

# CHECKLIST PER IL REPORT GREEN MYSTERY GUEST



*Co-finanziato dall'Unione Europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia quelli dell'autore/degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono essere ritenute responsabili per essi.*



## La checklist per il report di Green Mystery Guest

La Green Mystery Guest Checklist è una risorsa progettata per ispettori di qualità, ospiti misteriosi e responsabili della qualità nel settore del turismo e dell'alloggio. Serve come strumento per valutare o autovalutare gli indicatori di sostenibilità in varie aree all'interno dell'ecosistema dell'alloggio, tra cui cibo, servizio, forniture, trasporti, eventi, comunicazione esterna e metodi per promuovere comportamenti e atteggiamenti sostenibili tra gli ospiti. La checklist sarà disponibile in inglese e tradotta in italiano, spagnolo e rumeno per garantirne un'ampia adozione nei territori nazionali e oltre.

Costruita attorno a 100 elementi di sostenibilità che coprono tutte le aree chiave rilevanti per l'alloggio, la checklist consente ai Mystery Guests di monitorare se questi elementi sono presenti o assenti. Il suo design semplice la rende adatta all'uso interno, offrendo un riferimento continuo per monitorare gli sforzi di sostenibilità all'interno di una struttura ricettiva e identificare le aree di miglioramento. I moduli di valutazione per questi elementi di sostenibilità saranno completamente digitali e accessibili sul



sito Web ufficiale del progetto , con la possibilità di generare un report automatizzato che fornisce un punteggio su 100.

La selezione degli indicatori di sostenibilità è guidata da due principali metodi di ricerca:

1. Analisi e revisione della ricerca scientifica, delle leggi e delle direttive europee e nazionali nei settori rilevanti (ad esempio alimentazione, servizi, forniture, trasporti e comunicazione esterna).

2. Ricerca sul campo che prevede 24 interviste semi-strutturate con esperti di questi settori, sulla base di criteri sviluppati congiuntamente.

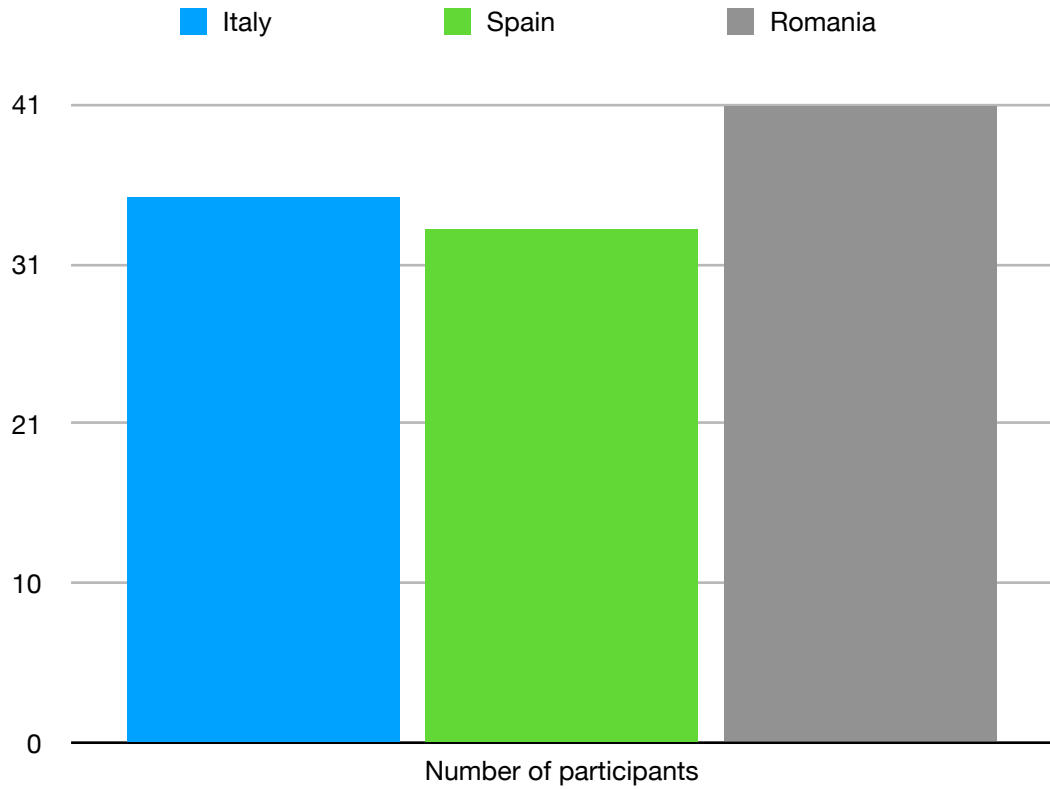
Durante l'implementazione del progetto, i partner hanno somministrato la checklist a oltre 100 partecipanti, al fine di raccogliere informazioni relative alla Green Mystery Guest Checklist e comprendere l'usabilità della checklist da parte di un ampio insieme di attori.

Il numero complessivo dei partecipanti è stato: 33 partecipanti dalla Spagna, 41 partecipanti dalla Romania e 35 partecipanti dall'Italia, per un totale di 109 partecipanti.

I partecipanti includono tutti i lavoratori del settore dell'ospitalità e con un ruolo di supervisione, al fine di garantire che le persone siano in grado di identificare tutti gli elementi chiave riguardanti la sostenibilità nell'ambito di



intervento (food delivery: bar e ristoranti, alloggio e comunicazione)



## Sommario

La checklist per il report di Green Mystery Guest .....2



1. La struttura del questionario .....	5
1. L'introduzione del questionario .....	5
2. Risultati dalla Romania .....	6
3. Risultati dalla Spagna .....	36
4. Risultati dall'Italia.....	48
Commento generale sul rapporto Green Mystery Guest Checklist .....	66
ALLEGATI 1. LA CHECKLIST .....	72

## 1. La struttura del questionario

### 1. L'introduzione del questionario



Benvenuti alla Checklist per Green Mystery Guest, una bozza di strumento progettata nell'ambito del progetto Erasmus+ "Green Mystery Guest" per aiutare gli hotel e i ristoranti a migliorare le loro pratiche green, la resilienza e la competitività sul mercato e favorire atteggiamenti e comportamenti pro-ambiente negli ospiti e nel personale. Infatti, questo strumento si basa su oltre 100 indicatori che possono essere presenti o assenti nella tua azienda e che possono quindi essere migliorati se trovati assenti. Si prega di compilare questo documento cliccando su "sì" se l'indicatore è presente, "no" se assente. L'opzione "non applicabile" dovrebbe essere aggiunta in tutti i casi in cui il servizio non è offerto (ad esempio un ristorante metterà "non applicabile" in tutti gli indicatori riguardanti le camere, un servizio di alloggio che non offre cibo metterà "non applicabile" in tutti gli indicatori riguardanti le opzioni per la colazione o la cena). Alla fine di questa checklist, puoi anche rilasciare il tuo contatto per essere sempre aggiornato sui risultati del progetto Green Mystery Guest. Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione relativa al progetto Erasmus+ "Green Mystery Guest" (riferimento progetto n.: 2022-1-IT01-KA210-VET-000081020) non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente le opinioni degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in essa contenute.

## 2. Risultati dalla Romania

### Ospite misterioso verde

### Questionario di ricerca e rapporto di sintesi

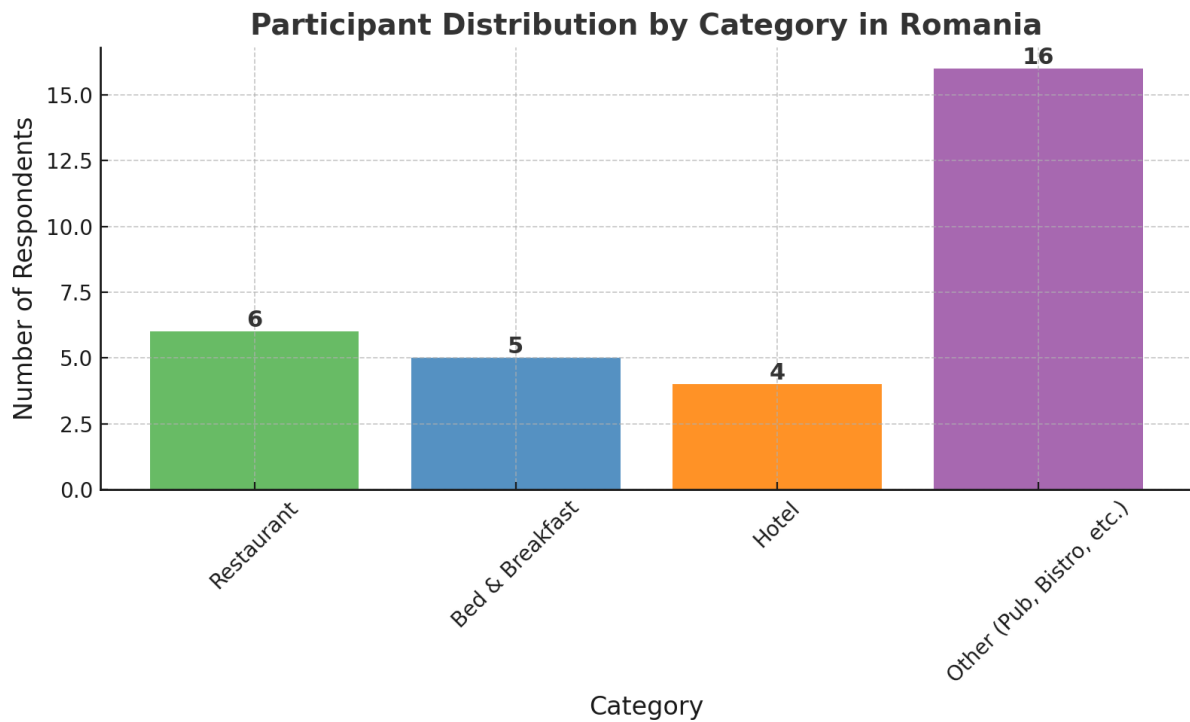


## Romania

Numero di intervistati : 31

### Categorie:

- Ristorante: 6
- Pernottamento e prima colazione: 5
- Albergo: 4
- Altro (Pub, Bistro, Lodge, Affitto a breve termine, Campeggio, ecc.): 16



<b>Sezione 1: Ristorante e Bar</b>	<b>SÌ</b>	<b>NO</b>	<b>NON APPLICABIL E</b>
1. Il personale di servizio conosce in dettaglio l'origine delle materie prime	0	16	15
2. Il personale di servizio sa esprimere le peculiarità del territorio legate agli aspetti agroalimentari	5	9	17
3. Il personale di servizio comunica i vantaggi e le peculiarità degli ingredienti locali	5	9	17
4. Il menù prevede una prevalenza di ingredienti provenienti da materie prime locali (almeno il 50% delle proposte del menù)	1	8	12
5. Il menù include almeno 1 opzione vegana per ogni sezione del menù	3	13	15
6. Il menù è composto da almeno il 25% di opzioni vegane	3	13	15
7. Il menù è composto esclusivamente da cibi di stagione	0	9	22





8. Il menù del pranzo/cena si basa su una breve lista (max 4 voci per sezione; max 4 sezioni)	0	11	20
9. Gli articoli per la colazione hanno una " lista breve " (max 12 preparazioni)	8	6	17
10. Gli elementi della colazione hanno una spiegazione sufficientemente esaustiva del contenuto attraverso etichette dedicate e leggibili	16	2	13
11. I menù degustazione sono una pratica comune applicata nel ristorante (offerti almeno settimanalmente)	0	15	16
12. Esiste un sistema di prenotazione anticipata del cibo che consente al ristorante di preparare in anticipo il cibo esatto necessario e di ridurre lo spreco alimentare	0	19	12
13. L'olio d'oliva è biologico ed estratto a freddo esclusivamente con procedimenti meccanici	0	15	16
14. È possibile comprendere l'origine degli ingredienti chiave nella proposta del menù	3	15	13





15. Il menù delle bevande comprende una parte significativa di bevande analcoliche (almeno il 50%)	4	14	13
16. Il menu delle bevande offre una sezione dedicata alle bevande a basso contenuto alcolico (meno del 5% di alcol per bevanda) - o semplicemente non offre opzioni alcoliche (almeno 1 condizione deve	0	18	13
17. Non vengono utilizzati prodotti monodose (mini-pack di olio d'oliva, aceto balsamico, salse, buste monouso di parmigiano, ecc.). Sono definiti mini-pack quelli inferiori a 100g o 100ml	13	11	7
18. Il personale di servizio offre spontaneamente la possibilità di asporto del cibo per evitare sprechi alimentari	21	0	10
19. Il menù è digitalizzato e non implica l'uso di carta	5	12	14
20. Gli ingredienti dei cocktail includono almeno il 50% di elementi naturali come spezie, succhi di frutta fresca, aromi naturali (sciroppi industriali, soft-drink industriali sono esclusi)	0	16	15



21. Il ristorante utilizza ingredienti autoprodotti (compresa la produzione di spezie, preparazioni di tisane, orto, acquacoltura, ecc.)	4	13	14
22. Quando viene richiesto un suggerimento, il personale di servizio suggerisce spontaneamente l'uso di opzioni sostenibili e salutari	11	4	16
23. Il ristorante dispone di mezzi interni per riutilizzare ingredienti che normalmente vengono scartati (ad esempio, distillazione, inscatolamento di cibo inutilizzato, liofilizzazione, utilizzo di gusci per il brodo,	0	18	13
24. Il ristorante utilizza ogni parte dell'ingrediente, comprese quelle solitamente scartate (ad esempio, buccia, foglie, radici, lisce, buccia)	1	15	15
25. Sedie e tavoli sono realizzati con materiali sostenibili (assenza di elementi in plastica)	16	9	6

26. Quando viene richiesto un suggerimento su un drink o un abbinamento, lo staff motiva scelte sostenibili (ad esempio, propone un vino biologico e ne comunica le qualità; offre una bevanda analcolica senza l'uso di prodotti industriali, ecc.)	3	11	17
27. Il ristorante non offre bevande con zucchero aggiunto	0	23	8
28. Il personale di servizio è in grado di spiegare cosa si intende per "cibo biologico"	16	9	6
29. Esiste una politica di trasparenza su come viene elaborato il cibo (ad esempio tramite etichette che spiegano come viene elaborata la carne o semplicemente tramite il personale di servizio in grado di spiegarlo in modo efficace)	15	7	9
30. L'utilizzo di prodotti confezionati nella sala colazione è assente (o strettamente riservato alla sezione per garantire una colazione senza	0	4	27
31. I servizi di ristorazione offrono solo acqua microfiltrata	0	23	8



32. Il personale di servizio è in grado di spiegare in modo efficace le dimensioni delle porzioni per servire un pasto equilibrato e prevenire sprechi alimentari o sovrapproduzione	15	5	11
33. Esistono modi per riciclare l'olio fritto o l'olio fritto non viene adottato	18	0	13
34. Il barbecue è assente o adotta importanti strategie per la riduzione del suo impatto sull'ambiente (ad esempio il barbecue elettrico)	15	3	13
35. La struttura dona a banche alimentari o enti di beneficenza per evitare lo spreco di cibo da prodotti adatti al consumo	1	16	14
36. Il cibo proviene da negozi e fattorie locali per evitare lunghi trasporti	4	11	16
37. Il ristorante ha la propria macchina per i cubetti di ghiaccio per evitare di acquistare ghiaccio in sacchetti di plastica	16	2	13



38. Le porte della camera di raffreddamento/ frigorifero/ congelatore sono dotate di allarmi acustici per porte aperte o serrature automatiche	23	0	8
39. Esiste un sistema di monitoraggio della temperatura per frigoriferi, celle frigorifere e congelatori	18	5	8
40. La struttura esegue e documenta la manutenzione raccomandata dal produttore per i dispositivi elettrici ed elettronici per garantire che tutte le apparecchiature funzionino correttamente e mantengano livelli di efficienza energetica	27	0	4
41. Le lavastoviglie/lavatrici vengono utilizzate solo quando sono piene	25	2	4
<b>Sezione 2: Alberghi e strutture ricettive</b>			
42. I servizi di lavanderia utilizzano detersivi ecologici	4	17	10

43. Esiste una campagna informativa per scoraggiare il cambio giornaliero di asciugamani e accappatoi	11	3	17
44. L'hotel non dispone di kit di cortesia monouso, ma dispone di serbatoi per shampoo e gel doccia.	4	9	18
45. L'hotel dispone di un sistema di spegnimento automatico delle luci nelle camere	3	10	18
46. L'impianto utilizza fonti di energia rinnovabili, come l'energia solare o eolica	4	27	0
47. L'uso di luci LED è prevalente	17	14	0
48. La struttura ha un sistema di riutilizzo dell'acqua piovana	2	26	5
49. La struttura è dotata di un sistema automatico di spegnimento dell'aria condizionata se le finestre sono aperte	4	27	0
50. La struttura è dotata di uno spazio verde (piante, orto, giardino, ecc.)	23	8	0

51. I servizi di trasporto offerti dalla struttura sono ecologici (ad esempio auto elettrica o minibus) oppure biciclette e monopattini	0	3	28
52. Le forniture della stanza sono realizzate con materiali sostenibili (non viene utilizzata plastica, poliestere, le coperte sono in cotone, ecc.)	0	12	19
53. I servizi formali di valutazione della qualità chiedono esplicitamente di valutare gli elementi di sostenibilità della struttura (ad esempio, attraverso domande specifiche incluse nel	0	11	20
54. I servizi di valutazione della qualità (ad esempio questionari di customer care) vengono svolti con mezzi digitali (senza l'uso di carta - o con l'uso di carta riciclata)	9	2	20
55. Il sapone è di origine vegetale	6	25	0
56. L'imballaggio dei prodotti monouso è sostenibile	4	18	9
57. I servizi di approvvigionamento idrico sono dotati di sensori automatici volti a ridurre gli sprechi	19	12	0





58. Vengono utilizzati sistemi di asciugatura delle mani (non si utilizzano tovaglioli di carta)	7	20	4
59. I distributori di carta igienica sono strutturati per evitare sprechi (ad esempio distributori di fogli singoli anziché di rotoli)	0	31	0
60. Il garage della struttura è dotato di caricabatterie per auto elettriche	0	6	25
61. La struttura utilizza asciugamani, lenzuola, tovaglioli, coperte, ecc. realizzati in tessuto organico	0	30	1
62. La struttura è dotata di un sensore per fermare l'aria condizionata nel caso in cui una finestra venga lasciata aperta	4	27	0
63. La struttura utilizza soffioni doccia/WC a basso flusso per ridurre il consumo di acqua	4	9	18
64. Esistono impianti di compostaggio e riciclaggio per i rifiuti organici	2	19	10
65. Ci sono bidoni per il riciclaggio in tutta la struttura	28	3	0

66. La struttura limita gli imballaggi ordinando i prodotti in grandi quantità per evitare sprechi	26	2	3
67. La struttura restituisce scatole di imballaggio/bottiglie di vetro/contenitori di plastica affinché i fornitori possano	0	22	9
68. La struttura sta adottando misure per ridurre al minimo il suo impatto sull'ambiente locale e sulla biodiversità	29	0	2
<b>Sezione 3: Comunicazione</b>			
69. La struttura comunica gli elementi relativi all'efficienza energetica (attraverso cartelloni pubblicitari, brochure o comunicazioni sul sito web) e queste informazioni sono facilmente accessibili per gli ospiti (ad esempio informazioni nell'ascensore, pagina dedicata e accessibile sul sito web, grafica e testo facili da comprendere, ecc.)	22	0	9
70. Il personale addetto alla reception è in grado di indicare gli elementi relativi all'efficienza energetica della struttura	14	0	17

71. Le informazioni di comunicazione e orientamento sono offerte in modo digitalizzato (ad esempio tramite app, informazioni whatsapp, sito web)	27	3	0
72. La carta utilizzata per scopi promozionali e di comunicazione è riciclata	3	6	22
73. La struttura suggerisce l'uso di mezzi di trasporto elettrici o di trasporto pubblico per raggiungere altri luoghi e destinazioni (ad esempio, favorendo l'uso di auto elettriche, monopattini elettrici, biciclette, promuovendo tour a piedi) siano essi forniti dall'hotel stesso o da altri fornitori (pubblici tramite il comune o altri servizi a pagamento)	3	0	28
74. L'accoglienza propone attività per promuovere la sostenibilità (attraverso attività interne ed esterne)	7	6	18
75. La struttura organizza iniziative per la promozione e la tutela dell'ambiente con cadenza almeno mensile	0	27	4



76. La struttura ha sinergie attive con altre aziende del territorio caratterizzate da elementi di sostenibilità e le comunica all'esterno (ad esempio, sinergia con l'azienda agricola di cui comunica il nome, adesione a una campagna di promozione della filiera agroalimentare sostenibile)	6	18	7
77. Esistono campagne di comunicazione per ridurre gli sprechi	14	13	4
78. Le bevande e gli snack e il minibar hanno una prevalenza di opzioni biologiche	0	11	20
79. La struttura è dotata di un distributore di acqua microfiltrata a disposizione degli ospiti	4	23	4
80. La struttura è dotata di mezzi di comunicazione per la protezione dell'area circostante (montagna, mare, ecc.)	7	11	13
81. I prodotti per la pulizia nelle camere e nelle aree comuni sono sostenibili	3	28	0

82. Gli addetti alla reception e altro personale di supporto motivano l'acquisto di beni sostenibili (ad esempio, cibo aggiuntivo e prodotti biologici, visite alle aziende agricole locali che soddisfano i requisiti di sostenibilità, vini biologici, cosmetici naturali, ecc.)	2	0	29
83. I campioni omaggio consegnati alla reception o al ristorante avvengono in modo sostenibile (ad esempio, regali con busta di carta, senza utilizzo di plastica)	0	0	31
84. Le procedure di cross-selling favoriscono i prodotti sostenibili (in qualsiasi settore, compresi tessile, abbigliamento, cosmetici, ecc.)	0	0	31
85. La struttura ha una strategia di comunicazione efficace per promuovere il riciclaggio	16	0	15
86. È possibile ridurre i servizi di pulizia o il cambio di asciugamani e lenzuola se non necessari	31	0	0



87. La struttura fornisce un percorso pedonale per raggiungere luoghi di interesse vicini, al fine di promuovere la riduzione dell'uso di mezzi di trasporto non ecosostenibili	7	0	24
88. La struttura coinvolge e supporta attivamente le comunità locali	16	11	4
89. La struttura adotta misure per preservare la cultura e il patrimonio locale	31	0	0
90. La struttura ha una strategia riguardante le donazioni di beneficenza o il sostegno alla sua comunità	0	9	22
91. La struttura dona cibo fresco in eccesso o prodotti per la cura della persona a banche alimentari o organizzazioni non governative	0	27	4
92. La struttura dona attrezzature obsolete o indesiderate, dispositivi elettronici, mobili, tende e moquette a enti di beneficenza o	3	28	0
93. La struttura incorpora arti e mestieri locali e mette a disposizione dei clienti informazioni sugli articoli	11	20	0



94. Esiste un programma in atto per sensibilizzare i dipendenti sui problemi e le pratiche di sostenibilità	7	20	4
95. Esiste un programma in atto per formare i dipendenti su questioni e pratiche di sostenibilità	7	20	4
96. La struttura ha ricevuto certificazioni o premi verdi	2	25	4
97. La struttura impiega metodi riutilizzabili per informare i clienti sulle offerte speciali anziché documenti stampati monouso	21	3	7
98. La struttura utilizza materiali audiovisivi volti a promuovere la sua sostenibilità adottati su Youtube o internamente attraverso schermi o altri dispositivi	4	13	14
99. La struttura utilizza post sui social media per promuovere la sua sostenibilità	4	13	14
100. La struttura utilizza un sistema di newsletter e include contenuti che promuovono la sostenibilità	1	30	0



101. La struttura pubblica articoli web pensati per promuovere la sostenibilità	0	26	5
---	---	----	---

## RELAZIONE DI SINTESI

Il settore dell'ospitalità in Romania, che comprende ristoranti e bar, hotel, bed and breakfast, ecc. e le loro strategie di comunicazione, mostra un promettente cambiamento verso la sostenibilità. L'enfasi sull'approvvigionamento locale, sulle operazioni a risparmio energetico, sulla riduzione degli sprechi e sulla comunicazione digitale indica l'adattamento del settore alle tendenze globali della sostenibilità. Tuttavia, un approccio più unificato tra i settori, rafforzato dalla formazione dei dipendenti, dalle partnership e dal coinvolgimento degli ospiti, può consolidare l'impegno del settore verso un futuro sostenibile.

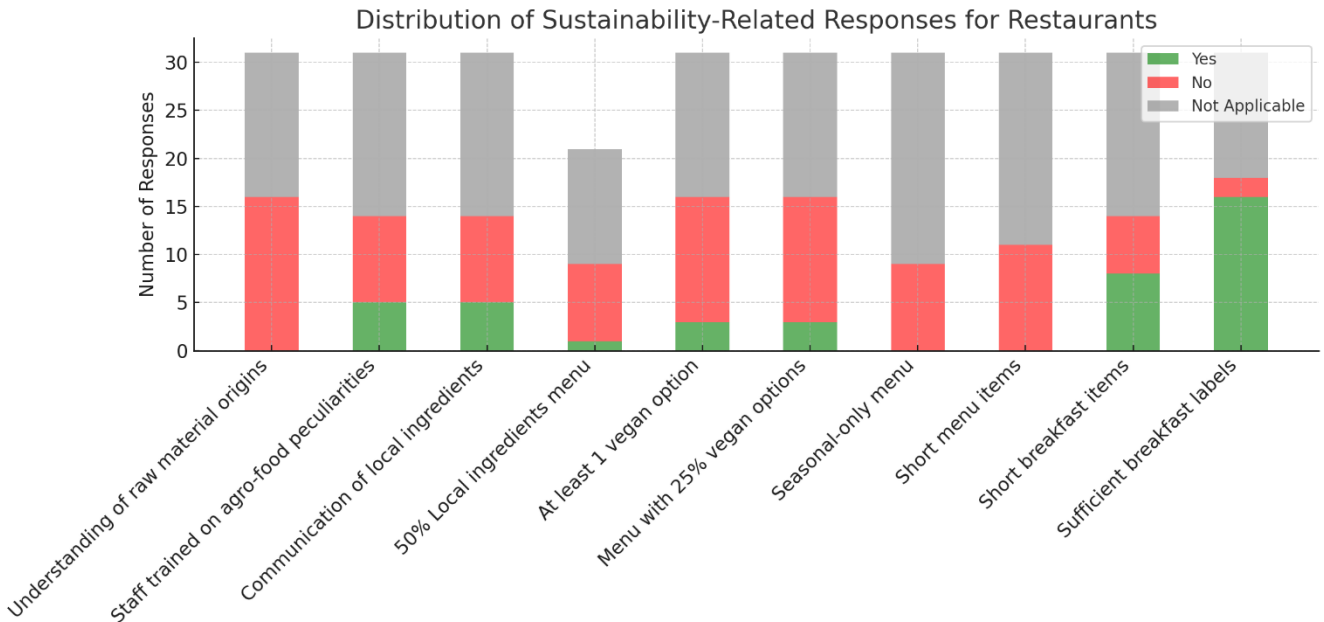
### Analisi delle pratiche sostenibili nel settore dell'ospitalità

#### Sezione 1: Ristorante e Bar

**Statistiche descrittive:** i ristoranti mostrano una certa comprensione dell'origine delle materie prime e della necessità di enfatizzare gli ingredienti locali e biologici. Mentre alcuni membri del personale di servizio sono formati per comunicare l'importanza degli ingredienti locali e le peculiarità del territorio, è necessaria una maggiore formazione in quest'area. Pochi menu riflettono questo approccio alla



sostenibilità, con opzioni vegane e una spinta all'approvvigionamento locale.



**Figure 1.** The stacked bar chart shows the distribution of 'Yes', 'No', and 'Not Applicable' responses across key sustainability-related questions in restaurants, focusing on areas such as raw material origin understanding, staff training, local ingredients in menus, and other sustainability practices. This visualization helps highlight areas where improvement is needed and those that are performing relatively better.

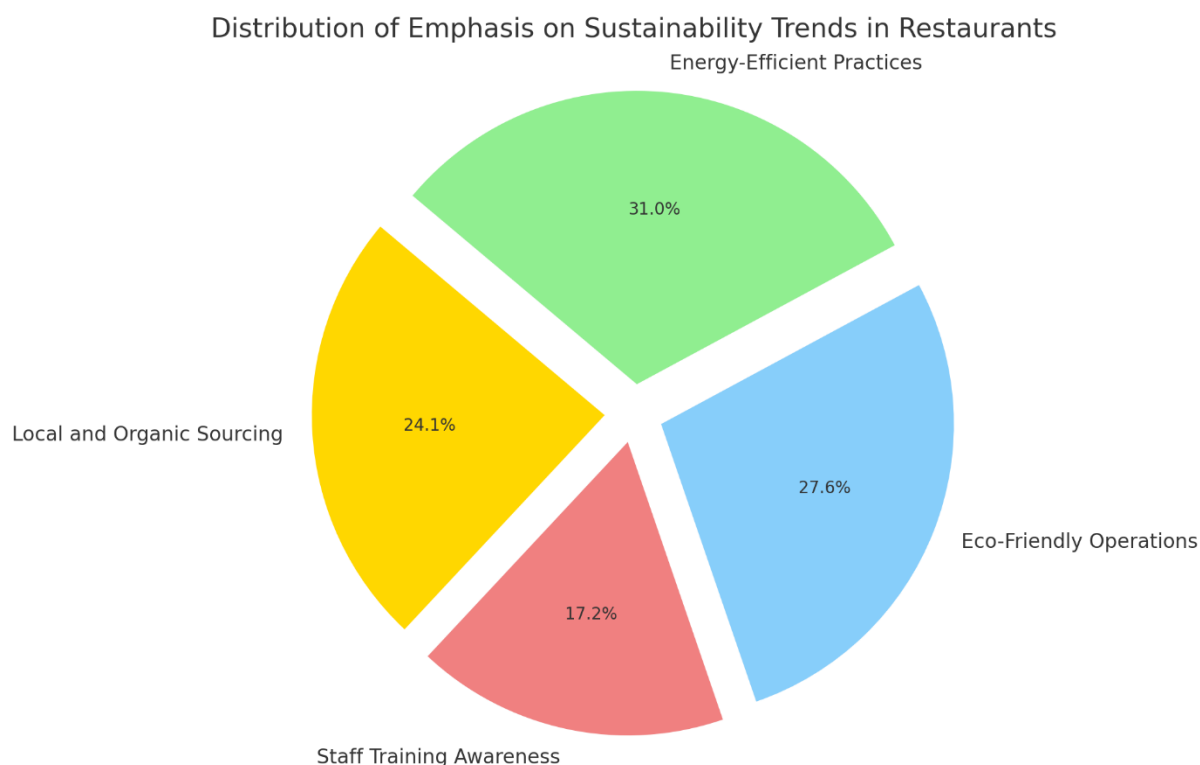
### Tendenze:

- I risultati del sondaggio indicano che, sebbene vi sia un certo riconoscimento dell'importanza dell'approvvigionamento locale e biologico, la maggior parte dei ristoranti deve ancora integrarlo in modo coerente nei propri menu. Solo una piccola parte dei menu riflette un uso significativo di materie prime locali. Questa tendenza, se sottolineata, può migliorare il supporto della

comunità locale, fornire ingredienti più freschi e ridurre l'impatto ambientale del trasporto.

- È evidente una lacuna notevole nella formazione del personale di servizio, in particolare nella loro capacità di comunicare il valore e le origini degli ingredienti locali, nonché il loro legame con la sostenibilità. Il potenziamento dei programmi di formazione può dotare i dipendenti degli strumenti per coinvolgere meglio i clienti, migliorando così la reputazione sostenibile del ristorante e aumentando potenzialmente la soddisfazione del cliente.
- Il sondaggio riflette alcuni cambiamenti positivi verso operazioni eco-compatibili, come l'uso di materiali sostenibili per l'arredamento e l'offerta di pratiche come l'asporto di cibo per ridurre al minimo gli sprechi. Tuttavia, è necessaria un'adozione più diffusa di tali misure, come riflesso dalle risposte contrastanti.
- Una tendenza promettente è l'uso di attrezzature a risparmio energetico nei ristoranti. Si stanno impiegando pratiche come la limitazione del consumo energetico tramite un uso efficiente degli elettrodomestici e una manutenzione regolare. Questa tendenza è in linea con gli sforzi globali per ridurre l'impronta energetica e raggiungere obiettivi di sostenibilità nelle attività di ospitalità.





**Figura 2.** Il grafico a torta illustra la distribuzione dell'enfasi sulle principali tendenze di sostenibilità all'interno dei ristoranti, tra cui l'approvvigionamento locale e biologico, la consapevolezza della formazione del personale, le operazioni eco-compatibili e le pratiche di efficienza energetica. Ogni segmento fornisce una ripartizione visiva dei livelli di attenzione, aiutando a identificare quali aree sono attualmente prioritarie e quali potrebbero necessitare di ulteriore attenzione.

Queste tendenze, se ulteriormente rafforzate e adottate ampiamente, possono contribuire in modo significativo a un settore dell'ospitalità più verde e sostenibile in Romania. Un'attenzione costante all'approvvigionamento locale, alla formazione, alle operazioni ecosostenibili e all'efficienza energetica è fondamentale per guidare un cambiamento positivo e migliorare l'impatto ambientale del settore.

### **Raccomandazioni:**

- Migliorare la formazione del personale per migliorare la comunicazione sulla sostenibilità.
- Menù innovativo che privilegia le proposte vegane e locali.
- Investire in tecnologie sostenibili.
- Implementare sistemi di feedback e collaborare con gli agricoltori locali.

### **Sezione 2: Hotel e strutture ricettive**

**Statistiche descrittive** : gli hotel stanno adottando pratiche sostenibili, come l'uso di detersivi sostenibili e lo scoraggiamento del cambio giornaliero degli asciugamani. L'implementazione di misure di risparmio energetico è ancora in fase di evoluzione. Illuminazione a LED, spazi verdi e misure di riduzione dei rifiuti sono pratiche abbastanza comuni.

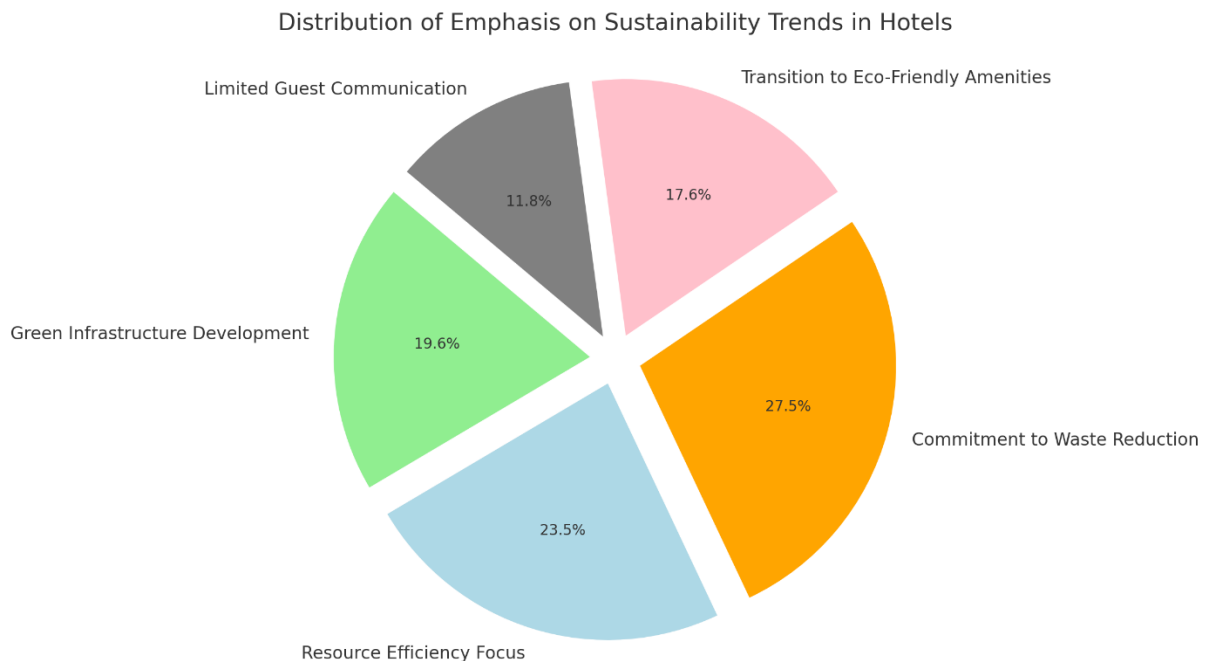
### **Tendenze:**



- **Sviluppo di infrastrutture verdi** : molti hotel stanno sempre più incorporando spazi verdi, come giardini e orti, all'interno dei loro locali. Ciò non solo migliora l'aspetto estetico, ma supporta anche la biodiversità, contribuisce a una migliore qualità dell'aria e può essere integrato con le esperienze degli ospiti per aumentare la consapevolezza sulla sostenibilità ambientale.
- C'è una forte enfasi sull'efficienza energetica, evidente dall'adozione di illuminazione a LED e altre misure di risparmio energetico. L'efficienza delle risorse si estende anche alle tecnologie di risparmio idrico e all'uso di fonti di energia rinnovabili, sebbene ci sia ancora spazio per un'implementazione più ampia.
- Gli hotel hanno dimostrato impegno attraverso misure come la riduzione degli sprechi di imballaggio, la promozione del riciclaggio e la disincentivazione dell'uso eccessivo di materiali di consumo come gli asciugamani. Tali iniziative sono fondamentali per ridurre al minimo l'impatto ambientale e allinearsi agli obiettivi di sostenibilità.
- Un numero crescente di hotel sta optando per servizi eco-compatibili, come detersivi sostenibili, articoli in tessuto biologico e prodotti per la camera eco-sostenibili. Questa transizione mostra un passaggio verso modelli di consumo più responsabili all'interno del settore.



- Nonostante le varie misure sostenibili in atto, rimane una lacuna nella comunicazione efficace di queste iniziative agli ospiti. Una maggiore trasparenza e il coinvolgimento degli ospiti in merito agli sforzi per la sostenibilità possono aumentare la consapevolezza e incoraggiare gli ospiti a partecipare a pratiche ecosostenibili durante il loro soggiorno.



**Figura 3.** Il grafico a torta illustra la distribuzione dell'enfasi sulle principali tendenze di sostenibilità negli hotel e nelle strutture ricettive, evidenziando aree quali lo sviluppo di infrastrutture verdi, l'efficienza delle risorse, la riduzione dei rifiuti, la transizione verso servizi eco-compatibili e le lacune nella comunicazione con gli ospiti.

### Raccomandazioni:

- Migliorare la comunicazione sulle iniziative di sostenibilità.
- Aumentare gli investimenti nell'efficienza energetica.
- Estendere le pratiche sostenibili in tutte le operazioni.
- Innovare con i servizi e interagire con i fornitori.
- Incoraggiare gli ospiti a partecipare a iniziative volte alla sostenibilità.

### Sezione 3: Comunicazione

**Statistiche descrittive** : la comunicazione nel settore dell'ospitalità sta passando a mezzi digitali, riducendo la dipendenza dalla carta. Mentre il trasporto sostenibile viene promosso occasionalmente, c'è la necessità di enfatizzare ulteriormente le attività e i prodotti sostenibili locali.

### Tendenze:

- **Movimento verso la comunicazione digitalizzata** : il settore dell'ospitalità sta attivamente passando dalla comunicazione tradizionale basata su carta a metodi digitali. Questo cambiamento è evidente attraverso l'uso di app, siti web e sistemi di messaggistica elettronica per comunicare con gli ospiti.
- **Promozione attiva di attività sostenibili** : gli hotel e le strutture correlate stanno iniziando a promuovere attività sostenibili, come tour eco-sostenibili, esperienze locali con impatto ambientale

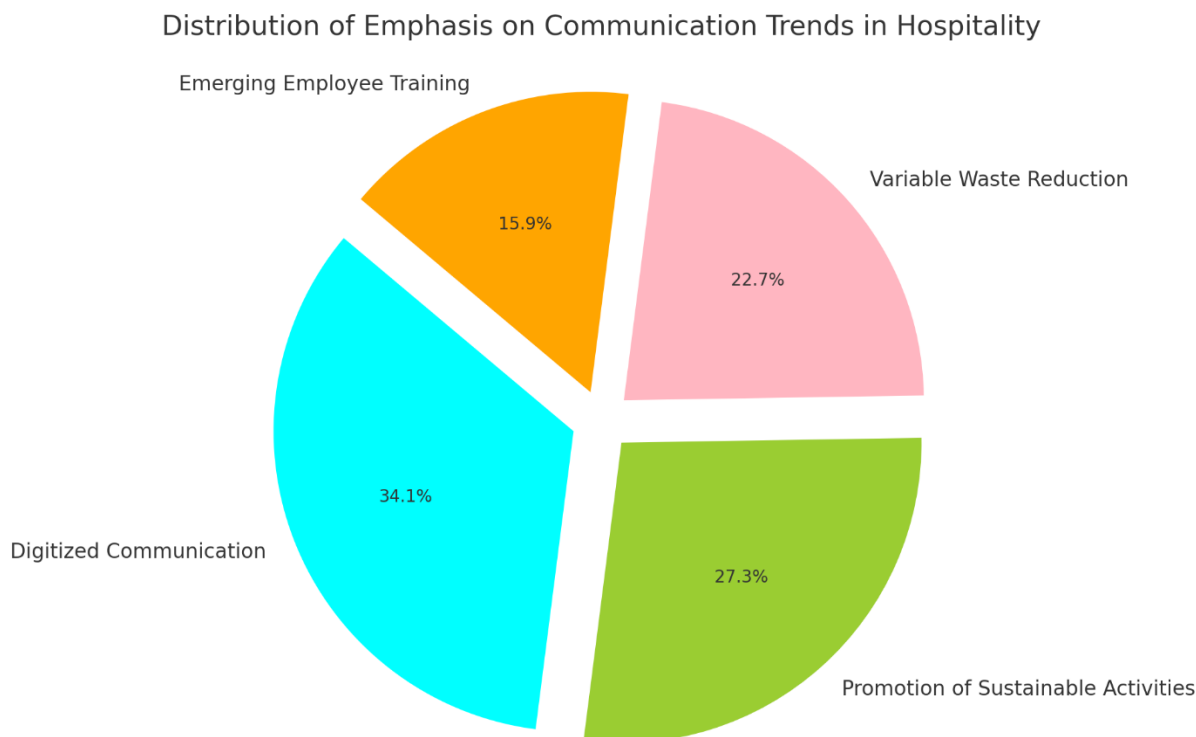


minimo e programmi educativi sulla sostenibilità. Mentre alcune strutture hanno fatto notevoli progressi, c'è spazio per espandere queste offerte e coinvolgere ulteriormente gli ospiti in pratiche sostenibili.

- **Pratiche variabili di riduzione dei rifiuti e riciclaggio** : gli sforzi di riduzione dei rifiuti e riciclaggio all'interno del settore sono attualmente variabili, con alcune aziende che mostrano forti impegni mentre altre sono in ritardo. Le pratiche comuni includono la riduzione di articoli monouso, iniziative di riciclaggio e sforzi per ridurre al minimo gli imballaggi. Il livello di implementazione può variare ampiamente, riflettendo la necessità di standard e pratiche coerenti in tutto il settore.
- **Formazione emergente dei dipendenti sulla sostenibilità** : la formazione dei dipendenti sulla sostenibilità sta iniziando a prendere piede, anche se è ancora lontana dall'essere diffusa. Formare il personale sulle pratiche di sostenibilità e dargli gli strumenti per comunicare questi sforzi agli ospiti può migliorare significativamente l'impatto delle iniziative ambientali di un hotel.







**Figura 4.** Il grafico a torta illustra la distribuzione dell'enfasi sulle principali tendenze comunicative nel settore dell'ospitalità, concentrandosi sulla comunicazione digitalizzata, sulla promozione di attività sostenibili, sulle pratiche variabili di riduzione e riciclaggio dei rifiuti e sull'emergere della formazione dei dipendenti sulla sostenibilità.

### Raccomandazioni:

- Rafforzare le piattaforme di comunicazione digitale.
- Rafforzare le partnership con le aziende sostenibili locali.
- Fornire ai dipendenti una formazione completa sulla sostenibilità.
- Evidenziare le certificazioni o i premi ecologici.
- Coinvolgere gli ospiti nelle iniziative di sostenibilità e ottimizzare le strategie di gestione dei rifiuti.
- Rivedere e migliorare regolarmente la strategia di comunicazione.

## AREE GENERALI DI MIGLIORAMENTO

Sebbene i progressi siano encomiabili, c'è spazio per ulteriori miglioramenti:

- Attualmente, c'è una certa disparità nell'adozione di pratiche sostenibili nei vari settori. Un approccio più standardizzato, magari attraverso linee guida o collaborazioni di settore, può portare a risultati più coerenti.
- Il successo delle iniziative sostenibili dipende in larga misura da chi le implementa. Pertanto, investire in una formazione completa per i dipendenti, dal personale di servizio nei ristoranti alle pulizie negli hotel, è fondamentale.
- Le aziende dovrebbero considerare collaborazioni più ampie, che si tratti di agricoltori locali, consulenti di sostenibilità o aziende tecnologiche che offrono soluzioni green. Tali partnership possono guidare l'innovazione e conferire autenticità alle affermazioni di sostenibilità.
- Per far sì che gli sforzi per la sostenibilità risuonino davvero, gli ospiti devono essere partecipanti attivi. Che si tratti di premi per scelte ecologiche o programmi educativi sulla natura e l'ecologia



rumene, il coinvolgimento degli ospiti può amplificare l'impatto delle iniziative verdi.

## CONCLUSIONE

L'industria alberghiera in Romania, riflettendo le tendenze globali della sostenibilità, ha avviato il suo viaggio green. Mentre i passi intrapresi, dall'approvvigionamento locale alle trasformazioni digitali, sono promettenti, il percorso verso un futuro completamente sostenibile richiede sforzi concertati e collaborativi. Armonizzando le pratiche, investendo nelle persone e coinvolgendo gli ospiti, la Romania può posizionarsi come un hub del turismo sostenibile, mostrando non solo il suo ricco patrimonio, ma anche il suo impegno per un futuro più green.



### 3. Risultati dalla Spagna

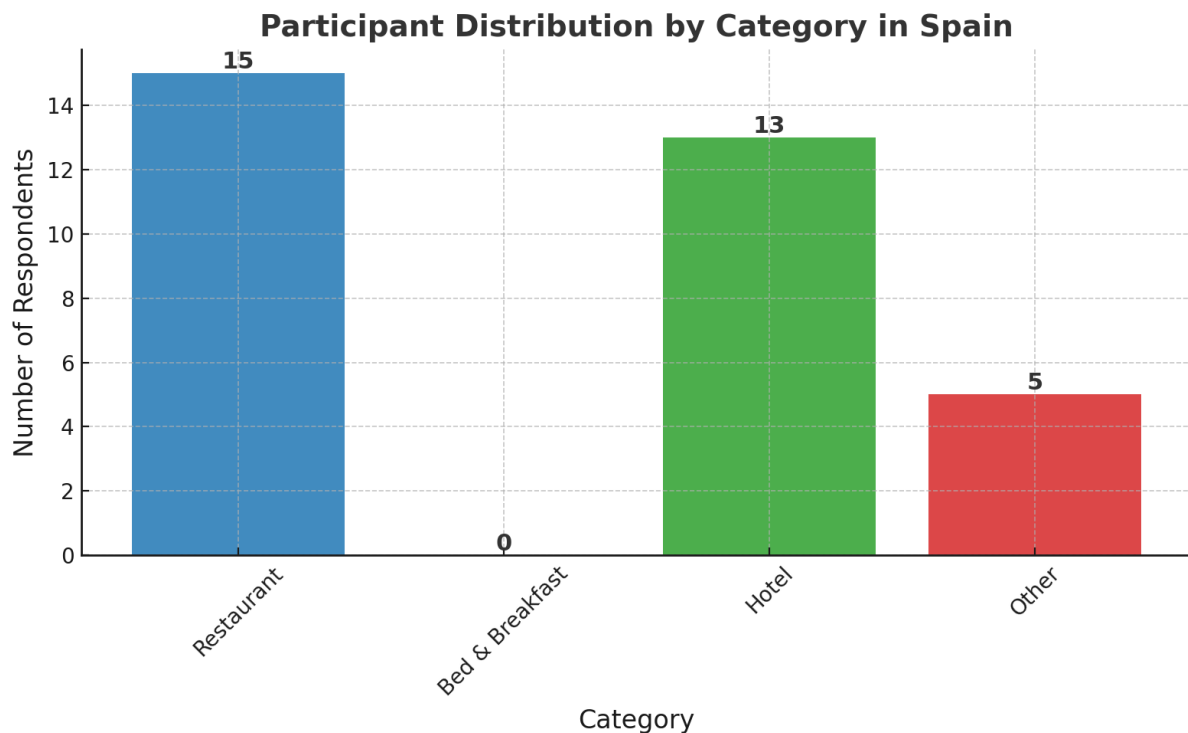
**Ospite misterioso verde**  
**Questionario di ricerca e rapporto di sintesi**  
Spagna

**Numero di intervistati : 33**

**Categorie :**

- Ristorante: 15
- Pernottamento e prima colazione: 0
- Albergo: 13
- Altro (Pub, Bistro, Lodge, Affitto a breve termine, Campeggio, ecc.): 5





## Sezione 1: Ristorante e Bar

- **Conoscenza delle materie prime (0 Sì, 16 No, 15 Non applicabile)** : nessun intervistato ha indicato che il personale di servizio conoscesse l'origine delle materie prime. Ciò evidenzia una lacuna significativa nella formazione del personale relativa all'approvvigionamento sostenibile e alla consapevolezza della catena di fornitura.
- **Comunicazione degli ingredienti locali (5 Sì, 9 No, 17 Non applicabile)** : solo 5 strutture hanno segnalato che il loro personale comunicava i vantaggi degli ingredienti locali, il che suggerisce un'enfasi limitata sulla promozione della cultura alimentare locale e della sostenibilità.





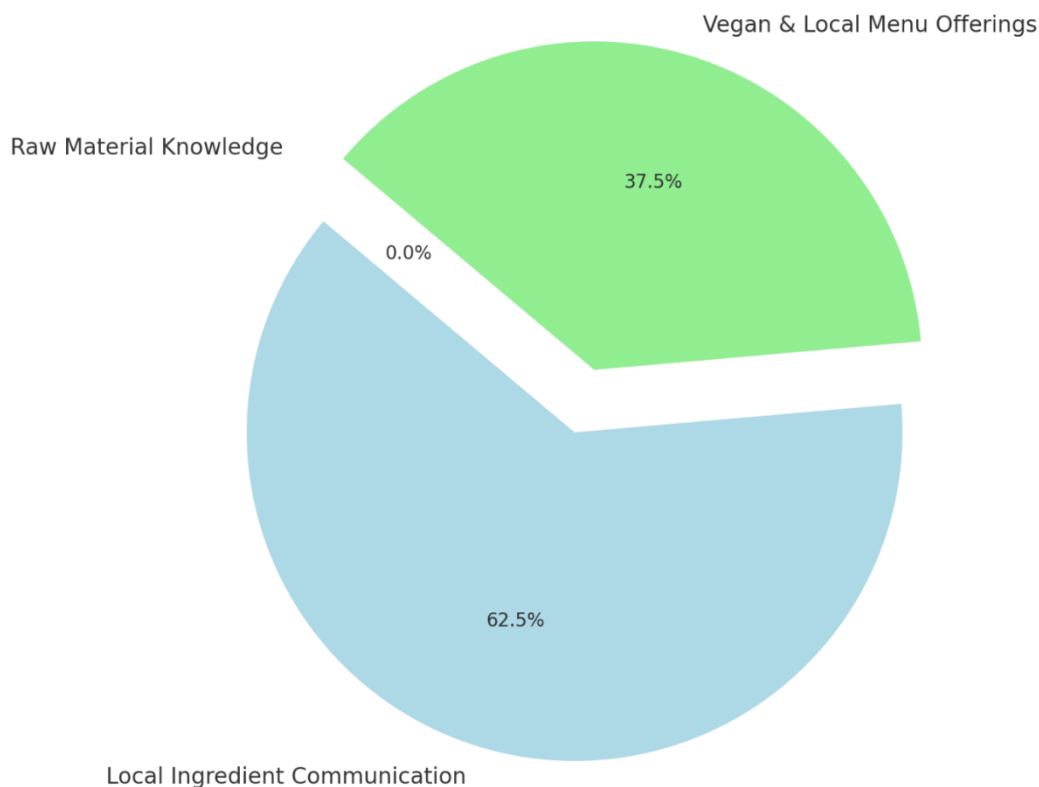
- **Composizione del menù (1 Sì per il 50% di ingredienti locali, 3 Sì per le opzioni vegane) :** le pratiche di sostenibilità legate al menù, come l'approvvigionamento locale e l'offerta di opzioni vegane, mostrano un'adozione limitata. Ciò suggerisce la necessità di una maggiore innovazione del menù e di un'attenzione alle offerte sostenibili.

### Tendenze :

- **Comunicazione sugli ingredienti locali :** gli sforzi nel comunicare i benefici e le origini degli ingredienti locali sono limitati, il che riflette la necessità di una migliore formazione e consapevolezza tra il personale di servizio per promuovere efficacemente i valori della sostenibilità.
- **Offerte di menù vegane e locali :** la scarsa presenza di opzioni vegane e di prodotti locali nei menù suggerisce che molti ristoranti non hanno ancora pienamente abbracciato il passaggio a un'offerta alimentare sostenibile.
- **Conoscenza delle materie prime :** la scarsa comprensione dell'origine delle materie prime evidenzia una lacuna critica nelle conoscenze del personale di servizio, sottolineando la necessità di formazione per migliorare la trasparenza e promuovere ingredienti sostenibili e di provenienza locale.



### Key Sustainability Trends in Section 1: Restaurant & Bar



**Figura 5.** Il grafico a torta illustra la distribuzione delle tendenze chiave osservate nelle pratiche di sostenibilità della sezione Restaurant & Bar. Sottolinea tre aree principali: comunicazione dei benefici degli ingredienti locali, integrazione di offerte di menu vegane e locali e conoscenza delle origini delle materie prime tra il personale di servizio. I dati mostrano un'enfasi limitata sulla comunicazione del valore degli ingredienti locali, un'adozione minima di opzioni vegane e locali nei menu e una mancanza di comprensione delle origini delle materie prime. Ciò evidenzia aree che richiedono un miglioramento significativo per allinearsi alle pratiche sostenibili.

#### Raccomandazioni:

1. Stabilire programmi di formazione completi incentrati sulle origini e i benefici degli ingredienti locali, nonché sul contesto più ampio

della sostenibilità agroalimentare. Ciò aiuterà il personale a comunicare efficacemente questi valori ai clienti.

2. Incoraggiare i ristoranti a incorporare una percentuale maggiore di opzioni vegane e di provenienza locale nei loro menu. Questo cambiamento può migliorare la sostenibilità ambientale, ridurre i chilometri alimentari e soddisfare la crescente domanda di diete a base vegetale.
3. Adottare pratiche come l'eliminazione di articoli monouso, l'offerta di opzioni da asporto per ridurre al minimo lo spreco alimentare e l'integrazione di imballaggi sostenibili. Tali iniziative possono allineare i ristoranti con i moderni standard di ristorazione eco-consapevoli.

## Sezione 2: Hotel e strutture ricettive

- **Detersivi ecologici (4 Sì, 17 No, 10 Non applicabile)** : l'uso di detersivi ecologici è limitato, con solo 4 strutture che li adottano, il che indica un basso impegno verso soluzioni di pulizia rispettose dell'ambiente.
- **Efficienza energetica (luci a LED - 17 Sì, 14 No)** : sebbene l'uso dell'illuminazione a LED sia prevalente in 17 casi, una parte significativa non adotta ancora un'illuminazione a risparmio





energetico, il che riflette un'integrazione parziale delle misure di risparmio energetico.

- **Utilizzo di energia rinnovabile (4 Sì, 27 No)** : l'adozione di energia rinnovabile è notevolmente bassa, evidenziando un divario critico nelle pratiche energetiche sostenibili.

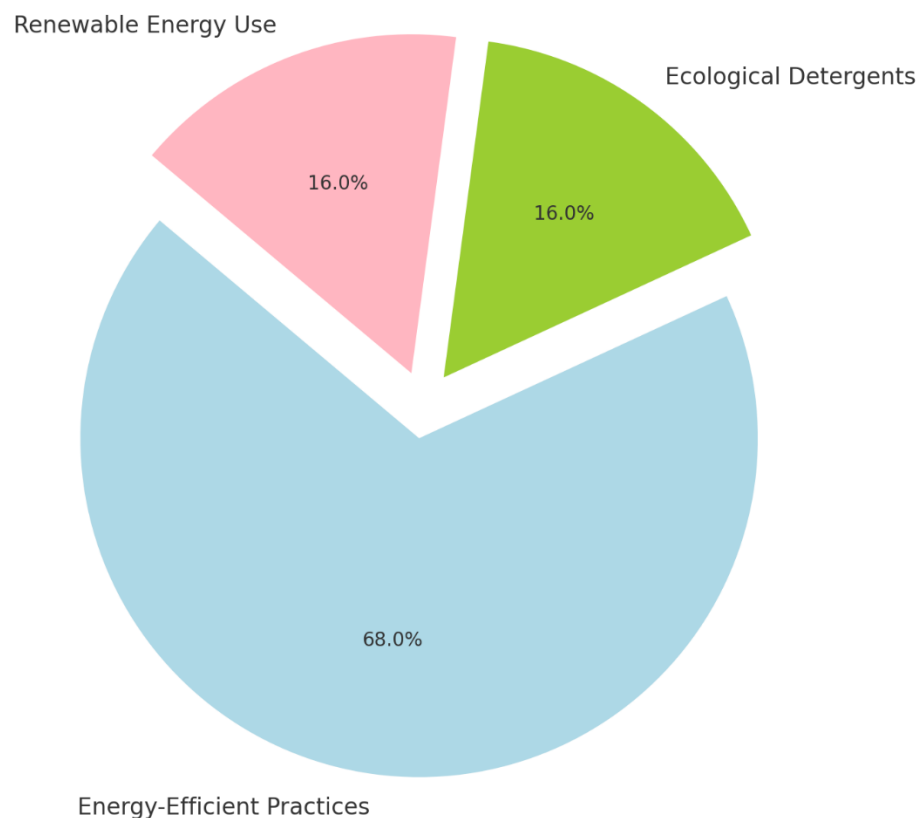
### Tendenza:

- Sebbene alcuni hotel e sistemazioni stiano incorporando soluzioni a risparmio energetico, come l'illuminazione a LED, manca ancora un'integrazione diffusa. Aumentare l'uso di tecnologie a risparmio energetico può portare a risparmi sui costi e a una riduzione dell'impronta di carbonio, posizionando le strutture come leader nelle operazioni sostenibili.
- I dati mostrano un chiaro deficit nell'adozione di prodotti per la pulizia ecologici e fonti di energia rinnovabili. L'uso di detersivi ecocompatibili è in linea con la riduzione dell'inquinamento delle acque e dei danni ambientali, mentre l'energia rinnovabile può ridurre sostanzialmente le emissioni di gas serra. Queste aree presentano un potenziale inutilizzato per le strutture per migliorare le proprie credenziali verdi e attrarre ospiti attenti all'ambiente.



- Molti hotel mostrano la volontà di adottare alcune pratiche eco-compatibili, ma i dati suggeriscono sforzi incoerenti in aree come i servizi ecologici e la riduzione completa dei rifiuti. Colmare queste lacune con misure standardizzate in tutto il settore può rafforzare ulteriormente l'impegno per la sostenibilità, promuovere la fedeltà degli ospiti e allinearsi agli obiettivi ambientali globali.

#### Key Sustainability Trends in Section 2: Hotels and Accommodation Structures



**Figura 6.** Il grafico a torta illustra la distribuzione delle principali tendenze di sostenibilità all'interno di hotel e strutture ricettive, concentrandosi sull'uso di detersivi ecologici, pratiche di efficienza energetica (come l'illuminazione a LED) e utilizzo di energia rinnovabile. Mentre vi è un'adozione parziale di misure di risparmio energetico, l'uso limitato di detersivi ecologici e fonti di energia rinnovabile evidenzia lacune critiche che devono essere affrontate.

## Raccomandazioni:

1. Passare a soluzioni di pulizia ecocompatibili per ridurre l'impatto ambientale delle operazioni di pulizia e migliorare l'immagine del marchio tra gli ospiti attenti all'ambiente.
2. Incoraggiare un passaggio a livello di settore verso l'adozione di illuminazione a LED, fonti di energia rinnovabili e altre tecnologie a risparmio energetico. Incentivi come la condivisione dei costi o i crediti d'imposta possono accelerare l'adozione.
3. Introdurre standard coerenti per la riduzione dei rifiuti e il riciclaggio in tutti gli hotel. Ciò include l'ordinazione all'ingrosso, il compostaggio e l'eliminazione della plastica monouso nei servizi per gli ospiti.
4. Promuovere spazi verdi come giardini o aree ricreative ecosostenibili, contribuendo alla biodiversità locale e offrendo agli ospiti esperienze sostenibili.

## Sezione 3: Comunicazione





- **Comunicazione digitalizzata (27 Sì, 3 No)** : la maggior parte delle aziende è passata alla comunicazione digitale, riflettendo un cambiamento positivo verso la riduzione dell'uso della carta e il miglioramento dell'efficienza.
- **Campagne di promozione della sostenibilità (14 Sì, 13 No)** : gli sforzi per promuovere la sostenibilità attraverso campagne e strategie di comunicazione sono variabili, il che suggerisce la necessità di pratiche più coerenti e coinvolgenti.
- **Formazione dei dipendenti in materia di sostenibilità (7 Sì, 20 No)** : la formazione dei dipendenti in materia di sostenibilità rimane limitata, il che indica un'opportunità per un coinvolgimento più completo del personale e per la diffusione delle conoscenze.

### Tendenze:

- **Forte enfasi sulla comunicazione digitalizzata** : un'alta percentuale di risposte indica che le strutture stanno sfruttando mezzi digitali per comunicare con gli ospiti, riducendo l'uso di carta e semplificando le interazioni.
- **Campagne e coinvolgimento sulla sostenibilità non coerenti** : gli sforzi per promuovere iniziative sulla sostenibilità tra ospiti e personale sono variabili e potrebbero trarre vantaggio da un'applicazione e una visibilità più coerenti.





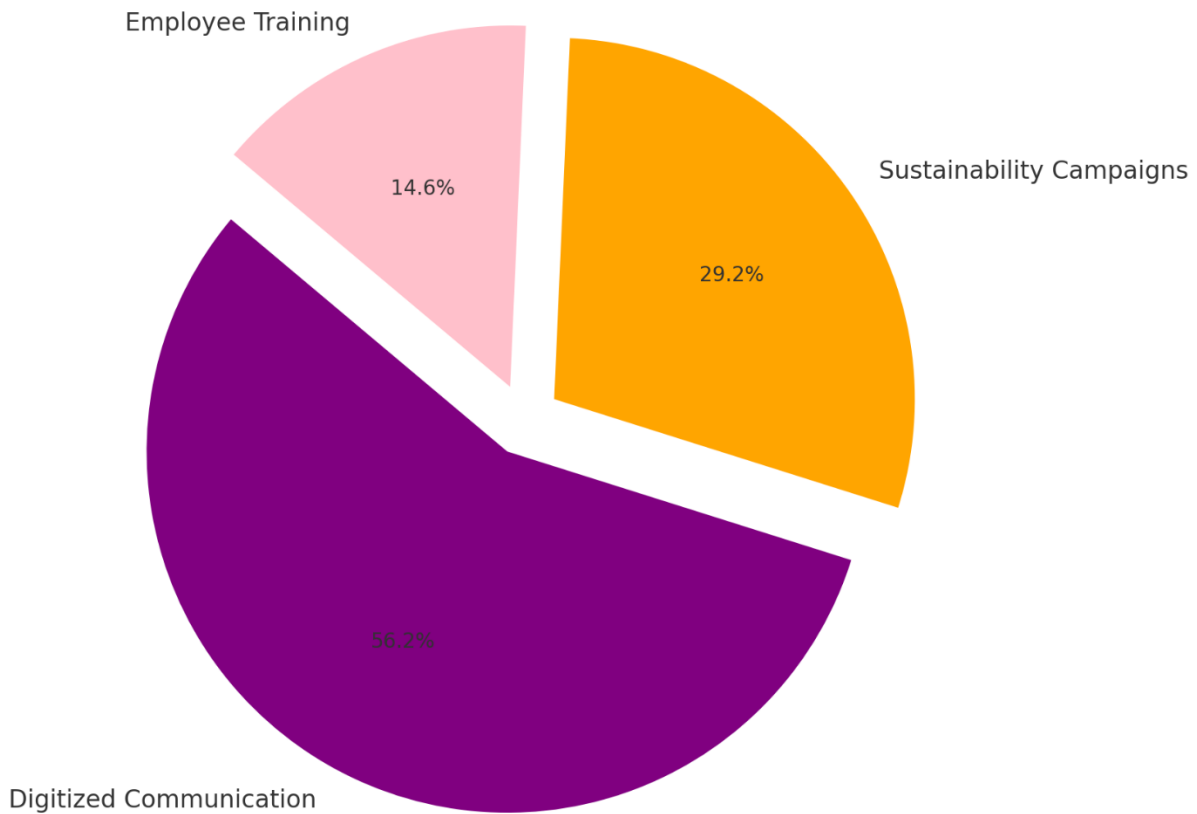
- **Formazione limitata del personale sulle pratiche di sostenibilità :**  
l'adozione relativamente bassa di programmi completi di formazione del personale riflette un'area che può essere ulteriormente sviluppata per migliorare l'impatto degli sforzi di sostenibilità nel settore dell'ospitalità.

### **Raccomandazioni:**

- Stabilire canali di comunicazione chiari e coinvolgenti per informare gli ospiti sulle iniziative sostenibili. Piattaforme digitali, display informativi in camera e campagne sui social media possono trasmettere efficacemente tali messaggi.
- Sviluppare programmi di formazione che sottolineino il ruolo della sostenibilità nelle operazioni quotidiane e nelle interazioni con i clienti, migliorando la comprensione del personale e la sua capacità di coinvolgere gli ospiti.
- Assicurare che le campagne e le attività che promuovono la sostenibilità siano coerenti e visibili. Ciò include offrire agli ospiti opportunità di partecipare ad attività, workshop ed eventi eco-sostenibili.



### Key Sustainability Trends in Section 3: Communication



**Figura 7.** Questo grafico a torta rappresenta le tendenze chiave osservate nelle pratiche di comunicazione nel settore dell'ospitalità. Il grafico sottolinea il forte spostamento verso metodi di comunicazione digitalizzati, indicando un allontanamento positivo dai sistemi di comunicazione cartacei. Tuttavia, evidenzia anche gli sforzi incoerenti osservati nella promozione di campagne di sostenibilità e nel coinvolgimento efficace di clienti e personale. Un'altra osservazione degna di nota è la limitata estensione della formazione del personale sulle pratiche di sostenibilità, che indica un'importante opportunità di crescita e strategie complete di coinvolgimento del personale.

## Conclusioni

L'analisi in tutte le sezioni del settore dell'ospitalità dimostra un'adozione significativa ma non uniforme di pratiche di sostenibilità. Sebbene siano stati compiuti passi positivi, rimane un notevole margine di miglioramento, in particolare in aree quali la formazione del personale, l'efficienza energetica, l'approvvigionamento locale e l'uso di servizi eco-compatibili. Le strutture devono lavorare verso un approccio più olistico alla sostenibilità, assicurando che ogni aspetto delle loro operazioni contribuisca a un futuro più verde. Una comunicazione e un coinvolgimento coerenti sia con il personale che con gli ospiti possono migliorare la reputazione del settore e guidare un impegno collettivo per la tutela ambientale. L'adozione di queste raccomandazioni allineerà il settore dell'ospitalità agli obiettivi di sostenibilità globali e rafforzerà il suo appeal per i viaggiatori attenti all'ambiente.



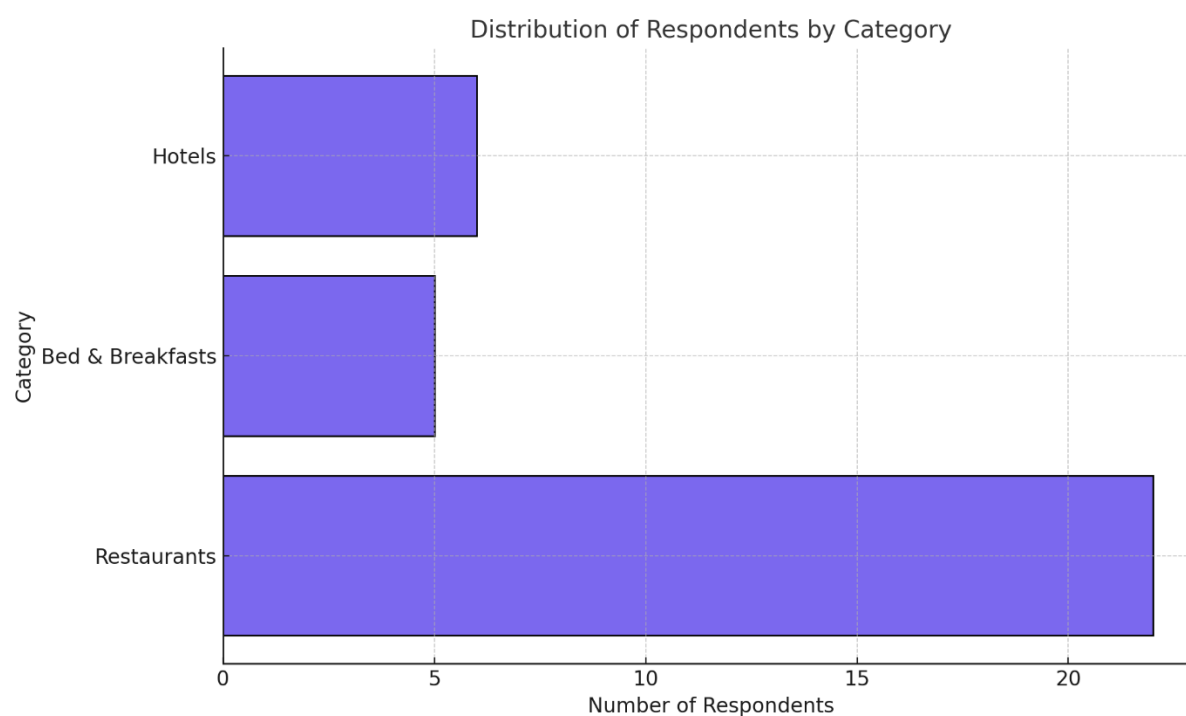
## 4. Risultati dall'Italia

**Ospite misterioso verde**  
**Questionario di ricerca e rapporto di sintesi**  
**Italia**

Numero di intervistati : 33

Categorie :

- **Ristoranti** : 22 intervistati
- **Bed & Breakfast** : 5 intervistati
- **Hotel** : 6 intervistati



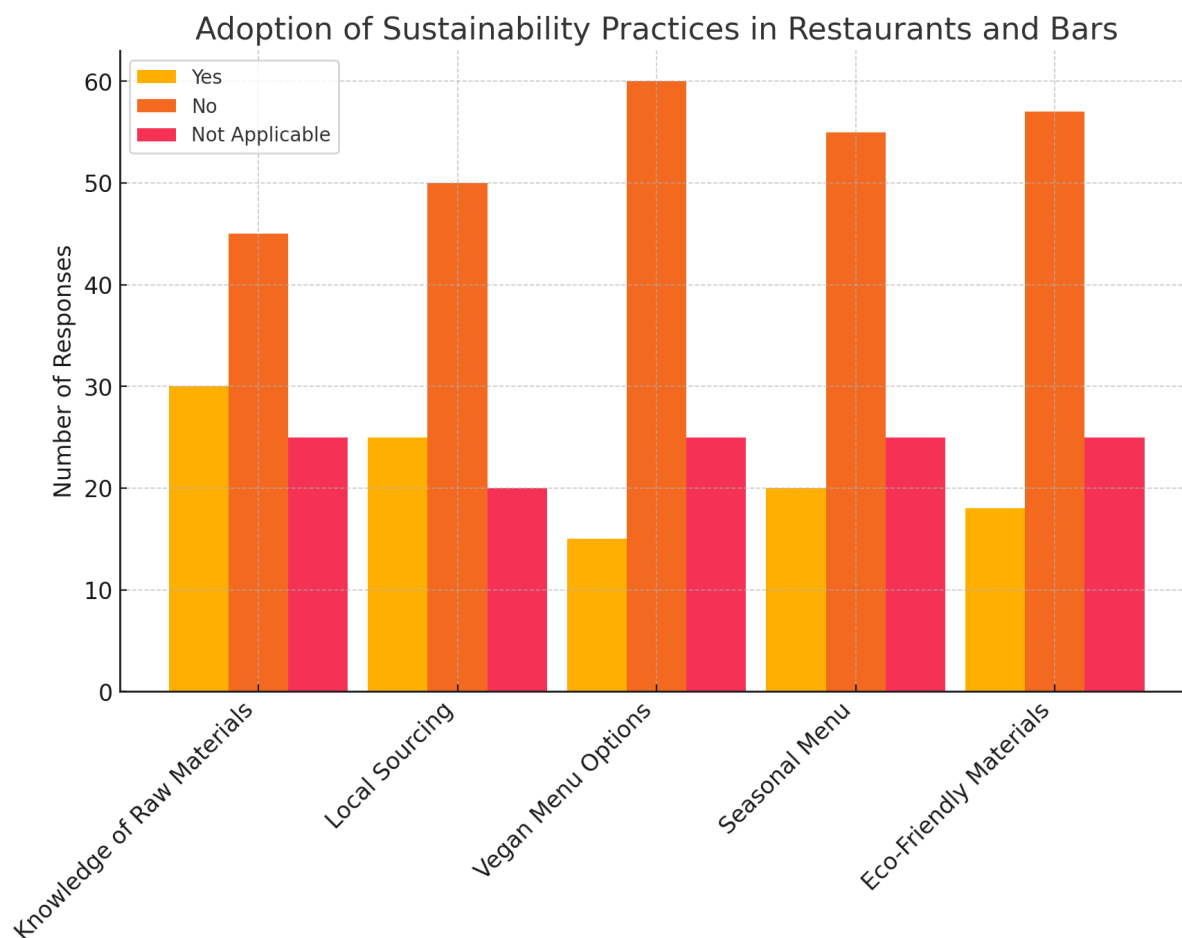


## Sezione 1: Ristoranti e bar - risultati e analisi

La valutazione delle pratiche di sostenibilità nel settore della ristorazione e dei bar in Italia rivela sforzi per adottare attività attente all'ambiente, ma permangono lacune significative che meritano attenzione.

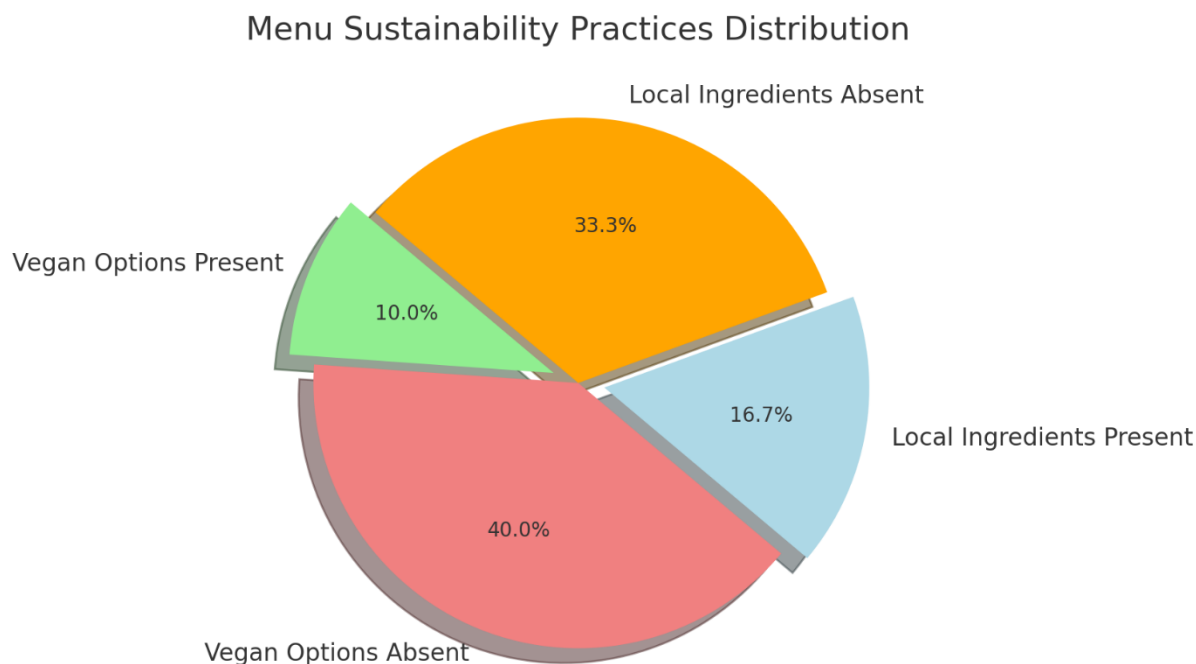
Un focus primario della valutazione era sulla comprensione da parte del personale di servizio dell'origine delle materie prime e sulla loro capacità di trasmettere le caratteristiche uniche dei prodotti agroalimentari locali. Mentre una parte del personale ha dimostrato competenza in quest'area, un numero significativo non possedeva conoscenze adeguate. Ciò evidenzia una lacuna critica nella formazione e nell'istruzione sulla sostenibilità e l'approvvigionamento locale, che è necessaria per rafforzare il ruolo del settore come promotore della cultura locale e delle pratiche sostenibili.





**Figura 8.** Un grafico a barre che illustra la proporzione di risposte "Sì", "No" e "Non applicabile" per domande relative alla conoscenza del personale delle materie prime e all'approvvigionamento locale rivela un'adozione mista di queste pratiche. Una porzione più ampia di stabilimenti ha contrassegnato queste domande come "No", sottolineando la necessità di iniziative formative e educative mirate.

I risultati del sondaggio italiano indicano anche un'integrazione limitata di opzioni vegane e vegetariane, con solo un piccolo numero di locali che offrono una varietà di piatti a base vegetale in diverse sezioni dei loro menu. Inoltre, meno della metà dei menu ha dato priorità agli ingredienti di provenienza locale, non raggiungendo i parametri di riferimento previsti per le offerte di menu sostenibili.



**Figura 9.** Un grafico a torta che mostra la distribuzione delle pratiche di sostenibilità correlate al menu, tra cui la presenza di opzioni vegane e l'uso di ingredienti di provenienza locale, mostra una chiara opportunità di miglioramento. La piccola percentuale di stabilimenti che soddisfano questi criteri suggerisce la necessità di un più ampio cambiamento del settore verso offerte più sostenibili e a base vegetale.

Sfortunatamente, l'adozione di menu stagionali è stata sporadica, con alcuni stabilimenti che hanno abbracciato il concetto ma molti altri che non ci sono riusciti. Allo stesso modo, l'uso di materiali eco-compatibili, come stoviglie e sedie sostenibili, era evidente in un sottoinsieme di sedi ma non era diffuso. Questa parziale implementazione di pratiche eco-compatibili indica un approccio frammentato alla sostenibilità che deve essere affrontato attraverso linee guida e standard di settore più coerenti.

D'altro canto, sono state osservate tendenze positive per quanto riguarda le iniziative di riduzione degli sprechi. Alcuni ristoranti hanno implementato misure per consentire ai clienti di portare via il cibo avanzato per ridurre al minimo gli sprechi. Tuttavia, la pratica non è stata applicata universalmente. Il passaggio ai menu digitali, sebbene segnalato da alcune strutture, non ha sostituito completamente i tradizionali menu cartacei in tutti i casi.

---

### **Tendenze:**

1. Sebbene alcune strutture riconoscano il valore dell'approvvigionamento locale, il basso numero di menù che presentano una percentuale significativa di ingredienti di provenienza locale suggerisce che sono necessarie politiche e incentivi più efficaci per incoraggiare questa pratica.
  2. Le lacune riscontrate nella capacità del personale di servizio di comunicare l'origine e i benefici degli ingredienti locali sottolineano la necessità di programmi di formazione completi per il personale.
  3. Nonostante gli sforzi per adottare materiali ecocompatibili e ridurre gli sprechi, la loro applicazione su vasta scala non è ancora uniforme nelle diverse strutture.
- 

### **Raccomandazioni:**



1. Definire una formazione completa incentrata sulle origini e i benefici degli ingredienti locali, sulle pratiche alimentari sostenibili e sulla comunicazione con i clienti per rafforzare il personale e migliorare il coinvolgimento dei clienti.
2. Incoraggiare lo sviluppo di menù che diano priorità a ingredienti di origine vegetale e di provenienza locale, per allinearsi alle tendenze della ristorazione sostenibile e alla domanda dei clienti.
3. Introdurre linee guida valide per l'intero settore per promuovere l'adozione coerente di materiali ecocompatibili, la riduzione degli sprechi e soluzioni digitali.

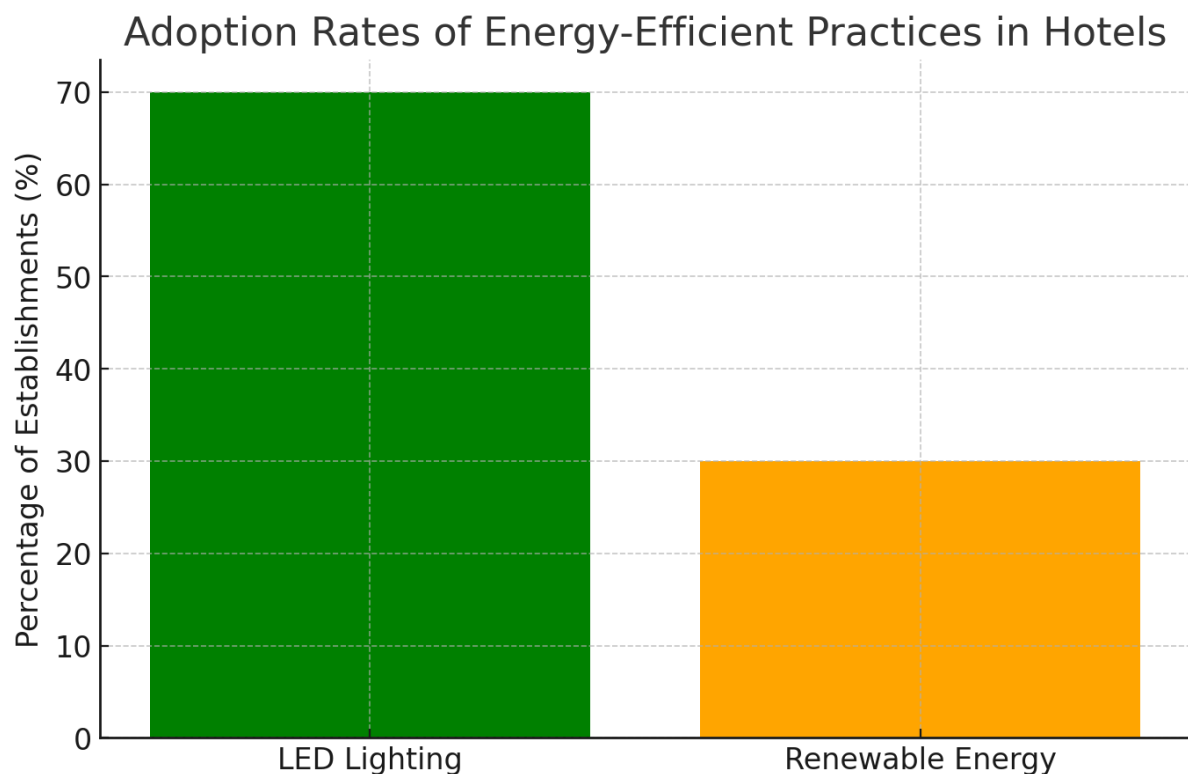
## Sezione 2: Hotel

Nel settore dell'ospitalità italiano, gli hotel e le altre strutture ricettive stanno adottando sempre più pratiche sostenibili. Tuttavia, l'integrazione delle iniziative green è spesso incoerente tra le strutture, riflettendo aree sia di progresso che di necessità di ulteriori azioni.

Una tendenza positiva osservata negli hotel e nelle strutture ricettive è l'integrazione di tecnologie a risparmio energetico, come l'illuminazione a LED e sistemi per spegnere automaticamente le luci quando non sono in uso. Mentre molte strutture hanno adottato l'illuminazione a risparmio energetico, meno hanno implementato soluzioni di energia



rinnovabile, come pannelli solari o energia eolica. Questo squilibrio indica un impegno parziale per l'efficienza delle risorse che potrebbe essere migliorato con iniziative energetiche più complete.



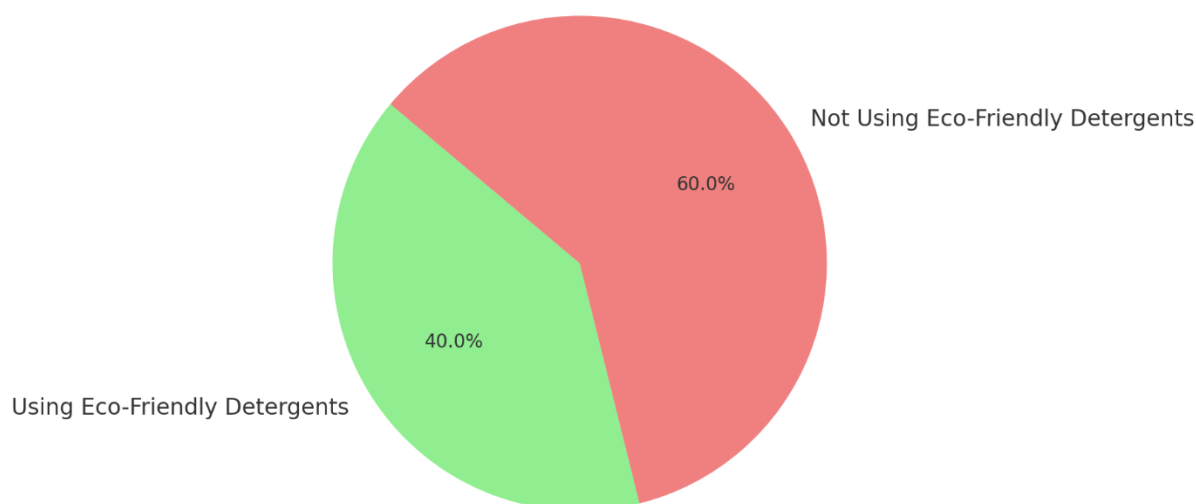
**Figura 10.** Un grafico a barre che confronta i tassi di adozione dell'illuminazione a LED rispetto all'utilizzo di energia rinnovabile evidenzia un divario tra le misure di base per il risparmio energetico e le soluzioni di energia rinnovabile più trasformative.

Molte strutture hanno segnalato di utilizzare detergenti eco-compatibili e altri servizi sostenibili, contribuendo a ridurre l'impatto ambientale.

Tuttavia, l'uso di tali prodotti non è stato universale e rimane un divario in termini di adozione più ampia di prodotti per la pulizia e la cura della persona eco-compatibili. Alcuni hotel hanno adottato imballaggi

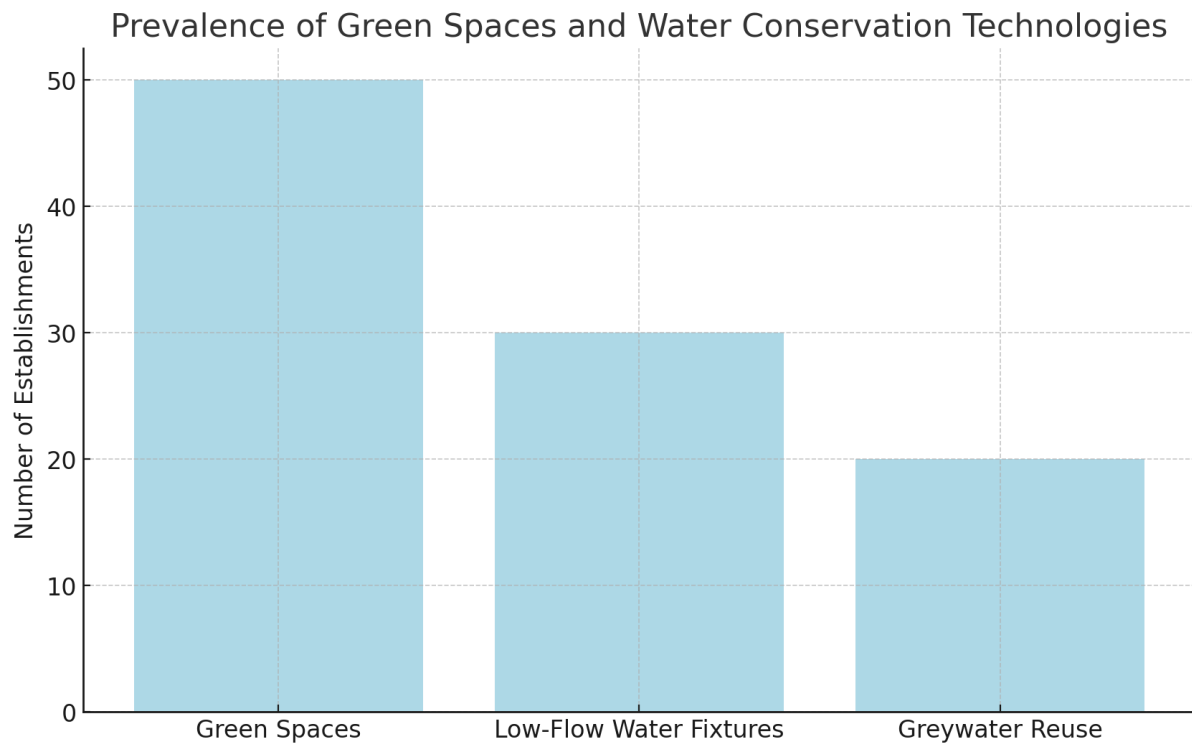
riutilizzabili o biodegradabili, ma altri continuano a fare affidamento su kit di cortesia monouso.

Proportion of Hotels Using Eco-Friendly Detergents



**Figura 11.** Un grafico a torta che mostra la percentuale di hotel che utilizzano detersivi ecologici rispetto a quelli che non lo fanno, dimostra un'opportunità per una più ampia standardizzazione delle pratiche di pulizia sostenibili.

L'inclusione di spazi verdi, come giardini o piccoli orti, nei locali dell'hotel contribuisce positivamente alla biodiversità, all'esperienza degli ospiti e alla qualità dell'aria. Tuttavia, le tecnologie di risparmio idrico, come i soffioni doccia a basso flusso e i sistemi di riutilizzo delle acque grigie, sono meno comuni. L'incoerenza nelle misure di conservazione dell'acqua evidenzia la necessità di approcci più uniformi in tutto il settore.



**Figura 12.** Questo grafico evidenzia la prevalenza di spazi verdi rispetto all'uso di tecnologie di risparmio idrico, come apparecchi a basso flusso e sistemi di riutilizzo delle acque grigie, indicando aree in cui è possibile apportare ulteriori miglioramenti nelle pratiche di risparmio idrico.

Infine, nonostante diverse strutture ricettive adottino pratiche ecologiche, la comunicazione di queste iniziative agli ospiti rimane incoerente. Una maggiore trasparenza e il coinvolgimento degli ospiti sono essenziali per massimizzare l'impatto degli sforzi di sostenibilità e garantire che gli ospiti siano consapevoli e partecipino a pratiche ecosostenibili.



## Tendenze:

1. Le aziende stanno facendo passi da gigante nell'efficienza energetica e nella creazione di spazi verdi, ma l'uso di fonti energetiche rinnovabili resta limitato.
2. Mentre alcune strutture si impegnano a utilizzare detersivi ecologici e prodotti per l'igiene riutilizzabili, altre continuano ad affidarsi a soluzioni meno sostenibili.
3. Esiste una disparità nell'attuazione delle misure di risparmio idrico, che riflette le opportunità di miglioramento dell'intero settore.

## Raccomandazioni:

1. Le aziende dovrebbero essere incentivate ad adottare pannelli solari, energia eolica e altre fonti rinnovabili.
2. Introdurre normative o linee guida per garantire l'uso coerente di detersivi e imballaggi ecocompatibili in tutte le strutture ricettive.
3. Sviluppare strategie più efficaci per comunicare agli ospiti le pratiche di sostenibilità, tra cui display digitali, brochure ed esperienze interattive.

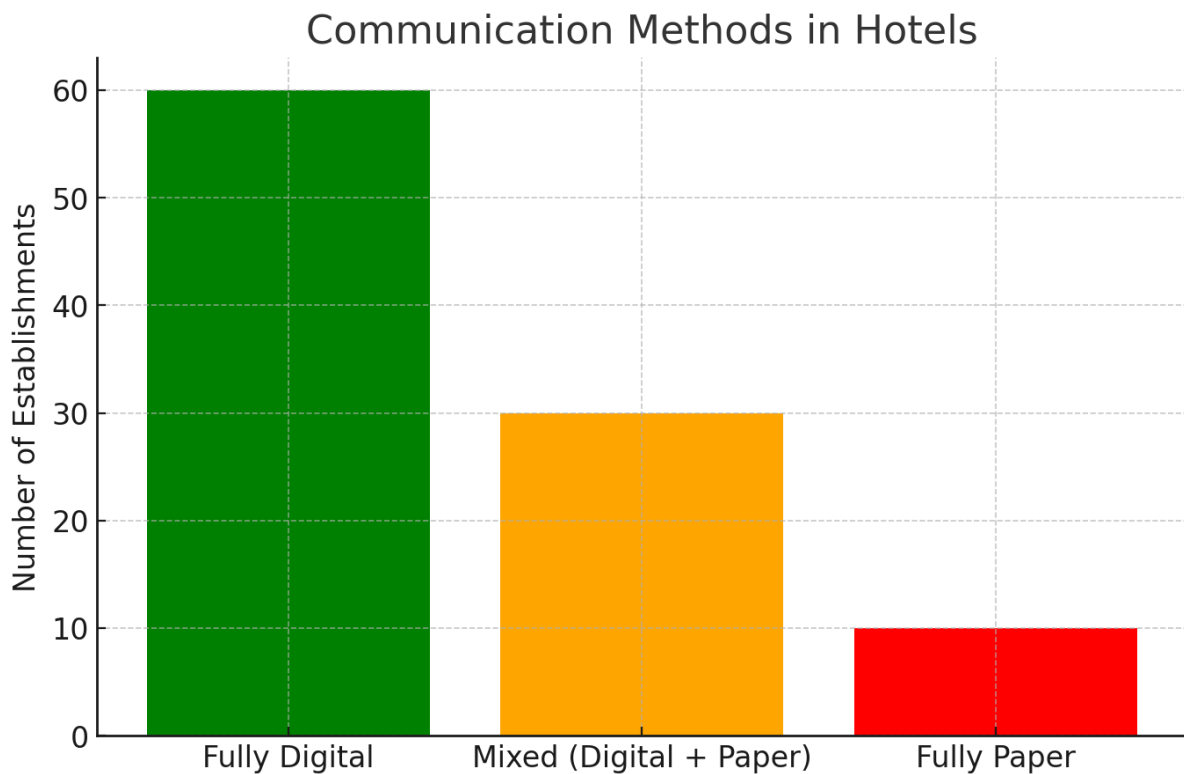


### Sezione 3: Comunicazione

Nel contesto delle pratiche di sostenibilità nel settore dell'ospitalità in Italia, una comunicazione efficace svolge un ruolo fondamentale nel promuovere iniziative eco-sostenibili sia per gli ospiti che per il personale. Questa sezione esplora le principali strategie di comunicazione utilizzate da hotel e strutture ricettive per comunicare i propri sforzi di sostenibilità, evidenziando sia i punti di forza che le aree di miglioramento.

Un numero considerevole di strutture è passato dalla comunicazione tradizionale basata su carta a mezzi digitali. L'uso di app, siti web e messaggistica elettronica per fornire informazioni agli ospiti ha ridotto il consumo di carta e migliorato la velocità e la flessibilità delle interazioni con gli ospiti. Nonostante questi progressi, una transizione completa a sistemi completamente digitalizzati rimane una sfida per alcuni hotel, riflettendo la variabilità nell'adozione della comunicazione digitale.

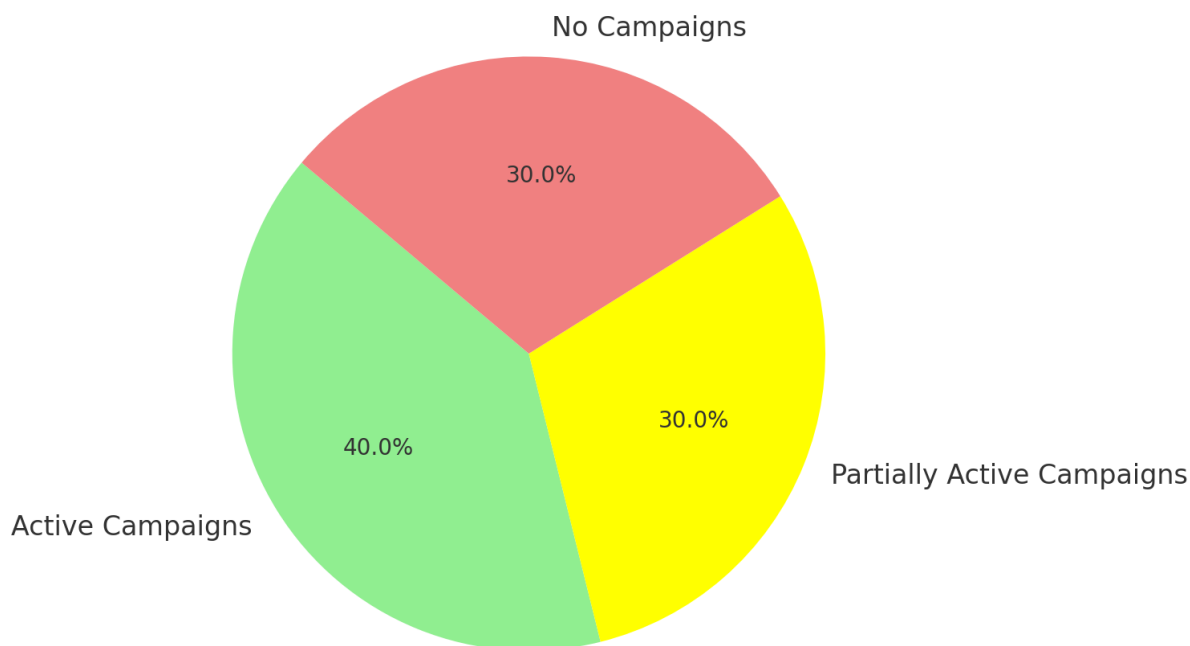




**Figura 13.** Un grafico a barre che confronta la percentuale di aziende che sono passate completamente alla comunicazione digitale con quelle che utilizzano ancora un mix di metodi digitali e cartacei illustrerebbe efficacemente questo punto.

La promozione della sostenibilità attraverso campagne di comunicazione e attività di coinvolgimento degli ospiti è incoerente nel settore. Mentre alcuni hotel hanno sviluppato campagne forti e visibili per ridurre gli sprechi, promuovere prodotti locali e coinvolgere gli ospiti in iniziative ecosostenibili, altri non danno priorità a tale comunicazione o non riescono a coinvolgere gli ospiti in modo significativo.

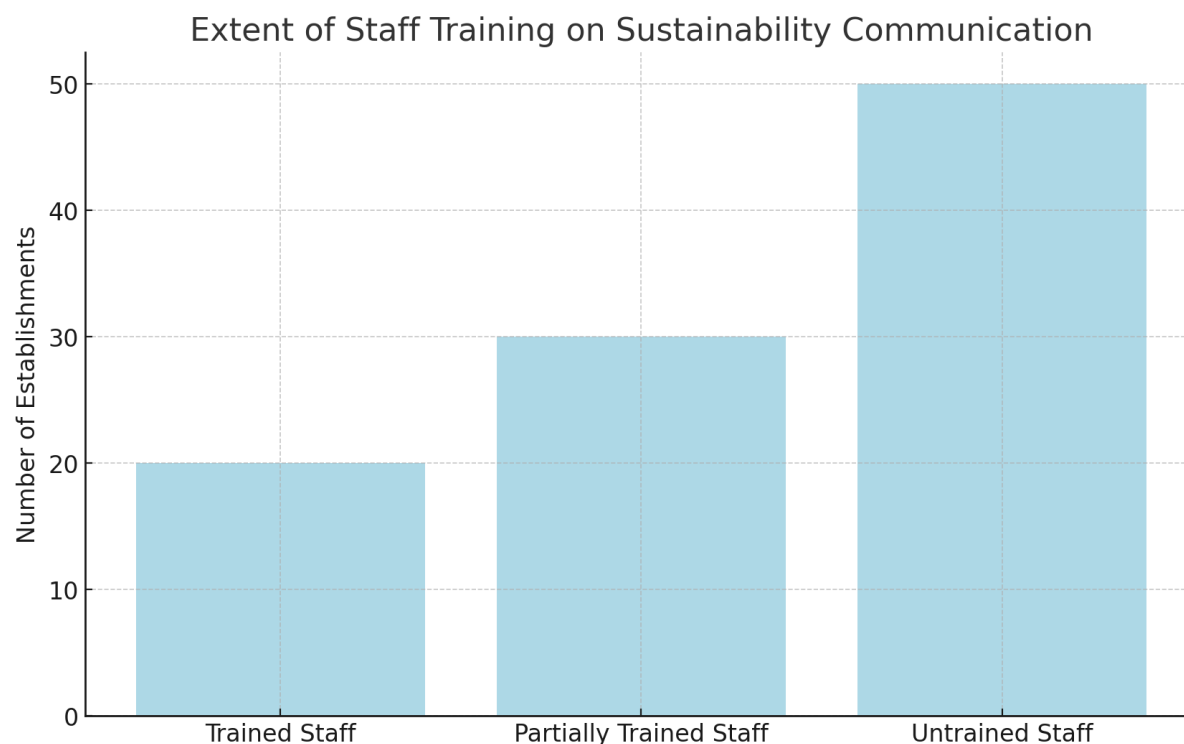
## Prevalence of Sustainability Campaigns in Hotels



**Figura 14.** Un grafico a torta che illustra la distribuzione degli hotel con campagne di comunicazione attive, campagne parzialmente attive e nessuna campagna evidenzia l'enfasi non uniforme sulla promozione della sostenibilità attraverso l'interazione con gli ospiti.

---

La formazione dei dipendenti sulla comunicazione della sostenibilità rimane limitata in molte strutture. I membri dello staff spesso non hanno una conoscenza approfondita delle pratiche eco-compatibili implementate nei loro hotel, il che limita la loro capacità di coinvolgere efficacemente gli ospiti. Una migliore formazione del personale può migliorare significativamente la comunicazione delle iniziative di sostenibilità, promuovendo una maggiore consapevolezza e partecipazione degli ospiti.



**Figura 15.** Questo grafico rivela l'entità della formazione del personale in materia di comunicazione sulla sostenibilità, illustrando la proporzione di personale formato, parzialmente formato e non formato. Il gran numero di personale non formato sottolinea la necessità di programmi di formazione completi.

### Tendenze:

1. Molte strutture sono passate con successo alla comunicazione digitale, riducendo l'uso della carta e migliorando l'efficienza dell'interazione con gli ospiti. Tuttavia, alcune si affidano ancora a metodi basati sulla carta, creando incoerenza.
2. La promozione di campagne ecosostenibili e di attività di coinvolgimento degli ospiti varia notevolmente, il che indica la necessità di pratiche più coerenti e coinvolgenti in tutto il settore.

3. La mancanza di programmi di formazione completi sulla sostenibilità limita la capacità del personale di comunicare efficacemente con gli ospiti.

### **Raccomandazioni:**

1. Completare la transizione alla comunicazione digitale adottando sistemi quali app, codici QR e altre risorse elettroniche per informare gli ospiti sulle pratiche di sostenibilità.
2. Sviluppare strategie di comunicazione uniformi per garantire che tutti gli ospiti siano consapevoli delle attività ecosostenibili e possano parteciparvi durante il loro soggiorno.
3. Fornire una formazione approfondita al personale sulle iniziative di sostenibilità, consentendogli di comunicare tali sforzi e di coinvolgere efficacemente gli ospiti.



## Conclusioni

La valutazione del settore alberghiero italiano attraverso la Green Mystery Guest Checklist ha evidenziato sforzi promettenti e aree significative di miglioramento nelle pratiche di sostenibilità. Con risposte raccolte da 31 strutture in categorie quali ristoranti, bed and breakfast, hotel e sottocategorie combinate, i dati offrono una panoramica completa dell'approccio del settore alla responsabilità ambientale.

Un punto di forza identificato tra molti stabilimenti è il loro impegno nell'incorporare l'approvvigionamento locale e biologico nelle loro offerte alimentari. Enfatizzando l'uso di ingredienti provenienti da produttori locali, questi stabilimenti non solo supportano le economie locali, ma riducono anche la loro impronta di carbonio complessiva attraverso emissioni di trasporto ridotte al minimo. Questa tendenza dimostra un crescente riconoscimento dell'importanza di pratiche alimentari sostenibili nel settore dell'ospitalità.

Inoltre, c'è stata una notevole adozione di tecnologie a risparmio energetico come l'illuminazione a LED in molte sistemazioni. Ciò riflette la volontà di ridurre il consumo energetico, allinearsi agli obiettivi di sostenibilità globale e creare ambienti eco-consapevoli per gli ospiti. Il settore ha anche fatto progressi nella riduzione al minimo degli sprechi, con iniziative come l'offerta di opzioni da asporto, la digitalizzazione dei



menu per ridurre l'uso di carta e l'integrazione di materiali riutilizzabili o riciclabili ove possibile.

Nonostante questi progressi, persistono diverse lacune. Una delle sfide più evidenti è l'integrazione incoerente di soluzioni di energia rinnovabile, come pannelli solari o sistemi di energia eolica. Mentre misure di efficienza energetica come l'illuminazione a LED sono ampiamente adottate, il passaggio più ampio all'energia rinnovabile rimane limitato. L'espansione di questi sforzi rappresenterebbe un importante passo avanti nella riduzione dell'impatto ambientale.

Anche la disponibilità di opzioni di menu vegane e a base vegetale rimane insufficiente in molti locali. Sebbene siano stati fatti alcuni progressi, la maggior parte dei menu è ancora prevalentemente incentrata su offerte tradizionali, evidenziando la necessità di opzioni di menu più diversificate e innovative che siano in linea con le tendenze dei consumatori sostenibili e attenti alla salute.

Un'altra area chiave che richiede attenzione è la formazione del personale sulle pratiche di sostenibilità. Livelli di formazione incoerenti ostacolano la capacità dei membri del personale di comunicare efficacemente il valore delle pratiche ecologiche, dell'approvvigionamento locale e di altre iniziative verdi agli ospiti. Questa lacuna sottolinea la necessità di una formazione completa e coerente dei dipendenti per rafforzare il personale come paladino della sostenibilità.





Sul fronte della comunicazione, c'è stata una transizione verso metodi digitali, riducendo la dipendenza dalla carta e migliorando l'interazione con gli ospiti. Tuttavia, c'è ancora spazio per migliorare il coinvolgimento degli ospiti con campagne di sostenibilità. Non tutte le strutture promuovono costantemente pratiche ecosostenibili ai propri ospiti, perdendo opportunità di promuovere la consapevolezza e la partecipazione attiva a comportamenti sostenibili.

Per sfruttare appieno il potenziale del settore alberghiero italiano come leader nella sostenibilità, è necessario dare priorità a diversi passaggi chiave. Sarà fondamentale espandere l'adozione di soluzioni di energia rinnovabile, insieme a un'offerta più ampia di voci di menu a base vegetale e di provenienza locale. Programmi di formazione avanzati per il personale consentiranno loro di comunicare meglio e coinvolgere gli ospiti, rafforzando in definitiva la reputazione del settore per la responsabilità ambientale.

Saranno inoltre fondamentali strategie di comunicazione migliorate che mettano in risalto le iniziative di sostenibilità. Coinvolgere gli ospiti attraverso pratiche eco-friendly visibili e interattive può favorire una connessione più profonda e un impegno verso la sostenibilità durante il loro soggiorno.

---

Per concludere, mentre il settore dell'ospitalità in Italia ha mostrato progressi encomiabili nell'adozione della sostenibilità, resta ancora molto lavoro da fare per garantire un'implementazione coerente e un impatto diffuso. Attraverso sforzi collettivi, il settore può diventare un modello



di turismo sostenibile, bilanciando la tutela ambientale con le ricche esperienze culturali e gastronomiche per cui l'Italia è rinomata.

Basandosi sui suoi attuali punti di forza e affrontando le sue aree di miglioramento, l'industria dell'ospitalità può guidare la carica nella creazione di un futuro più sostenibile per tutti.

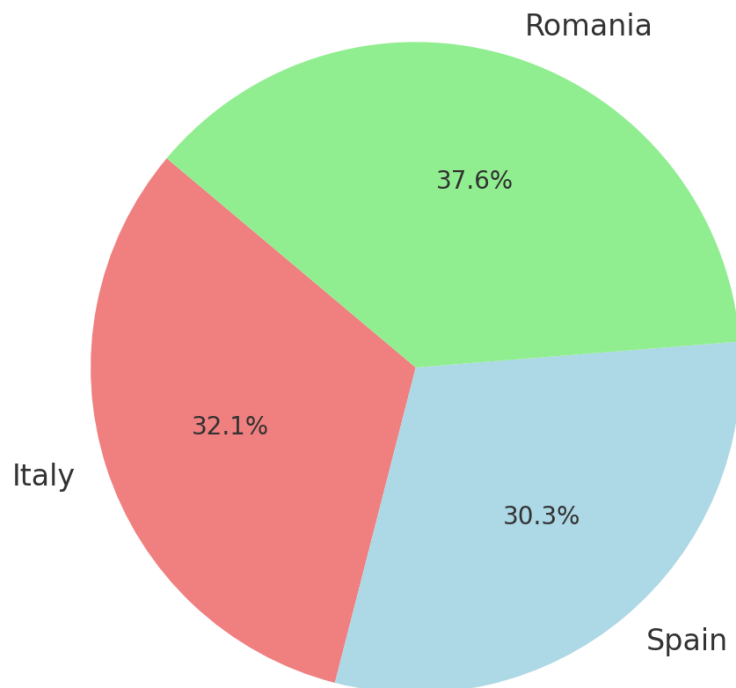
## **Commento generale sul rapporto Green Mystery Guest Checklist**

Il report Green Mystery Guest Checklist fornisce un'eccellente valutazione delle pratiche di sostenibilità del settore alberghiero in Italia, Spagna e Romania.

In tutti e tre i Paesi, si nota un notevole movimento verso l'adozione dell'efficienza energetica, con molte strutture che adottano misure di base come l'illuminazione a LED. Questo cambiamento indica un crescente riconoscimento dell'importanza di ridurre il consumo energetico, riflettendo un impegno di tutto il settore per ridurre al minimo l'impatto ambientale.



## Distribution of Respondents Across Countries



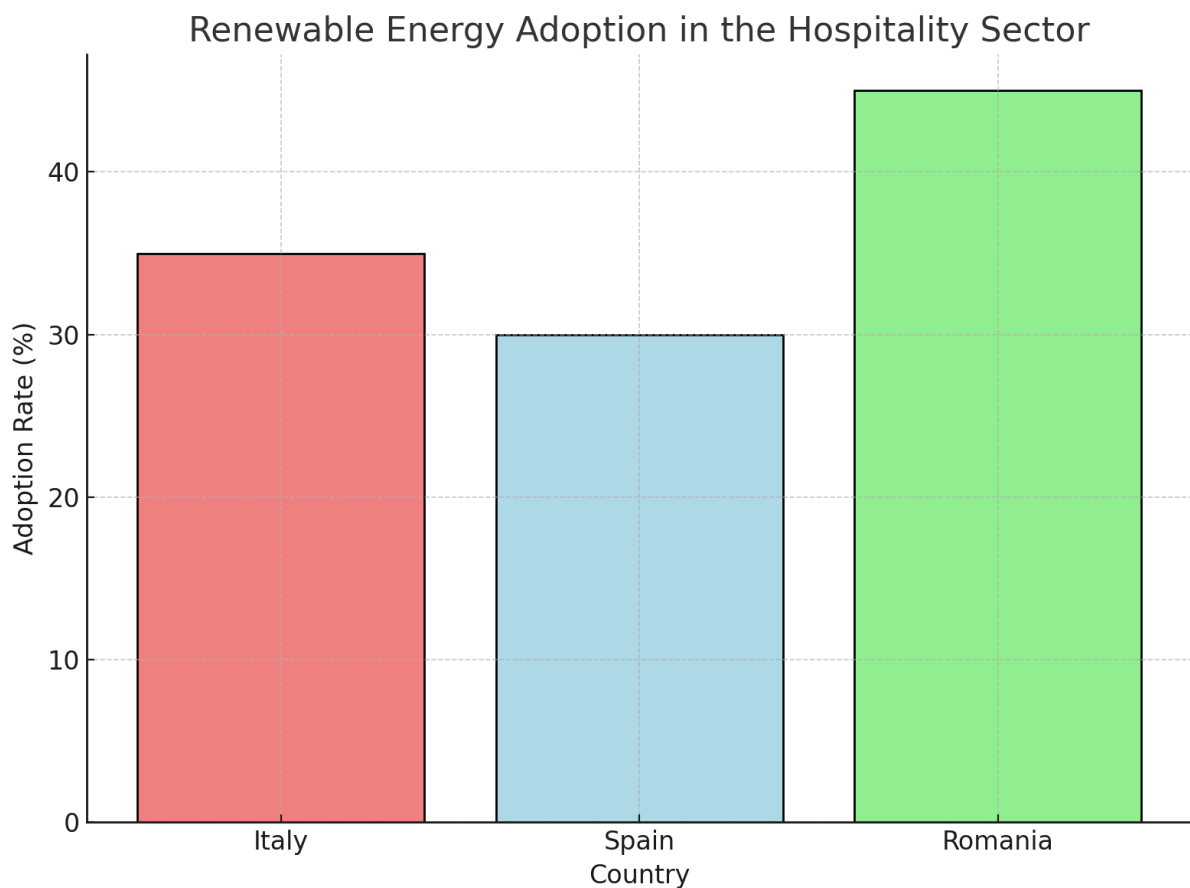
Il settore dell'ospitalità ha dimostrato sforzi per reperire cibo a livello locale e dare risalto agli ingredienti regionali. Questa tendenza non solo supporta le economie locali, ma aiuta anche a ridurre l'impronta di carbonio associata al trasporto di merci su lunghe distanze.

Promuovendo pratiche alimentari ecosostenibili, le strutture contribuiscono attivamente sia alla sostenibilità ambientale che al benessere della comunità.

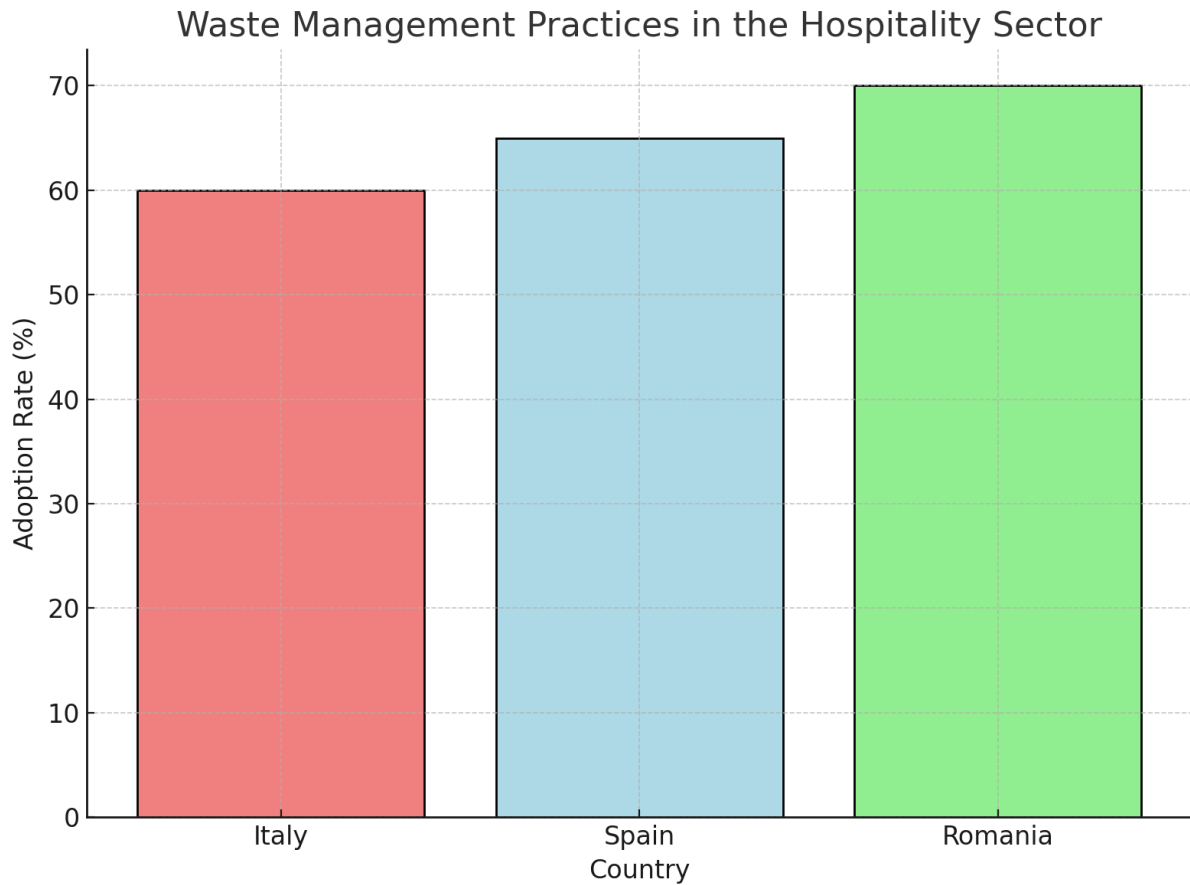
Una parte sostanziale delle strutture è passata dalla comunicazione cartacea a formati digitali, tra cui menu digitali, app e messaggistica elettronica. Questo cambiamento ha portato a interazioni più efficienti con gli ospiti, a una riduzione dello spreco di carta e a un passaggio a



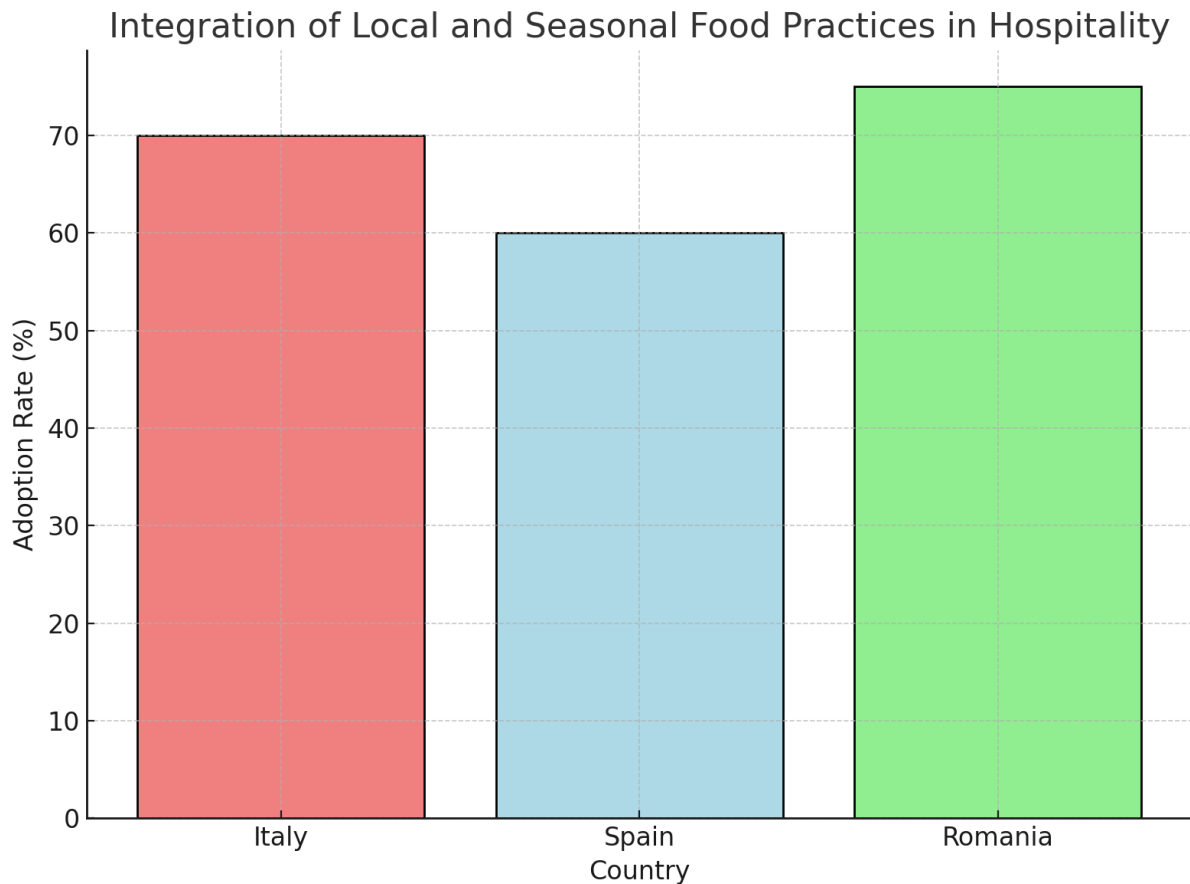
metodi di comunicazione ecosostenibili. La tendenza riflette anche l'adattabilità del settore dell'ospitalità alla trasformazione digitale. Sono state impiegate varie strategie di gestione dei rifiuti nel settore dell'ospitalità, tra cui il compostaggio, l'offerta agli ospiti di opzioni da asporto e la riduzione degli imballaggi. Queste misure evidenziano una maggiore consapevolezza dell'importanza della riduzione dei rifiuti, con molte strutture che adottano misure pratiche per ridurre al minimo il loro impatto ambientale.



**Figura 15.** Il grafico a barre illustra il confronto dei tassi di adozione delle energie rinnovabili nel settore dell'ospitalità in Italia, Spagna e Romania. Mostra i diversi livelli di integrazione delle fonti di energia rinnovabile come solare ed eolica, evidenziando le aree in cui gli sforzi sono più evidenti e dove sono necessari ulteriori progressi.



**Figura 16.** Il grafico a barre fornisce un confronto delle pratiche di gestione dei rifiuti nel settore dell'ospitalità in Italia, Spagna e Romania. Illustra i diversi tassi di adozione di iniziative di riduzione dei rifiuti, come il compostaggio, gli imballaggi riutilizzabili e altre pratiche ecologiche volte a ridurre al minimo l'impatto dei rifiuti.

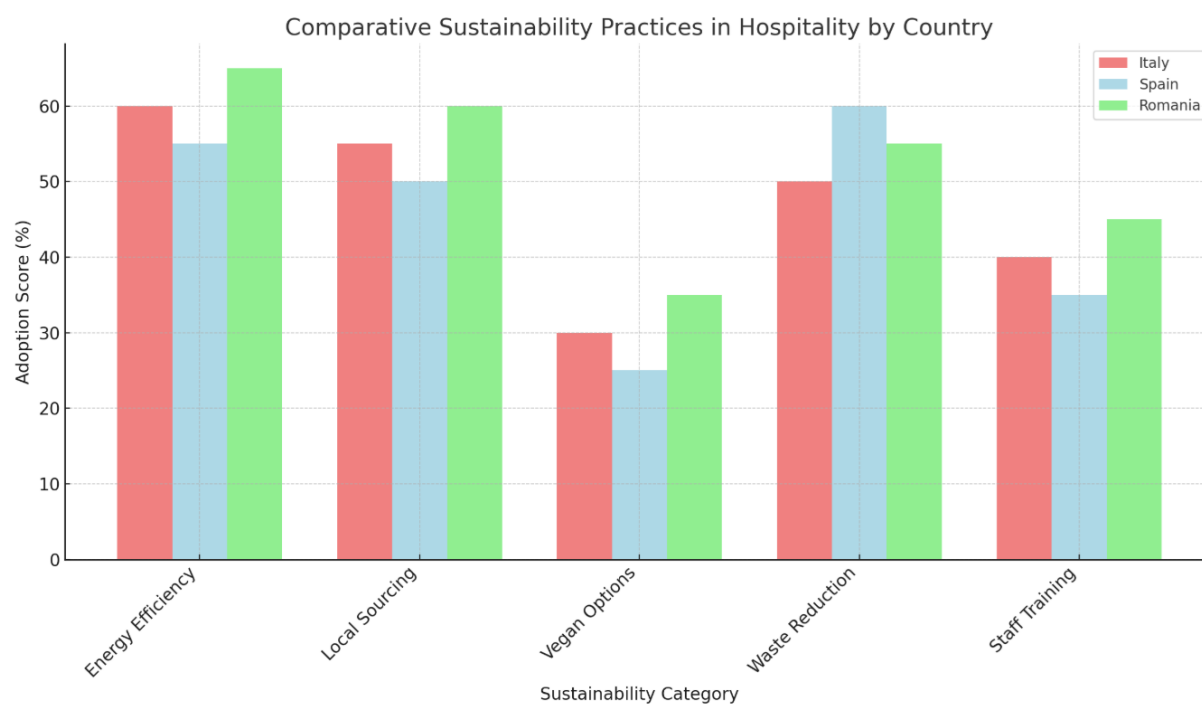


**Figura 18.** Il grafico a barre illustra i tassi di adozione di pratiche alimentari locali e stagionali nel settore dell'ospitalità in Italia, Spagna e Romania. Questa visualizzazione evidenzia l'enfasi sull'integrazione di ingredienti di provenienza locale e stagionali, che svolgono un ruolo significativo nel promuovere la sostenibilità e ridurre l'impatto ambientale dell'approvvigionamento alimentare.

Sebbene queste tendenze positive siano incoraggianti, i dati sottolineano anche le sfide che il settore deve affrontare nell'integrare costantemente pratiche sostenibili. Ulteriori progressi dipendono dall'affrontare lacune in aree quali l'adozione di energie rinnovabili, la formazione completa del personale e l'ampliamento dell'offerta alimentare sostenibile.

Basandosi su questi punti di forza e affrontando le sfide esistenti, il

settore dell'ospitalità in Italia, Spagna e Romania può continuare a evolversi come leader globale nel turismo sostenibile.



**Figura 17.** Questo grafico illustra i punteggi di adozione per categorie chiave di sostenibilità come efficienza energetica, approvvigionamento locale, opzioni vegane, riduzione degli sprechi e formazione del personale in ogni paese. Il grafico evidenzia le aree in cui sono stati fatti progressi e quelle in cui sono necessari ulteriori miglioramenti.

## ALLEGATI 1. LA CHECKLIST

### Gli indicatori del modello Green Mystery Guest

#### Ristorante e bar



1. Il personale di servizio conosce in dettaglio l'origine delle materie prime
2. Il personale di servizio sa esprimere in termini agroalimentari le peculiarità del territorio
3. Il personale di servizio comunica i vantaggi e le peculiarità degli ingredienti locali



4. Il menù prevede una prevalenza di ingredienti provenienti da materie prime locali (almeno il 50% delle proposte del menù)
5. Il menù comprende almeno è in grado di fornire una preparazione vegana per ogni sezione del menù
6. Il menù è composto da almeno il 25% di opzioni vegetariane
7. Il menù è composto esclusivamente da cibi che rispettano la stagionalità
8. Il menu ha una " lista breve " (definire cosa si intende)
9. Gli articoli per la colazione hanno una " lista breve " (definisci cosa intendi)
10. Gli elementi della colazione hanno una spiegazione sufficientemente esaustiva del contenuto (attraverso etichette dedicate)
11. Il menù offre possibilità di degustazione per tutto il tavolo e dispone di un efficace sistema di prenotazione che favorisce quindi la riduzione degli sprechi alimentari
12. L'olio d'oliva per il condimento è biologico
13. È possibile comprendere l'origine degli ingredienti chiave nella proposta del menù
14. La sezione bevande comprende una parte significativa di bevande analcoliche (almeno il 25%)



15. La sezione bevande offre una sezione dedicata alle bevande a basso contenuto alcolico (meno del 5% di alcol per drink) volta a scoraggiare l'uso di alcolici
16. Non vengono utilizzati prodotti monouso (buste di olio d'oliva, aceto balsamico, salse, buste monouso di parmigiano, ecc.)
17. Il personale di servizio offre spontaneamente la possibilità di asporto del cibo ed evitare sprechi alimentari
18. Il menù è digitalizzato e non implica l'utilizzo di carta
19. Gli ingredienti dei cocktail fanno un uso minimo di bevande di origine raffinata e industriale (il 50% dei cocktail include almeno un elemento naturale)
20. Il ristorante utilizza ingredienti di produzione propria (tra cui la produzione di spezie, la preparazione di tisane, l'orto, l'allevamento di pesci, ecc.)
21. Quando si richiede un suggerimento, il personale di servizio suggerisce spontaneamente l'uso di opzioni sostenibili e salutari
22. Il ristorante dispone di mezzi interni per riutilizzare gli ingredienti che normalmente vengono scartati (ad esempio, distillazione, inscatolamento di cibo inutilizzato, liofilizzazione, utilizzo di gusci per il brodo, ecc.)
23. Il ristorante utilizza ogni parte dell'ingrediente (ad esempio, bucce, foglie, ossa)
24. Le sedie e i tavoli sono realizzati con materiali sostenibili



25. Il personale di servizio, se viene richiesto un suggerimento sull'abbinamento delle bevande, propone e motiva scelte sostenibili (ad esempio, propone un vino come biologico e ne comunica le qualità; propone una bevanda analcolica senza l'utilizzo di prodotti raffinati, ecc.)
26. Il ristorante non offre bevande analcoliche (o ne fa un uso non prevalente) o ad alto contenuto di zucchero
27. Il personale di servizio è in grado di spiegare cosa si intende per "cibo biologico"
28. Esiste una politica di trasparenza su come viene lavorato il cibo (ad esempio tramite cartelloni pubblicitari che spiegano come viene lavorata la carne o semplicemente tramite il personale di servizio in grado di spiegarlo in modo efficace)
29. L'utilizzo di prodotti confezionati nella sala colazione è assente (o strettamente riservato alla sezione per garantire una colazione senza glutine)
30. Lo standard qualitativo dell'olio è elevato (olio biologico estratto a freddo esclusivamente con procedimenti meccanici)
31. I servizi di ristorazione offrono solo acqua microfiltrata (non hanno opzioni in bottiglia)
32. Le bevande sono offerte in bottiglie di vetro
33. Il personale di servizio è in grado di spiegare in modo efficace le dimensioni delle portate per offrire un pasto equilibrato ed evitare sprechi o sovrapproduzione di cibo



34. Sono assenti metodi di cottura non sostenibili - controllare -  
(frittura, brace)
35. I tovaglioli sono riutilizzabili (non di carta, ma di stoffa)
36. Per evitare il trasporto, il cibo proviene da negozi e fattorie locali.
37. Il ristorante è dotato di una propria macchina per il ghiaccio per evitare di dover acquistare ghiaccio in sacchetti di plastica.
38. Per promuovere questa opzione tra le persone, il menù giornaliero dovrebbe essere vegano solo 2-3 giorni alla settimana.



## Albergo



1. I servizi di lavanderia utilizzano detersivi ecologici
2. È in atto una campagna informativa per scoraggiare il cambio giornaliero di asciugamani e accappatoi
3. L'hotel non dispone di kit di cortesia monouso, ma dispone di serbatoi per shampoo e gel doccia.
4. L'hotel dispone di un sistema di spegnimento automatico delle luci nelle camere



5. L'hotel dispone di mezzi sostenibili di produzione energetica (ad esempio pannelli solari)
6. L'uso delle luci LED è prevalente
7. L'hotel è dotato di un sistema di riutilizzo dell'acqua piovana
8. L'hotel dispone di un sistema automatico per lo spegnimento dell'aria condizionata se le finestre sono aperte
9. L'hotel dispone di uno spazio verde (piante, orto, giardino, ecc.)
10. I servizi di trasporto offerti dall'hotel sono green (ad esempio auto elettrica o minibus) oppure biciclette e scooter
11. L'hotel dispone di stazioni energetiche per la ricarica dei mezzi di trasporto elettrici
12. Gli arredi della stanza sono realizzati con materiali sostenibili (non viene utilizzata plastica, poliestere, le coperte sono in cotone, ecc.)
13. I servizi formali di valutazione della qualità chiedono esplicitamente di valutare gli elementi di sostenibilità dell'hotel (ad esempio, attraverso domande specifiche incluse nel questionario di soddisfazione)
14. I servizi formali di valutazione della qualità alberghiera vengono svolti con mezzi digitali (senza l'uso di carta - o con l'uso di carta riciclata)
15. Il sapone è di origine vegetale
16. Si preferisce l'uso di saponette
17. L'imballaggio dei prodotti monouso è sostenibile





18. I servizi di approvvigionamento idrico sono dotati di sensori automatici volti a ridurre gli sprechi
19. I sistemi di asciugatura (telefoni, asciugamani) vengono utilizzati senza l'uso di carta
20. I distributori di carta igienica sono strutturati per evitare sprechi (ad esempio distributori di fogli singoli anziché rotoli gratuiti)
21. Carta in tessuto riutilizzabile disponibile al posto dei rotoli monouso.
22. Il garage dell'Hotel è dotato di caricabatterie per auto elettriche
23. L'hotel utilizza tessuti organici per asciugamani, lenzuola, tovaglioli, coperte, ecc.
24. L'hotel è dotato di un sensore che spegne l'aria condizionata se una finestra rimane aperta.



## Comunicazione



1. L'hotel comunica gli elementi legati all'efficienza energetica (attraverso cartelloni pubblicitari, elementi della brochure o comunicazione sul sito web) e queste informazioni sono facilmente accessibili per gli ospiti (ad esempio informazioni in ascensore, pagina dedicata e accessibile sul sito web, grafica e testo di facile comprensione, pannello che comunica all'esterno l'energia prodotta dagli impianti)
2. Il personale della reception è in grado di indicare gli elementi relativi all'efficienza energetica della struttura
3. Le informazioni di comunicazione e orientamento sono offerte in forma digitalizzata (ad esempio tramite app, informazioni whatsapp, sito web)



4. La carta utilizzata per scopi promozionali e comunicativi è di origine riciclata o inesistente
5. L'hotel suggerisce l'utilizzo di mezzi di trasporto elettrici o di trasporto pubblico per raggiungere altri luoghi e destinazioni (ad esempio, favorendo l'uso di auto elettriche, monopattini elettrici, biciclette, promuovendo escursioni a piedi) siano essi forniti dall'hotel stesso o da altri fornitori (pubblici tramite il comune o altri servizi a pagamento)
6. La reception propone attività per promuovere la sostenibilità (attraverso attività interne ed esterne)
7. L'hotel organizza almeno una volta al mese iniziative per la promozione e la tutela dell'ambiente
8. L'hotel ha sinergie attive con altre aziende del territorio caratterizzate da elementi di sostenibilità e le comunica all'esterno (ad esempio, sinergia con l'azienda agricola di cui comunica il nome, adesione ad una campagna di promozione della filiera agroalimentare sostenibile).
9. Esistono campagne di comunicazione per ridurre gli sprechi
10. I sistemi di distribuzione di bevande e snack e il minibar hanno una prevalenza di opzioni biologiche
11. L'hotel dispone di un distributore di acqua microfiltrata a disposizione degli ospiti.
12. I receptionist sono in grado di spiegare gli elementi di efficienza energetica della struttura



13. L'hotel è dotato di mezzi di comunicazione per la tutela del territorio circostante (montagna, mare, ecc.)
14. I prodotti per la pulizia nelle camere e nelle aree comuni sono sostenibili
15. Il personale addetto alla reception e altro personale di supporto motivano l'acquisto di beni sostenibili (ad esempio, alimenti e prodotti biologici aggiuntivi, visite alle aziende agricole locali che soddisfano i requisiti di sostenibilità, vini biologici, cosmetici naturali, ecc.)
16. I campioni omaggio rilasciati alla reception o al ristorante avvengono in modo sostenibile (ad esempio, un singolo campione da 10 cl di superalcolico non è sostenibile e produce più rifiuti di un biscotto in un sacchetto di carta)
17. Le procedure di cross-selling privilegiano i prodotti sostenibili (in qualsiasi settore, compresi tessile, abbigliamento, cosmetici, ecc.)
18. L'hotel ha un modo efficace per promuovere l'uso del riciclaggio
19. Per i clienti che soggiornano per un breve periodo di tempo, se sono d'accordo, i servizi di pulizia e cambio di asciugamani e lenzuola possono essere ridotti o non necessari. - Spagna
20. L'hotel può fornire un percorso a piedi per raggiungere i luoghi di interesse più vicini, al fine di promuovere la riduzione dell'uso dei trasporti - Spagna
21. QR con le FAQ più comuni in tutto l'hotel. - Spagna



## Indicatori generali di sostenibilità nelle strutture turistiche:

- **Efficienza energetica:**

RB & H - Nella struttura vengono utilizzati elettrodomestici e sistemi di illuminazione a basso consumo energetico?

RB & H - La struttura utilizza fonti di energia rinnovabili, come l'energia solare o eolica?

RB & H - Esiste un programma per monitorare e ridurre il consumo energetico?

H - Esistono politiche volte a promuovere opzioni di trasporto sostenibili per gli ospiti?

RB & H- Ci sono stazioni di ricarica per veicoli elettrici disponibili nella proprietà?



RB - Le porte delle camere di raffreddamento/frigorifero/congelatore sono dotate di allarmi acustici per porte aperte o di serrature automatiche?

RB & H - Esiste un sistema di monitoraggio della temperatura per frigoriferi, celle frigorifere e congelatori?

RB & H - La struttura esegue e documenta la manutenzione raccomandata dal produttore per i dispositivi elettrici ed elettronici, per garantire che tutte le apparecchiature funzionino correttamente e mantengano livelli di efficienza energetica?

RB & H - La struttura è dotata di sistemi di controllo dell'illuminazione, come sensori e timer, nelle aree a bassa occupazione/basso traffico?

- **Conservazione dell'acqua:**

RB & H - La struttura utilizza soffioni doccia/WC a basso flusso per ridurre il consumo di acqua?

RB & H - Esiste un programma per monitorare e ridurre il consumo di acqua?

RB & H - Esiste un sistema di raccolta dell'acqua piovana o di riutilizzo delle acque grigie?

RB & H - La struttura ripara tutte le perdite d'acqua non appena vengono notate?



RB - La struttura utilizza acqua corrente per sciogliere il ghiaccio nei lavandini o per scongelare gli alimenti?

RB & H - Le lavastoviglie/lavatrici vengono utilizzate solo quando sono piene?

- **Gestione dei rifiuti:**

RB & H - Esiste un programma di riciclaggio?

RB & H - Esistono impianti di compostaggio e riciclaggio per i rifiuti organici?

RB & H - Sono state adottate misure per ridurre l'uso di articoli monouso?

RB & H - Ci sono contenitori per il riciclaggio in tutta la struttura?

RB - La struttura effettua donazioni a banche alimentari o enti di beneficenza per evitare di sprecare prodotti alimentari adatti al consumo?

RB & H - La struttura limita l'imballaggio ordinare prodotti in grandi quantità per evitare sprechi?

RB & H - La struttura restituire scatole di imballaggio/bottiglie di vetro/contenitori di plastica affinché i fornitori possano riutilizzarle?



- **Approvvigionamento sostenibile:**

RB & H - Nella struttura vengono utilizzati prodotti ecosostenibili e di provenienza locale?

RB & H - Esiste una politica per promuovere gli acquisti sostenibili?

- **Conservazione della biodiversità:**

RB & H - La struttura è situata in un'area protetta o in prossimità di un ecosistema sensibile?

RB & H - La struttura sta adottando misure per ridurre al minimo il suo impatto sull'ambiente locale e sulla biodiversità?

RB & H - Ci sono spazi verdi o giardini nella proprietà?

- **Impegno della comunità e conservazione culturale:**

RB & H & C - La struttura si impegna attivamente a supportare le comunità locali?

RB & H - La struttura sta adottando misure per preservare la cultura e il patrimonio locale?



RB & H - La struttura ha una strategia riguardante le donazioni benefiche o il sostegno alla comunità?

RB & H - La struttura dona cibo fresco in eccesso o prodotti per la cura della persona? alle banche alimentari o alle organizzazioni non governative?

RB & H - La struttura dona attrezzature, dispositivi elettronici, mobili, tende e moquette obsoleti o indesiderati a enti di beneficenza o ONG?

RB & H - La struttura ospita oggetti d'arte e artigianato locale e mette a disposizione dei clienti informazioni sugli articoli?

- **Formazione e sensibilizzazione dei dipendenti:**

RB & H & C - Esiste un programma in atto per sensibilizzare i dipendenti sui temi e sulle pratiche di sostenibilità?

RB & H & C - Esiste un programma per formare i dipendenti sulle questioni e sulle pratiche di sostenibilità?

RB & H & C - Esiste un programma per sensibilizzare gli ospiti sui temi e le pratiche di sostenibilità?



- **Certificazioni e premi verdi:**

RB & H - La struttura ha ricevuto certificazioni o premi ecologici?

- **Varie:**

RB & H - La struttura utilizza metodi riutilizzabili per informare i clienti sulle offerte speciali, anziché documenti stampati monouso?

RB & H - La struttura ricicla asciugamani e lenzuola danneggiati come stracci per la pulizia o trasforma biancheria strappata o usurata in altri articoli utilizzabili?

RB - La struttura offre incentivi e sconti ai clienti che utilizzano tazze ricaricabili e contenitori da asporto?







Co-funded by  
the European Union

## AUTORI



**PODERÍO**  
Training & Research

Poderío Training & Research è un'organizzazione dedicata a dare potere a individui, comunità e organizzazioni attraverso programmi di formazione, ricerca e sviluppo incentrati su sostenibilità, tutela ambientale e inclusione sociale. Il loro approccio integra formazione pratica, ricerca scientifica e metodologie innovative per promuovere



**PODERÍO**  
Training & Research



IGOR VITALE  
INTERNATIONAL

**RAVEL**  
**THE**  
OSPITALITY  
VENTS  
MANAGEMENT

pratiche sostenibili in vari settori. Offrendo workshop, servizi di consulenza e programmi di formazione personalizzati, Poderío o Training & Research mira a dotare le persone delle competenze e delle conoscenze necessarie per implementare soluzioni sostenibili, migliorare lo sviluppo della comunità e contribuire a una società più resiliente e inclusiva. Il loro lavoro comprende un'ampia gamma di temi, tra cui pratiche eco-compatibili, turismo sostenibile, coinvolgimento della comunità e sviluppo delle capacità, rendendoli una risorsa preziosa per coloro che si impegnano a promuovere la sostenibilità e l'impatto sociale.

**E-MAIL:** [poderiotraining@gmail.com](mailto:poderiotraining@gmail.com)



La **Igor Vitale International srl (IVI)** è un'organizzazione italiana specializzata in servizi di psicologia applicata in vari campi, tra cui psicologia clinica, sociale, forense, del lavoro e dell'organizzazione, ambientale, della disabilità, delle neuroscienze e scolastica. Con sede a Foggia, Puglia, IVI opera come una piccola e media impresa (PMI) con



**PODERÍO**  
Training & Research



**RAVEL**  
**THE**  
OSPITALITY  
VENTS  
MANAGEMENT

una rete di circa 100 esperti in psicologia e scienze umane. Questa

organizzazione è coinvolta in numerose iniziative per promuovere  
l'inclusione sociale, l'istruzione e la sostenibilità attraverso la psicologia  
applicata.

L'IVI partecipa attivamente a progetti europei, in particolare attraverso il  
programma Erasmus+, apportando competenze in ambito psicologico,  
formativo, di inclusione sociale e di sostenibilità ambientale.

L'organizzazione è anche profondamente coinvolta in attività di ricerca,  
producendo articoli, e-book e risorse su argomenti correlati alla  
psicologia. Queste pubblicazioni mirano a diffondere la conoscenza,  
promuovere le best practice e far progredire l'applicazione della  
psicologia nella vita quotidiana e negli ambienti professionali.

**E-MAIL: [igorvitaleinternational@gmail.com](mailto:igorvitaleinternational@gmail.com)**

Travel Hospitality Events Management (THEM) è una società di  
consulenza con sede a Bucarest con oltre 30 anni di esperienza nel settore  
dell'ospitalità e della ristorazione. Specializzata nella gestione di hotel,  
ristoranti e catering, THEM riunisce un team internazionale di esperti  
per fornire soluzioni su misura nell'ottimizzazione operativa e nella



**PODERIO**  
Training & Research



**RAVEL**  
**THE**  
OSPITALITY  
**VENTS**  
MANAGEMENT

valutazione della qualità, incluso l'uso esclusivo di valutazioni di ospiti misteriosi per migliorare gli standard di servizio.

Attualmente, THEM si concentra sulle pratiche alimentari sostenibili, consigliando le aziende sulla progettazione di menu sani ed ecosostenibili e sulle scelte sostenibili nel settore dell'ospitalità. Svolgono inoltre un ruolo attivo nel panorama educativo europeo, in particolare attraverso progetti Erasmus+, dove hanno contribuito a iniziative che promuovono la gestione dello stress, la comunicazione efficace e il marketing turistico sostenibile per le aziende di ospitalità rurale. Il lavoro di THEM si basa sul miglioramento della qualità del servizio, sulla promozione di pratiche sostenibili e sulla garanzia che le strutture ricettive siano attrezzate per adattarsi alle sfide moderne.

## DISCLAIMER

Co-finanziato dall'Unione Europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia quelli dell'autore/degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono essere ritenute responsabili per essi.

**CC BY 4.0 - Attribuzione 4.0 Internazionale**

**Sei libero di:**



**PODERÍO**  
Training & Research



IGOR VITALE  
INTERNATIONAL

RAVEL  
THE  
OSPITALITY  
VENTS  
MANAGEMENT

- Condividere : copiare e ridistribuire il materiale in qualsiasi mezzo o formato per qualsiasi scopo, anche commerciale.
- Adattare : rielaborare, trasformare e sviluppare il materiale per qualsiasi scopo, anche commerciale.
- Il licenziante non può revocare queste libertà fintanto che vengono rispettati i termini della licenza.

### Alle seguenti condizioni:

- **Attribuzione** : devi dare il giusto riconoscimento, fornire un collegamento alla licenza e indicare se sono state apportate modifiche Puoi farlo in qualsiasi modo ragionevole, ma non in alcun modo che suggerisca che il licenziatario approvi te o il tuo utilizzo.
- **Nessuna restrizione aggiuntiva** : non è possibile applicare termini legali o misure tecnologiche che limitino legalmente altri dal fare qualsiasi cosa la licenza consenta.

