

***CARTA EUROPEA PER IL TURISMO  
SOSTENIBILE NELLE AREE PROTETTE***

***FASE II – OPERATORI ECONOMICI  
TURISTICI***

***PARCO NAZIONALE DELL'APPENNINO  
TOSCO EMILIANO***

**ALLEGATO 1a**

***Disciplinare strutture ricettive***

# 1. Migliorare la propria offerta turistica e rafforzare la collaborazione con l'Ente Parco.

## 1.1. Conoscere meglio il proprio mercato e quello della propria destinazione turistica

### REQUISITI OBBLIGATORI

<b>RO 1</b>	<p>Registrare il numero di clienti e alcune informazioni essenziali sul loro profilo (p.e. provenienza, età, etc...), condividendo i dati a fine anno (o al massimo entro il 31 marzo dell'anno successivo) con l'Ente Parco.</p> <p><i>Indicatori:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) <i>N. Clienti in ragione d'anno;</i></li><li>b) <i>Provenienza (stima percentuale rapporto italiani stranieri)</i></li><li>c) <i>Tipo di clientela (singoli, coppie, gruppi, scolaresche, famiglie)</i></li><li>d) <i>Consegna sintesi dati raccolti al Parco alla fine di ogni anno (a mano o via mail)</i></li></ul>
<b>RO 2</b>	<p>Somministrare questionari sulla soddisfazione del cliente e realizzare analisi periodiche dei risultati in collaborazione con l'Ente Parco</p> <p><i>Indicatori</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) <i>questionario stampato e consegnato ai clienti (personalmente o tramite un successivo invio digitale)</i></li><li>b) <i>n. di questionari raccolti</i></li><li>c) <i>consegna (a mano o via mail) dei dati dei questionari</i></li></ul>

### REQUISITI FACOLTATIVI

<b>RF 1</b>	<p>Identificare nuove tipologie di clienti, anche collaborando con altre strutture e imprese del territorio, realizzando attività e pacchetti turistici tramite tour operator specializzati.</p> <p><i>Indicatori:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) <i>nuove tipologie di clienti identificate</i></li><li>b) <i>descrizione dell'attività realizzata</i></li><li>c) <i>pacchetti turistici realizzati.</i></li></ul>
<b>RF 2</b>	<p>Distribuire ai propri ospiti il questionario predisposto dall'Ente Parco per monitorare la soddisfazione del turista riguardo l'Area Protetta ed i servizi offerti sul territorio</p>
<b>RF 3</b>	<p>Collaborare con altri soggetti regionali, pubblici o privati, per la somministrazione di questionari ai clienti (in formato cartaceo e/o online) o rispondendo ai loro questionari sulle caratteristiche dei clienti</p>

## 1.2. Offrire un servizio di qualità, fornire informazioni sul Parco, sviluppare attività per i clienti sulla scoperta del Parco

REQUISITI OBBLIGATORI	
RO 3	<p>Sviluppare azioni di monitoraggio delle lamentele, dei suggerimenti e della soddisfazione dei clienti, anche tramite canali digitali (Facebook, TripAdvisor, Booking, contatti web, ...), per aumentare la qualità dei servizi.</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) N<sup>^</sup> di azioni di monitoraggio lamentele e suggerimenti ricevuti</p> <p>b) N<sup>^</sup> di azione sviluppate in conseguenza</p>
RO 4	<p>Partecipare obbligatoriamente all'evento informativo/formativo organizzato annualmente dal Parco e dedicato agli operatori turistici e ad almeno 1 evento formativo inerente alla qualità dell'offerta turistica, il turismo sostenibile, le caratteristiche dell'Area del Parco.</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) <i>Attestato di partecipazione all'evento annuale del Parco</i></p> <p>b) <i>N<sup>^</sup> dei corsi, seminari, giornate a tema ai quali si è partecipato</i></p>
RO 5	<p>Disporre di materiale informativo di base per dare il benvenuto ai clienti</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) <i>N<sup>^</sup> e tipo di materiale informativo</i></p>
RO 6	<p>Avere sul proprio sito web una sezione dedicata al Parco Nazionale dell'Appennino Tosco Emiliano oppure condividere sistematicamente sulla propria pagina Facebook o profilo Instagram i post informativi del Parco</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) <i>periodicità di aggiornamento</i></p>
RO 7	<p>Disporre di materiale informativo aggiornato riguardo al Parco e alle attività che è possibile svolgere ogni giorno al suo interno (dépliant generale, opuscoli, cartine, prodotti escursionistici, pubblicazioni, calendario degli eventi...), realizzato in diverse lingue o dedicato a diverse tipologie di turisti (ad esempio: cicloturisti, nordicwalkers, persone con disabilità)</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) <i>N<sup>^</sup> e tipo di materiale consultabile</i></p>
RO 8	<p>Promuovere attività guidate di scoperta del territorio, organizzate da imprese locali o direttamente dal Parco</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) <i>N<sup>^</sup> percorsi e attività guidate</i></p> <p>b) <i>N<sup>^</sup> accordi con imprese di servizi</i></p>

REQUISITI FACOLTATIVI	
RF 4	<p>Possedere una certificazione ambientale con un sistema di qualità riconosciuto (ISO 9001, EMAS,).</p> <p>Indicatore:</p> <p>a) <i>Tipo di certificazione e data</i></p>

<b>RF 5</b>	Disporre di installazioni e servizi adatti a persone con disabilità, sia motorie che sensoriali Indicatore: <i>a) N^ e tipologia delle installazioni e dei servizi adatte a persone con disabilità</i>
<b>RF 6</b>	Offrire servizi e informazioni turistiche in diverse lingue Indicatore: <i>a) N^ di lingue</i>
<b>RF 7</b>	Essere una impresa accreditata come punto di informazione del Parco Indicatori: <i>a) Data di accreditamento / rinnovo</i>
<b>RF 8</b>	Disporre di un sito internet tradotto in diverse lingue – almeno nelle sue sezioni essenziali – e facilmente utilizzabile anche da utenti con differenti tipologie di disabilità Indicatori: <i>a) N^ delle lingue e tipo di modalità per favorire la consultazione del sito da parte di persone disabili</i>

### 1.3. Realizzare una promozione responsabile ed efficace

REQUISITI OBBLIGATORI	
<b>RO 9</b>	Comunicare al Parco, ad ogni aggiornamento, il programma degli eventi/ attività organizzati, affinché vengano inseriti all'interno del sito del Parco Indicatori <i>a) N^ delle mail di condivisione con il Parco</i>
<b>RO 10</b>	Creare o mantenere una visibilità in rete della propria impresa (Sito Web, pagina Facebook, collaborazione con Booking) che contenga anche una corretta informazione dell'area del Parco Indicatori: <i>a) N. dei social media utilizzati</i> <i>b) Quantità e qualità delle informazioni sull'Area del Parco</i>

REQUISITI FACOLTATIVI	
<b>RF 9</b>	Dare evidenza, nelle strutture o nelle visite al territorio, di oggetti (adesivi, cartelli...) che valorizzino il logo CETS- Parte 2 e l'area protetta, utilizzando una segnaletica semplice e chiara in accordo con la normativa ed il layout fornito dal Parco Indicatori: <i>a) N^ e tipologia di segnaletica</i>

<b>RF 10</b>	Essere presente con la propria struttura nella promozione effettuata congiuntamente con gli enti pubblici del territorio e/o con le associazioni turistiche alle quali si appartiene (conferenze stampa, educational, ...). Indicatori: a) <i>N^ di conferenze stampa, educational, fiere alle quali si è presenziato</i> b) <i>Tipologia di materiali</i>

## 1.4. Lavorare congiuntamente con altre imprese turistiche nel Parco.

REQUISITI OBBLIGATORI	
<b>RO 11</b>	Essere componente e partecipare alle riunioni del Forum Permanente CETS dell'Area Protetta Indicatori: a) <i>Data di adesione e N^ riunioni alle quali si è partecipato</i>

REQUISITI FACOLTATIVI	
<b>RF 11</b>	Intraprendere almeno una azione in collaborazione con altri partecipanti al Forum CETS che offrono un servizio/prodotto complementare Indicatori: a) <i>Azione/evento proposto con altro soggetto del territorio</i>
<b>RF 12</b>	Integrare i propri servizi con quelli di altre imprese della zona per creare pacchetti turistici e per commercializzarli tramite un tour operator autorizzato Indicatori: a) <i>N^ dei pacchetti turistici</i> b) <i>N^ delle imprese con le quali si coopera</i>

## 2. Migliorare il proprio comportamento ambientale.

### 2.1. Risparmiare energia: misure generali, illuminazione, riscaldamento, refrigerazione, elettrodomestici

REQUISITI OBBLIGATORI	
<b>RO 12</b>	Effettuare un monitoraggio del consumo di energia della propria attività Indicatori:

a) *Accertare anno per anno il totale dei consumi*

#### REQUISITI FACOLTATIVI

<b>RF 13</b>	Sostituire le lampade incandescenti con altre a Basso consumo (rendimento energetico di classe A) Indicatori: a) <i>Percentuale delle lampade a basso consumo</i>
<b>RF 14</b>	Includere nelle informazioni della struttura ricettiva una frase che ricordi all'ospite di chiudere la/e finestra/e se il riscaldamento o condizionamento sono in funzione e di spegnere le luci quando esce Indicatori: a) <i>N^ di informazioni alla clientela per ridurre i consumi</i>
<b>RF 15</b>	Gestire l'illuminazione attraverso sistemi intelligenti che consentono accensioni automatiche o temporizzate di punti luce, grazie a interruttori con timer, rilevatori di presenza, programmazioni orarie Indicatori: a) <i>% di interruttori con timer</i> b) <i>Esistenza di rilevatori di presenza</i> c) <i>Esistenza di strumenti per la programmazione oraria</i>
<b>RF 16</b>	Adottare un sistema di disconnessione dell'energia elettrica con chip card nelle camere Indicatori: a) <i>% di stanze con la presenza di chip card</i>
<b>RF 17</b>	Adottare misure per ridurre la dispersione termica della struttura (doppi vetri "cappotto termico", etc....) Indicatori: a) <i>Tipologia di misure per ridurre la dispersione termica</i>
<b>RF 18</b>	Utilizzare impianti a fonti rinnovabili per la produzione di energia elettrica, per riscaldare le stanze o per la produzione di acqua calda per uso sanitario Indicatori: a) <i>N^ e tipo di impianti</i>

## 2.2. Risparmiare acqua

#### REQUISITI OBBLIGATORI

<b>RO 13</b>	Realizzare un monitoraggio del consumo di acqua nella propria struttura con periodicità annuale Indicatori: a) <i>Controllo del consumo annuale</i>
--------------	---

REQUISITI FACOLTATIVI	
RF 19	<p>Installare dispositivi di riduzione di flusso dell'acqua</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) <i>N^ dispositivi installati / percentuale rispetto al totale</i></p>
RF 20	<p>Installare dispositivi di temporizzazione per l'arresto del flusso per le docce esterne</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) <i>Tipologia di dispositivi e loro numero</i></p>
RF 21	<p>Avere un sistema di irrigazione automatico e temporizzato che ottimizza i tempi di irrigazione e il consumo idrico per le piante e le aree verdi esterne</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) <i>Tipologia di sistema installato</i></p>
RF 22	<p>Immagazzinare ed utilizzare l'acqua piovana, raccolta ed utilizzata per scopi non sanitari e non potabili</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) <i>Tipologia di sistema e scopo di utilizzo</i></p>
RF 23	<p>Adottare meccanismi nei WC per il risparmio idrico (doppio pulsante, cassetta con interruzione di scarico, cassette che utilizzano una quantità d'acqua uguale o inferiore ai 6 litri per ciascuno scarico, etc....)</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) <i>Tipologia di sistema e percentuale di utilizzo</i></p>

### 2.3. Ridurre la produzione di rifiuti

REQUISITI OBBLIGATORI	
RO 14	<p>Differenziare correttamente le diverse tipologie dei rifiuti (Organici, carta e cartone, vetro, lattine, plastica, olio esausto), informando anche il visitatore sulle modalità da seguire durante il soggiorno.</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) <i>Presenza dei contenitori per le diverse tipologie di rifiuti</i></p> <p>b) <i>Presenza di materiale informativo per il visitatore</i></p>
RO 15	<p>Smaltire adeguatamente i rifiuti pericolosi (batterie, lampade al neon, residui di vernici, etc....)</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) <i>gestore di riferimento, periodicità della raccolta, quantità e tipologia di rifiuti pericolosi generati</i></p>
RO 16	<p>Collocare nelle camere o negli spazi comuni contenitori adeguati a separare i rifiuti e dare chiare indicazioni sulla loro localizzazione</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) <i>tipologia di contenitori</i></p>

	<i>b) percentuale dei locali in cui sono presenti</i>
<b>RO 17</b>	Somministrare alimenti e bevande senza utilizzo di materiale plastico e con l'utilizzo di materiale riutilizzabile e/o biodegradabile Indicatori a) <i>Tipologia di contenitori</i> b) <i>Tipo di materiali riutilizzabili o biodegradabili</i>

REQUISITI FACOLTATIVI	
<b>RF 24</b>	Utilizzare acqua naturale in brocca Indicatori: a) <i>Percentuale di utilizzo del sistema</i>
<b>RF 25</b>	Mettere in pratica azioni per garantire la riduzione dei rifiuti derivanti da imballaggi (p.e. acquisto di prodotti confezionati in contenitori di grandi dimensioni invece che quelli di dimensione piccola) Indicatori: a) <i>Tipologia di sistema e percentuale di riduzione imballaggi rispetto al totale</i>
<b>RF 26</b>	Effettuare il sistema di compostaggio per i resti di materiale organico Indicatori: a) <i>Quantità di compost generato</i>

#### 2.4. Minimizzare l'inquinamento: *minimizzare l'inquinamento dell'aria, dell'acqua, luminoso*

REQUISITI OBBLIGATORI	
<b>RO 18</b>	Effettuare la manutenzione e gli interventi di riparazione delle caldaie e degli impianti di condizionamento tramite professionisti qualificati almeno una volta all'anno Indicatori: a) N. di impianti b) periodicità di revisione
<b>RO 19</b>	Utilizzare almeno il 50% dei detersivi e detergenti biodegradabili ed ecocompatibili Indicatori: a) N. di prodotti biodegradabili utilizzati b) Percentuale rispetto al totale

REQUISITI FACOLTATIVI	
<b>RF 27</b>	Proporre spostamenti nel corso della permanenza in struttura con mezzi pubblici o tramite modalità meno impattanti quali la bicicletta, il trekking, i percorsi a cavallo Indicatori:

	a) N. delle proposte a basso impatto b) Percentuale rispetto al totale
<b>RF 28</b>	Cambiare gli asciugamani e le lenzuola solo su richiesta degli ospiti. Indicatori: a) presenza della comunicazione informativa nelle stanze delle strutture

## 2.5. Consumare in modo responsabile

REQUISITI FACOLTATIVI	
<b>RF 29</b>	Utilizzare asciugamani in stoffa, da lavare con detersivi biodegradabili, o asciugamani in carta riciclata o in carta sbiancata senza cloro Indicatori: a) Tipologia di asciugamani utilizzata
<b>RF 30</b>	Introdurre nell'offerta ristorativa e/o in quella della colazione almeno 3 prodotti biologici e/o a km 0 Indicatori: a) N. di prodotti biologici o a KM 0
<b>RF 31</b>	Utilizzare carta igienica prodotta con carta riciclata Indicatori: a) Percentuale sul totale della carta igienica utilizzata

## 2.6 Certificarsi con sistemi di gestione ambientale

REQUISITI FACOLTATIVI	
<b>RF 32</b>	Essere certificato con un sistema riconosciuto di gestione ambientale (EMAS, ISO 14001, Ecolabel, ...) Indicatori: a) N. dei sistemi di certificazione

## 2.7 Coinvolgere il proprio personale e i propri clienti nella gestione ambientale.

REQUISITI OBBLIGATORI	
<b>RO 20</b>	Informare il personale sulle corrette modalità di raccolta differenziata dei rifiuti, sul consumo sostenibile e responsabile dell'acqua e dell'energia, sull'utilizzo di quantità di detersivi e disinfettanti non superiori alle dosi indicate sull'imballaggio dei prodotti Indicatori: a) Tipo di materiale informativo

REQUISITI FACOLTATIVI	
<b>RF 33</b>	Informare gli ospiti sulle corrette modalità di raccolta differenziata dei rifiuti e sulle buone prassi di risparmio di acqua ed energia (attraverso opuscoli, cartelloni, etc....) Indicatori:

	a) Tipo di materiale informativo prodotto per gli ospiti
RF 34	Realizzare campagne di sensibilizzazione ambientale per il personale Indicatori: a) N. di campagne

### 3. Sostenere lo sviluppo locale e la conservazione del patrimonio

#### 3.1. Sostenere l'economia locale

REQUISITI OBBLIGATORI	
RO 21	Fornire ai propri ospiti informazioni riguardo a località ed esercizi presso i quali è possibile acquistare prodotti tipici del territorio del Parco (alimentari, artigianato locale, etc....) Indicatori: a) N. materiale informativo
RO 22	Se presente un servizio di ristorazione, utilizzare prodotti locali e avvalersi di fornitori locali (localizzati nei comuni del Parco o in quelli limitrofi) Indicatori: a) N. di prodotti locali e loro tipologia b) Percentuale di prodotti locali rispetto al totale
RO 23	Se presente un servizio di ristorazione, offrire prodotti e pietanze tipici e di stagione Indicatori: a) N. di pietanze di stagione e loro tipologia

#### 3.2. Influenzare i movimenti e i comportamenti dei visitatori

REQUISITI OBBLIGATORI	
RO 24	Disporre di materiale informativo su sentieri, percorsi e luoghi da visitare nei pressi della propria struttura, senza la necessità di utilizzare il veicolo privato Indicatori: a) N. materiale informativo e tipologia

REQUISITI FACOLTATIVI	
RF 35	Applicare strategie di destagionalizzazione del turismo, dando spazio alla promozione nei periodi di media-bassa stagione, mediante materia pubblicitario, apposita scontistica etc., anche effettuando una promozione congiunta con altre imprese del territorio. Indicatori: a) N. di proposte promozionali in media-bassa stagione

<b>RF 36</b>	Offrire ai clienti che viaggiano senza automobile servizi speciali per favorire la fruizione del territorio (p.e. un servizio di trasferimento per il loro arrivo e per la loro partenza) Indicatori a) N. e tipologia di proposte
<b>RF 37</b>	Mettere a disposizione dei propri ospiti biciclette e altri mezzi di trasporto sostenibili Indicatori a) N. e tipologia di mezzi
<b>RF38</b>	Mettere a disposizione delle famiglie con bambini in tenera età specifiche attrezzature per l'infanzia quali lettini, seggioloni, pasti adeguati qualora vi sia la ristorazione Indicatori: a) N. e tipologia di strutture per l'infanzia

### 3.3. Gestire la propria proprietà e la propria struttura rispettando l'ambiente circostante

REQUISITI OBBLIGATORI	
<b>RO 25</b>	Curare le aree verdi presenti intorno allo stabile dove viene svolta l'attività d'impresa, con estrema attenzione alla natura. Indicatori: a) presenza di fiori ai balconi o all'esterno della struttura

REQUISITI FACOLTATIVI	
<b>RF 39</b>	Elaborare e fornire ai visitatori informazioni sulla storia della propria struttura e della sua relazione con il Parco Indicatori: a) Presenza in struttura di materiale informativo

### 3.4. Sostenere cause, progetti e iniziative locali

REQUISITI FACOLTATIVI	
<b>RF 40</b>	Sostenere qualche progetto locale tramite donazioni, patrocini, supporto logistico (p.e. mettere a disposizione la propria struttura per attività legate al progetto) Indicatori: a) N. di progetti sostenuti
<b>RF 41</b>	Avviare direttamente progetti di tutela e valorizzazione delle risorse naturali e del patrimonio culturale, concordati con l'Ente Parco Indicatori: a) N. di progetti avviati

<b>RF 42</b>	Publicizzare la propria partecipazione a progetti e iniziative locali Indicatori a) N. delle iniziative pubblicizzate