

Leseprobe

Business Travel Management (IST-Zertifikat)

Studienheft

Travelmanagement

Autor

Prof. Waldemar Berg

Prof. Waldemar Berg ist Reiseverkehrskaufmann und Diplom-Betriebswirt. Neben seinen Lehrtätigkeiten an verschiedenen Fachhochschulen unterstützt er die IHK als Gutachter und Prüfer. Im IST-Studieninstitut ist Herr Berg als Fachautor tätig. 2011 wurde ihm die Professur verliehen.

Kapitel 3

- 3. Aufbau und Funktionsweisen des Travelmanagements**
 - 3.1** Eingliederung des Travelmanagements in die Organisation des Unternehmens
 - 3.2** Travelmanager – Aufgaben, Anforderungen und Qualifikationen
 - 3.3** Erfolgsfaktoren und Grundsätze im Travelmanagement
 - 3.4** Inhalt und Funktion der Reiserichtlinie
 - 3.4.1 Aufbau und Struktur einer Reiserichtlinie
 - 3.4.2 Rechtliche Problematiken beim Aufbau einer Reiserichtlinie
 - 3.5** Sicherheit auf Geschäftsreisen
 - 3.5.1 Sicherheit von Personen
 - 3.5.2 Sicherheit von Geschäftsdaten
 - 3.6** Betrachtung der Reisekosten

3.4 Inhalt und Funktion der Reiserichtlinie

Steuerungsinstrument Die Reiserichtlinie eines Unternehmens gilt als das wichtigste Steuerungsinstrument der Abläufe von Geschäftsreisen. Die Reiserichtlinie stellt eine sinnvolle und systematische Gliederung der Regeln über Geschäftsreisen dar. Reiserichtlinien definieren klare verbindliche Ablaufstrukturen und Anweisungen für die Planung, Organisation, Durchführung und Abrechnung von Geschäftsreisen. Sie sind das wichtigste Steuerungsinstrument des Travelmanagers und dürfen nicht nur unter Kostengesichtspunkten formuliert werden. Sie müssen vielmehr die Sicherheit der Reisenden gewährleisten und der Tatsache Rechnung tragen, dass ein Mitarbeiter nach einem anstrengenden zwölfstündigen Langstreckenflug arbeiten und Kostenverantwortung tragen muss und keinen Urlaub macht. Dementsprechend müssen Reiserichtlinien formuliert werden, damit sie das zu leisten vermögen, was erwartet wird. Die Grundsätze nach denen sie verfasst werden sollen, sind u. a. (vgl. ZIMMERMANN 2005, S. 9-14):

- Ausgewogenheit zwischen den Interessen des Unternehmens und des Reisenden gewährleisten
- Ausschluss persönlicher Bevorzugungen und Benachteiligungen sicherstellen
- Bekanntgabe der gesetzlichen Vorgaben und Neuerungen
- Verhaltensregeln für Reisenden dokumentieren
- arbeitsrechtliche Rahmenbedingungen definieren
- Bekanntgabe firmenspezifischer Vorgaben
- Grundlage für ein effizientes Controlling sein
- Instrument zur Kostenreduzierung bei den direkten und indirekten Reisekosten
- Basis-Instrument zur Steuerung sämtlicher Reiseaktivitäten durch das Travelmanagement eines Unternehmens



Merke

Die Reiserichtlinie ist das wichtigste Steuerungsinstrument eines Travelmanagers.

Im Vorfeld der Erstellung bedarf es einer Klärung in Gesprächen mit der Geschäftsführung über den Zweck und die Zielsetzung, die mit der Reiserichtlinie verfolgt werden soll. Sodann sollen/müssen alle nachfolgend genannten und betroffenen Personen und/oder Abteilungen im Unternehmen aus unterschiedlichen Gründen in die Erstellung mit einbezogen werden (vgl. ZIMMERMANN 2005, S. 15):

Zweck und Zielsetzung

- Betriebsrat (z. B. wenn bestehende Tarifvereinbarungen bei der Erstellung betroffen sind bzw. werden)
- Controlling/Revision
- Datenschutzbeauftragter (z. B. wenn durch die Vorgaben der Reiserichtlinie personenbezogene (sensitive) Daten mehreren, an der Reiseorganisation beteiligten Abteilungen bekannt sein müssen)
- Finanz- und Rechnungswesen (z. B. bei Zahlungsmodalitäten, Abrechnung, Vorschüssen, Sicherstellung der Liquidität)
- Personalabteilung (z. B. bei Freigabe personenbezogener Daten und Statistik)
- Rechtsabteilung (z. B. Formulierungen der Paragraphen und Absätze einer Reiserichtlinie, Haftung der Reisenden und des Unternehmens)
- Travelmanagement
- Versicherungs- und Abrechnungsdienstleister (z. B. Absicherung bei Geschäftsreisen, Gefährdungshaftung des Reisenden)
- gegebenenfalls externe Berater (Unternehmensberatungen mit dem Schwerpunkt Business Travelmanagement) und/oder kompetente Mitarbeiter von Reisebüros, Firmendienste bei der Erstellung der Reiserichtlinie und/oder deren Prüfung hinzuziehen



Merke

Die Anforderungen an eine Reiserichtlinie sind hochkomplex und sollen von allen am Reiseentscheidungsprozess beteiligten Personen mit entwickelt werden.

3. Aufbau und Funktionsweisen des Travelmanagements

Abrufbarkeit Die Reiserichtlinie stellt eine sinnvolle und systematische Gliederung der Regeln über Geschäftsreisen dar. Sie muss von allen Geschäftsreisenden eines Unternehmens strikt eingehalten werden. Die Abrufbarkeit, z. B. über Outlook, Lotus Notes oder Intranet, muss sichergestellt und die Umsetzbarkeit und der Realitätsbezug müssen gewährleistet sein. Die Papierform ist aus Gründen der Aktualität und des Volumens nicht zu empfehlen. Die Reiserichtlinie muss mindestens einmal im Jahr systematisch geprüft werden. Änderungen müssen laufend eingepflegt werden.

Bei der Zusammenstellung der Reiserichtlinie muss die Unternehmenskultur und -philosophie berücksichtigt werden. Die jeweilige Steuerungsfunktion muss klar und deutlich erkennbar sein. Diese kann u. a. sein:

- **Konsolidierungsfunktion:** Konsolidierung der Umsätze und damit eine Verbesserung der Verhandlungsbasis gegenüber den Leistungsträgern (z. B. Fluggesellschaften, Hotelketten) und Dienstleistern (z. B. Reisebüros, Firmendienste)
- **Optimierungsfunktion:** Optimierung (i. d. R. Senkung) der direkten und indirekten Reisekosten, ohne jedoch die Reisequalität zu mindern
- **Qualitätssicherungsfunktion:** Reisequalität (Durchgängigkeit) für alle Mitarbeiter zu vereinheitlichen, um Kosten (direkte und indirekte) insgesamt zu senken



Merke

Konsolidierung der Umsätze, Optimierung der Kosten und Steigerung der Qualität sind die wichtigsten Ziele, die mit dem Einsatz der Reiserichtlinie verfolgt werden.

3.4.1 Aufbau und Struktur einer Reiserichtlinie

Nachfolgend werden der Aufbau und die Struktur einer Reiserichtlinie exemplarisch dargestellt.

Kapitel 1: Präambel

- Allgemeines zum u. a. Unternehmen, Leitbild und Führungskultur
- Vorwort der Geschäftsleitung

Kapitel 2: Allgemeine Regelungen

- Verquickung von beruflich veranlasster Auswärtstätigkeiten und privaten Reisen, Mitnahme von Lebens- oder Ehegatten
- Begriffsbestimmungen, z. B. Geschäftsreise bzw. veranlasste Auswärtstätigkeit, regelmäßige Arbeitsstätte, Fristen
- Beleganforderungen
- Folgen bei Zuwiderhandlungen
- Geltungsbereich der Reiserichtlinie
- Zweckmäßigkeits- und Wirtschaftlichkeitsprinzip von Geschäftsreisen
- Genehmigungsverfahren
- Vorteils-/Nachteilsregelung
- Risikostreuung bei der Transportmittelwahl

Kapitel 3: Reisevorbereitung

- Bestellung der Reiseleistungen
- Gruppenreisen/Meetings
- Zahlungsarten
- Zugang bzw. Auslieferung der Reiseunterlagen
- Reisestornierungen und Umbuchungen
- Reisekostenvorschüsse sowie dauerhafte Reisekostenvorschüsse und Ausgabe von Fremdwährungen
- Kreditkarten, Company Card, Corporate Cards und Private Cards
- Visaanträge
- Kommunikationskosten, z. B. Mittel zur Senkung der Telefonkosten während einer Geschäftsreise
- Sonderregelungen

Kapitel 4: Gesetzliche Vorgaben und Regelungen

- Versicherungen, z. B. Reise-, Haftpflichtversicherungen
- Zollabwicklung, außenwirtschaftliche Vorschriften
- Geldwäschegesetz
- der Hinweis auf das Geldwäschegesetz ist für Mitarbeiter, die im Ausland Inkassovollmacht haben und somit Schecks oder Bargeldzahlungen entgegennehmen und diese einführen, Pflicht

3. Aufbau und Funktionsweisen des Travelmanagements

Kapitel 5: Abrechnungsfähige Reisekosten

- Beförderungskosten Flugreisen: allgemeine Regelungen, Abhängigkeiten, Sondertarife, Reisefenster, Umsteigeverbindungen, Ausnahmegenehmigungen, bevorzugte Fluggesellschaften, Bonusprogramme, firmenspezifische Besonderheiten, elektronische Tickets (ETIX), Gepäckbeschädigung/-verlust, Entschädigung für Verspätungen oder Umbuchungen, verlorene Flugscheine (Lost Documents), Einsatz von Privat-, Firmen- und Charterflugzeugen
- Beförderungskosten Bahnreisen: Abhängigkeiten, Sondertarife, BahnCard, Firmenkundenabonnement, elektronische Tickets (BahnTix), Bahn Online-Ticket, Stornierungen/Umbuchungen
- Beförderungskosten Mietwagen: Anmietung am Flughafen/an Bahnhöfen, Betankung, Winterreifen, Preferred Card-Programme, Versicherungen, Haftungsfragen, Kostenabrechnung
- Regelungen und Kosten Fuhrpark und/oder Privat-Pkw
- Beherbergungskosten: Kriterien der Hotelwahl, Übernachtungskosten, Hotelfrühstück, Übernachtung ohne Beleg, Langzeitbuchung, Kosten für No-Shows, Verpflegungsaufwendungen, Abzüge für das Hotelfrühstück, Abzüge bei Vollverpflegung
- Sachbezugswerte
- sonstige Reisekosten
- Kommunikationskosten: Telefon, Fax, Internet
- öffentliche Verkehrsmittel: Taxi, Linienbus
- Gepäckbeförderung/Übergepäck
- Flughafen-/Ausreisegebühren
- Visum- und Passgebühren
- Impfungen
- Trink-/Bedienungsgelder
- Straßengebühren
- Parkkosten
- Folgekosten Motorschaden sowie Unfallkosten
- Diebstahl
- Kosten für Reinigung von Wäsche sowie Ersatzerstattungen
- nicht abzugsfähige Reisekosten
- Überzahlungen (z. B. Lohnsteuerpflichtige Anteile)
- Geschäftsessen/Bewirtungskosten: Unterscheidung Geschäftsessen oder Arbeitsessen wichtig
- Abrechnung

Kapitel 6: Anlagen und Ergänzungen zur Reiserichtlinie

- Tabellen mit den aktuell gültigen Pauschalen für Geschäftsreisen im Inland (z. B. Kilometer-, Versorgungspauschalen)
- Pauschalen für im Ausland gültige Sätze (z. B. Verpflegung, Beförderung, Bewirtung)
- Pauschalen für Versetzungen und Abordnungen (z. B. Merkblatt für Umzüge ins Ausland mit der Spedition XY)
- bevorzugte Partner/Leistungsträger (Preferred Suppliers), bei denen das Unternehmen Beherbergungs-, Beförderungs- und Dienstleistungen einkauft
- Versicherungen (z. B. Reiserücktrittskosten-, Reisekranken-, Reisegepäck-, Haftpflichtversicherungen)
- Informationen zu Mitarbeiterkreditkarten, Kundenkarten, Kundenprogrammen, Corporate Card
- allgemeine Sicherheitshinweise (in Ländern wie z. B. USA, UK sind diese Angaben Pflicht)
- ausgefüllte Musterformulare für z. B. Abrechnungen, Anträge
- Checkliste zu den aktuellen Reiserichtlinien
- Handbuch zur Buchungssoftware und Reisekostenabrechnungssoftware
- Handreichungen und Checklisten für Auslandsreisen (z. B. Ein- und Ausreisebestimmungen, Gesundheitsvorschriften, Umgangsformen)
- Informationen für Einsatzwechseltätigkeit, Fahr- und Botendienste
- allgemeine Informationen zur Reisebuchungsstelle (z. B. Ansprechpartner, Öffnungszeiten, Email-Adressen)

**Merke**

Reiserichtlinien müssen stets ergänzt und mit den notwendigen Anlagen und Formularen ergänzt werden.