



CETS Parte 2

Concessione d'uso del marchio Requisiti facoltativi

Settore ATTIVITÀ TURISTICHE

Richiedente:

.....

Riservato all'Ufficio

Prot. n. del

Codice Annualità

1. Migliorare la propria offerta turistica e rafforzare la collaborazione con il Parco.

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

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.1	<p>Collaborare con entità, pubbliche o private, del territorio 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: <i>soggetti con i quali si collabora</i> <i>(1 = collaborazione con almeno due soggetti; 0 = nessuna collaborazione).</i></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
F.2	<p>Identificare nuove tipologie di clienti, anche collaborando con operatori turistici specializzati (tour operator, ApT, Club di Prodotto, ...), e realizzare attività per attrarli.</p> <p>Indicatore: <i>nuove tipologie di clienti identificati, descrizione dell'attività realizzata</i> <i>(1 = presente una proposta per attirare nuove tipologie di clienti; 0 = non è presente nessuna proposta)</i></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	

1.2. Migliorare la propria offerta turistica: offrire un servizio di qualità, fornire informazioni sul Parco, sviluppare attività per i clienti sulla scoperta del Parco.

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.3	<p>Promuovere la formazione costante del proprio personale.</p> <p>Indicatore: <i>numero di corsi/seminari/giornate ai quali ha partecipato il proprio personale e loro tematica</i> <i>(1 = il personale ha partecipato ad almeno un momento formativo nell'ultimo triennio; 0 = il personale non ha partecipato ad alcun momento formativo)</i></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	

F.4	<p>Impresa certificata con un sistema di qualità riconosciuto. Indicatore: sistema di qualità e data di certificazione <i>(1 = impresa certificata; 0 = impresa non certificata)</i></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
F.5	<p>Disporre di installazioni e servizi adattati a persone con handicap o con ridotta mobilità. Indicatore: numero di installazioni e servizi adatti, tipi di handicap <i>(1 = disporre di almeno una stanza con bagno adatta; 0 = installazioni e servizi non presenti)</i></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
F.6	<p>Offrire servizi in varie lingue. Indicatore: numero di lingue <i>(1 = il personale parla almeno una lingua oltre alla lingua italiana; 0 = il personale parla solo la lingua italiana)</i></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
F.7	<p>Elaborare materiale informativo proprio per i clienti che dia risalto all'ottenimento della Carta (con relativo marchio) e al rapporto che intercorre tra struttura ricettiva e Parco. Indicatore: tipo di materiale elaborato <i>(1 = materiale informativo specifico e rielaborato nello stile comunicativo della struttura; 0 = non è presente alcun materiale informativo)</i></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
F.8	<p>Disporre di un procedimento scritto per il personale del ricevimento riguardo l'informazione ai clienti (quando, come e che tipo di informazioni dare). Indicatore: data di elaborazione, periodicità di revisione <i>(1 = è presente un documento scritto aggiornato; 0 = il personale viene istruito solo oralmente)</i></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	

F.9	<p>Promuovere attività tematiche e/o realizzare materiale in relazione alle risorse dell'Area Protetta o ad eventi particolari (Giornata Mondiale delle Aree Protette, passo di uccelli migratori, fioritura di specie particolari, ...).</p> <p>Indicatore: numero di attività, tipo di materiale, tematica (1 = realizzazione di attività e/o materiale specifici; 0 = non è presente nessun tipo di materiale)</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
F.10	<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>Indicatore: numero di pacchetti, numero di operatori che li commercializzano (1 = realizzazione di un accordo; 0 = non è presente nessun accordo)</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	

1.3. Realizzare una promozione responsabile ed efficace.

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.11	<p>Promuovere l'iscrizione alla newsletter del Parco alla propria clientela.</p> <p>Indicatore: pannello/avviso promozionale presente nelle stanze o presso la reception (1 = presenza di un avviso dedicato; 0 = avviso non presente)</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
F.12	<p>Esporre la cartina tematica e/o i poster ufficiali realizzati dall'Ente Parco.</p> <p>Indicatore: cartina e/o poster esposti (1 = materiale esposto; 0 = materiale non esposto)</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
F.13	<p>Offrire sconti ai clienti che ritornano e a coloro che portano nuovi clienti.</p> <p>Indicatore: % di sconto, numero di clienti che godono degli sconti (1 = scontistica offerta; 0 = scontistica non offerta)</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	

F.14	<p>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, ...).</p> <p>Indicatore: <i>modalità di partecipazione e foto della partecipazione</i> <i>(1 = partecipazione ad almeno una tipologia di promozione; 0 = nessuna adesione)</i></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
------	---	--

1.4. Lavorare congiuntamente con altre imprese turistiche nel Parco.

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.15	<p>Essere socio e partecipare attivamente ad altre associazioni e/o consorzi turistici del proprio territorio.</p> <p>Indicatore: <i>associazioni/consorzi ai quali si appartiene</i> <i>(1 = socio di altre associazioni/consorzi; 0 = nessuna adesione)</i></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	

Nella tabella seguente è possibile inserire **ALTRI REQUISITI RILEVANTI** per la tematica “migliorare la propria offerta turistica e rafforzare la collaborazione con il Parco” che vedono un impegno da parte della struttura e che non sono identificabili nelle categorie precedenti (*requisiti inseriti sulla base di una valutazione di congruenza da parte del verificatore*).

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.XX		
F.XX		
F.XX		

2. Migliorare il proprio comportamento ambientale.

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

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.16	<p>Utilizzare impianti di cogenerazione o sistemi di approvvigionamento di energie rinnovabili.</p> <p><i>Indicatore: tipologia di impianti installati</i> (1 = presente; 0 = non presente)</p> <hr/> <hr/> <hr/>	
F.17	<p>Sostituire apparati obsoleti (elettrodomestici, attrezzature, ...) con nuovi sistemi a maggior efficienza energetica.</p> <p><i>Indicatore: numero e tipologia di apparati sostituiti nell'ultimo anno</i> (1 = sostituzione di almeno un apparato nel triennio; 0 = nessun apparato sostituito)</p> <hr/> <hr/> <hr/>	
F.18	<p>Utilizzare doppi vetri in finestre (finestre isolanti) e porte.</p> <p><i>Indicatore: % di finestre con doppio vetro sul totale delle finestre</i> (1 = tutte le finestre a norma; 0 = non tutte le finestre a norma)</p> <hr/> <hr/> <hr/>	
F.19	<p>Disporre di un sistema di condizionamento dell'aria per zone indipendenti.</p> <p><i>Indicatore: numero di zone indipendenti del sistema di climatizzazione</i> (1 = oltre il 40% del totale; 0 punti = non presente)</p> <hr/> <hr/> <hr/>	
F.20	<p>Installazione di termostati nelle stanze.</p> <p><i>Indicatore: numero di termostati installati rispetto al totale delle stanze</i> (1 = oltre il 75% del totale; 0 punti = non presente)</p> <hr/> <hr/> <hr/>	

2.2. Risparmiare acqua.

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.21	<p>Installazione di dispositivi di risparmio dell'acqua (es. temporizzatori, riduttori di flusso nelle docce o sui rubinetti e dispositivi di arresto dell'acqua negli sciacquoni, ...).</p> <p><i>Indicatore: dispositivi installati rispetto al totale</i> (1 = oltre al 75% del totale; 0 = non presente)</p> <hr/> <hr/> <hr/>	
F.22	<p>Immagazzinare e canalizzare l'acqua piovana per la sua utilizzazione come acqua da irrigazione.</p> <p><i>Indicatore: tipologia di sistema installato</i> (1 = presente; 0 = non presente)</p> <hr/> <hr/> <hr/>	
F.23	<p>Utilizzare sistemi di irrigazione a basso consumo come impianti a goccia o a essudazione.</p> <p><i>Indicatore: tipologia di sistema di irrigazione installato</i> (1 = presente; 0 = non presente)</p> <hr/> <hr/> <hr/>	

2.3. Ridurre la produzione di rifiuti.

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.24	<p>Effettuare un corretto smaltimento dei rifiuti pericolosi (es. piccole batterie, lampade a neon, medicinali scaduti, residui di vernici, ...).</p> <p><i>Indicatore: gestore di riferimento, tipo di rifiuti pericolosi generati</i> (1 = smaltimento effettuato correttamente; 0 punti = assenza di rifiuti pericolosi)</p> <hr/> <hr/> <hr/>	

F.25	<p>Dare la priorità a prodotti confezionati in contenitori di grandi dimensioni rispetto alle piccole dimensioni/monodose al fine di ridurre la produzione di rifiuti.</p> <p>Indicatore: tipologia di contenitori utilizzati</p> <p>(1 = presenza di sistemi di dosaggio automatico e/o utilizzo di contenitori da almeno 5 litri; 0 = non sono presenti contenitori di grandi dimensioni)</p> <hr/> <hr/> <hr/>	
F.26	<p>Realizzare un sistema di compostaggio con i resti di materiale organico.</p> <p>Indicatore: verifica della modalità di realizzazione del compostaggio</p> <p>(1 = presente un sistema di compostaggio; 0 = non presente)</p> <hr/> <hr/> <hr/>	
F.27	<p>Esiste un sistema di raccolta differenziata dei rifiuti anche all'interno delle camere, sul quale vengono informati gli ospiti.</p> <p>Indicatore: sistema di raccolta differenziata</p> <p>(1 = esistenza di un sistema di RD con sensibilizzazione specifica per i clienti; 0 = non esiste un sistema di RD)</p> <hr/> <hr/> <hr/>	

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

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.28	<p>Controllare che il rendimento della caldaia sia perlomeno il 90%.</p> <p>Indicatore: rendimento della caldaia</p> <p>(1 = >95% (metano), >93% (gasolio), >87% (biomassa); 0 = <94% (metano), <92% (gasolio), <86% (biomassa))</p> <hr/> <hr/> <hr/>	

F.29	<p>Realizzare una manutenzione preventiva degli impianti contenenti sostanze che danneggiano il buco dell'ozono (CFC, HCFC, ...).</p> <p><i>Indicatore: numero di impianti con sostanze nocive per il buco dell'ozono, periodicità di revisione</i></p> <p><i>(1 = manutenzione effettuata; 0 = manutenzione non effettuata)</i></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
------	--	--

2.5. Consumare in modo responsabile.

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.30	<p>Se applicabile, acquistare prodotti da fornitori certificati con sistemi di qualità o di gestione ambientale.</p> <p><i>Indicatore: numero di fornitori certificati (fattura/scontrino di acquisto), incremento della quota nel corso del triennio</i></p> <p><i>(1 = impegno a migliorare la quota attuale; 0 = nessun impegno)</i></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
F.31	<p>Se applicabile, acquistare prodotti etici o da commercio equo.</p> <p><i>Indicatore: numero di prodotti da commercio equo (fattura/scontrino di acquisto), incremento della quota nel corso del triennio</i></p> <p><i>(1 = impegno a migliorare la quota attuale; 0 = nessun impegno)</i></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	

2.6. Certificarsi con sistemi di gestione ambientale.

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.32	<p>Essere certificato con un sistema riconosciuto di gestione ambientale (EMAS, ISO 14001, Ecolabel, ...).</p> <p><i>Indicatore: certificazione, tipo e data di riconoscimento</i></p> <p><i>(1 = struttura certificata; 0 = nessuna certificazione)</i></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	



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

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.33	<p>Coinvolgere i clienti nella gestione ambientale, tramite pannelli, materiale informativo e altro (acqua, energia, rifiuti, inquinamento, consumo responsabile, ...).</p> <p><i>Indicatore: tipologia di materiali e temi trattati</i></p> <p><i>(1 = presenza di iniziative di sensibilizzazione; 0 = non sono state proposte iniziative)</i></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	

Nella tabella seguente è possibile inserire **ALTRI REQUISITI RILEVANTI** per la tematica “migliorare il proprio comportamento ambientale” che vedono un impegno da parte della struttura e che non sono identificabili nelle categorie precedenti (*requisiti inseriti sulla base di una valutazione di congruenza da parte del verificatore*).

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.XX		
F.XX		
F.XX		

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

3.1. Sostenere l'economia locale.

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.34	<p>Fornire informazioni ai visitatori riguardo alla possibilità di acquisto di prodotti tipici locali nei negozi e/o nei mercati del territorio.</p> <p><i>Indicatore: intervista al titolare, eventuale materiale realizzato</i></p> <p><i>(1 = l'informazione viene data nello stile comunicativo della struttura o attraverso una comunicazione scritta nelle camere o all'ingresso; 0 = il cliente non viene informato)</i></p> <hr/> <hr/> <hr/>	
F.35	<p>Fornire informazioni ai visitatori riguardo luoghi dove è possibile vedere processi di manifattura artigianale o di fabbricazione di prodotti agroalimentari.</p> <p><i>Indicatore: intervista al titolare, eventuale materiale realizzato</i></p> <p><i>(1 = l'informazione viene data nello stile comunicativo della struttura o attraverso una comunicazione scritta nelle camere o all'ingresso; 0 = il cliente non viene informato)</i></p> <hr/> <hr/> <hr/>	
F.36	<p>Dedicare uno spazio all'interno della struttura per l'esposizione/la vendita dei prodotti tipici del territorio del Parco e/o gadget e pubblicazione dell'Ente.</p> <p><i>Indicatore: composizione dello spazio offerto, numerosità dei prodotti offerti</i></p> <p><i>(1 = spazio presente; 0 = spazio non presente)</i></p> <hr/> <hr/> <hr/>	

3.2. Influenzare i movimenti e i comportamenti dei visitatori.

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.37	<p>Sistema di marketing e promozione nei periodi di bassa stagione, di minore affluenza (materiale promozionale, sconti, ...), anche congiuntamente con altre strutture.</p> <p><i>Indicatore: tipologia di promozione</i> (1 = realizzazione di almeno una attività promozionale; 0 = nessuna promozione)</p> <hr/> <hr/> <hr/>	
F.38	<p>Organizzare per i propri clienti attività nelle vicinanze della propria struttura e/o promuovere le attività organizzate in collaborazione con il Parco.</p> <p><i>Indicatore: tipologia di promozione e organizzazione</i> (1 = organizzazione e/o promozione di attività; 0 = nessuna promozione e organizzazione)</p> <hr/> <hr/> <hr/>	
F.39	<p>Offrire ai clienti che arrivano senz'auto un servizio di trasferimento per il loro arrivo e per la loro partenza.</p> <p><i>Indicatore: presenza del servizio</i> (1 = presenza di un servizio di transfer; 0 = nessun servizio di trasferimento)</p> <hr/> <hr/> <hr/>	
F.40	<p>Realizzare accordi con altre imprese per promuovere il trasporto pubblico, anche attraverso nuovi servizi, sconti e promozioni.</p> <p><i>Indicatore: accordi realizzati</i> (1 = presenza di un accordo con almeno un'altra impresa; 0 = nessun accordo)</p> <hr/> <hr/> <hr/>	
F.41	<p>Promuovere offerte speciali e pacchetti turistici per ciclisti ed escursionisti.</p> <p><i>Indicatore: presenza di offerte</i> (1 = presenza di almeno una offerta; 0 = non presente)</p> <hr/> <hr/> <hr/>	

F.42	<p>Mettere a disposizione dei propri clienti delle biciclette per poter esplorare il territorio.</p> <p>Indicatore: presenza di biciclette a disposizione dei visitatori (1 = presenza delle biciclette; 0 = non presente)</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
------	---	--

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

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.43	<p>Cura delle aree verdi presenti intorno allo stabile.</p> <p>Indicatore: presenza di fiori sui balconi e/o all'esterno della struttura (1 = sono presenti fiori su finestre e balconi, inoltre è presente un giardino ben curato; 0 = la struttura non presenta cura del verde)</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
F.44	<p>Elaborare e fornire ai visitatori informazioni sulla storia della propria struttura e sulla relazione con il Parco.</p> <p>Indicatore: presenza di materiale informativo (1 = l'informazione viene data nello stile comunicativo della struttura e/o è presente una comunicazione scritta nelle camere o nell'ingresso; 0 = il cliente non viene informato)</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	

3.4. Sostenere cause, progetti e iniziative locali.

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.45	<p>Sostenere economicamente qualche progetto locale tramite donazioni o collaborazioni e/o prestare i propri spazi ad associazioni locali e attività di volontariato.</p> <p>Indicatore: numero di progetti locali sostenuti (1 = offerta di un sostegno; 0 = non presente)</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	



F.46	<p>Avviare direttamente progetti per la conservazione dei valori naturali e culturali dell'Area Protetta.</p> <p>Indicatore: numero di progetti avviati (1 = avvio di almeno un progetto; 0 = nessun progetto avviato)</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
F.47	<p>Incoraggiare i propri clienti a contribuire alle cause locali attraverso donazioni, appartenenza ad associazioni locali, contributi, volontariato, ...</p> <p>Indicatore: numero e tipo di progetti ed eventuale materiale informativo (1 = l'informazione viene data nello stile comunicativo della struttura e/o è presente una comunicazione scritta nelle camere o nell'ingresso; 0 = il cliente non viene informato)</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	

Nella tabella seguente è possibile inserire **ALTRI REQUISITI RILEVANTI** per la tematica “sostenere lo sviluppo locale e la conservazione del patrimonio” che vedono un impegno da parte della struttura e che non sono identificabili nelle categorie precedenti (requisiti inseriti sulla base di una valutazione di congruenza da parte del verificatore).

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.XX		
F.XX		
F.XX		