

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

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

ALLEGATO 1c
Disciplinare attività di ristorazione

CARTA EUROPEA PER IL TURISMO SOSTENIBILE NELLE AREE PROTETTE

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

RO 1	<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> <p>a) <i>N. Clienti in ragione d'anno;</i></p> <p>b) <i>Consegna sintesi dati raccolti al Parco alla fine di ogni anno (a mano o via mail)</i></p>
RO 2	<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> <p>a) <i>n. di questionari raccolti</i></p> <p>c) <i>consegna (a mano o via mail) dei dati dei questionari</i></p>

REQUISITI FACOLTATIVI

RF 1	<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> <p>a) <i>nuove tipologie di clienti identificate</i></p> <p>b) <i>descrizione dell'attività realizzata</i></p> <p>c) <i>pacchetti turistici realizzati.</i></p>
RF 2	<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> <p><i>Indicatore :</i></p> <p>a) <i>N. Questionari raccolti</i></p>

RF 3	<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> <p>Indicatore:</p> <p>a) <i>N. Occasioni di collaborazione</i></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) <i>N[^] di azioni di monitoraggio lamentele e suggerimenti ricevuti</i></p> <p>b) <i>N[^] di azione sviluppate in conseguenza</i></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[^] 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[^] 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...),</p> <p>Indicatori:</p>

	<i>a) N^ e tipo di materiale consultabile</i>
RO 8	<p>Promuovere attività guidate di scoperta del territorio, organizzate da imprese locali o direttamente dal Parco</p> <p>Indicatori:</p> <p><i>a) N^ percorsi e attività guidate</i></p> <p><i>b) N^ accordi con imprese di servizi</i></p>

REQUISITI FACOLTATIVI	
RF 4	<p>Disporre di una bacheca o struttura analoga con informazioni relative all'area protetta e tenerla aggiornata</p> <p>Indicatore:</p> <p><i>a) Presenza della struttura informativa</i></p>
RF 5	<p>Disporre di installazioni e servizi adatti a persone con disabilità, sia motorie che sensoriali</p> <p>Indicatore:</p> <p><i>a) N^ e tipologia delle installazioni e dei servizi adatte a persone con disabilità</i></p>
RF 6	<p>Offrire servizi e informazioni turistiche in almeno 1 lingua straniera</p> <p>Indicatore:</p> <p><i>a) N^ di lingue</i></p>
RF 7	<p>Essere una impresa accreditata come punto di informazione del Parco</p> <p>Indicatori:</p> <p><i>a) Data di accreditamento / rinnovo</i></p>
RF 8	<p>Disporre di un sito internet tradotto in diverse lingue – almeno nelle sue sezioni essenziali –ofacilmente utilizzabile anche da utenti con differenti tipologie di disabilità</p> <p>Indicatori:</p> <p><i>a) N^ delle lingue o tipo di modalità per favorire la consultazione del sito da parte di persone disabili</i></p>

1.3. Realizzare una promozione responsabile ed efficace

REQUISITI OBBLIGATORI

RO 9	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>
RO 10	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

RF 9	Dare evidenza nella propria struttura 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>
RF 10	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: <i>a) N[^] di conferenze stampa, educational, fiere alle quali si è presenziato</i> <i>b) Tipologia di materiali</i>

1.4. Lavorare congiuntamente con altre imprese turistiche nel Parco.

REQUISITI OBBLIGATORI

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

REQUISITI FACOLTATIVI

RF 11	Intraprendere almeno una azione in collaborazione con altri partecipanti al Forum CETS che offrono un servizio/prodotto complementare
--------------	---

	<p>Indicatori:</p> <p><i>a) Azione/evento proposto con altro soggetto del territorio</i></p>
RF 12	<p>Integrare i propri servizi con quelli di altre imprese della zona per creare pacchetti turistici e per commercializzarli tramite un tour operator autorizzato</p> <p>Indicatori:</p> <p><i>a) N[^] dei pacchetti turistici</i></p> <p><i>b) N[^] delle imprese con le quali si coopera</i></p>

2. Migliorare il proprio comportamento ambientale.

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

REQUISITI OBBLIGATORI	
RO 12	<p>Effettuare un monitoraggio del consumo di energia della propria attività</p> <p>Indicatori:</p> <p><i>a) Accertare anno per anno il totale dei consumi</i></p>

REQUISITI FACOLTATIVI	
RF 13	<p>Sostituire le lampade incandescenti con altre a Basso consumo (rendimento energetico di classe A)</p> <p>Indicatori:</p> <p><i>a) Percentuale delle lampade a basso consumo</i></p>
RF 14	<p>Utilizzare elettrodomestici a risparmio energetico</p> <p>Indicatori:</p> <p><i>a) N[^] elettrodomestici a risparmio energetico</i></p>
RF 15	<p>Effettuare la manutenzione delle attrezzature utili per svolgere la propria attività al fine di ridurre i consumi energetici</p> <p>Indicatori:</p> <p><i>a) Attestazioni di attività manutentive</i></p>

RF 16	Utilizzare impianti a fonti rinnovabili per la produzione di energia elettrica o per la produzione di acqua calda per uso sanitario Indicatori: <i>N[^] e tipo di impianti</i>
RF 17	Realizzare interventi di miglioramento di classe energetica Indicatori: <i>N[^] e tipo di interventi</i>

2.2. Risparmiare acqua

REQUISITI OBBLIGATORI

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

REQUISITI FACOLTATIVI

RF 18	Installare dispositivi di riduzione di flusso dell'acqua Indicatori: a) <i>N[^] dispositivi installati / percentuale rispetto al totale</i>
RF 19	Installare dispositivi di temporizzazione per l'arresto del flusso nei servizi igienici Indicatori: a) <i>Tipologia di dispositivi e loro numero</i>
RF 20	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 Indicatori: a) <i>Tipologia di sistema installato</i>
RF 21	Immagazzinare ed utilizzare l'acqua piovana, raccolta ed utilizzata per scopi non sanitari e non potabili Indicatori: a) <i>Tipologia di sistema e scopo di utilizzo</i>
RF 22	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....) Indicatori: a) <i>Tipologia di sistema e percentuale di utilizzo</i>

2.3. Ridurre la produzione di rifiuti

REQUISITI OBBLIGATORI	
RO 14	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. Indicatori: a) <i>Presenza dei contenitori per le diverse tipologie di rifiuti</i> b) <i>Presenza di materiale informativo per il visitatore</i>
RO 15	Smaltire adeguatamente i rifiuti pericolosi (batterie, lampade al neon, residui di vernici, etc....) Indicatori: a) <i>gestore di riferimento, periodicità della raccolta, quantità e tipologia di rifiuti pericolosi generati</i>
RO 16	Collocare negli spazi frequentati dalla clientela contenitori adeguati a separare i rifiuti e dare chiare indicazioni sulla loro localizzazione Indicatori: a) <i>tipologia di contenitori</i> b) <i>percentuale dei locali in cui sono presenti</i>
RO 17	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	
RF 23	Utilizzare acqua naturale in brocca Indicatori: a) <i>Percentuale di utilizzo del sistema</i>
RF 24	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 o monodose; servire i prodotti a richiesta direttamente dalla cucina, utilizzo di dosatori per prodotti liquidi come il miele; utilizzo di

	contenitori richiudibili per prodotti spalmabili, yogurt e altri latticini) Indicatori: a) <i>Tipologia di sistema e percentuale di riduzione imballaggi rispetto al totale</i>
RF 25	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	
RO 18	Qualora ve ne sia la presenza, 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
RO 19	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	
RF 26	Publicizzare all'interno della struttura i servizi pubblici di trasporto presenti nell'area e i luoghi dove effettuare il noleggio di biciclette Indicatori: a) N. delle proposte a basso impatto b) Percentuale rispetto al totale
RF 27	Utilizzare tovagliette in carta riciclata con l'indicazione esplicita dell'intento di minimizzare l'impatto ambientale Indicatori: a) presenza delle tovagliette in carta e della comunicazione informativa

2.5. Consumare in modo responsabile

REQUISITI FACOLTATIVI	
RF 28	Utilizzare nell'offerta ristorativa prodotti derivanti da filiera equo-solidale Indicatori: a) Tipologia di prodotti
RF 29	Introdurre nell'offerta ristorativa almeno 3 prodotti biologici e/o a km 0 Indicatori: a) N. di prodotti biologici o a KM 0
RF 30	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	
RF 31	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	
RO 20	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	
RF 32	Informare gli avventori 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 avventori

RF 33	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 avventori 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	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	Inserire in ogni stagione nel menù pietanze tipiche 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 34	<p>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.</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) N. di proposte promozionali in media-bassa stagione</p>
RF 35	<p>Sviluppare offerte speciali per cicloturisti</p> <p>Indicatori</p> <p>a) N. e tipologia di proposte</p>
RF 36	<p>Mettere a disposizione di famiglie con bambini in tenera età la possibilità di avere pasti adeguati, mediante la messa a disposizione di specifici prodotti per l'infanzia, per favorire la frequentazione del Parco già in tenera età</p> <p>a) N. e tipologia di mezzi</p>
RF 37	<p>Disporre di attrezzature per l'accoglienza di bambini e bambine, quali ad esempio: fasciatoio, seggiolone, seggiolino da tavolo, piatti e bicchieri infrangibili</p> <p>Indicatori</p> <p>N. e tipologia di attrezzature</p>

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

REQUISITI OBBLIGATORI

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

REQUISITI FACOLTATIVI

RF 38	<p>Elaborare e fornire ai visitatori informazioni sulla storia della propria struttura e della sua relazione con il Parco</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) Presenza in struttura di materiale informativo</p>
RF 39	<p>Collocare all'interno della propria struttura fotografie dei paesaggi dell'Area protetta</p>

	e/o attrezzi e arredi tipici del territorio Indicatori N e tipo di arredi e/o fotografie
--	--

3.4. Sostenere cause, progetti e iniziative locali

REQUISITI FACOLTATIVI	
RF 40	Sostenere qualche progetto locale tramite donazioni, patrocinii, supporto logistico (p.e. mettere a disposizione la propria struttura per attività legate al progetto) Indicatori: a) N. di progetti sostenuti
RF 41	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
RF 42	Publicizzare la propria partecipazione a progetti e iniziative locali Indicatori a) N. delle iniziative pubblicizzate