weltmeeren.

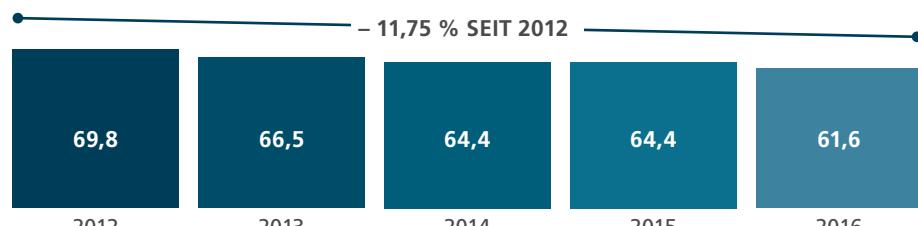
Wie auch bei anderen neuen Technologien, ist die Umstellung ein sehr komplexer Prozess, der auch von den Werftzeiten sowie den verfügbaren Planungs- und Produktionskapazitäten der Zulieferer abhängt. Die technischen Zulassungen der Abgasnachbehandlungssysteme sind auf allen ausgerüsteten AIDA Schiffen erfolgt. Wo wir die Genehmigung zum Betrieb der Systeme in unseren weltweiten Fahrgebieten bzw. Häfen haben, werden diese auch genutzt.



GESAMTENERGIEVERBRAUCH AN BORD PRO PERSON UND TAG
(GJ/P × Tag)



CO₂-EMISSION AN BORD PRO PERSON UND TAG
(kg/P × Tag)



WAS HABEN WIR ERREICHT?

- Seit Mai 2016 kann AIDA prima in fünf europäischen Häfen mit Flüssigerdgas (LNG) versorgt werden
- Am 17. Mai 2016 erfolgte die erste Testversorgung mit Landstrom von AIDAsol in Hamburg-Altona
- AIDAsol wurde 16-mal von LNG-Hybrid-Barge „Hummel“ mit Energie aus umweltfreundlichem LNG versorgt (2016)
- Sechs von zwölf Schiffen wurden mit Abgasnachbehandlungssystemen ausgestattet (2017)
- Das Energiemonitoring- und Managementsystem EMMA von ABB wurde erfolgreich auf allen AIDA Schiffen installiert (2016)
- Erweiterung der CO₂-Kompensation für AIDA Gäste um An- und Abflüge zur Kreuzfahrt (2016)
- AIDA Cruises wurde mit dem „Venice Blue Flag Award“ ausgezeichnet (2017)
- Senkung des Energieverbrauchs pro Person an Bord um 1,87 % (2016 ggü. Vorjahr)
- Senkung des CO₂-Ausstoßes pro Person an Bord um 4,22 % (2016 ggü. Vorjahr+)



ABFALLVERMEIDUNG

Systematisches Abfallmanagement

Unser Ziel ist es, langfristig eine nahezu vollständige Kreislaufwirtschaft herzustellen, in der praktisch kein Abfall mehr produziert wird. Wo das noch nicht möglich ist, setzen wir auf wiederverwertbare Ressourcen sowie auf strikte Abfalltrennung. Metall wird platzsparend gepresst und Glas zerkleinert. Lebensmittelabfälle werden ebenfalls gepresst und entwässert. Das Ergebnis ist eine biologisch abbaubare Substanz, die an zertifizierte Entsorger an Land abgegeben wird. (Außerhalb der 12-Seemeilenzone ist es erlaubt, Lebensmittelreste kleiner als 25 mm ins Meer zu geben.)

Im Rahmen eines Pilotprojektes wird an Bord einiger unserer Schiffe seit Anfang 2016 Aluminium getrennt von anderen Metallen gesammelt. Nach Kontrolle der sortenreinen Abtrennung wird es an Land abgegeben und recycelt. Auch PET-Flaschen werden seit 2016 auf AIDAprima in einem weiteren Pilotprojekt separat von anderem Plastikabfall gesammelt und zusammengepresst an zertifizierte Entsorger zum Recyceln übergeben.

Zertifizierte Entsorgungsunternehmen

AIDA Cruises arbeitet in allen Destinationen mit renommierten Entsorgungsunternehmen zusammen.

Wo immer möglich, nutzen wir die Dienstleistungen zertifizierter Entsorger. In Europa ist dies in allen Häfen der Fall.

DRUCKER- PAPIER

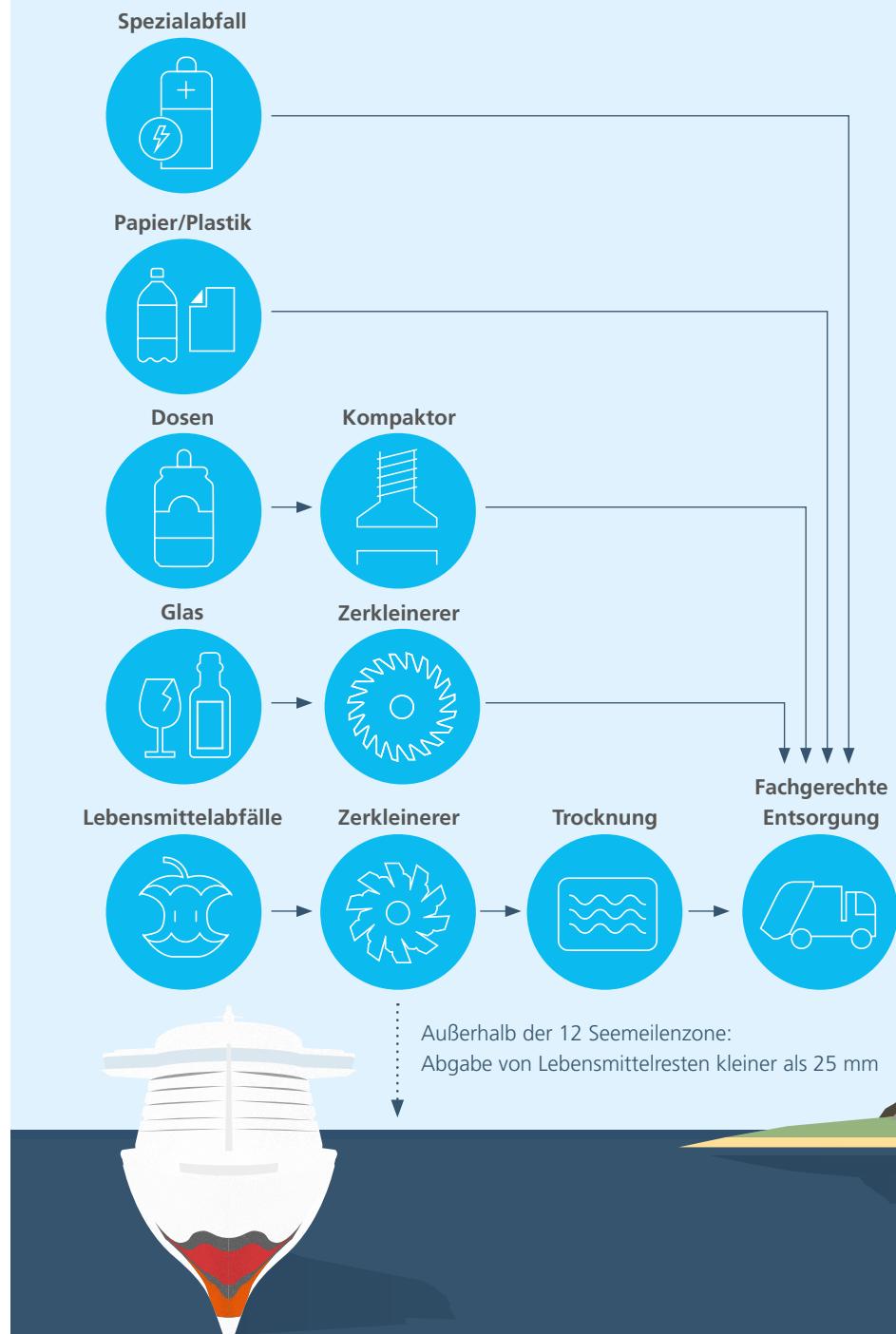
0 % Frischholz: Das Druckerpapier in unseren Büros an Land und an Bord besteht zu 100 % aus Recyclingpapier. Es hat das Cradle-to-Cradle-Zertifikat in Silber.

In anderen Zielgebieten, die erst noch entsprechende Standards entwickeln müssen, wählen wir die jeweils beste verfügbare Alternative. Um eine ordnungsgemäße Entsorgung sicherzustellen, suchen unsere Umweltoffiziere die Abfallentsorger vor Ort auf und führen in den Häfen Entsorger-Audits und -Inspektionen durch.

Reduzierung des Abfallaufkommens

Wir arbeiten daran, unser Abfallaufkommen pro Person und Tag konsequent zu reduzieren. Von 2012 bis 2016 konnten wir den Abfall pro Person und Tag von 4,6 auf 4,0 Kilogramm reduzieren. Dieser Erfolg basiert auf unterschiedlichen Maßnahmen. Viele Getränke an Bord werden beispielsweise nicht mehr in Flaschen gekauft und angeboten, sondern in speziellen Getränkebehältern mit großem Fassungsvermögen geliefert. Damit sparen wir das Äquivalent von 4,2 Millionen Weinflaschen à 0,75 Liter ein, ebenso wie sechs Millionen Softdrink-Dosen à 0,33 Liter, 5,75 Millionen Bierflaschen à 0,33 Liter und 800.000 Tetra-packs Fruchtsaftkonzentrat à 1 Liter.

An Bord von AIDAprima und AIDAperla wurde ein optimiertes Nachordersystem eingeführt. In den Büfett-Restaurants werden Lebensmittelabfälle zusätzlich vermieden, denn durch das sogenannte „Runner-System“ senden Mitarbeiter ihre Bestellung über ein mobiles Handgerät an die Küche, wo dann nur die tatsächlich benötigten Speisen zubereitet werden. Das Nachordersystem greift auf Vergleichsdaten zurück, wertet durch ein automatisches Vorratsmanagement Bestandsdaten aus und liefert passende Menüvorschläge an die Bordküchen.





WASSERMANAGEMENT: JEDER TROPFEN ZÄHLT

Wir haben unsere Maßnahmen zur sparsamen und ressourcenschonenden Nutzung mit dem für unser Unternehmen wichtigsten Element auch im vergangenen Jahr intensiviert.

Durch wassersparende Anwendungen wie spezielle Duschbrauseköpfe, Durchflussbegrenzer bei Waschbecken und Duschen, Zeitschaltungen und Infrarotsteuerung im Sanitärbereich haben wir den Frischwasserverbrauch an Bord kontinuierlich reduziert. Unsere Vakuumtoiletten verbrauchen pro Spülgang nur 1 Liter Wasser. Vakuumtechnologie kommt auch im Hotel- und Gastronomiebereich zum Einsatz. Statt Abfälle mit Wasser durch Rohrleitungen zu schwemmen, befördern wir diese über ein Vakuumsaugsystem in den dafür vorgesehenen Speichertank.

In der Wäscherei an Bord werden täglich Handtücher, Bettwäsche, Tischdecken, Kleidung und vieles mehr gewaschen. An Bord von AIDA prima haben wir erstmals einen sogenannten Tunnel-washer installiert. Dieser verbraucht pro Kilogramm Wäsche nur 2,5 Liter Wasser. Handelsübliche Haushaltswaschmaschinen benötigen im Durchschnitt dagegen rund 9,9 Liter Wasser.

Im Vergleich zum Vorjahr konnten wir den Frischwasserverbrauch erheblich reduzieren – von 168,6 Liter pro Person und Tag auf 163,3 Liter. Die Einsparung entspricht insgesamt 45 Millionen Liter Wasser. Seit 2012 haben wir den Verbrauch um 10 Prozent gesenkt. Im Schnitt verbrauchen wir an Bord aktuell nur etwa die Hälfte der Wassermenge pro Gast – wie ein sparsames Hotel im Mittelmeerraum.



WC-SPÜLUNGEN

Vakuumsystem mit 1 Liter Wasser pro Spülgang



ÖFFENTLICHE SANITÄRBEREICHE

Zeitschaltungen und Infrarotsteuerung



DUSCHEN

Durchflussbegrenzer bei Waschbecken und Duschen



WÄSCHEREI

Tunnelwasher mit 2,5 Liter Wasserverbrauch pro Kilogramm Wäsche statt 9,9 Liter



VAKUUM-SAUGSYSTEM FOOD

Vakuumtechnologie im Hotel- und Gastronomiebereich



MAßNAHMEN ZUR REINIGUNG

„Advanced Waste Water Purification System“ zur Reinigung der unterschiedlichen Abwässer an Bord etwa in Umkehrsmoseanlagen/Membrankläranlagen und Entölungsanlagen



BILGENWASSERBEHANDLUNG

Separatoren trennen das im Maschinenraum anfallende Wasser von Ölrückständen



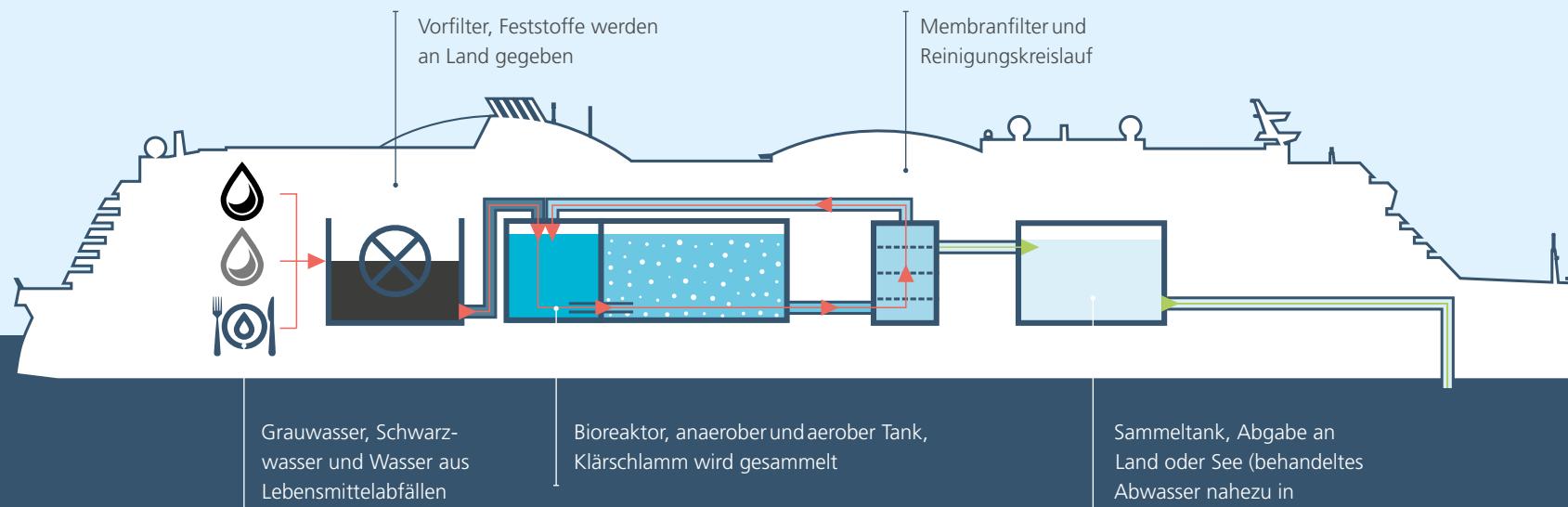
FRISCHWASSER-PRODUKTION

An Bord unserer Schiffe produzieren wir den überwiegenden Anteil unseres Trinkwassers für unsere Gäste und Crew in unseren eigenen Umkehrosmoseanlagen aus Meerwasser. Wenn dies nicht möglich ist, füllen wir die Bordtanks in den Häfen mit sauberem Trinkwasser auf. Auf allen unseren Schiffen führen wir Optimierungen der Frischwasserproduktion durch. Mit der Anpassung an die tatsächlich benötigte Wassermenge sparen wir Energie zur Herstellung von Frischwasser und somit auch Treibstoff.

ABWASSERAUFBEREITUNG

AIDA Cruises erfüllt die hohen internationalen Umweltstandards für die Aufbereitung und Entsorgung von Abwässern in der maritimen Wirtschaft und geht teilweise sogar darüber hinaus. So bereiten wir z. B. an Bord unserer Schiffe, die seit 2007 in Dienst gestellt wurden, das Abwasser in biologischen Membrankläranlagen bis nahezu Trinkwasserqualität auf. Mit diesen sogenannten Advanced Waste Water Purification Systems (AWWPS) erreichen wir einen Reinheitsgrad des Abwassers, der selbst von vielen Klär- und Reinigungsanlagen an Land nicht erzielt wird. Außerdem berücksichtigen wir bereits bei der Routenplanung, dass unser Abwasser in den Häfen, wo immer möglich, an zertifizierte Entsorger abgegeben werden kann.

ABWASSERMANAGEMENT





BILGENWASSER

Beim Bilgenwasser handelt es sich um Wasser, welches im Kielraum, der sogenannten Bilge, aus den unterschiedlichsten Quellen gesammelt wird. Schon jetzt verfügt jedes unserer Schiffe über zwei Entlösungsanlagen, die mittels Separatoren anfallendes Bilgenwasser von eventuellen Ölrückständen befreien. Darüber hinaus überprüfen wir den Ölgehalt dieses Abwassers zusätzlich mit einem zweiten Sensorsystem, der sogenannten White Box. Bereits vor Erreichen des international geltenden Grenzwerts von 15 ppm (parts per million – Teile pro Million) warnt die White Box sofort und die Abgabe des Bilgenwassers wird unterbrochen. Die herausgefilterten ölhaltigen Reststoffe übergeben wir an Land an lizenzierte Entsorger oder, wenn dies nicht möglich ist, die beste verfügbare Alternative.



WAS HABEN WIR ERREICHT?

- Senkung des Wasserverbrauchs pro Person an Bord um 3,17 % (2016 ggü. Vorjahr)
- 163,3 Liter Wasserverbrauch pro Person und Tag an Bord, etwa halb so viel wie in einem sparsamen Hotel im Mittelmeerraum¹ (2016)
- Senkung des Wasserbedarfs in den Wäschereien, z. B. durch den Tunnelwasher, mit dem wir jährlich 23 Millionen Liter Wasser sparen

¹ Quelle: Wasserverbrauch und Wasserbedarf – Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft, Sektion VII Wasser, 1030 Wien, Marxergasse 2; Wien, Januar 2012



BIODIVERSITÄT

AIDA Cruises engagiert sich für den Tier- und Artenschutz und sensibilisiert dafür seine Gäste, um weltweit Fauna und Flora zu erhalten.

Für die Vielfalt der Arten und der Ökosysteme

Mit unserem Angebot wollen wir unsere Gäste dazu motivieren, bewusster zu reisen. Deshalb bieten wir keine Delfinarienbesuche oder Elefantenausritte an, da die Haltung der Tiere in den meisten Einrichtungen nicht artgerecht ist. Eine Ausnahme hiervon bilden wenige ausgewählte Themenparks, die sich mit ihrer Aufklärungs- und Forschungsarbeit nachweislich für den Erhalt der Arten und die Förderung des Schutzes der Tiere einsetzen sowie ihnen Lebensbedingungen bieten, die über den festgelegten Mindeststandards für artgerechte Tierhaltung liegen.



AIDA Cruises ist Mitglied der Nachhaltigkeitsinitiative Futouris e. V. Im Rahmen einer Arbeitsgruppe überprüfen und entwickeln wir gemeinsam mit Umweltverbänden und Wissenschaftlern die Festsetzung und Einhaltung von Standards für artgerechte Tierhaltung weiter. Wir empfehlen unseren Gästen, die sich etwa für Wale und Delfine interessieren, diese am besten in der freien Wildbahn zu beobachten, z. B. beim Whale Watching. Wir unterstützen

einen sanften Tourismus, erweitern kontinuierlich unser Angebot an Ausflügen und bieten deshalb beispielsweise seit vielen Jahren unseren Gästen auch Exkursionen an, bei denen sie Wale, Delfine und andere Tierarten in ihrem natürlichen Lebensraum beobachten können. Dabei arbeiten wir mit ausgewählten Anbietern zusammen, die darauf achten, dass die Tiere durch die Touristen nicht gestört werden. Bei Ausflügen in die Natur informieren ausgebildete Ranger über den Artenschutz.

Ballastwasserbehandlung

Ballastwasser dient zur Stabilisierung von Schiffen. Doch damit können auch verschiedene Organismen wie Plankton und andere Mikroorganismen aufgenommen und beim Ablassen an anderer Stelle wieder freigesetzt werden.

Mithilfe eines modernen Ballastwassermanagementsystems vermeiden wir, dass diese Organismen in andere Ökosysteme gebracht werden und dort heimische Arten verdrängen. An Bord der AIDA Flotte werden, sofern benötigt, als Ballastwasser sogenanntes Permeat (geklärtes Abwasser) sowie Frischwasser verwendet. Zusätzlich verfügen alle Neubauten ab 2013 über ein modernes System für die Aufbereitung von Ballastwasser aus dem Meer, welches ohne den Einsatz von UV-Lampen und Chemie auskommt.

Mehr Informationen zum Umweltmanagement finden Sie [hier](#).



UNTERWASSERANSTRICH

An Schiffsräumen siedeln sich unterschiedliche Organismen an. Alle AIDA Schiffe verfügen über einen Spezialunterwasseranstrich, der den Bewuchs am Unterschiff minimiert. Zudem werden regelmäßig die Schiffsräume gereinigt. Dies reduziert nicht nur die Reibung und den Treibstoffverbrauch, sondern verhindert auch, dass Fremdorganismen in andere Meere gelangen.



GESELLSCHAFTLICHE VERANTWORTUNG





AIDA IM DIALOG

Unser Nachhaltigkeitsprogramm wird zentral gesteuert und dezentral umgesetzt. Es ist in allen Ebenen des Unternehmens verankert. Dabei unterstützt unser integriertes Managementsystem die Optimierung im Sinne unserer Ziele.

Offene Gesprächskultur

Wesentlich für die erfolgreiche Umsetzung ist eine offene Gesprächskultur. Sie ist seit jeher Teil der AIDA Unternehmensphilosophie. Wir sind überzeugt davon, dass der intensive Austausch von Wissen, Ideen und unterschiedlichen Sichtweisen unverzichtbar ist, um sich weiterentwickeln und die richtigen Entscheidungen treffen zu können. Deshalb schätzen und suchen wir den Dialog mit verschiedenen Interessengruppen.

Wir als Unternehmen profitieren unmittelbar von diesem Dialog: Er ermöglicht uns einen lebendigen Austausch zu den Themen, die nicht nur unser Unternehmen, sondern auch unsere Mitarbeiter, Gäste und Partner bewegen. Entscheidend ist für uns, dass jede Kommunikation transparent und fair abläuft. Nur so profitieren alle davon.

Bei AIDA Cruises haben die Mitarbeiter immer die Chance, Fragen zu stellen, Vorschläge zu machen und Bedenken zu äußern. Durch persönliche Gespräche, Town Hall Meetings aller Mitarbeiter, E-Mail-Verkehr, das Intranet oder andere interne Netzwerke sowie unsere Round Tables zur Nachhaltigkeit kann dieser

wichtige Austausch gewährleistet werden. Ein Beispiel für den externen Dialog ist unsere Beteiligung an Forschungsprojekten zur Entwicklung neuer Technologien in der Kreuzschifffahrt. Wir prüfen gemeinsam mit unseren Partnern, wie wir nachhaltiges Handeln in unseren Zielländern weiter ausbauen können. Zudem stehen wir im Dialog mit Vertretern deutscher, europäischer und internationaler Politik, um die Rahmenbedingungen einer nachhaltigen Kreuzschifffahrt mitgestalten zu können.

AIDA Cruises nimmt die Herausforderungen des Umweltschutzes an und stellt sich dabei auch seinen Kritikern. Wir sind stets offen für einen konstruktiven Dialog und konzentrieren uns dabei auf die Entwicklung gemeinsamer Lösungen.



Dr. Monika Griefahn

Die ehemalige niedersächsische Umweltministerin und Greenpeace-Mitbegründerin Dr. Monika Griefahn ist unsere Direktorin für Umwelt und Gesellschaft. In dieser Funktion trägt sie die Verantwortung für das Nachhaltigkeitsengagement von AIDA Cruises. Dr. Monika Griefahn und ihr Team arbeiten eng mit den verschiedenen Fachabteilungen im Unternehmen zusammen. Gemeinsam treiben sie die Umsetzung unserer Nachhaltigkeitsstrategie voran.



NACHHALTIGES GÄSTEERLEBNIS

Wir bei AIDA Cruises geben täglich unser Bestes, damit sich unsere Gäste zu jeder Zeit – vor, während und nach – ihrer Reise gut und kompetent betreut fühlen, sowohl an Bord als auch an Land.

Wir sind leidenschaftliche Gastgeber

Das Kundenmanagement ist unser wichtigstes Instrument, um die Wünsche unserer Gäste bestmöglich umzusetzen, und umfasst die Bereiche Customer Dialogue & Loyalty, Customer Relations, Quality Management und Marktforschung.

Wir führen den Dialog mit unseren Gästen z. B. über die Reiseinformation und unser Loyalitätsprogramm AIDA Club. Außerdem werden im Kundenmanagement alle Informationen zur Qualitätssicherung erfasst. Unter dem Dach des Customer Experience Managements sorgen die Bereiche Customer Relation Management (CRM) Customer Intelligence und Kundenmanagement für die Zufriedenheit unserer Gäste. Darüber hinaus agiert das Kundenmanagement als Interessenvertretung unserer Gäste im Unternehmen und bringt deren Anregungen und Wünsche aktiv in die Entwicklung neuer Produkte mit ein.

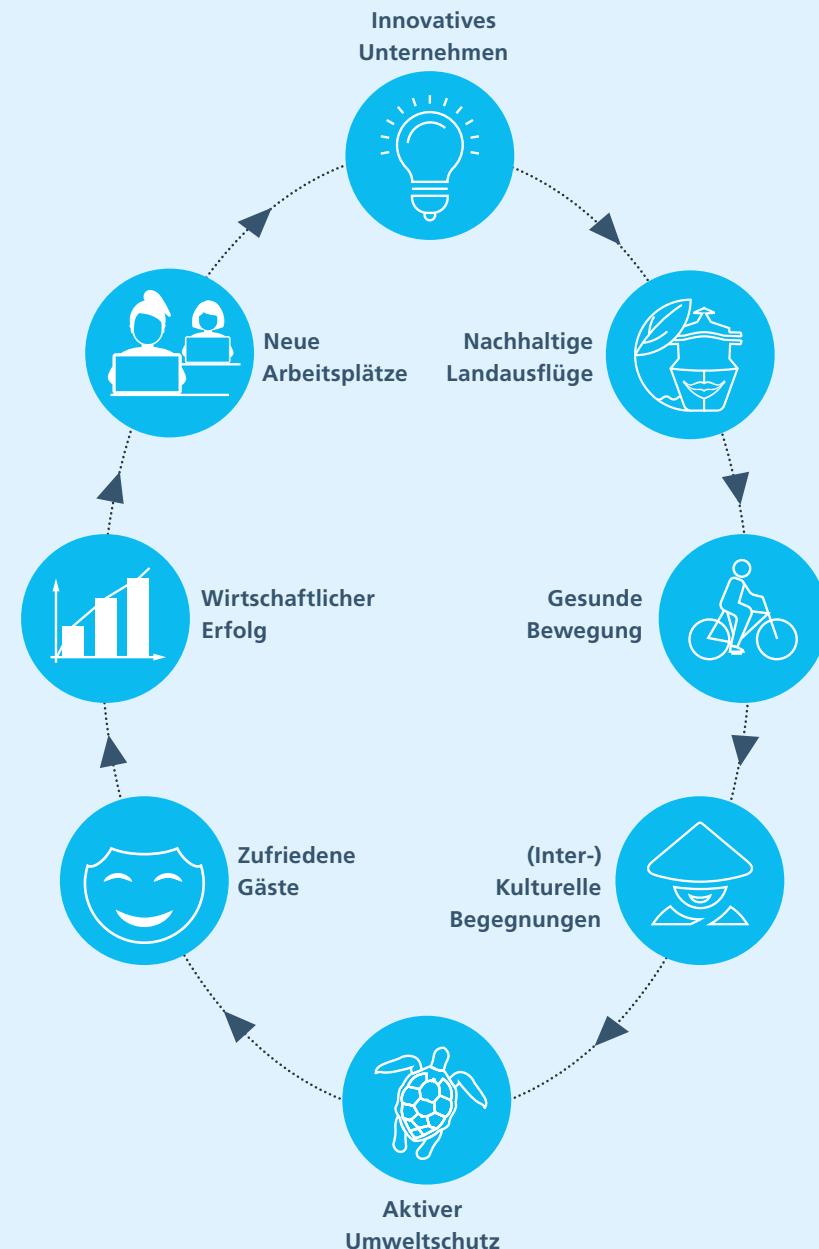


Gästezufriedenheit

Die Zufriedenheit unserer Gäste erfassen wir unter anderem mit unseren detaillierten Gästefragebögen. Sie geben uns wertvolle Hinweise, wie wir uns noch weiter verbessern können. Anregungen und Wünsche nehmen wir gerne auf, aber wir schätzen auch Kritik unserer Gäste.

Hat ein Guest Anlass zur Kritik, steht ihm sowohl an Bord als auch an Land ein direkter Ansprechpartner zur Verfügung, der sich gerne um sein Anliegen kümmert. Die Kontaktaufnahme an Land ist über alle Kommunikationskanäle, beispielsweise Telefon, E-Mail oder die sozialen Netzwerke, möglich. Die Bearbeitungszeit von Beschwerden beträgt je nach Kanal maximal fünf Werkstage.

Wir haben nicht nur den Anspruch, allen Gästen zu jeder Zeit den besten Service zu bieten, sondern stellen uns auch der Überprüfung: Experten aus Hotellerie und Gastronomie reisen regelmäßig inkognito an Bord mit und erleben einen authentischen Urlaubstag mit AIDA Cruises. Die Prüfer beurteilen dabei jeden Reisebestandteil anhand klar definierter Qualitäts- und Servicestandards und geben uns wertvolles Feedback, um die Zufriedenheit unserer Gäste weiter zu steigern.





2016 ist die Zahl
unserer Fans bei Facebook
von 950.000 auf 1,1 Millionen
gewachsen.

Die Zahl der Mitglieder der
AIDA Weblounge wuchs 2016
auf 108.000 Mitglieder.

Top 1 in der Kreuzfahrt im größten Service-Ranking

Neben vielen positiven Rückmeldungen unserer Gäste konnten wir uns abermals über den Titel „Service-Champion“ freuen. In Deutschlands größtem Service-Ranking belegte AIDA Cruises 2016 den fünften Platz von 2.615 untersuchten Unternehmen und konnte sich somit erneut steigern. AIDA Cruises wurde mit dem Goldenen Siegel in puncto Servicequalität ausgezeichnet. In der Kreuzfahrtbranche setzten wir uns gegen acht andere Reedereien durch und erzielten den höchsten Wert beim erlebten Kundenservice.

Zudem wurde AIDA Cruises im vergangenen Jahr als Branchengewinner mit dem Gold-Rang als familienfreundliches Unternehmen ausgezeichnet. Das Deutsche Institut für Service-Qualität führte in Kooperation mit der Zeitung Welt am Sonntag und der Goethe-

Universität Frankfurt/Main die Befragung zu über 400 Unternehmen aus 61 Branchen durch.

AIDA Club

Mit dem AIDA Club bieten wir unseren Gästen besondere Vorteile, schon ab der ersten AIDA Reise, z. B. in Form von Gutscheinen und Internetpaketen sowie Angeboten im AIDA Online-Shop. Unsere Clubmitglieder sammeln mit jedem AIDA Urlaub wertvolle „Seemeilen“, die ihnen nach der Reise gutgeschrieben werden. Je nach Clubstufe reicht die Palette von speziellen Clubtreffen über kostenfreie Angebote bis hin zu Bordguthaben oder kulinarischen Highlights.

Bei den Clubtreffen an Bord können Mitglieder mit der Crew abseits des Tagesgeschäfts ins Gespräch kommen. Wir beteiligen unsere Clubmitglieder auch aktiv an AIDA Aktionen im

Rahmen des Clubprogramms. Außerdem beziehen wir die Wünsche unserer Gäste in unsere Produktgestaltung mit ein.

Individuelle Online-Reiseplanung

Um das Suchen und Buchen der nächsten Reise so übersichtlich und unkompliziert wie möglich zu gestalten, arbeiten wir kontinuierlich an der Benutzerfreundlichkeit unserer Internetseiten. So können unsere Gäste ihren AIDA Urlaub bequem online buchen, und gemeinsam schonen wir durch die Einsparung von Papier zugleich die Umwelt.

Mit unserer AIDA Smartphone App bieten wir unseren Gästen viel mehr als einen interaktiven Katalog: Als Brücke zwischen persönlichem Kreuzfahrterlebnis und konkreter Reiseplanung können sich unsere Gäste jedes Schiff und jede Reise vorab auf das Smartphone laden.

Social-Media-Kanäle

Mit unserer Präsenz in den Social-Media Kanälen Facebook, Twitter, YouTube und Google+ sowie der AIDA Weblounge bieten wir unseren Gästen interaktive Möglichkeiten, sich mit und über AIDA Cruises auszutauschen. Davon profitieren nicht nur die Communitys im Rahmen ihres Dialogs, sondern auch wir selbst. Auf diese Weise bekommen wir täglich ein offenes Feedback und können ebenso einfach und unkompliziert mit unseren Gästen in Kontakt treten wie diese mit uns.





Gäste mit besonderen Bedürfnissen

Unsere Gäste mit individuellen Beeinträchtigungen sollen ihre Zeit an Bord genießen und sich so unabhängig und barrierefrei wie möglich bewegen können. Wir sind der Meinung: Für jeden Gast muss eine AIDA Reise ohne Schwierigkeiten und Mehrkosten möglich sein. Deshalb übernehmen wir beispielsweise die Mehrkosten für spezielle Transferarrangements (bei Buchung des AIDA An-und Abreisepakets). Selbstverständlich unterstützen wir Gäste und ihre Begleitpersonen bei Bedarf.

In unseren Ausflugsbroschüren kennzeichnen wir die Ausflüge, die für Menschen mit individuellen Beeinträchtigungen am besten geeignet sind. Bei den Landausflügen berücksichtigen wir stets die Gegebenheiten vor Ort und wirken aktiv auf unsere Partner in den Destinationen ein, um geeignete barrierefreie Voraussetzungen zu schaffen.

Unsere eigens geschulten Mitarbeiter bieten außerdem jederzeit Hilfe an:

- Kompetente Beratung vor Reisebuchung durch das Barrierefrei-Team im AIDA Kundencenter
- Spezieller Check-in für Gäste mit individuellen Beeinträchtigungen
- Erstinformationen und erste Begleitung der Gäste für alle Fragen zur Orientierung und Betreuung an Bord
- Installation, Erklärung und Wartung der technischen Hilfsmittel
- Einladung zum „Barrierefrei-Treff“ mit aktiver individueller Beratung zu geeigneten Ausflügen und zur Urlaubsgestaltung an Bord
- Ansprechpartner für alle besonderen Fragen zur Orientierung und Betreuung an Bord
- Vorlesen von Speise- und Getränkekarten sowie weiterer Drucksachen

Bei AIDA Cruises gehen wir selbstverständlich auch auf unsere Gäste mit einer Nahrungsmittelallergie oder -unverträglichkeit ein. In den Buffet-Restaurants bieten wir beispielsweise immer auch gluten- und laktosefreie Gerichte an. Darüber hinaus können Gäste, die unter bestimmten Lebensmittelunverträglichkeiten leiden, dies schon vor ihrer Reise beim AIDA Kundencenter anmelden. Auf den AIDA Schiffen gibt es zusätzlich eine „Schonkostbar“. Bei Fragen hilft unser geschultes Personal unseren Gästen gerne weiter. Unsere Bordköche werden regelmäßig an Land zum Thema gesundes und verträgliches Essen geschult.



VERANTWORTUNG UND GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT

„AIDA cares“ ist nicht nur der Name unseres Nachhaltigkeitsprogramms, sondern auch Ausdruck unserer Unternehmenskultur.

Mit unserem sozialen Engagement übernehmen wir Verantwortung und leisten einen Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung im In- und Ausland. Für uns ist es selbstverständlich, unsere Erfolge zu teilen und einen Teil davon in Form von Spenden und Sponsoringaktivitäten an die Gesellschaft zurückzugeben. Die Vergabe dieser Mittel erfolgt im Einklang mit unserer Spendenrichtlinie. Darin haben wir festgelegt, wofür wir stehen und wofür wir uns engagieren wollen. Das heißt, dass die Entscheidungen nach festgelegten Kriterien getroffen werden und stets transparent sind.

Bereits seit 2005 unterstützt AIDA Cruises die Arbeit von SOS-Kinderdorf e. V. in weltweiten Projekten für benachteiligte Kinder. Das Unternehmen spendete bisher mehr als 1 Million Euro an die Kinderhilfsorganisation. Die diesjährigen Erlöse der Tombola in Höhe von 102.450 Euro kamen erneut dem SOS-Hilfsprojekt in Iloilo auf den Philippinen sowie einem SOS-Kinderdorf in Los Mina/Santo Domingo in der Dominikanischen Republik zugute. Die Tombola wird traditionell am 31. Dezember an Bord der AIDA Flotte veranstaltet.

Auch in der Sportförderung war AIDA Cruises 2016 erneut aktiv. Wir unterstützten nicht nur die Leistungssportler aus dem TEAM HAMBURG 2016 auf ihrem Weg zu den Olympischen Spielen in Rio de Janeiro bzw. die Stiftung Leistungssport Hamburg, sondern auch den Rostocker Segelverein Citybootshafen e. V. für die Ausrichtung der Rostocker Senatorenregatta sowie andere Sportvereine aus der Region. Auch Sportaktionen von AIDA Mitarbeiter Teams wurden zusätzlich unterstützt. Zu den Aktivitäten zählten unter anderem Beachvolleyball, das Stadtradeln und das Drachenbootrennen.

Kulturelle Vielfalt ist ein wesentlicher Bestandteil der Unternehmenskultur von AIDA Cruises, mit Mitarbeitern aus über 40 Nationen. Weltoffenheit, Respekt und Teamarbeit zwischen Menschen unterschiedlicher Nationalitäten sind fest im Unter-

nehmen verankert. Deshalb unterstützen wir auch 2016 die Demokratieinitiative „WIR. Erfolg braucht Vielfalt“ des Landes Mecklenburg-Vorpommern und die Flüchtlingshilfe „Rostock hilft“.

AIDA Cruises engagiert sich als Förderer kultureller Veranstaltungen. Seit mehr als 14 Jahren unterstützen wir als Hauptsponsor die Festspiele Mecklenburg-Vorpommern, eines der wichtigsten Klassikkfestivals in Deutschland. Mit der Unterstützung der Teens-Konzerte des Volkstheaters Rostock in der Spielzeit 2015/2016 förderte AIDA Cruises zudem den musikalischen Nachwuchs. Auch die „Erneuerbaren Lesetage“ des Vereins Kultur für Alle e.V. wurden 2016 unterstützt.

Zudem engagieren wir uns als langjähriger Partner für diverse soziale und kulturelle Einrichtungen in der Region. Dazu gehören unter anderem die Deutsche Seemannsmission, die DRV Hilfe ohne Grenzen e. V., die Universität Rostock, die Kitas „Kleine Strolche“ und „Auf der Tenne“, der Rostocker Tierschutzverein e. V. und der Rostocker Zoo.

2016 übernahm AIDA Cruises eine Studentenpatenschaft im Rahmen des GAME-Projekts des GEOMAR Helmholtz-Zentrums für Ozeanforschung in Kiel. Das internationale Studententeam forscht zu Themen des Meeresschutzes und Klimawandels.





SPENDENEMPFÄNGER*



Mehr Informationen zur gesellschaftlichen Verantwortung finden Sie [hier](#).

* Auswahl an Spendenempfängern





UNSERE MITARBEITER

MITARBEITER – BASIS UNSERES ERFOLGS

Unsere Mitarbeiter sind Botschafter unseres AIDA Lebensgefühls und begeistern unsere Gäste mit Kompetenz, herausragendem Service und herzlicher Gastlichkeit.

Wir sind überzeugt, dass nur ein zufriedener Mitarbeiter unseren Gästen mit dem sprichwörtlichen AIDA Lächeln begegnen kann. Dazu gehört einerseits ein attraktives Arbeitsumfeld, andererseits aber auch Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten.

Wir fördern das Engagement und die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter durch umfangreiche Aus- und Weiterbildungsangebote, individuelle Entwicklungsmöglichkeiten, vielfältige Mitarbeiterleistungen und ein attraktives Arbeitsumfeld mit exzellenten Zukunftsperspektiven.



AIDA ALS ARBEITGEBER

Unsere Arbeitswelt ist vielfältig und international.

**2016 beschäftigten wir rund 8.000 Mitarbeiter aus über 40 Nationen,
7.000 davon an Bord unserer elf Schiffe und 1.000 an unseren
Standorten an Land in Rostock und Hamburg.**

Alle unsere Mitarbeiter verbindet dabei ein Ziel: unseren Gästen an Bord von AIDA Cruises die schönste Zeit des Jahres, ihren Urlaub, zu bereiten.

Als Deutschlands führendes Kreuzfahrtunternehmen bieten wir eine vielfältige und spannende Arbeitswelt. Die Berufsfelder umfassen eine außergewöhnliche Bandbreite und reichen beispielsweise von Nautik und Schiffsbetriebs-technik über Hotel, Gastronomie, Entertainment und Gästebetreuung an Bord der AIDA Schiffe bis hin zu IT, Personalwesen, Vertrieb, Marketing oder Finanzen & Controlling an Land.

Für Jobs auf See und an Land bieten wir Bewerbern mit Veranstaltungen wie z. B. unseren AIDA Bewerbertagen, den exklusiven AIDA Career Days an Bord der Schiffe sowie auf Job- und Branchenmessen einen Einblick in das Leben und Arbeiten an Bord und an Land.

Sich im Job entfalten, Verantwortung übernehmen, Karriere machen und dabei auch noch die Welt bereisen – in unserem Unternehmen ist dies möglich. Der Wechsel zwischen verschiedenen

AIDA Schiffen hat noch einen weiteren Vorteil: Man arbeitet immer wieder in neuen, internationalen Teams, findet sehr schnell neue Freunde und sammelt wertvolle Lebenserfahrungen. Junge Menschen machen bei AIDA Cruises außergewöhnlich schnell Karriere – Qualifikation, Ehrgeiz und Engagement vorausgesetzt.

Wir bieten unseren Mitarbeitern ein attraktives Arbeitsumfeld in einer Atmosphäre des gegenseitigen Vertrauens und Respekts. Daneben ermöglichen wir eine ausgewogene Work-Life-Balance. Nicht nur an Land, sondern auch an Bord können unsere Mitarbeiter vielfältige AIDA Freizeitangebote wahrnehmen.

Darüber hinaus haben wir das Paket AIDA 4me geschnürt, unter anderem mit Angeboten wie Reisen zu Mitarbeiterkonditionen, Vergünstigungen an Bord, Sonderkonditionen bei Sport, Wellness, Gesundheit und Freizeit sowie bei unternehmensnahen Gesellschaften. Zu den weiteren Vorzügen des AIDA 4me-Pakets gehören zudem eine betriebliche, arbeitgeberfinanzierte Altersvorsorge und Mitarbeitergratifikationen.

Eltern

zeichnet aus:

**Beste Unternehmen
für Familien**

AIDA Cruises
Gastronomie, Beherbergung,
Entertainment und Tourismus

Ausgabe: 11/2016
Gültig bis: 11/2017
Quelle: Statista



Auszeichnungen als Arbeitgeber

Wir investieren kontinuierlich in die praxisnahe Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter und unterstützen motivierte Kollegen mit Potenzial bei ihrer persönlichen Karriereplanung. Dafür wurde AIDA Cruises erneut vom internationalen Research-Unternehmen Top Employers Institute als „Top-Arbeitgeber Deutschland 2016“ ausgezeichnet. Die jährlich durchgeföhrte Untersuchung analysiert weltweit führende Arbeitgeber. Auch in der Ausbildung setzt AIDA Cruises seit Jahren höchste Maßstäbe. Dieses Engagement wurde

durch die IHK zu Rostock mit der Auszeichnung „TOP Ausbildungsbetrieb 2016“ bereits zum achten Mal in Folge gewürdigt. Die IHK vergibt dieses Qualitätssiegel an Unternehmen, die sich durch besondere Initiativen für Auszubildende, Kontinuität und Kreativität in der beruflichen Ausbildung auszeichnen.

Weitere Auszeichnungen wie z. B. „Karrieremacher“, „Fair Company“ und „Eltern – Beste Unternehmen für Familien“ bestätigen unser Engagement für unsere Mitarbeiter.





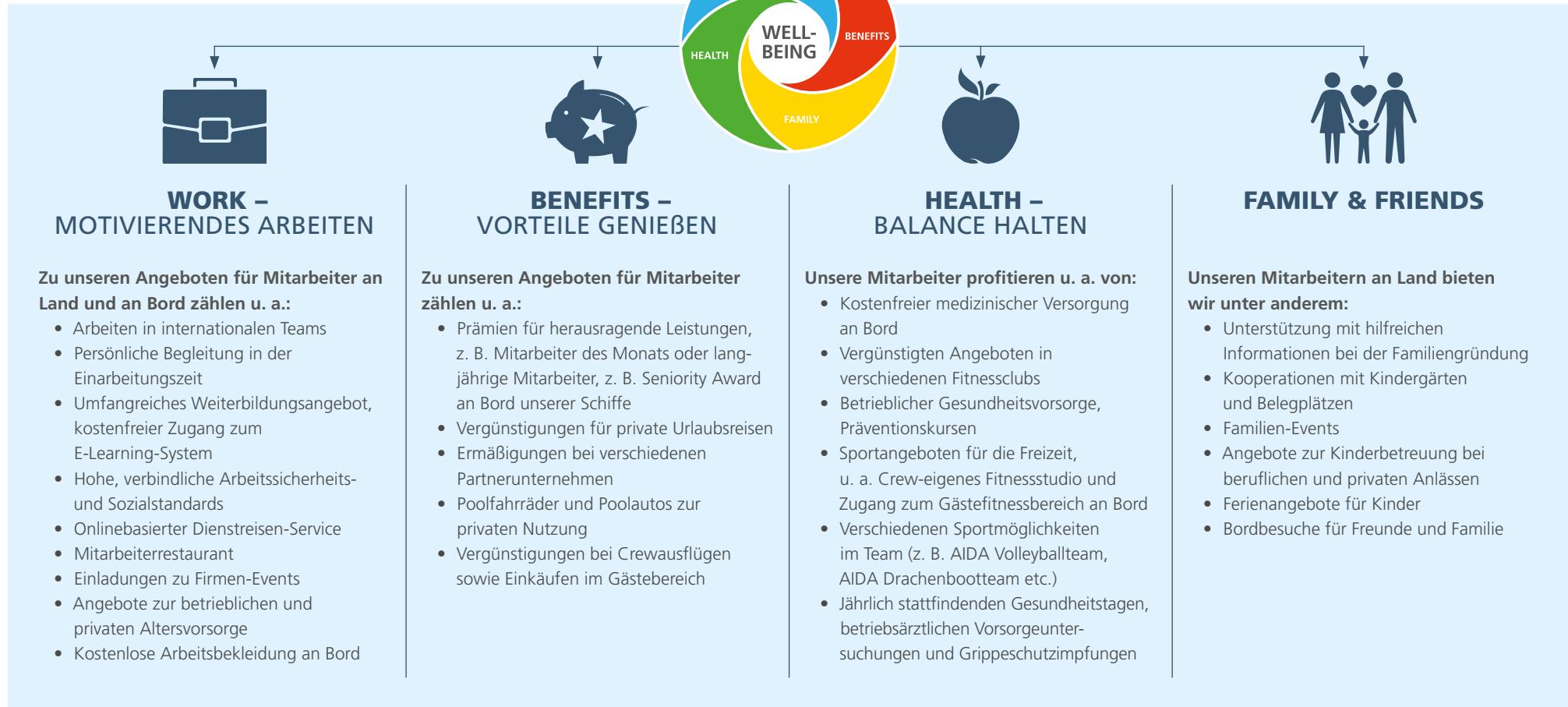
AUSGEWOGENE WORK-LIFE-BALANCE

Die Arbeit unserer Mitarbeiter ist interessant und vielseitig, erfordert viel Engagement, Konzentration und Leidenschaft.

Motivierte und engagierte Mitarbeiter sind die Basis unseres Erfolgs. Daher bieten wir ihnen ein modernes und abwechslungsreiches Arbeitsumfeld und achten auf ihre Bedürfnisse. Wie kaum ein anderes Kreuzfahrtunternehmen bietet AIDA Cruises zahlreiche Möglichkeiten für eine ausgewogene und erlebnis-

reiche Freizeitgestaltung der Crew an. Eine gesunde Work-Life-Balance ist unerlässlich, um die Motivation und Gesundheit unserer Mitarbeiter zu fördern und zu erhalten. Wir unterstützen unsere Mitarbeiter daher gezielt mit umfangreichen Angeboten, um Beruf, Familie und Freizeit im Gleichgewicht zu halten.

Sowohl an Land als auch an Bord können unsere Mitarbeiter viele AIDA Angebote nutzen, um einen Ausgleich zum Berufsalltag zu finden. Unser Programm „Wellbeing“ umfasst vier Bereiche: motivierendes Arbeiten (Work), Gesundheit (Health), Mitarbeiterleistungen (Benefits) und Familie (Family).





AIDA VALUES – UNSERE WERTE

„Wir sind AIDA“ und „Hier ist das Lächeln zu Hause“. Das sind die Leitgedanken, die unserer täglichen Arbeit an Bord und an Land zugrunde liegen. Mit Gästen und Kollegen erleben Mitarbeiter jeden Tag einzigartige Momente.

Unsere Unternehmenskultur basiert auf vier tief verankerten Werten, unseren AIDA Values. Diese sind gegenseitiges **Vertrauen, Leidenschaft für AIDA, Respekt** füreinander sowie die **Vielfalt unserer Mitarbeiter**.

Unsere AIDA Values sind Ausdruck dessen, wofür AIDA Cruises steht, wie AIDA Mitarbeiter miteinander leben und arbeiten und wie wir

unsere Vision und unsere Strategie in erfolgreiches Handeln umsetzen.

Ausgehend von unseren vier AIDA Werten leiten sich Verhaltensnormen ab, die für alle Mitarbeiter verbindlich sind. Unsere Führungskräfte übernehmen dabei eine Vorbildfunktion und zusätzlich die Verantwortung, eine Atmosphäre zu schaffen, in der diese gelebt werden.



**United –
for a safe and
successful future.**

Ich lebe Vielfalt, weil ich ...

- ...gerne mit unterschiedlichen Menschen zusammenarbeite
- ...aufgeschlossen und umgänglich bin
- ...neugierig und weltoffen bin

Ich zeige Respekt, indem ich ...

- ...jeden anerkenne und wertschätze
- ...jeden gleich und freundlich behandle
- ...mir die Zeit nehme zuzuhören

Ich schaffe Vertrauen, indem ich ...

- ...höchste Priorität auf Sicherheit lege
- ...offen kommuniziere
- ...verantwortungsbewusst, zuverlässig und professionell arbeite
- ...ständig dazulerne und anderen die Möglichkeit gebe, sich zu entwickeln

Ich bin leidenschaftlich, weil ich ...

- ...Initiative ergreife und neue Ideen einbringe
- ...zielstrebig für den Erfolg arbeite
- ...für höchste Qualität und besten Service stehe
- ...mit meiner Begeisterung und Energie zu einer guten Atmosphäre beitrage

I LOVE TO SEE YOU SMILE

Mit der neuen Service- und Qualitätsoffensive I LOVE TO SEE YOU SMILE, dessen Schirmherrschaft AIDA Präsident Felix Eichhorn übernommen hat, startete 2016 die Weiterentwicklung unserer Werte.

Mit Gästen und Kollegen erleben unsere Mitarbeiter jeden Tag einzigartige Momente, und es gibt viele Situationen, die ein Lächeln ins Gesicht zaubern. Mit der Initiative I LOVE TO SEE YOU SMILE teilen sie diese schönen Erlebnisse und motivierendes Gästelob miteinander.

Ziel ist es, die eigene Führungskraft der Crew zu stärken und mit positiven Anreizen ihre Eigenverantwortung zu beflügeln. Gute Beispiele machen Mut und helfen, die Gästerwartungen zu übertreffen und sich in seinem Arbeitsumfeld wohl und wertvoll zu fühlen.

einem SMILING STAR Award gekürt. Das Engagement der prämierten Kollegen wird darüber hinaus z. B. mit einem besonderen Freizeitangebot oder einem Extra-Urlaubstag gewürdigt.

Besondere SMILING MOMENTS werden in unserem Intranet veröffentlicht. Mitarbeiter können sich auch aktiv Tipps von Kollegen holen, wie man in kniffligen Situationen gelassen und fröhlich bleibt, damit es immer und überall heißt: Hier ist das Lächeln zu Hause.

I LOVE TO SEE YOU SMILE

I ❤ 2 CU :)





GEMEINSAM AUF ERFOLGSKURS

Bei AIDA Cruises haben alle Mitarbeiter die Chance, ihre Potenziale entsprechend ihrer Fähigkeiten zu entfalten und zu wachsen.
Mit verschiedenen Aus- und Weiterbildungsangeboten unterstützen wir unsere Mitarbeiter bei ihrer beruflichen Entwicklung.

AIDA Academy

Die AIDA Academy ist unser unternehmens-eigenes Aus- und Weiterbildungszentrum in Rostock. Hier werden modernstes Know-how und Innovationen aus der Wissenschaft vermittelt. Erfahrungen aus dem Arbeitsalltag an Bord fließen in die Aus- und Weiterbildungsprogramme ein. Die Themenfelder im Trainingsbereich umfassen unter anderem fachspezifische Aus- und Weiterbildungen wie Sprach-, Soft-skill- und Führungskräfte trainings. 2016 konnten wir 29.013 Teilnehmer in insgesamt 4.258 Trainingsangeboten und -kursen schulen (ohne Online-Schulungen). An Land fanden 2.767 und an Bord 1.491 Kurse statt.

Um die besten Talente zu gewinnen und sie zielgerichtet für einen Job an Bord oder an Land zu qualifizieren, bieten wir gemeinsam mit der Hochschule Wismar aktuell die drei Bachelor-Studiengänge Nautik, Schiffsbetriebstechnik und Schiffselektronik an, um sicherzustellen, dass wir auch in Zukunft hoch qualifizierte Fachkräfte für unsere wachsende Flotte gewinnen können.

2016 nahmen zehn Nautiker, zehn Schiffsbetriebstechniker und fünf Schiffselektroniker ihr Studium bei AIDA Cruises auf, unter ihnen fünf junge Frauen. Ein mehrwöchiges Praktikum an Bord des Segelschulschiffes „Großherzogin Elisabeth“ ist nicht nur ein Erlebnis, es

vermittelt auch Grundkenntnisse der Seefahrt und stärkt den Teamgeist. Als Tochterunternehmen der Carnival Corporation & plc nutzen wir Synergien innerhalb unserer Gruppe. So haben 2016 bereits zum dritten Mal 20 Kadetten von Carnival UK gemeinsam mit den 28 AIDA Kadetten ihr seemännisches Training an Bord der „Lissi“ absolviert. 2017 wird dieses erfolgreiche Programm weiter ausgebaut.

Mit dem Deutschlandstipendium erhalten leistungsstarke und engagierte Studenten eine finanzielle Förderung und können sich somit erfolgreich auf ihre Hochschulausbildung kon-

zentrieren. AIDA Cruises beteiligte sich 2016 bereits zum fünften Mal an dem Projekt und förderte erneut zwei Studenten der Universität Rostock.

Seit 2012 bieten wir erfolgreich ein Trainee-programm im Hotelmanagement an. Wir freuen uns, dass wir auch im Jahr 2016 zwei weitere Kandidaten für diese Laufbahn an Bord der AIDA Flotte gewinnen konnten.

Darüber hinaus bilden wir jedes Jahr junge Menschen zum Kaufmann/ zur Kauffrau für Dialogmarketing in unserem Kundencenter

aus. Seit 2005 konnten wir bereits 20 jungen Menschen einen erfolgreichen Start ins Berufsleben ermöglichen. Einige der ehemaligen Auszubildenden sind mittlerweile erfolgreich in Positionen im AIDA Kundencenter oder bei AIDA Cruises angekommen.

Die besten Auszubildenden werden jährlich durch die IHK zu Rostock geehrt. In den vergangenen Jahren zählten immer wieder unsere Auszubildenden zu den Besten.

2016 hat AIDA Cruises seine erfolgreiche Kooperation mit der Hamburg School of Business Administration fortgesetzt. Mit dem dreijährigen Bachelor-Studiengang Business Administration, Schwerpunkt Vertrieb und Marketing bieten wir sehr guten Abiturienten die Möglichkeit eines dualen Studiums. Im Oktober 2016 startete eine Studentin das duale Studium. Mit Semesterbeginn im Oktober 2017 nahmen zwei weitere junge Menschen ihr Studium auf. Mit dem theoretisch fundierten Wissen und der praktischen Erfahrung aus den unterschiedlichen Unternehmensbereichen stehen ihnen nach ihrem Abschluss vielfältige Karrieremöglichkeiten bei AIDA Cruises offen.

Im August 2016 begannen außerdem zwei Auszubildende ihre Ausbildung als Kauffrau/-mann für Tourismus und Freizeit.





Maritimes Simulations- und Trainingszentrum

Am 14. Juli 2016 eröffnete die Carnival Corporation & plc in Almere (Niederlande) mit dem Arison Maritime Center das weltweit führende maritime Trainingszentrum, welches speziell auf die hohen Qualitätsanforderungen in der Aus- und Weiterbildung und somit die Sicherheit der Kreuzschifffahrt ausgerichtet ist.

AIDA Cruises profitiert seit dem 1. Januar 2017 noch stärker von der gebündelten Expertise dieses Centers of Excellence und bietet alle Weiterbildungs- und Trainingslehrgänge für die nautischen und technischen Führungskräfte der AIDA Flotte, die bisher im Zentrum für maritimes Simulatortraining an der AIDA Academy in Rostock stattfanden, in Almere an.

Herzstück der 10.000 m² großen Anlage, in welche die Carnival Gruppe rund 75 Millionen Euro investierte, ist die neue CSMART

Academy. Diese bündelt das internationale Know-how und die Erfahrungen aus den zehn Kreuzfahrtmarken der Carnival Gruppe und verfügt über die modernste maritime Simulatortechnik weltweit sowie ein internationales Forschungs- und Entwicklungszentrum.

Die innovativen Trainings- und Ausbildungsangebote für jährlich rund 6.500 nautische und technische Offiziere basieren auf den höchsten internationalen Qualitäts- und Sicherheitsstandards, die sich unter anderem an der Luftfahrtindustrie orientieren. Unser Anspruch ist es, unseren Kapitänen und nautisch-technischen Offizieren die besten Trainings- und Ausbildungsbedingungen zu bieten. Im Arison Maritime Center haben sie die Möglichkeit, ihr Know-how und ihre Erfahrung in einer internationalen Gemeinschaft mit den Besten ihres Fachgebiets zu teilen.



Trainiert wird in weltweiten Fahrtgebieten von AIDA Cruises mit bis zu 60 Häfen und viel befahrenen Seegebieten. Im Maschinenraum-Simulator werden der Betrieb der Maschinenanlagen sowie Notfallszenarien und Team- bzw. Einzelübungen trainiert.

AIDA Cruises einen transparenten Ablauf der Mitarbeitergespräche. 2016 wurden an Land 1.056 und an Bord 10.468 individuelle Mitarbeitergespräche geführt.

Auf Basis der individuellen Leistung eines Mitarbeiters werden Entwicklungsmaßnahmen abgeleitet und Leistungsträger für den Talent-Pool identifiziert. Die HR sind ein regelmäßige Treffen von Führungskräften und Personalleitern (HR-Managern). Innerhalb dieses Gremiums tauschen sich Führungskräfte aus. Talenteerkennen und fördern geht einher mit der Entwicklung von Talenten. Mentoring ist ein fester Bestandteil unseres Talentmanagements. Neue Führungskräfte sowie Leistungs- und Potenzialträger werden im Rahmen von Mentoring-programmen bei AIDA Cruises von erfahrenen Führungskräften über einen festen Zeitraum hinweg begleitet und unterstützt. Die Arbeit als Mentor bei AIDA Cruises erfolgt freiwillig und bietet sowohl uns als Unternehmen wie auch unseren Mitarbeitern viele Vorteile.



E-Learning und Schulungen

Das E-Learning-Management-System AIDA Expert wurde im vergangenen Jahr ebenfalls weiter ausgebaut. 40 verschiedene computergestützte Trainings wurden von mehr als 7.000 Mitarbeitern absolviert. AIDA Expert eröffnete uns 2016 auch weitere Möglichkeiten, um die Ausbildung unserer Mitarbeiter vor dem Einsatz auf unseren Schiffen zu verbessern.

Individuelle Mitarbeitergespräche

Ein gutes Gespräch ist die Grundlage für eine offene, vertrauensvolle und zielorientierte Zusammenarbeit. Daher ist es wichtig, dass sich unsere Mitarbeiter und Führungskräfte in regelmäßigen Gesprächen gemeinsam über Strategien, Ziele und die individuelle Leistung und Entwicklung austauschen. Dazu gibt es bei



ERGEBNIS-ORIENTIERUNG

Der Mitarbeiter, insbesondere die Führungskraft ...

- ... fühlt sich für Ergebnisse verantwortlich
- ... denkt und handelt proaktiv
- ... trifft eigenverantwortliche Entscheidungen
- ... plant die Arbeit und stellt sicher, dass bestmögliche Ergebnisse erzielt werden

MITARBEITER-FÜHRUNG UND -ENTWICKLUNG

Der Mitarbeiter, insbesondere die Führungskraft ...

- ... führt zielorientiert seine Mitarbeiter
- ... motiviert sie und stärkt ihr Engagement
- ... erkennt Talente, fördert die Entwicklung der Mitarbeiter

UNTERNEHMERISCHES DENKEN

Der Mitarbeiter, insbesondere die Führungskraft ...

... denkt strategisch

... verfügt über eine breit angelegte und vorausschauende Herangehensweise

... behält finanzielle Ergebnisse im Blick

INNOVATION

Der Mitarbeiter, insbesondere die Führungskraft ...

- ... denkt mit und hinterfragt
- ... engagiert sich
- ... bringt Ideen ein und setzt neue Ideen um

UNSER KOMPETENZMODELL

Die wichtigsten Anforderungen an unsere Mitarbeiter, insbesondere an Führungskräfte, haben wir in unserem Kompetenzmodell definiert. Es beschreibt, welche Fähigkeiten, Eigenschaften und Einstellungen wir voraussetzen. Das Modell ist zugleich der rote Faden für Beurteilungs- und Entwicklungsmaßnahmen.

SERVICE UND QUALITÄT

Der Mitarbeiter, insbesondere die Führungskraft ...

- ... stellt unsere Gäste und interne Kunden in den Mittelpunkt
- ... denkt und handelt service- und qualitätsorientiert
- ... sorgt dafür, dass Erwartungen nicht nur erfüllt, sondern übertroffen werden

VERÄNDERUNGS-BEREITSCHAFT

Der Mitarbeiter, insbesondere die Führungskraft ...

- ... ist offen für Neues
- ... unterstützt unternehmenswichtige Veränderungen
- ... reagiert positiv auf neue Entwicklungen
- ... nutzt die damit verbundenen Chancen

KOOPERATION

Der Mitarbeiter, insbesondere die Führungskraft ...

- ... kommuniziert offen und effektiv
- ... baut Netzwerke auf
- ... wirkt integrierend
- ... wahrt und respektiert die Vielfalt im Umgang mit Anderen

HESS

Der Mitarbeiter, insbesondere die Führungskraft ...

- ... ist für sein Handeln verantwortlich
- ... denkt und handelt sicherheitsorientiert
- ... respektiert Regeln
- ... fördert Nachhaltigkeit

ETHIK

Der Mitarbeiter, insbesondere die Führungskraft ...

- ... achtet und befolgt unseren Ethikkodex und die AIDA Werte

WEITERE ANGEBOTE FÜR UNSERE MITARBEITER

Führungskräfeworkshops

Werte leben vom Vorbildverhalten der Führungskräfte. In speziellen Führungskräfte-Workshops lernen sie werteorientiertes Handeln und Führen in beruflichen Alltags- sowie Stresssituationen.

Seniority Award an Bord der AIDA Schiffe

Mit dem Seniority Award möchten wir unseren Respekt und unsere Wertschätzung der Leistung langjähriger Mitarbeiter von AIDA Cruises würdigen und ihnen für ihre Loyalität und ihr Engagement danken.

Equality Program

Im Rahmen des Equality Programs werden Trainings zu den Themen interkulturelle Zusammenarbeit, Vielfalt und respektvoller Umgang miteinander entwickelt und durch den Training Manager an Bord umgesetzt.

Training Manager an Bord der Flotte

Unsere Training Manager erweitern die Weiterbildungsmöglichkeiten unserer Mitarbeiter auf See. Sie geben Sprachtrainings in Englisch und Deutsch. Darüber hinaus bietet der Training Manager Schulungen im Bereich Gastservice, Verkauf und Mitarbeiterführung an. Mit der Einführung dieser neuen Position haben wir auf den Wunsch der Crew reagiert, die eigenen Sprachkenntnisse und Kompetenzen gezielt zu verbessern.

AIDA Intranet

Unsere Plattform für die interne Kommunikation, das AIDA Intranet, ist wie eine Homepage mit eigenen Newsstreams und Hintergrundinformationen aufgebaut. Die vielen Tools vereinfachen die tägliche Arbeit bei AIDA Cruises. Das Intranet ist für alle Mitarbeiter an Land und Bord jederzeit erreichbar, auch über private mobile Endgeräte. Außerdem können eigene Inhalte und spannende Neuigkeiten für alle Kollegen und Fachbereiche sichtbar gemacht werden.

Business-Trainings

Mit dem Mitarbeitertool AIDA Expert steht allen Mitarbeitern ein umfangreicher Katalog für Bildungs- und Trainingsangebote zur Verfügung. Dieser kompetenzbasierte Trainingskatalog lädt mit vielen Themen zum Lernen ein. Unter dem Leitmotiv „Sammle neuen Input, suche den Austausch mit Kollegen und nimm das Gelernnte für deine tägliche Arbeit aktiv mit“ sind alle Schulungen speziell für die AIDA Arbeitswelt und den Bedarf unserer Kollegen entwickelt.

Mehr Informationen zu unseren Mitarbeitern finden Sie [hier](#).





ERFOLGE & AUSBLICK



ZIELERREICHUNG 2016*



REDUZIERUNG DER EMISSIONEN

Senkung der CO₂-Emissionen

- 61,6 kg pro Person und Tag an Bord (–4,22 % ggü. Vorjahr)

Senkung des Energieverbrauchs

- 0,777 GJ pro Person und Tag an Bord (–1,87 % ggü. Vorjahr)

Dual-Fuel-Motor: emissionsarme Energieversorgung mit LNG

- Inbetriebnahme des Dual-Fuel-Motors auf AIDAprima
- LNG-Versorgung von AIDAprima in allen fünf Häfen ihrer Route möglich
- Installation des Dual-Fuel-Motors auf AIDAperla
- AIDAsol 16-mal in Hamburg von LNG-Hybrid-Barge mit Strom versorgt

Senkung des Treibstoffverbrauchs durch energieeffiziente Technologien

- Inbetriebnahme der MALS-Technik auf AIDAprima
- Erfolgreiche EMMA-Systemeinführung auf allen Schiffen
- Optimierung der Abwärmenutzungssysteme an Bord, z. B. zur Frischwassergewinnung auf AIDAvita und AIDAaura sowie zur Kabinenklimatisierung (HVAC) und Inbetriebnahme von Absorptionskältemaschinen auf AIDAprima

CO₂-Kompensation

- Kompensation von 3.923 Tonnen CO₂ von AIDA Dienstreisen und dienstlich veranlassten Flügen
- Angebot für Gäste zur CO₂-Kompensation ihrer Kreuzfahrt für Gäste
- Seit 2016 zusätzlich Möglichkeit für Gäste zur CO₂-Kompensation ihrer Flüge

Nutzung von Landstrom

- Testbetrieb mit AIDAsol in Hamburg-Altona



ABWASSERREINIGUNG

- Acht von elf Schiffen mit AWWPS ausgestattet, modernste Anlage auf AIDAprima in Betrieb



WASSEREINSPARUNG

- Reduzierung des Wasserverbrauchs an Bord um –3,17 % zum Vorjahr



ABFALLREDUZIERUNG

Senkung des Abfallaufkommens

- 4,0 kg pro Person und Tag an Bord (–12,13 % ggü. 2012)

Verstärkter Einsatz von nachhaltigen Produkten

- Neu: Bio-Tee, Bio-Kaffee, Fairtrade-Schweinefleisch und Fairtrade-Schokolade



GESUNDHEIT & SICHERHEIT

Beste medizinische Versorgung

- Einführung der Telemedizin, Unterstützung der ärztlichen Diagnose

* ausgewählte Beispiele, siehe auch die Nachhaltigkeitsziele der [Carnival Corporation & plc](#)



ZIELERREICHUNG 2016*



AIDA ALS ATTRAKTIVER ARBEITGEBER

Positionierung und Stärkung als Arbeitgeber zur Mitarbeitergewinnung

- Fünf renommierte Preise: u. a. Top-Arbeitgeber, Fair Company, TOP Ausbildungsbetrieb
- Start der „I LOVE TO SEE YOU SMILE“-Initiative
- Einführung von AIDA 4me mit Work-Life-Balance-Programm „Wellbeing“

Schaffung von neuen Arbeitsplätzen

- 2016: +1.039 Mitarbeiter an Bord und an Land



VERANTWORTUNGSVOLLE GESCHÄFTSBEZIEHUNGEN

Aufnahme neuer Reiseziele

- 44 neue Destinationen in fünf Ländern
- Einführung des neuen Reiseprogramms „AIDA Selection“

Stärkung nachhaltiger Ausflüge

- 155 nachhaltige Ausflüge & 250 Ausflüge mit dem Fahrrad und Pedelec

Ausweitung des Partnernetzwerks und Stärkung bestehender Geschäftsbeziehungen

- 13.857 Partner, 224 Häfen in 76 Ländern
- Auditierung von neuen Geschäftspartnern

Einhaltung des Ethik- und Verhaltenskodexes

- Für 2016 liegen keine signifikanten Verstöße vor



GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT

Unterstützung von Kultur-, Sozial- und Umweltschutzprojekten sowie Förderung von Forschung und Wissenschaft

- Mit insgesamt 510.000 Euro wurden z. B. SOS-Kinderdorf e. V., Hilfe für Migranten, Demokratieinitiativen, Tier- und Umweltschutzorganisationen sowie Sport- und Kulturvereine unterstützt



DIALOG & NETZWERKE

Breite Präsenz auf verschiedensten Plattformen stärken die Einbindung der Gäste und weiterer Stakeholder

- Kontinuierliche Erweiterung des Netzwerks von Dialogpartnern aus den unterschiedlichsten gesellschaftlichen Bereichen
- Mehr als 1 Million Facebook-Fans und 108.000 Mitglieder in der AIDA Weblounge

* ausgewählte Beispiele, siehe auch die Nachhaltigkeitsziele der [Carnival Corporation & plc](#)



AUSBLICK



REDUZIERUNG DER EMISSIONEN

Senkung der CO₂-Emissionen

- Weitere Reduzierung u. a. durch Indienststellung von AIDAperla (2017) und die Schiffe der nächsten AIDA Generation (2018/2021)

Senkung des Energieverbrauchs

- Weitere Reduzierung dank verschiedenster Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz

Dual-Fuel-Motor: emissionsarme Energieversorgung mit LNG

- LNG-Versorgung von AIDAperla in ersten Mittelmeerhäfen
- Baubeginn des ersten Kreuzfahrtschiffes weltweit (AIDAnova), das ab Herbst 2018 vollständig mit LNG betrieben werden kann, sowie Baubeginn des Schwesterschiffes (Inbetriebnahme ab Frühjahr 2021)

Senkung des Treibstoffverbrauchs durch energieeffiziente Technologien

- Inbetriebnahme der MALS-Technik auf AIDAperla
- Erfolgreiche EMMA-Systemeinführung auf AIDAperla
- Flottenweite Optimierung der Abwärmenutzungssysteme an Bord, z. B. zur Frischwassergewinnung, weitere Optimierung der Abwärmenutzung zur Kabinenklimatisierung (HVAC) und Inbetriebnahme von Absorptionskältemaschinen auf AIDAperla

CO₂-Kompensation

- Kompensation von AIDA Dienstreisen und dienstlich veranlassten Flügen
- Ausbau des Angebots zur CO₂-Kompensation für Gäste

Abgasnachbehandlungssysteme

- Installation weiterer Abgasnachbehandlungssysteme

Nutzung von Landstrom

- Aufnahme des Regelbetriebes zur Landstromversorgung von AIDAsol in Hamburg-Altona mit Ökostrom



ABWASSERREINIGUNG

- Inbetriebnahme von modernster AWWPS-Anlage auf AIDAperla



WASSEREINSPARUNG

- Weitere Reduzierung des Wasserverbrauchs



ABFALLREDUZIERUNG

Senkung des Abfallaufkommens

- Kontinuierlicher Prozess

Verstärkter Einsatz von nachhaltigen Produkten

- Kontinuierlicher Prozess, Verwendung neuer umweltverträglicher Materialien für die Neubauten 2018/2021



GESUNDHEIT & SICHERHEIT

Beste medizinische Versorgung

- Kontinuierliche Weiterentwicklung



AUSBLICK



AIDA ALS ATTRAKTIVER ARBEITGEBER

Positionierung und Stärkung als Arbeitgeber zur Mitarbeitergewinnung

- Ausbau der Angebote im Rahmen des „Wellbeing“ Programms
- Intensivierung der „I LOVE TO SEE YOU SMILE“-Initiative
- Ausweitung der Zusammenarbeit mit Hochschulen

Schaffung von neuen Arbeitsplätzen

- Bedarf von mehr als 1.000 neuen Mitarbeitern mit der Indienststellung eines jeden neuen Schiffs
- Schaffung indirekter Arbeitsplätze in der maritimen Zulieferindustrie und bei regionalen Partnern



VERANTWORTUNGSVOLLE GESCHÄFTSBEZIEHUNGEN

Aufnahme neuer Reiseziele

- Kontinuierlicher Prozess

Stärkung nachhaltiger Ausflüge

- Ausbau des Angebots von nachhaltigen Ausflügen
- Auditierung von Ausflugsattraktionen, z. B. für die Einhaltung des Tierschutzes

Ausweitung des Partnernetzwerkes und Stärkung bestehender Geschäftsbeziehungen

- Kontinuierlicher Prozess
- Auditierung neuer Geschäftspartner

Einhaltung des Ethik- und Verhaltenskodexes

- Kontinuierlicher Prozess



GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT

Unterstützung von Kultur-, Sozial- und Umweltschutzprojekten sowie Förderung von Forschung und Wissenschaft

- Fortführung und Erweiterung des Engagements, z. B. bei Mercy Ships (Hospitalschiff für Afrika)



DIALOG & NETZWERKE

Breite Präsenz auf verschiedensten Plattformen stärken die Einbindung der Gäste und weiterer Stakeholder

- Vertiefung und Ausbau des Netzwerks zu Dialogpartnern aus den unterschiedlichsten gesellschaftlichen Bereichen

AIDA IN ZAHLEN

Berichtszeitraum von AIDA cares 2017 ist das Jahr 2016

Mehr Informationen zu Erfolgen und Ausblick finden Sie [hier](#).



ENERGIE [G4-EN3 & G4-EN5]

		2014	2015	2016
Gesamtenergieverbrauch	[GJ]	7.287.030	7.182.770	7.914.218
Energieverbrauch an Bord	[GJ]	7.280.346	7.175.680	7.906.504
Davon Schweröl	[GJ]*	4.394.400	4.307.840	4.070.400
Davon niedrigschwefeliges Schweröl	[GJ]*	2.166.360	62.400	808.240
Davon Marinegasöl	[GJ]**	719.586	2.805.440	3.027.864
Davon Landstrom	[GJ]			1.390
Davon Flüssigerdgas (LNG)	[GJ]***			14.268
Energieverbrauch Fuhrpark	[GJ]	6.684	7.090	7.714
 Energieverbrauch an Bord pro Person und Tag	[GJ/P x Tag]	0,798	0,791	0,777

Berechnung der Energie aus Treibstoff nach internen Standards; 1 GJ = 277,78 kWh

* 40 Gigajoule je Tonne Brennstoff, ** 42 Gigajoule je Tonne Brennstoff, *** 48 Gigajoule je Tonne Brennstoff

INDIREKTER PRIMÄRENERGIEVERBRAUCH [G4-EN3 & G4-EN5]

		2014	2015	2016
Gesamtenergiedeinkauf*	[kWh]	2.996.493	2.932.642	3.004.224
Davon Erdgas**	[kWh]	472.125	383.494	318.897
Davon erneuerbare Energien	[kWh]	2.524.368	2.549.148	2.685.327
 Energieverbrauch pro Person und Tag	[kWh/P x Tag]	8,50	7,05	6,70

* Bezieht sich auf AIDA Standorte in Rostock und Hamburg. An Bord fällt kein indirekter Energieverbrauch an.
Grundlage für die Kennzahl sind die Angaben des Stromlieferanten.

** Auslaufender Strom-Mix

ABFALL [G4-EN23]

		2014	2015	2016
Abfall gesamt	[t]	35.156	35.806	41.257
Reststoffdeponie	[t]	10.324	11.835	14.605
Verbrennung	[t]	2.908	2.553	2.890
Zerkleinerte Speisereste	[t]	5.686	5.031	6.630
Sonderabfälle	[t]	7.110	6.191	7.272
Aufbereitung für Recycling	[t]	9.128	10.196	9.860
Tatsächlich recycelte Materialien	[t]			4.733
 Abfall pro Person und Tag	[kg/P x Tag]	3,85	3,95	4,05

WASSER [G4-EN8]

		2014	2015	2016
Gesamtwasserverbrauch Flotte*	[t]	1.575.772	1.528.738	1.662.161
Davon Wasser, das von Land aufgenommen wurde	[t]	396.004	323.243	445.416
Davon Wasser, welches an Bord aus Meerwasser produziert wurde	[t]	1.179.768	1.205.495	1.216.745
 Gesamtwasserverbrauch an Bord pro Person und Tag	[l/P x Tag]	172,80	168,60	163,30

* Wasserverbrauch mittels Durchflussmesser erfasst.

ABWASSER [G4-EN22]

		2014		2015		2016	
		Seeseitig	An Land	Seeseitig	An Land	Seeseitig	An Land
Abwasser gesamt	[t]	1.342.711	36.914	1.427.028	16.883	1.573.039	50.050
Unbehandeltes Schwarzwasser	[t]	0	0	0	50	0	1.144
Behandeltes Schwarzwasser	[t]	47.772	737	48.200	1.840	48.600	5.670
Permeat (geklärtes Abwasser mit annähernd Trinkwasserqualität)	[t]	978.437	17.868	1.054.264	10.422	1.201.030	11.570
Unbehandeltes Grauwasser (inkl. Poolwasser)	[t]	283.230	16.620	294.247	775	271.957	28.990
Biomasse und Klärschlamm (extrahierte Feststoffe aus dem Klärprozess)	[t]	33.272	1.689	30.317	3.796	51.452	2.676
 Abwasser gesamt an Bord pro Person und Tag	[l/P x Tag]	151,28		159,26		159,44	

CO₂-EMISSIONEN [G4-EN15 & G4-EN16 & G4-EN17]*

		2014	2015	2016
Direkte CO ₂ -Emissionen gesamt	[t]	588.126	583.956	627.132
Davon Treibstoff an Bord	[t]	565.682	565.078	610.929
Davon Kühlmittel an Bord	[t]	21.958	18.441	15.730
Davon Firmenwagenflotte	[t]	486	437	473
 Direkte CO ₂ -Emissionen an Bord pro Person und Tag	[kg/P x Tag]	64,4	64,4	61,6
Indirekte CO ₂ -Emissionen gesamt	[t]	313	219	1.071
Davon Stromverbrauch der Bürogebäude	[t]	313	219	171
Davon Nutzung der LNG Hybrid Barge	[t]			900

* Die Treibhausgasemissionen von AIDA Cruises werden nach den IMO Guidelines (MEPC.1/Circ.684), dem CRC Handbook of Chemistry and Physics, Lieferantenangaben und internen Standards berechnet und für diesen Bericht zusammengefasst dargestellt. Zusätzlich erfasst die Carnival Corporation & plc alle Treibhausgasemissionen konzernweit nach dem internationalen „Greenhouse Gas Protocol“.



NOx, SOx, FEINSTAUB [G4-EN21]

		2014	2015	2016
NOx*	[kg/P x Tag]	1,291	1,286	1,240
SOx**	[kg/P x Tag]	0,635	0,569	0,551
Feinstaub***	[kg/P x Tag]	0,024	0,024	0,023

* 1 t Treibstoff entspricht 65 kg NOx

** Berechnung auf Grundlage des Treibstoffschwefelgehaltes

*** 1 t Treibstoff entspricht 1,2 kg Feinstaub

MITARBEITER [G4-10]

	2015			2016		
	Gesamt	Männer	Frauen	Gesamt	Männer	Frauen
Mitarbeiter gesamt*	7.303	5.334	1.969	8.342	6.176	2.166
An Bord	6.147	4.860	1.287	7.177	5.734	1.443
An Land	1.156	474	682	1.165	442	723
Vollzeit See/Land	7.201	5.329	1.872	8.123	6.169	1.954
Vollzeit Land	1.054	469	585	946	435	511
Teilzeit Land	102	5	97	219	7	212

* Befristete Arbeitsverträge 4,7 % (an Land, davon 90 % als Elternzeitvertretung) und 82 % (an Bord)

MITARBEITER NACH REGION IN % [G4-10]

	2015	2016
EU	39,6	36,6
Philippinen	36,1	37,2
Indien	11,7	11,8
Indonesien	8,8	8,8
Anderer	3,8	5,6

AUSFALLTAGE UND ARBEITSUNFÄLLE [G4-LA6]

	2015		2016	
	an Bord	an Land	an Bord	an Land
Ausfalltage (in %)*	2,8	5,2	3,0	5,3
Arbeitsunfälle**	126	5	189	17

* Arbeitstage ab Ausfallszeitpunkt

** Beinhaltet alle Verletzungen inklusive Bagatellverletzungen.

Im Berichtszeitraum kam es zu keinen tödlichen Arbeitsunfällen

AUS- UND WEITERBILDUNG DER MITARBEITER [G4-LA9]

	2015		2016	
	Anzahl*	Tage**	Anzahl*	Tage**
Bordmitglieder	31.815	46.316	27.080	59.407
Landmitglieder	2.268	3.978	1.933	4.359

Einbeziehung der Mitarbeiter der Carnival Maritime GmbH und des AIDA Kundencenters in die Schulungsmaßnahmen (Onlinekurse sind nicht enthalten).

* Teilnehmer inklusive Mehrfachteilnahme

** Ein Trainingstag gerechnet mit 8 Stunden

AUFTEILUNG DER MITARBEITER & LEITENDEN ORGANE NACH GESCHLECHT, ALTERSGRUPPE G4-LA12]*

	2015									
	Schiffsrat		Fachbereichsleiter		Fachabteilungsleiter		Offiziere		Rating	
Nach Alter										
Absolut	in %	Absolut	in %	Absolut	in %	Absolut	in %	Absolut	in %	Absolut
< 30	2	2	6	13	50	17	160	27	2.442	48
30–50	72	71	36	80	194	67	386	64	2.530	50
> 50	27	27	3	7	45	16	57	9	137	3
Nach Geschlecht										
Weiblich	12	12	16	36	71	25	172	29	1.016	20
Männlich	89	88	29	64	218	75	431	71	4.093	80
Gesamt	101	100	45	100	289	100	603	100	5.109	100

	2016									
	Schiffsrat		Fachbereichsleiter		Fachabteilungsleiter		Offiziere		Rating	
Nach Alter										
Absolut	in %	Absolut	in %	Absolut	in %	Absolut	in %	Absolut	in %	Absolut
< 30	1	1	6	13	41	14	243	27	2.601	45
30–50	60	72	36	77	217	72	561	62	3.089	53
> 50	22	27	5	11	42	14	103	11	147	3
Nach Geschlecht										
Weiblich	16	19	20	29	69	23	212	23	1.126	19
Männlich	67	81	50	71	231	77	695	77	4.711	81
Gesamt	83	100	70	100	300	100	907	100	5.837	100

* An Bord der AIDA Flotte

	2015				2016			
	Fluktuation*		Neueinstellungen		Absolut		in %	
Fluktuation*	733	10,0	606	7,3				
Neueinstellungen	3.067	42,0	3.014	36,1				

* Ende der Befristung nicht enthalten

GÄSTEZUFRIEDENHEIT [G4-PR5]

	2015		2016	
	Gesamtzufriedenheit*		8,28	

* Umstellung der Bewertungsskala: 0 = gar nicht zufrieden, 10 = sehr zufrieden; Berücksichtigung aller gewichteten Teilzufriedenheiten der Reisebestandteile in Bezug auf die Gesamtzufriedenheit



IMPRESSUM

Herausgeber:

AIDA Cruises
German Branch of Costa Crociere S.p.A.
Am Strande 3d
18055 Rostock

Kontakt:

E-Mail: aidacares@aida.de

Web:

www.aida.de/aidacares

Redaktionelle Leitung:

Hansjörg Kunze (V.i.S.d.P.)

Fotos:

AIDA Cruises

Text:

Martina Reuter & Sören Waschek
(AIDA Cruises), Serviceplan Gruppe
für innovative Kommunikation
GmbH & Co. KG

Grafik und Realisierung:

FLUENT AG, EUPHORIUM