

LISTA DE VERIFICARE PENTRU GREEN MYSTERY GUEST REPORT



Cofinanțat de Uniunea Europeană. Opiniile și opiniile exprimate sunt totuși doar ale autorilor și nu reflectă neapărat cele ale Uniunii Europene sau ale Agenției Executive pentru



PODERIO
Training & Research



RAVEL
THE OSPITALITY
VENTS
MANAGEMENT

Educație și Cultură (EACEA). Nici Uniunea Europeană, nici EACEA nu pot fi considerate responsabile pentru acestea.

Lista de verificare pentru Green Mystery Guest Report

Lista de verificare Green Mystery Guest este o resursă concepută pentru inspectorii de calitate, oaspeții misterioși și managerii de calitate din industria turismului și cazare. Acesta servește ca instrument de evaluare sau autoevaluare a indicatorilor de sustenabilitate în diferite zone din ecosistemul de cazare, inclusiv alimente, servicii, provizii, transport, evenimente, comunicare externă și metode de promovare a comportamentelor și atitudinilor durabile în rândul oaspeților. Lista de verificare va fi disponibilă în engleză și va fi tradusă în italiană, spaniolă și română pentru a asigura adoptarea pe scară largă în teritoriile naționale și nu numai.

Construită în jurul a 100 de elemente de sustenabilitate care acoperă toate domeniile cheie relevante pentru cazare, lista de verificare permite oaspeților misterioși să urmărească dacă aceste elemente sunt prezente sau absente. Designul său simplu îl face potrivit pentru uz intern, oferind o referință continuă pentru a monitoriza eforturile de sustenabilitate într-o



unitate de cazare și pentru a identifica zonele de îmbunătățire. Formularele de evaluare pentru aceste elemente de sustenabilitate vor fi complet digitale și accesibile pe site-ul oficial al proiectului , cu posibilitatea de a genera un raport automat, oferind un scor din 100.

Selectarea indicatorilor de sustenabilitate este ghidată de două metode principale de cercetare:

1. Analiza și revizuirea cercetării științifice, a legilor și a directivelor europene și naționale în sectoarele relevante (cum ar fi alimentația, serviciile, consumabilele, transportul și comunicarea externă).

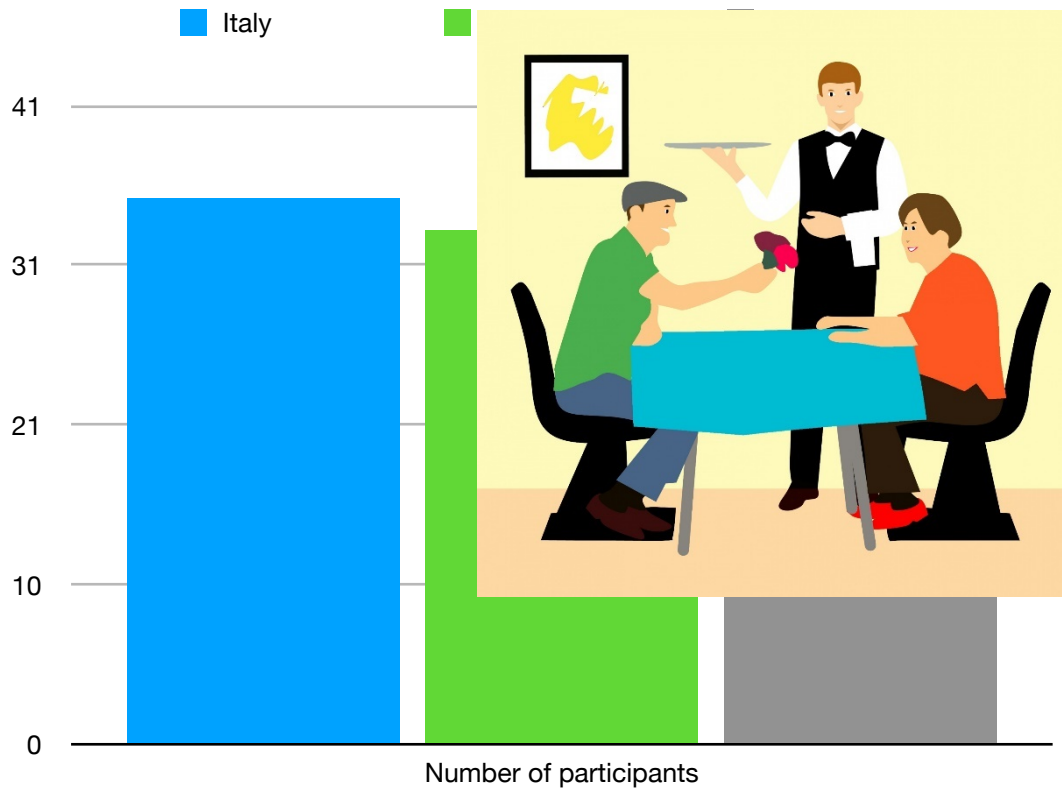
2. Cercetare de teren care implică 24 de interviuri semi-structurate cu experți din aceste sectoare, pe baza unor criterii dezvoltate în comun.

Pe parcursul implementării proiectului, partenerii au administrat lista de verificare la peste 100 de participanți, pentru a aduna informații referitoare la Lista de verificare a invitațiilor Green Mystery și a înțelege utilitatea listei de verificare de către un set larg de actori.

Numărul total de participanți a fost: 33 de participanți din Spania, 41 de participanți din România și 35 de participanți din Italia, inclusiv un total de 109 participanți.

Participanții includ toți lucrătorii din domeniul ospitalității și cu rol de supraveghere, pentru a se asigura că oamenii ar fi capabili să identifice toate elementele cheie privind sustenabilitatea în zona de intervenție (livrare de mâncare: baruri și restaurante, cazare, și comunicare)





Cuprins

| | |
|--|---|
| Lista de verificare pentru Green Mystery Guest Report..... | 2 |
| 1. Structura chestionarului | 5 |
| 1. Introducerea chestionarului | 5 |
| 2. Rezultate din Romania | 6 |



| | |
|--|----|
| 3. Rezultate din Spania | 36 |
| 4. Rezultate din Italia..... | 48 |
| Comentariu general la Raportul Green Mystery Guest Checklist | 66 |
| ANEXE 1. LISTA DE VERIFICARE | 72 |

1. Structura chestionarului

1. Introducerea chestionarului

Bine ați venit la Lista de verificare pentru Green Mystery Guest, un instrument proiectat în cadrul Proiectului Erasmus+ „Green Mystery



Guest” pentru a ajuta hotelurile și restaurantele să își îmbunătățească practicile ecologice, reziliența și competitivitatea pe piață și pentru a favoriza atitudinile și comportamentele pro-mediu la oaspeți și membrii personalului. De fapt, acest instrument se bazează pe peste 100 de indicatori care pot fi prezenți sau absenți în întreprinderea dvs. și care, prin urmare, pot fi îmbunătățiți dacă sunt găsiți absenți. Vă rugăm să completați acest document făcând clic pe „da” dacă indicatorul este prezent, „nu” dacă este absent. Opțiunea „nu se aplică” ar trebui adăugată în toate cazurile în care serviciul nu este oferit (de exemplu, un restaurant va pune „nu se aplică” în toți indicatorii privind camerele, un serviciu de cazare care nu oferă mâncare va pune „nu se aplică” tuturor indicatorilor privind opțiunile de mic dejun sau cină). La sfârșitul acestei liste de verificare, puteți, de asemenea, elibera persoana de contact pentru a fi mereu la curent cu rezultatele proiectului Green Mystery Guest. Sprijinul Comisiei Europene pentru producerea acestei publicații legată de Proiectul Erasmus+ „Green Mystery Guest” (Nr. de referință a proiectului: 2022-1-IT01-KA210-VET-000081020) nu constituie o aprobare a conținutului care reflectă doar opiniile a autorilor, iar Comisia nu poate fi făcută responsabilă pentru orice utilizare care poate fi făcută a informațiilor conținute în acestea.

2. Rezultate din Romania

Green Mystery Guest

Chestionar de cercetare și raport rezumat

România



PODERIO
Training & Research

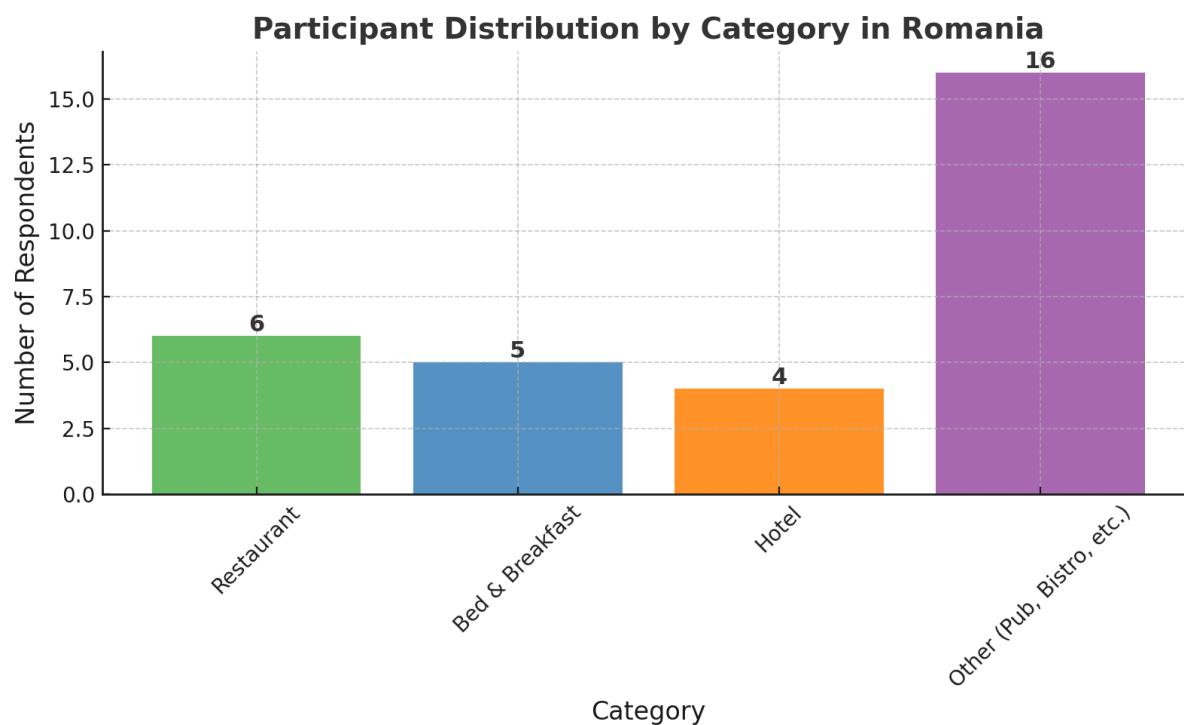


RAVEL
THE
OSPITALITY
VENTS
MANAGEMENT

Număr de respondenți : 31

Categorii:

- Restaurant: 6
- Cazare si mic dejun: 5
- Hotel: 4
- Altele (Pub, Bistro, Lodge, Închiriere pe termen scurt, Camping, etc.): 16



| | | | |
|-------------------------------|----|----|--------------|
| Secțiunea 1: Restaurant & Bar | DA | NU | NU SE APLICĂ |
|-------------------------------|----|----|--------------|



| | | | |
|--|---|----|----|
| 1. Personalul de service cunoaște în detaliu proveniența materiilor prime | 0 | 16 | 15 |
| 2. Personalul de serviciu știe să exprime particularitățile teritoriului legate de aspectele agroalimentare | 5 | 9 | 17 |
| 3. Personalul de service comunică avantajele și particularitățile ingredientelor locale | 5 | 9 | 17 |
| 4. Meniul prezintă o prevalență de ingrediente din materii prime locale (cel puțin 50% din opțiunile de meniu) | 1 | 8 | 12 |
| 5. Meniul include cel puțin 1 opțiune vegană pentru fiecare secțiune a meniului | 3 | 13 | 15 |
| 6. Meniul constă în cel puțin 25% opțiuni vegane | 3 | 13 | 15 |
| 7. Meniul este format exclusiv din alimente de sezon | 0 | 9 | 22 |
| 8. Meniul de prânz/cina se bazează pe o listă scurtă (maxim 4 articole pe secțiune; max 4 secțiuni) | 0 | 11 | 20 |



| | | | |
|--|----|----|----|
| 9. Produsele pentru micul dejun au o „ listă scurtă ” (maxim 12 preparate) | 8 | 6 | 17 |
| 10. Elementele micul dejun au o explicație suficient de exhaustivă a conținutului prin etichete dedicate și lizibile | 16 | 2 | 13 |
| 11. Meniurile de degustare sunt o practică comună aplicată în restaurant (oferite cel puțin săptămânal) | 0 | 15 | 16 |
| 12. Există un sistem de rezervare pentru mâncare în avans care permite restaurantului să pregătească exact mâncarea necesară în avans și să reducă risipa alimentară | 0 | 19 | 12 |
| 13. Uleiul de măsline este organic și extras la rece exclusiv prin procedee mecanice | 0 | 15 | 16 |
| 14. Este posibil să înțelegeți originea ingredientelor cheie din propunerea de meniu | 3 | 15 | 13 |
| 15. Meniul de băuturi include o secțiune semnificativă de băuturi nealcoolice (cel puțin 50%) | 4 | 14 | 13 |



| | | | |
|--|----|----|----|
| 16. Meniul de băuturi oferă o secțiune dedicată băuturilor cu conținut scăzut de alcool (sub 5% alcool pe băutură) - sau pur și simplu nu oferă opțiuni alcoolice (trebuie îndeplinită cel puțin 1 condiție) | 0 | 18 | 13 |
| 17. Nu se folosesc produse monodozate (minipachete ulei de masline, otet balsamic, sosuri, pungi de unca folosinta cu parmezan etc.). Mini-pachetele sunt definite ca mai mici de 100g sau 100ml | 13 | 11 | 7 |
| 18. Personalul de service oferă spontan posibilitatea de a lua mâncare pentru a evita risipa de alimente | 21 | 0 | 10 |
| 19. Meniul este digitizat si nu presupune folosirea hartiei | 5 | 12 | 14 |
| 20. Ingredientele cocktail-urilor includ cel puțin 50% din elemente naturale precum mirodeniile, sucuri de fructe proaspete, arome naturale (siropurile industriale, băuturile răcoritoare industriale sunt | 0 | 16 | 15 |



| | | | |
|--|----|----|----|
| 21. Restaurantul folosește ingrediente autoproduse (inclusiv producția de condimente, preparate de ceai din plante, grădină de legume, acvacultură etc.) | 4 | 13 | 14 |
| 22. Atunci când i se solicită o sugestie, personalul de service sugerează în mod spontan utilizarea unor opțiuni durabile și sănătoase | 11 | 4 | 16 |
| 23. Restaurantul dispune de mijloace interne pentru a reutiliza ingredientele care sunt în mod normal aruncate (de exemplu, distilator, conserve din alimente nefolosite, liofilizare, folosirea cojilor pentru stoc etc.) | 0 | 18 | 13 |
| 24. Restaurantul folosește fiecare parte a ingredientului, inclusiv cele aruncate de obicei (de exemplu, piele, frunze, rădăcini, oase, coajă) | 1 | 15 | 15 |
| 25. Scaunele și mesele sunt realizate din materiale durabile (absența elementelor din plastic) | 16 | 9 | 6 |



| | | | |
|---|----|----|----|
| 26. Atunci când se solicită o sugestie cu privire la băuturi sau asociere cu băuturi, personalul motivează alegeri durabile (de exemplu, propune un vin organic și comunică calitățile acestuia; oferă o băutură fără alcool fără utilizarea de produse industriale etc.) | 3 | 11 | 17 |
| 27. Restaurantul nu oferă băuturi cu adaos de zahăr | 0 | 23 | 8 |
| 28. Personalul de serviciu este capabil să explice ce se înțelege prin „hrană ecologică” | 16 | 9 | 6 |
| 29. Există o politică de transparență cu privire la modul în care sunt procesate alimentele (de exemplu, prin etichete care explică modul în care este procesată carnea sau pur și simplu personalul de service care poate explica acest lucru în | 15 | 7 | 9 |
| 30. Utilizarea produselor ambalate în sala de mic dejun este absentă (sau strict rezervată secțiunii pentru a garanta un mic dejun fără gluten) | 0 | 4 | 27 |
| 31. Serviciile de alimentație și băuturi oferă doar apă microfiltrată | 0 | 23 | 8 |



| | | | |
|---|----|----|----|
| 32. Personalul de service este capabil să explice în mod eficient mărimea porțiilor pentru a aduce o masă echilibrată și pentru a preveni risipa de alimente sau supraproducția | 15 | 5 | 11 |
| 33. Există modalități de reciclare a uleiului prăjit sau uleiul prăjit nu este adoptat | 18 | 0 | 13 |
| 34. Gratarul este absent sau adopta strategii importante pentru reducerea impactului sau asupra mediului (ex. Gratar electric) | 15 | 3 | 13 |
| 35. Facilitatea donează băncilor alimentare sau organizațiilor de caritate pentru a evita risipa de alimente din produse adecvate consumului | 1 | 16 | 14 |
| 36. Mâncarea provine din magazinele și fermele locale pentru a evita transportul pe distanțe lungi | 4 | 11 | 16 |
| 37. Restaurantul are propria mașină de cuburi de gheață pentru a evita cumpărarea pachetelor de gheață în pungi de | 16 | 2 | 13 |
| 38. Ușile camerei de răcire/ frigiderului/ congelatorului au alarme sonore pentru ușile deschise sau încuietori automate | 23 | 0 | 8 |



| | | | |
|--|----|----|----|
| 39. Există un sistem de monitorizare a temperaturii pentru frigidere, camere de răcire și congelatoare | 18 | 5 | 8 |
| 40. Unitatea efectuează și documentează întreținerea recomandată de producător pentru dispozitivele electrice și electronice pentru a se asigura că toate echipamentele funcționează corect și mențin nivelurile de eficiență energetică | 27 | 0 | 4 |
| 41. Mașinile de spălat vase/ mașinile de spălat rufe se folosesc numai când sunt pline | 25 | 2 | 4 |
| Secțiunea 2: Hoteluri și structuri de cazare | | | |
| 42. Serviciile de spalatorie folosesc detergenți ecologici | 4 | 17 | 10 |
| 43. Există o campanie de informare pentru a descuraja schimbarea zilnică a prosoapelor și halatelor de baie | 11 | 3 | 17 |



| | | | |
|--|----|----|----|
| 44. Hotelul nu are truse de toaletă de unică folosință, dar are rezervoare pentru șampon și gel de duș | 4 | 9 | 18 |
| 45. Hotelul dispune de sistem automat de stingere a luminii pentru camere | 3 | 10 | 18 |
| 46. Instalația utilizează surse de energie regenerabilă, cum ar fi energia solară sau eoliană | 4 | 27 | 0 |
| 47. Folosirea luminilor LED este predominantă | 17 | 14 | 0 |
| 48. Facilitatea are sistem de reutilizare a apei pluviale | 2 | 26 | 5 |
| 49. Unitatea dispune de un sistem automat de oprire a aparatului de aer condiționat dacă geamurile sunt deschise | 4 | 27 | 0 |
| 50. Facilitatea dispune de un spatiu verde (plante, gradina de legume, gradina etc.) | 23 | 8 | 0 |
| 51. Serviciile de transport oferite de unitate sunt ecologice (ex. mașină electrică sau microbuz) sau biciclete și scutere | 0 | 3 | 28 |

| | | | |
|---|----|----|----|
| 52. Rechizitele pentru cameră sunt din materiale durabile (nu se utilizează plastic, poliester, păturile sunt din bumbac etc.) | 0 | 12 | 19 |
| 53. Serviciile formale de evaluare a calității solicită în mod explicit evaluarea elementelor de sustenabilitate ale unității (de exemplu, prin întrebări specifice incluse în chestionarul de satisfacție) | 0 | 11 | 20 |
| 54. Serviciile de evaluare a calității (adică chestionare de asistență clienți) se realizează prin mijloace digitale (fără utilizarea hârtiei - sau cu utilizarea hârtiei reciclate) | 9 | 2 | 20 |
| 55. Săpunul este de origine vegetală | 6 | 25 | 0 |
| 56. Ambalarea produselor de unică folosință este durabilă | 4 | 18 | 9 |
| 57. Serviciile de alimentare cu apă au senzori automati care vizează reducerea deșeurilor | 19 | 12 | 0 |
| 58. Se folosesc sisteme de uscare a mainilor (nu se folosesc prosoape de hartie) | 7 | 20 | 4 |



| | | | |
|--|----|----|----|
| 59. Dozatoarele de hârtie igienică sunt structurate pentru a preveni risipa (de exemplu, dozatoarele cu o singură foaie, mai degrabă decât rola) | 0 | 31 | 0 |
| 60. Garajul unității dispune de încărcătoare pentru mașini electrice | 0 | 6 | 25 |
| 61. Unitatea folosește prosoape, cearșafuri, șervețele, pături etc. din material organic | 0 | 30 | 1 |
| 62. Unitatea are un senzor pentru a opri Aerul Condiționat în cazul în care vreo fereastră este lăsată deschisă | 4 | 27 | 0 |
| 63. Instalația utilizează cabine de duș/toaleta cu debit redus pentru a reduce consumul de apă | 4 | 9 | 18 |
| 64. Există instalații de compostare și reciclare a deșeurilor organice | 2 | 19 | 10 |
| 65. Există coșuri de reciclare în întreaga unitate | 28 | 3 | 0 |
| 66. Instalația limitează ambalarea comandând produse în vrac pentru a evita risipa | 26 | 2 | 3 |



| | | | |
|--|----|----|----|
| 67. Unitatea returnează cutii de ambalare/ sticle de sticlă/ recipiente de plastic pentru ca furnizorii să le refolosească | 0 | 22 | 9 |
| 68. Unitatea ia măsuri pentru a minimiza impactul asupra mediului local și asupra biodiversității | 29 | 0 | 2 |
| Secțiunea 3: Comunicare | | | |
| 69. Facilitatea comunică elementele legate de eficiența energetică (prin panouri publicitare, broșuri sau comunicare pe site) iar aceste informații sunt ușor accesibile pentru oaspeți (ex. informații în lift, pagină dedicată și accesibilă de pe site, grafice ușor de înțeles și text etc.) | 22 | 0 | 9 |
| 70. Personalul de la recepție este capabil să indice elementele legate de eficiența energetică a structurii | 14 | 0 | 17 |
| 71. Informațiile de comunicare și orientare sunt oferite în mod digitizat (ex. prin aplicații, informații whatsapp, site web) | 27 | 3 | 0 |



| | | | |
|--|---|----|----|
| 72. Hârtia folosită în scopuri promoționale și de comunicare este reciclată | 3 | 6 | 22 |
| 73. Facilitatea sugerează folosirea mijloacelor de transport electrice sau a transportului public pentru a ajunge în alte locuri și destinații (de exemplu, favorizarea folosirii mașinilor electrice, trotinetelor electrice, bicicletelor, promovarea excursiilor pe jos), indiferent dacă acestea sunt furnizate chiar de hotel sau de la alți furnizori (publici prin municipalitate sau alte servicii | 3 | 0 | 28 |
| 74. Recepția sugerează activități de promovare a durabilității (prin activități interne și externe) | 7 | 6 | 18 |
| 75. Facilitatea organizează inițiative pentru promovarea și protecția mediului cel puțin lunar | 0 | 27 | 4 |



| | | | |
|---|----|----|----|
| 76. Facilitatea are sinergii active cu alte companii din zonă caracterizate prin elemente de durabilitate și le comunică extern (ex., sinergie cu ferma al cărei nume o comunică, aderarea la o campanie de promovare a lanțului agroalimentar durabil) | 6 | 18 | 7 |
| 77. Există campanii de comunicare pentru reducerea risipei | 14 | 13 | 4 |
| 78. Băuturile și gustările și minibarul au o preponderență de opțiuni organice | 0 | 11 | 20 |
| 79. Facilitatea are un distribuitor de apă microfiltrată pe care oaspeții îl pot folosi | 4 | 23 | 4 |
| 80. Instalația dispune de mijloace de comunicație pentru protecția zonei înconjurătoare (munte, mare etc.) | 7 | 11 | 13 |
| 81. Produsele de curățenie din camere și zonele comune sunt durabile | 3 | 28 | 0 |



| | | | |
|---|----|---|----|
| 82. Recepționerii și alt personal de sprijin motivează achiziționarea de bunuri durabile (de exemplu, alimente suplimentare și produse ecologice, vizite la fermele locale care îndeplinesc cerințele de durabilitate, vinuri ecologice, produse cosmetice naturale etc.) | 2 | 0 | 29 |
| 83. Mostrele gratuite oferite la recepție sau în restaurant se desfășoară în moduri durabile (de exemplu, cadouri cu plic de hârtie, fără folosirea materialelor plastice) | 0 | 0 | 31 |
| 84. Procedurile de vânzare încrucișată favorizează produsele durabile (în orice sector, inclusiv textile, îmbrăcăminte, cosmetice etc.) | 0 | 0 | 31 |
| 85. Unitatea are o strategie de comunicare eficientă pentru a promova reciclarea | 16 | 0 | 15 |
| 86. Este posibil să se reducă serviciile de curățenie sau schimbarea prosoapelor și a lenjeriei de pat dacă nu este necesar | 31 | 0 | 0 |

| | | | |
|--|----|----|----|
| 87. Facilitatea oferă un traseu de mers pe jos pentru a închide locuri interesante pentru a promova utilizarea redusă a transportului non-ecologic | 7 | 0 | 24 |
| 88. Facilitatea implică și sprijină activ comunitățile locale | 16 | 11 | 4 |
| 89. Unitatea ia măsuri pentru a păstra cultura și patrimoniul local | 31 | 0 | 0 |
| 90. Unitatea are o strategie privind donațiile caritabile sau sprijinirea comunității sale | 0 | 9 | 22 |
| 91. Unitatea donează surplusul de alimente proaspete sau produse de îngrijire personală băncilor alimentare sau organizațiilor neguvernamentale | 0 | 27 | 4 |
| 92. Unitatea donează echipamente învechite sau nedorite, electronice, mobilier, draperii și covoare către organizații de caritate sau ONG- | 3 | 28 | 0 |
| 93. Facilitatea încorporează arte și meșteșuguri locale și pune la dispoziția clienților informații despre articole | 11 | 20 | 0 |



| | | | |
|--|----|----|----|
| 94. Există un program în vigoare pentru a crește gradul de conștientizare a angajaților cu privire la problemele și practicile de durabilitate | 7 | 20 | 4 |
| 95. Există un program în vigoare pentru a instrui angajații cu privire la problemele și practicile de durabilitate | 7 | 20 | 4 |
| 96. Unitatea a primit certificări sau premii ecologice | 2 | 25 | 4 |
| 97. Unitatea folosește metode reutilizabile de informare a clienților cu privire la oferte speciale, mai degrabă decât documente tipărite de unică folosință | 21 | 3 | 7 |
| 98. Facilitatea folosește materiale audiovizuale menite să-și promoveze sustenabilitatea adoptate pe Youtube sau intern prin ecrane sau alte dispozitive | 4 | 13 | 14 |
| 99. Facilitatea folosește postări pe rețelele sociale pentru promovarea sustenabilității sale | 4 | 13 | 14 |



| | | | |
|---|---|----|---|
| 100. Facilitatea folosește un sistem de buletine informative și include conținut care promovează sustenabilitatea | 1 | 30 | 0 |
| 101. Facilitatea publică articole web menite să promoveze sustenabilitatea | 0 | 26 | 5 |

RAPORT DE REZUMAT

Industria ospitalității din România, acoperind restaurante și baruri, hoteluri, pensiuni, etc. și strategiile lor de comunicare, arată o schimbare promițătoare către durabilitate. Accentul pus pe aprovizionarea locală, operațiunile eficiente din punct de vedere energetic, reducerea deșeurilor și comunicarea digitală semnifică adaptarea industriei la tendințele globale de durabilitate. Cu toate acestea, o abordare mai unificată între sectoare, susținută de formarea angajaților, parteneriate și implicarea oaspeților, poate consolida angajamentul industriei pentru un viitor durabil.

Analiza practicilor durabile în industria ospitalității

Secțiunea 1: Restaurant și bar

Statistici descriptive: restaurantele arată o anumită înțelegere a originii materiilor prime și necesitatea de a sublinia ingredientele locale și



organice. În timp ce unii membri ai personalului de serviciu sunt instruiți pentru a comunica importanța ingredientelor locale și particularitățile teritoriului, este nevoie de mai multă pregătire în acest domeniu. Puține meniuri reflectă această abordare de sustenabilitate, cu opțiuni vegane și un impuls pentru aprovizionarea locală.

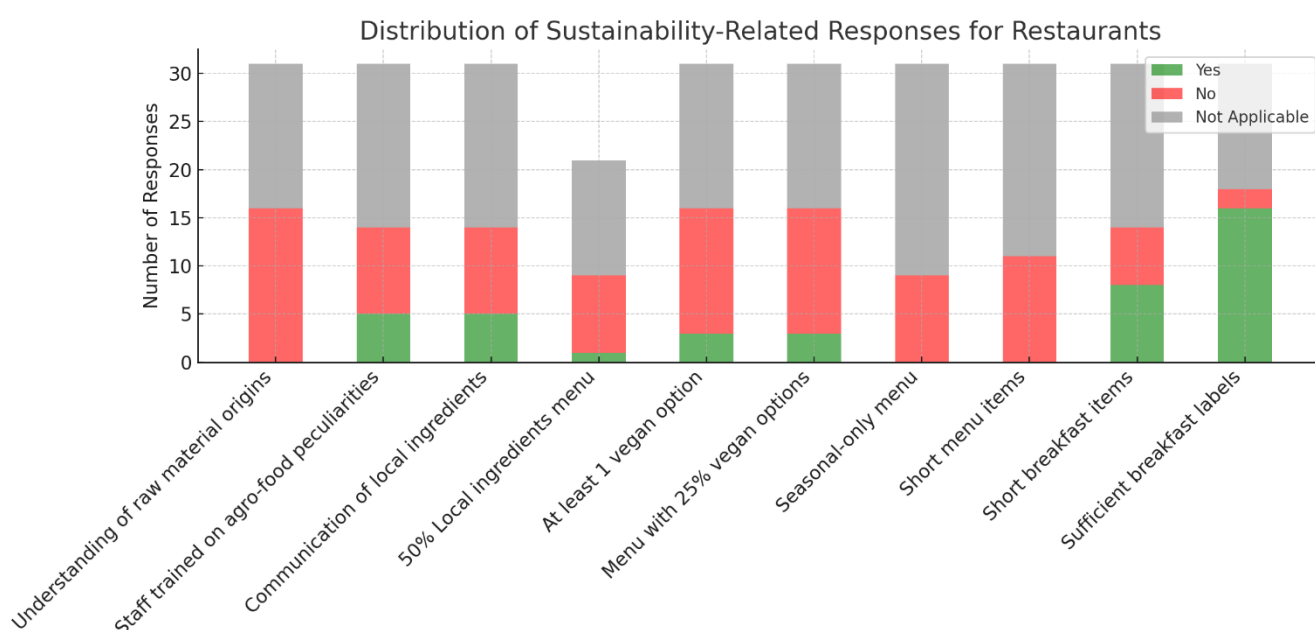


Figure 1. The stacked bar chart shows the distribution of 'Yes', 'No', and 'Not Applicable' responses across key sustainability-related questions in restaurants, focusing on areas such as raw material origin understanding, staff training, local ingredients in menus, and other sustainability practices.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

Tendințe:

- Rezultatele sondajului indică faptul că, deși există o anumită recunoaștere a importanței aprovizionării locale și organice, majoritatea restaurantelor încă nu au integrat acest lucru în mod

constant în meniurile lor. Doar o mică parte din meniuri reflectă utilizarea semnificativă a materiilor prime locale. Această tendință, atunci când este subliniată, poate spori sprijinul comunității locale, poate oferi ingrediente mai proaspete și poate reduce impactul transportului asupra mediului.

- Un decalaj notabil în formarea personalului de servicii este evidentă, în special în capacitatea acestora de a comunica valoarea și originile ingredientelor locale, precum și legătura lor cu durabilitatea. Îmbunătățirea programelor de formare poate echipa angajații să implice mai bine clienții, îmbunătățind astfel reputația durabilă a restaurantului și potențial creșterea satisfacției clienților.
- Sondajul reflectă unele schimbări pozitive către operațiuni ecologice, cum ar fi utilizarea materialelor durabile pentru mobilier și oferirea de practici precum mâncarea la pachet pentru a minimiza risipa. Cu toate acestea, este necesară adoptarea pe scară mai largă a unor astfel de măsuri, după cum se reflectă în răspunsurile mixte.
- O tendință promițătoare este utilizarea echipamentelor eficiente din punct de vedere energetic în restaurante. Sunt utilizate practici precum limitarea consumului de energie prin utilizarea eficientă a aparatelor și întreținerea regulată. Această tendință se aliniază cu



eforturile globale de a reduce amprenta energetică și de a atinge obiectivele de sustenabilitate în operațiunile de ospitalitate.

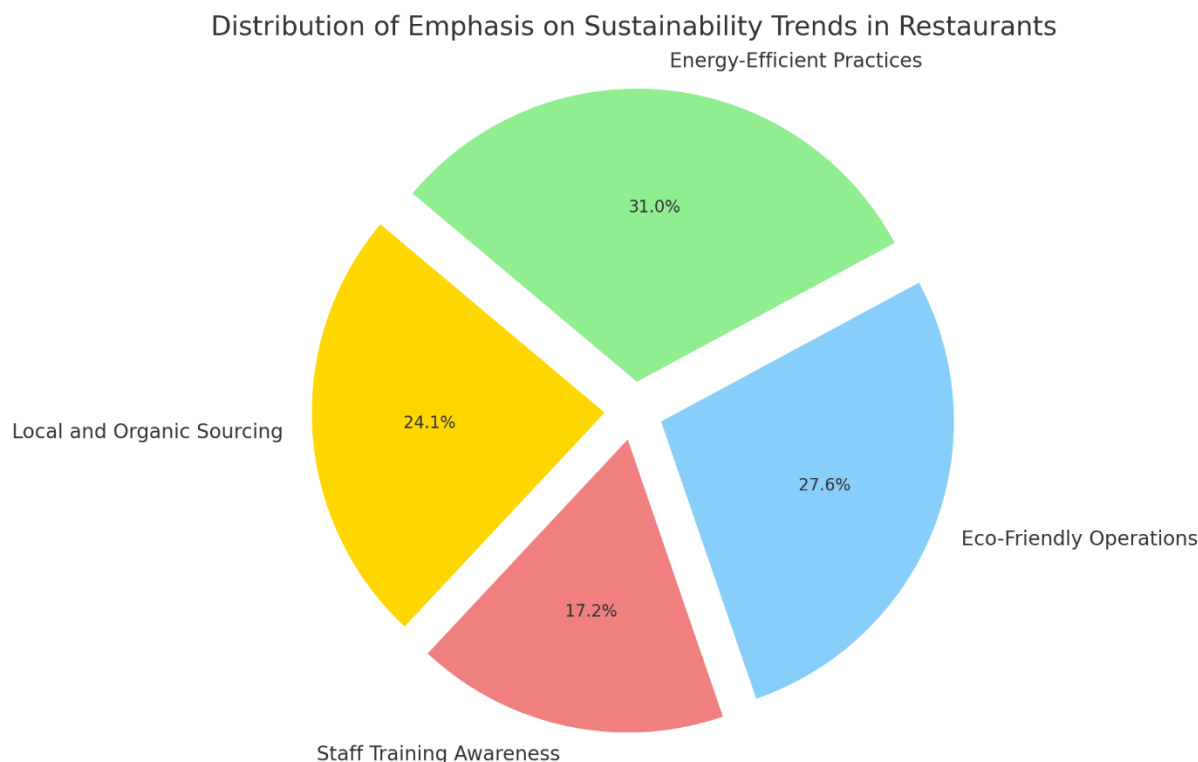


Figura 2 . Graficul circular ilustrează distribuția accentului pe tendințele cheie de sustenabilitate în restaurante, inclusiv aprovizionarea locală și organică, conștientizarea formării personalului, operațiunile ecologice și practicile eficiente din punct de vedere energetic. Fiecare segment oferă o defalcare vizuală a nivelurilor de focalizare, ajutând la identificarea zonelor care au prioritate în prezent și care ar putea necesita atenție suplimentară.

Aceste tendințe, atunci când sunt consolidate și adoptate pe scară largă, pot contribui semnificativ la o industrie a ospitalității mai ecologice și mai durabile în România. Concentrarea constantă asupra aprovizionării locale, instruire, operațiuni ecologice și eficiență energetică este vitală

pentru a genera schimbări pozitive și pentru a spori impactul industriei asupra mediului.

Recomandări:

- Îmbunătățiți pregătirea personalului pentru a îmbunătăți comunicarea despre durabilitate.
- Inovați meniul pentru a sublinia ofertele vegane și locale.
- Investește în tehnologii durabile.
- Implementați sisteme de feedback și colaborați cu fermierii locali.

Secțiunea 2: Hoteluri și structuri de cazare

Statistici descriptive : Hotelurile adoptă practici durabile, cum ar fi utilizarea detergenților durabili și descurajarea schimbărilor zilnice a prosoapelor. Implementarea măsurilor de economisire a energiei este încă în evoluție. Iluminatul cu LED-uri, spațiile verzi și măsurile de reducere a deșeurilor sunt practicate destul de frecvent.

Tendențe:





- **Dezvoltarea infrastructurii verzi** : multe hoteluri încorporează din ce în ce mai mult spații verzi, cum ar fi grădini și legume, în incinta lor. Acest lucru nu numai că sporește atractivitatea estetică, ci și susține biodiversitatea, contribuie la o mai bună calitate a aerului și poate fi integrat cu experiențele oaspeților pentru a crește gradul de conștientizare cu privire la sustenabilitatea mediului.
- Există un accent puternic pe eficiența energetică, evident din adoptarea iluminatului cu LED-uri și a altor măsuri de economisire a energiei. Eficiența resurselor se extinde și la tehnologiile de economisire a apei și la utilizarea surselor de energie regenerabilă, deși rămâne loc pentru o implementare mai largă.
- Hotelurile și-au dat dovadă de angajament prin măsuri precum reducerea deșeurilor de ambalaje, promovarea reciclării și descurajarea folosirii excesive a consumabilelor precum prosoapele. Astfel de inițiative sunt cruciale pentru a minimiza impactul asupra mediului și pentru a se alinia la obiectivele de durabilitate.
- Un număr tot mai mare de hoteluri optează pentru facilități ecologice, cum ar fi detergenți sustenabili, articole din țesături organice și articole de cameră conștiente de mediu. Această tranziție arată o schimbare către modele de consum mai responsabile în industrie.



- În ciuda diferitelor măsuri durabile în vigoare, rămâne un decalaj în comunicarea eficientă a acestor inițiative către oaspeți. O transparență sporită și implicarea oaspeților în ceea ce privește eforturile de sustenabilitate pot spori gradul de conștientizare și pot încuraja oaspeții să participe la practici ecologice în timpul șederii lor.

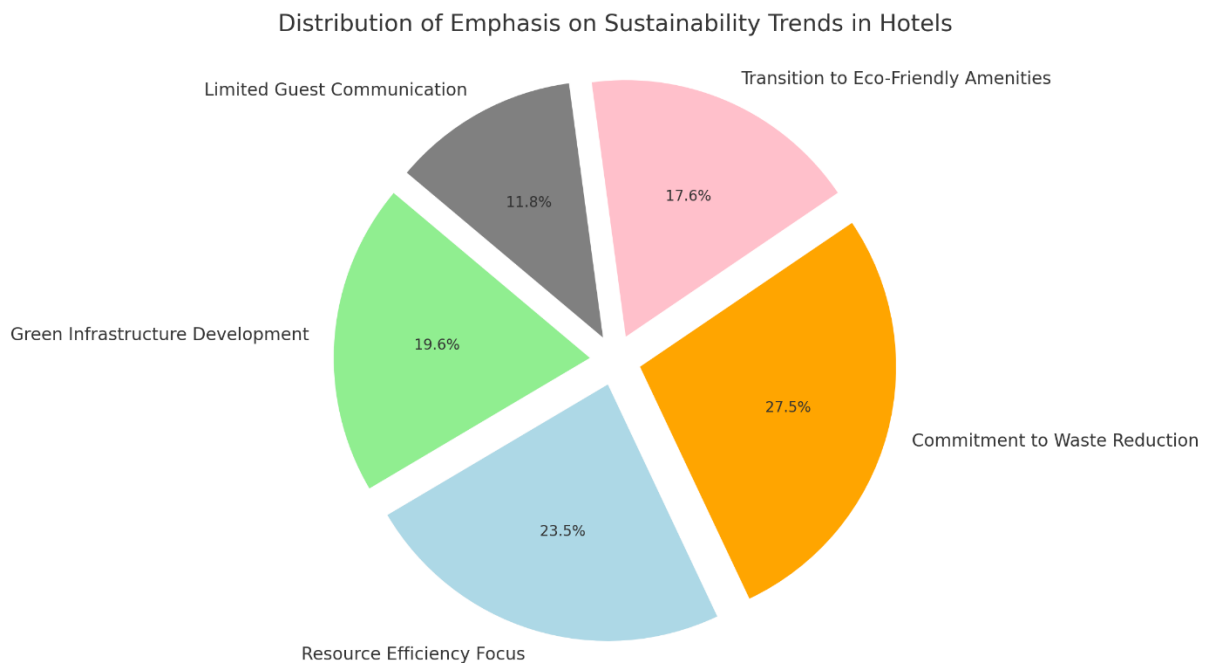


Figura 3. Graficul circular ilustrează distribuția accentului pe tendințele cheie de sustenabilitate în hoteluri și structurile de cazare, evidențiind domenii precum dezvoltarea infrastructurii verzi, eficiența resurselor, reducerea deșeurilor, tranziția către facilități ecologice și lacune de comunicare cu oaspeții.

Recomandări:

- Îmbunătățiți comunicarea despre inițiativele de sustenabilitate.
- Creșterea investițiilor în eficiența energetică.
- Extindeți practicile durabile în toate operațiunile.
- Inovați cu facilități și interacționați cu furnizorii.
- Împuterniciți oaspeții să participe la inițiative de sustenabilitate.

Secțiunea 3: Comunicare

Statistici descriptive : Comunicarea în sectorul ospitalității trece la mijloace digitale, reducând dependența de hârtie. În timp ce transportul durabil este promovat ocazional, este necesar să se sublinieze în continuare activitățile și produsele locale durabile.

Tendențe:

- **Mișcare către comunicarea digitalizată :** industria ospitalității trece activ de la comunicarea tradițională pe hârtie la metodele digitale. Această schimbare este evidentă prin utilizarea de aplicații, site-uri web și sisteme de mesagerie electronică pentru a comunica cu oaspeții.
- **Promovarea activă a activităților durabile :** hotelurile și unitățile conexe încep să promoveze activități durabile, cum ar fi tururi ecologice, experiențe locale cu impact minim asupra mediului și programe educaționale privind durabilitatea. Deși unele facilități



au făcut progrese considerabile, există loc pentru a extinde aceste oferte și a implica în continuare oaspeții în practici durabile.

- **Practici variabile de reducere a deșeurilor și reciclare** : eforturile de reducere și reciclare a deșeurilor în cadrul sectorului sunt în prezent variabile, unele unități manifestând angajamente puternice, în timp ce altele rămân în urmă. Practicile comune includ reducerea articolelor de unică folosință, inițiativele de reciclare și eforturile de a minimiza ambalajele. Nivelul de implementare poate diferi foarte mult, reflectând nevoia de standarde și practici consecvente în industrie.
- **Formarea angajaților în curs de dezvoltare în domeniul durabilității** : instruirea angajaților în materie de sustenabilitate începe să câștige teren, deși rămâne departe de a fi răspândită. Instruirea personalului cu privire la practicile de durabilitate și împuternicirea acestora pentru a comunica aceste eforturi oaspeților poate spori semnificativ impactul inițiativelor de mediu ale unui hotel.



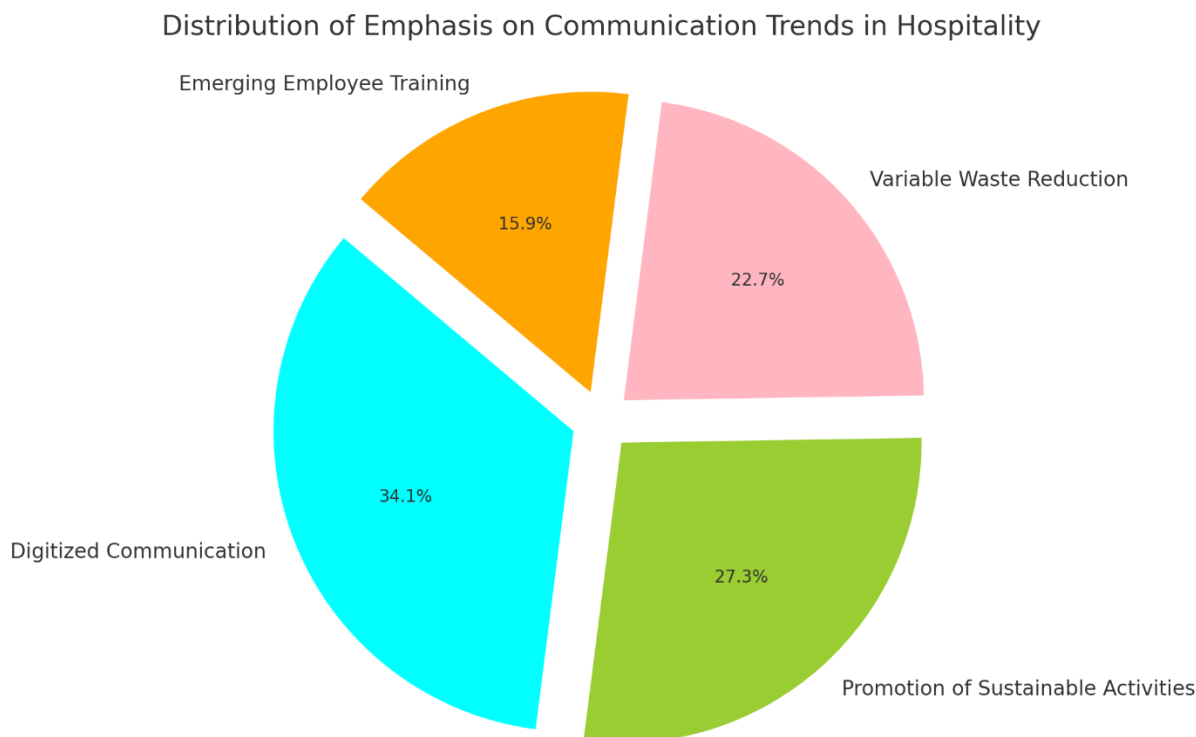


Figura 4 . Graficul circular ilustrează distribuția accentului pe tendințele cheie de comunicare în sectorul ospitalității, concentrându-se pe comunicarea digitalizată, promovarea activităților durabile, practicile variabile de reducere a deșeurilor și reciclare și apariția formării angajaților în domeniul durabilității.

Recomandări:

- Consolidarea platformelor de comunicare digitală.
- Îmbunătățiți parteneriatele cu întreprinderile locale durabile.
- Oferiți angajaților instruire cuprinzătoare în domeniul durabilității.
- Evidențiați certificările sau premiile ecologice.
- Implicați oaspeții în inițiative de sustenabilitate și optimizați strategiile de gestionare a deșeurilor.
- Revizuiți și îmbunătățiți în mod regulat strategia de comunicare.

DOMENIILE GENERALE DE ÎMBUNĂTĂȚIRE

Deși progresul este lăudabil, există loc de îmbunătățire:

- În prezent, există o anumită disparitate în adoptarea practicilor durabile între sectoare. O abordare mai standardizată, poate prin orientări din industrie sau colaborări, poate duce la rezultate mai consistente.
- Succesul inițiativelor durabile depinde în mare măsură de cei care le implementează. Prin urmare, investiția în formarea completă a angajaților, de la personalul de service în restaurante până la menaj în hoteluri, este crucială.
- Unitățile ar trebui să se uite la colaborări mai largi, fie că este vorba de fermieri locali, consultanți în domeniul durabilității sau companii de tehnologie care oferă soluții ecologice. Astfel de parteneriate pot stimula inovația și pot da autenticitate afirmațiilor de durabilitate.
- Pentru ca eforturile de sustenabilitate să rezoneze cu adevărat, oaspeții trebuie să fie participanți activi. Fie că este vorba de recompense pentru alegeri ecologice sau de programe educaționale despre natura și ecologia românească, implicarea oaspeților poate amplifica impactul inițiativelor ecologice.



CONCLUZIE

Industria ospitalității din România, reflectând tendințele globale de sustenabilitate, și-a început călătoria ecologică. În timp ce pașii făcuți, de la aprovizionarea locală la transformările digitale, sunt promițători, calea către un viitor pe deplin durabil necesită eforturi concertate și colaborative. Prin armonizarea practicilor, investirea în oameni și implicarea oaspeților, România se poate poziționa ca un hub turistic durabil, prezentând nu doar moștenirea sa bogată, ci și angajamentul pentru un mâine mai verde.



3. Rezultate din Spania

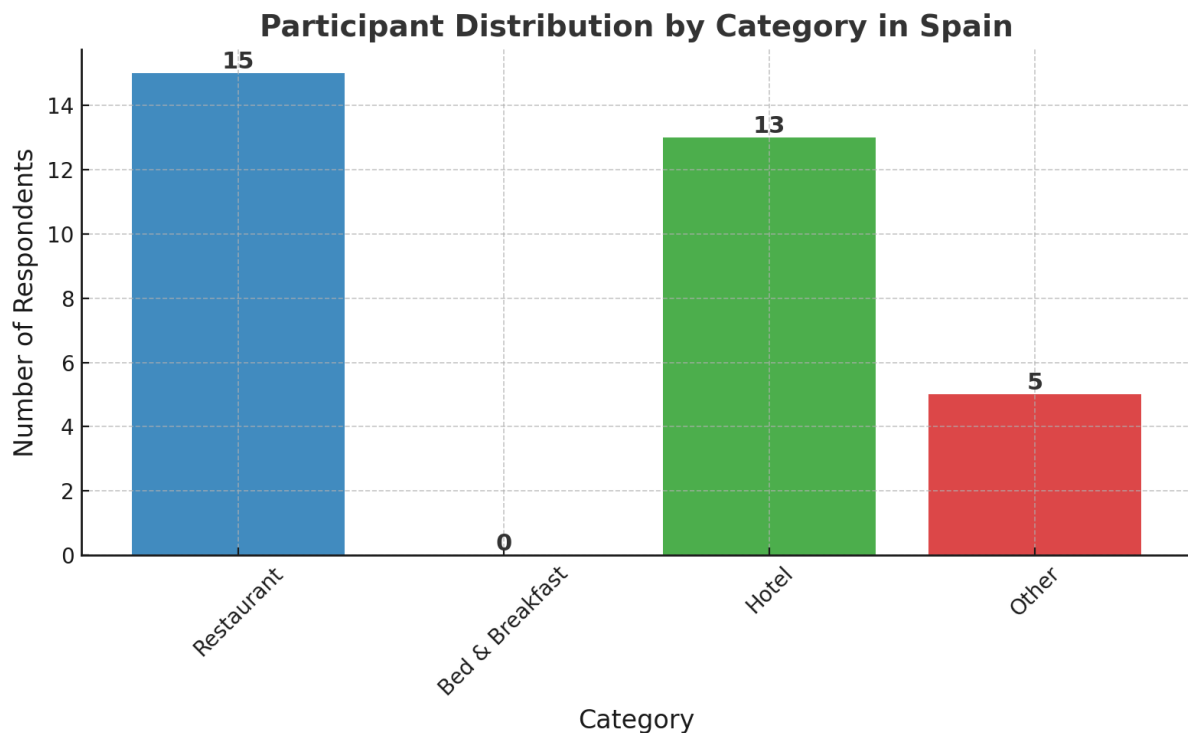
Green Mystery Guest
Chestionar de cercetare și raport rezumat
Spania

Număr de respondenți : 33

Categorii :

- Restaurant: 15
- Cazare si mic dejun: 0
- Hotel: 13
- Altele (Pub, Bistro, Lodge, Închiriere pe termen scurt, Camping, etc.): 5





Secțiunea 1: Restaurant & Bar

- **Cunoștințe despre materie primă (0 Da, 16 Nu, 15 Nu se aplică) :**
Niciun respondent nu a indicat că personalul de service cunoștea originea materiilor prime. Acest lucru evidențiază un decalaj semnificativ în formarea personalului legat de aprovizionarea durabilă și conștientizarea lanțului de aprovizionare.
- **Comunicarea ingredientelor locale (5 Da, 9 Nu, 17 Nu se aplică) :**
Doar 5 unități au raportat că personalul lor a comunicat beneficiile ingredientelor locale, sugerând un accent limitat pe promovarea culturii alimentare locale și a durabilității.
- **Compoziția meniului (1 da pentru 50% ingrediente locale, 3 da pentru opțiunile vegane) :** practicile de durabilitate legate de meniu, cum ar fi aprovizionarea locală și oferirea de opțiuni



vegane, prezintă o adoptare limitată. Acest lucru sugerează necesitatea unei mai mari inovații în meniuri și a unui accent pe ofertele prietenoase cu durabilitatea.

Tendențe :

- **Comunicarea ingredientelor locale** : Există un efort limitat în comunicarea beneficiilor și originii ingredientelor locale, ceea ce reflectă necesitatea unei mai bune pregătiri și conștientizare a personalului de servicii pentru a promova în mod eficient valorile durabilității.
- **Oferte de meniuri vegane și locale** : prezența scăzută a opțiunilor vegane și aprovizionarea locală în meniuri sugerează că multe restaurante nu au acceptat pe deplin trecerea către ofertele alimentare durabile.
- **Cunoașterea materiilor prime** : Lipsa de înțelegere cu privire la originea materiilor prime indică un decalaj critic în cunoștințele personalului de servicii, subliniind nevoia de instruire pentru a spori transparența și a promova ingredientele durabile și din surse locale.



Key Sustainability Trends in Section 1: Restaurant & Bar

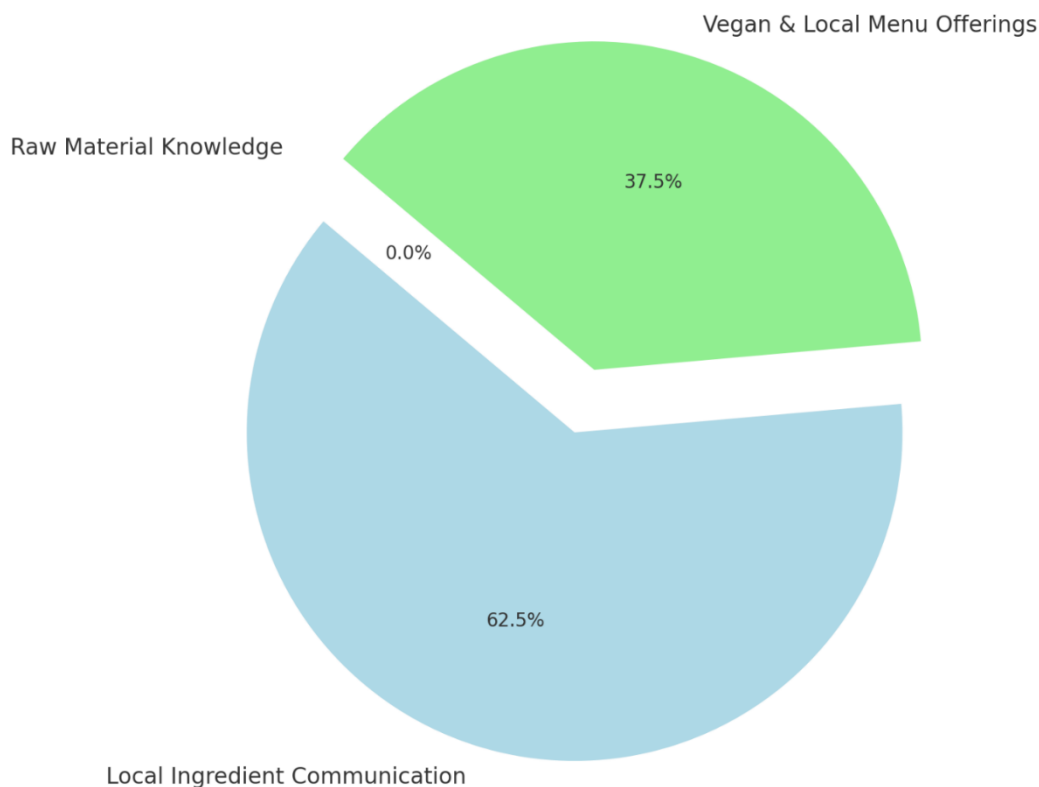


Figura 5 . Graficul circular ilustrează distribuția tendințelor cheie observate în cadrul practicilor de sustenabilitate ale secțiunii Restaurant & Bar. Acesta subliniază trei domenii majore: comunicarea beneficiilor ingredientelor locale, încorporarea ofertelor de meniu vegan și local și cunoașterea originilor materiilor prime în rândul personalului de service. Datele arată un accent limitat pe comunicarea valorii ingredientelor locale, adoptarea minimă a opțiunilor vegane și locale în meniuri și o lipsă de înțelegere a originilor materiilor prime. Acest lucru evidențiază domeniile care necesită îmbunătățiri semnificative pentru a se alinia la practicile durabile.

Recomandări:

1. Stabiliți programe cuprinzătoare de formare axate pe originile și beneficiile ingredientelor locale, precum și pe contextul mai larg al

durabilității agroalimentare. Acest lucru va ajuta personalul să comunice aceste valori în mod eficient clienților.

2. Încurajează restaurantele să includă un procent mai mare de opțiuni locale și vegane în meniurile lor. Această schimbare poate îmbunătăți durabilitatea mediului, poate reduce milele alimentare și poate satisface cererea în creștere pentru diete pe bază de plante.
3. Adoptați practici precum eliminarea articolelor de unică folosință, oferirea de opțiuni la pachet pentru a minimiza risipa de alimente și integrarea ambalajelor durabile. Asemenea inițiative pot alinia restaurantele cu standardele moderne de luat masa ecologice.

Secțiunea 2: Hoteluri și structuri de cazare

- **Detergenți ecologici (4 Da, 17 Nu, 10 Nu se aplică)** : Utilizarea detergenților ecologici este limitată, doar 4 unități i-au adoptat, ceea ce indică un angajament scăzut față de soluții de curățare ecologice.
- **Eficiență energetică (lumini cu LED - 17 da, 14 nu)** : în timp ce utilizarea iluminatului cu LED-uri este predominantă în 17 cazuri, o parte semnificativă încă nu adoptă iluminarea eficientă din punct



de vedere energetic, reflectând integrarea parțială a măsurilor de economisire a energiei.

- **Utilizarea energiei regenerabile (4 Da, 27 Nu)** : Adoptarea energiei regenerabile este deosebit de scăzută, demonstrând un decalaj critic în practicile de energie durabilă.

Tendință:

- Deși unele hoteluri și unități de cazare încorporează soluții eficiente din punct de vedere energetic, cum ar fi iluminatul cu LED-uri, o integrare pe scară largă încă lipsește. Creșterea utilizării tehnologiilor eficiente din punct de vedere energetic poate duce la economii de costuri și la o amprentă de carbon redusă, poziționând unitățile ca lideri în operațiuni durabile.
- Datele arată un deficit clar în adoptarea produselor de curățare ecologice și a surselor de energie regenerabilă. Utilizarea detergenților ecologici se aliniază cu reducerea poluării apei și a efectelor negative asupra mediului, în timp ce energia regenerabilă poate reduce substanțial emisiile de gaze cu efect de seră. Aceste zone prezintă un potențial neexploatat pentru unități de a-și îmbunătăți acreditările ecologice și de a atrage oaspeții conștienți de mediu.





- Multe hoteluri arată dorința de a adopta unele practici ecologice, dar datele sugerează eforturi inconsecvente în domenii precum facilitățile ecologice și reducerea cuprinzătoare a deșeurilor. Abordarea acestor lacune cu măsuri standardizate în industrie poate consolida și mai mult angajamentul față de sustenabilitate, poate stimula loialitatea oaspeților și se poate alinia la obiectivele globale de mediu.

Key Sustainability Trends in Section 2: Hotels and Accommodation Structures

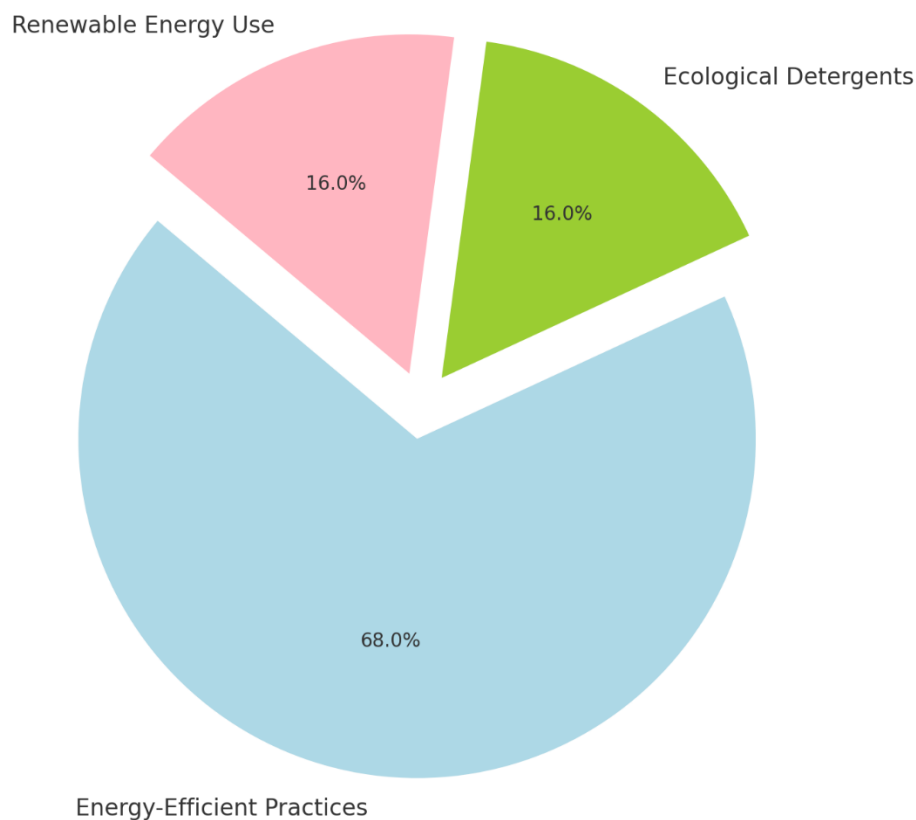


Figura 6 . Graficul circular ilustrează distribuția tendințelor cheie în materie de durabilitate în cadrul hotelurilor și structurilor de cazare, concentrându-se pe utilizarea detergenților ecologici, practici eficiente din punct de vedere energetic (cum ar fi iluminatul cu LED-uri) și utilizarea energiei regenerabile. Deși există o



adoptare parțială a măsurilor de economisire a energiei, utilizarea limitată a detergenților ecologici și a surselor de energie regenerabilă evidențiază lacune critice care trebuie abordate.

Recomandări:

1. Trecerea la soluții de curățare ecologice pentru a reduce impactul asupra mediului al operațiunilor de curățare și pentru a îmbunătăți imaginea mărcii în rândul oaspeților conștienți de mediu.
2. Încurajarea unei schimbări la nivel de sector către adoptarea iluminatului cu LED-uri, a surselor de energie regenerabilă și a altor tehnologii eficiente din punct de vedere energetic. Stimulente precum partajarea costurilor sau creditele fiscale pot accelera adoptarea.
3. Introduceți standarde consecvente pentru reducerea și reciclarea deșeurilor în toate hotelurile. Aceasta include comanda în vrac, compostarea și eliminarea materialelor plastice de unică folosință din facilitățile pentru oaspeți.
4. Promovați spațiile verzi, cum ar fi grădinile sau zonele de agrement ecologice, contribuind la biodiversitatea locală și oferind oaspeților experiențe durabile.



Secțiunea 3: Comunicare

- **Comunicare digitalizată (27 da, 3 nu)** : marea majoritate a unităților au trecut la comunicarea digitală, reflectând o schimbare pozitivă către reducerea consumului de hârtie și creșterea eficienței.
- **Campanii de promovare a durabilității (14 da, 13 nu)** : Eforturile de promovare a durabilității prin campanii și strategii de comunicare sunt variabile, sugerând necesitatea unor practici mai consecvente și mai atractive.
- **Formarea angajaților în domeniul durabilității (7 da, 20 nu)** : instruirea angajaților în domeniul durabilității rămâne limitată, ceea ce indică o oportunitate pentru implicarea mai cuprinzătoare a personalului și diseminarea cunoștințelor.

Tendențe:

- **Accent puternic pe comunicarea digitalizată** : o proporție mare de răspunsuri indică faptul că unitățile folosesc mijloacele digitale pentru a comunica cu oaspeții, reducând utilizarea hârtiei și simplificând interacțiunile.
- **Campanii de sustenabilitate inconsecventă și implicare** : eforturile de promovare a inițiativelor de sustenabilitate în rândul oaspeților și al personalului sunt variabile și ar putea beneficia de o aplicare și o vizibilitate mai consecventă.





- **Instruire limitată a personalului privind practicile de durabilitate**
: adoptarea relativ scăzută a programelor cuprinzătoare de formare a personalului reflectă un domeniu care poate fi dezvoltat în continuare pentru a spori impactul eforturilor de sustenabilitate în industria ospitalității.

Recomandări:

- Stabiliți canale de comunicare clare și captivante pentru a informa oaspeții cu privire la inițiativele durabile. Platformele digitale, afișajele de informații din cameră și campaniile pe rețelele sociale pot transmite în mod eficient astfel de mesaje.
- Dezvoltați programe de formare care subliniază rolul durabilității în operațiunile de zi cu zi și interacțiunile cu clienții, îmbunătățind înțelegerea personalului și capacitatea acestora de a implica oaspeții.
- Asigurați-vă că campaniile și activitățile care promovează sustenabilitatea sunt consecvente și vizibile. Aceasta include oferirea oaspeților oportunități de a participa la activități, ateliere și evenimente ecologice.



Key Sustainability Trends in Section 3: Communication

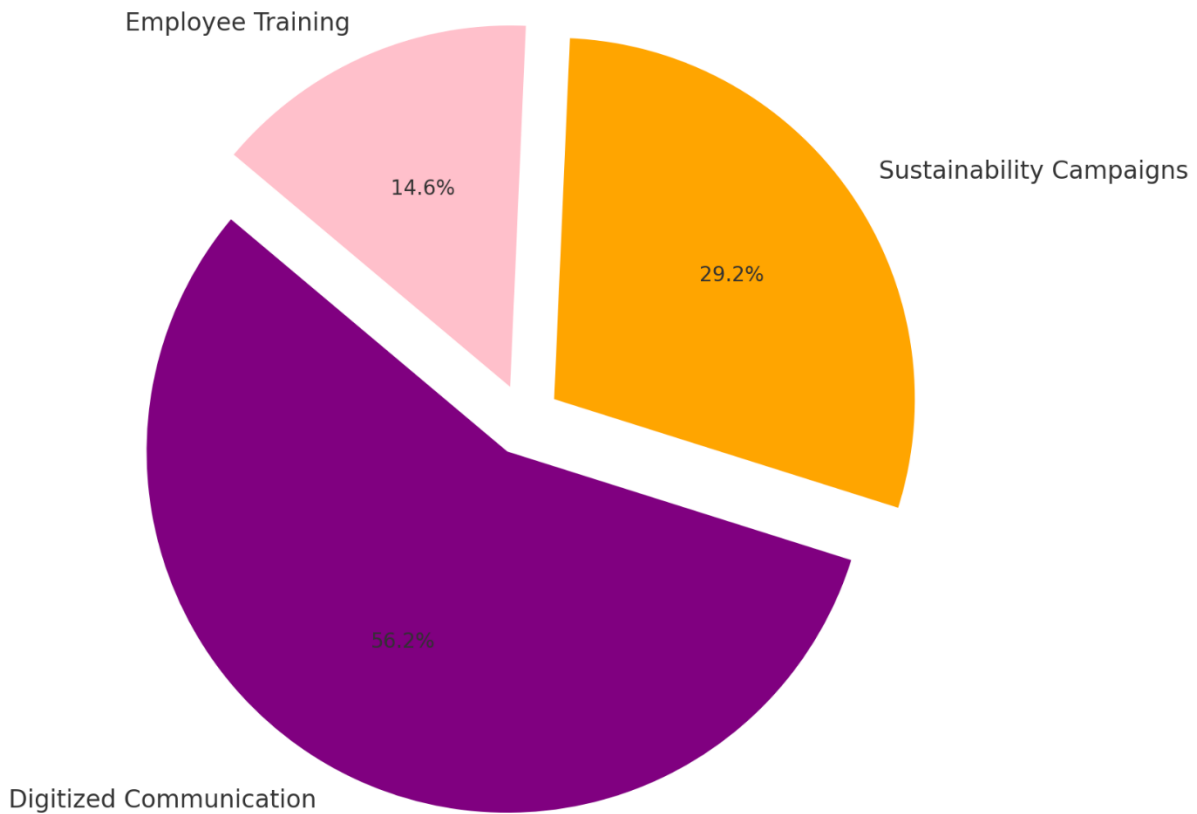


Figura 7 . Această diagramă circulară reprezintă tendințele cheie observate în practicile de comunicare din sectorul ospitalității. Graficul subliniază schimbarea puternică către metodele de comunicare digitalizate, indicând o îndepărtare pozitivă de sistemele de comunicare pe hârtie. Cu toate acestea, evidențiază, de asemenea, eforturile inconsecvente observate în promovarea campaniilor de durabilitate și implicarea eficientă a clienților și a personalului. O altă observație notabilă este gradul limitat de pregătire a personalului privind practicile de durabilitate, indicând o oportunitate semnificativă de creștere și strategii cuprinzătoare de implicare a personalului.

Concluzii

Analiza din toate secțiunile sectorului ospitalității demonstrează o adoptare semnificativă, dar neuniformă, a practicilor de durabilitate. Deși s-au făcut pași pozitivi, există încă loc de îmbunătățire semnificativ, în special în domenii precum instruirea personalului, eficiența energetică, aprovizionarea locală și utilizarea facilităților ecologice. Unitățile trebuie să lucreze pentru o abordare mai holistică a durabilității, asigurându-se că fiecare aspect al operațiunilor lor contribuie la un viitor mai ecologic. Comunicarea și implicarea consecventă atât cu personalul, cât și cu oaspeții pot spori reputația industriei și pot conduce la un angajament colectiv față de gestionarea mediului. Adoptarea acestor recomandări va alinia sectorul ospitalității la obiectivele globale de durabilitate și va consolida atractivitatea acestuia pentru călătorii conștienți de mediu.



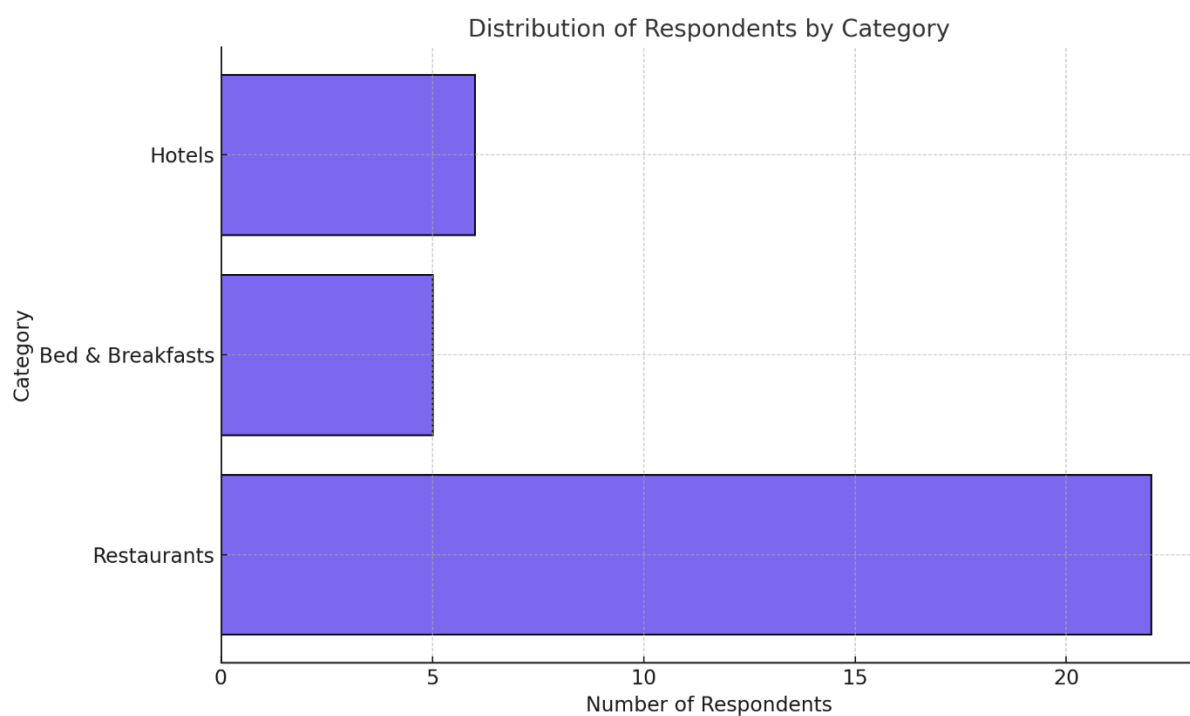
4. Rezultate din Italia

Green Mystery Guest
Chestionar de cercetare și raport rezumat
Italia

Număr de respondenți : 33

Categorii :

- **Restaurante** : 22 de respondenți
- **Pensiuni** : 5 respondenți
- **Hoteluri** : 6 respondenți



Secțiunea 1: Restaurante și baruri - rezultate și analize

Evaluarea practicilor de sustenabilitate din sectorul restaurantelor și barurilor din Italia dezvăluie eforturi pentru adoptarea operațiunilor conștiente de mediu, dar rămân lacune semnificative care merită atenție.

Un accent principal al evaluării a fost pe înțelegerea de către personalul de service a originii materiilor prime și capacitatea acestora de a transmite caracteristicile unice ale produselor agroalimentare locale. Deși o parte din personal a demonstrat competență în acest domeniu, un număr semnificativ nu posedă cunoștințe adecvate. Acest lucru evidențiază un decalaj critic în formare și educație privind durabilitatea și aprovizionarea locală, care este necesar pentru consolidarea rolului sectorului ca promotor al culturii locale și al practicilor durabile.



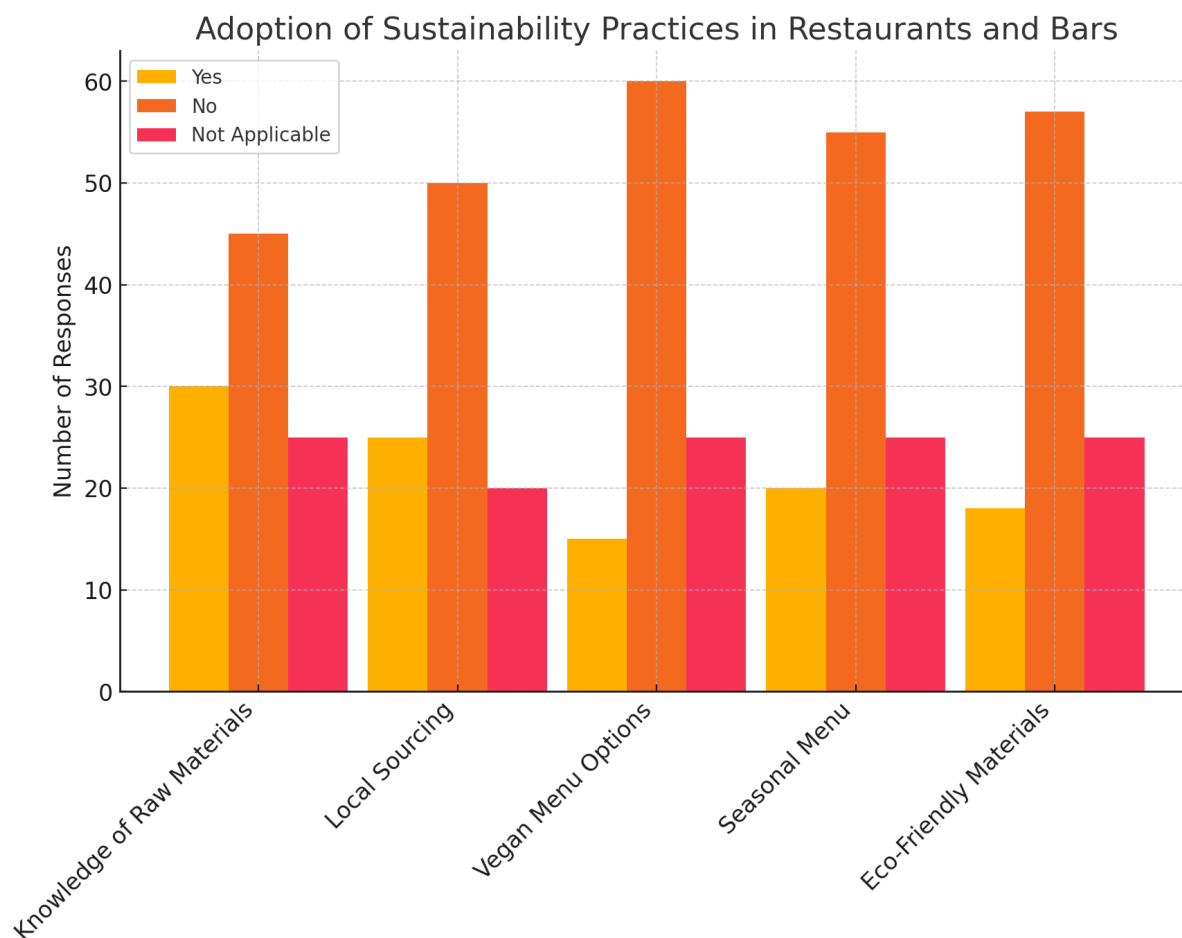


Figura 8 . O diagramă cu bare care ilustrează proporția de răspunsuri „Da”, „Nu” și „Nu se aplică” la întrebările legate de cunoștințele personalului cu privire la materiile prime și aprovizionarea locală dezvăluie o adoptare mixtă a acestor practici. O parte mai mare de unități au marcat aceste întrebări ca „Nu”, subliniind necesitatea unor inițiative educaționale și de formare direcționată.

De asemenea, rezultatele sondajului italian indică o integrare limitată a opțiunilor vegane și vegetariene, doar un număr mic de unități oferind o varietate de mâncăruri pe bază de plante în diferite secțiuni ale meniurilor lor. În plus, s-a constatat că mai puțin de jumătate dintre meniuri acordă prioritate ingredientelor din sursă locală, fiind sub criteriile așteptate pentru ofertele de meniuri durabile.

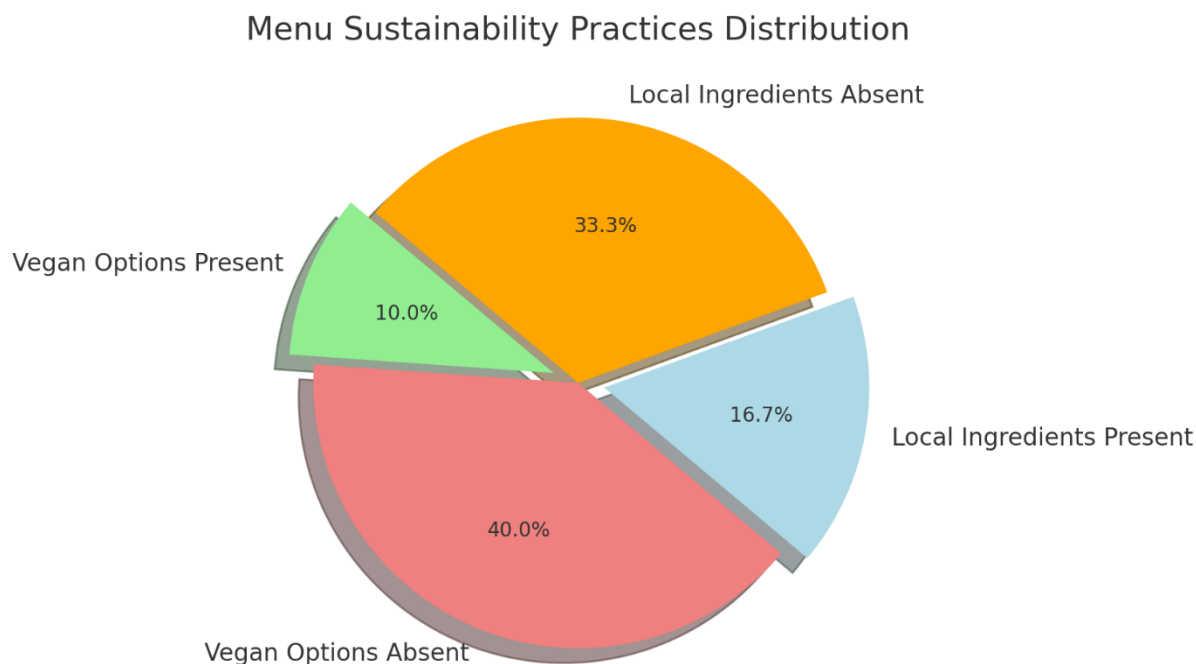


Figura 9 . O diagramă circulară care prezintă distribuția practicilor de sustenabilitate legate de meniu, inclusiv prezența opțiunilor vegane și utilizarea ingredientelor din surse locale, arată o oportunitate clară de îmbunătățire. Procentul mic de unități care îndeplinesc aceste criterii sugerează necesitatea unei schimbări mai ample a industriei către oferte mai sustenabile și bazate pe plante.

Din păcate, adoptarea meniurilor de sezon a fost sporadică, unele unități îmbrățișând conceptul, dar multe altele nereușind să facă acest lucru. În mod similar, utilizarea materialelor ecologice, cum ar fi vesela și scaunele durabile, a fost evidentă într-un subset de locații, dar nu a fost larg răspândită. Această implementare parțială a practicilor ecologice indică o abordare fragmentată a durabilității, care trebuie abordată prin orientări mai consecvente și standarde din industrie.

Pe de altă parte, s-au observat tendințe pozitive în ceea ce privește inițiativele de reducere a deșeurilor. Unele restaurante au implementat măsuri pentru a permite oaspeților să ia resturile de mâncare pentru a minimiza risipa. Cu toate acestea, practica nu a fost aplicată universal. Tranziția la meniurile digitale, deși raportată de unele unități, nu a înlocuit în totalitate meniurile tradiționale pe hârtie în toate cazurile.

Tendințe:

1. În timp ce unele unități recunosc valoarea aprovizionării locale, numărul redus de meniuri care conțin o proporție semnificativă de ingrediente din surse locale sugerează că sunt necesare politici și stimulente mai solide pentru a încuraja această practică.
 2. Lacunele observate în capacitatea personalului de service de a comunica originea și beneficiile ingredientelor locale subliniază necesitatea unor programe cuprinzătoare de formare a personalului.
 3. Deși se fac eforturi pentru a adopta materiale ecologice și pentru a reduce deșeurile, aplicarea pe scară largă rămâne inconsecventă între unități.
-

Recomandări:

1. Stabiliți o formare cuprinzătoare axată pe originile și beneficiile ingredientelor locale, practicile alimentare durabile și comunicarea



cu clienții pentru a împuternici personalul și a îmbunătăți implicarea clienților.

2. Încurajează dezvoltarea meniurilor care acordă prioritate ingredientelor pe bază de plante și din surse locale, pentru a se alinia cu tendințele durabile de mese și cu cererea clienților.
3. Introduceți orientări la nivel de industrie pentru a promova adoptarea consecventă a materialelor ecologice, reducerea deșeurilor și soluții digitale.

Secțiunea 2: Hoteluri

În sectorul ospitalității italian, hotelurile și alte structuri de cazare adoptă din ce în ce mai mult practici durabile. Cu toate acestea, integrarea inițiativelor ecologice este adesea inconsecventă între unități, reflectând atât domeniile de progres, cât și nevoia de acțiuni ulterioare.

O tendință pozitivă observată în hoteluri și unități de cazare este integrarea tehnologiilor eficiente din punct de vedere energetic, cum ar fi iluminarea cu LED-uri și sistemele de stingere automată a luminilor atunci când nu sunt utilizate. În timp ce multe unități au adoptat iluminatul care economisește energie, mai puține au implementat soluții de energie regenerabilă, cum ar fi panourile solare sau energia eoliană.



Acest dezechilibru indică un angajament parțial față de eficiența resurselor, care ar putea fi îmbunătățit prin inițiative energetice mai cuprinzătoare.

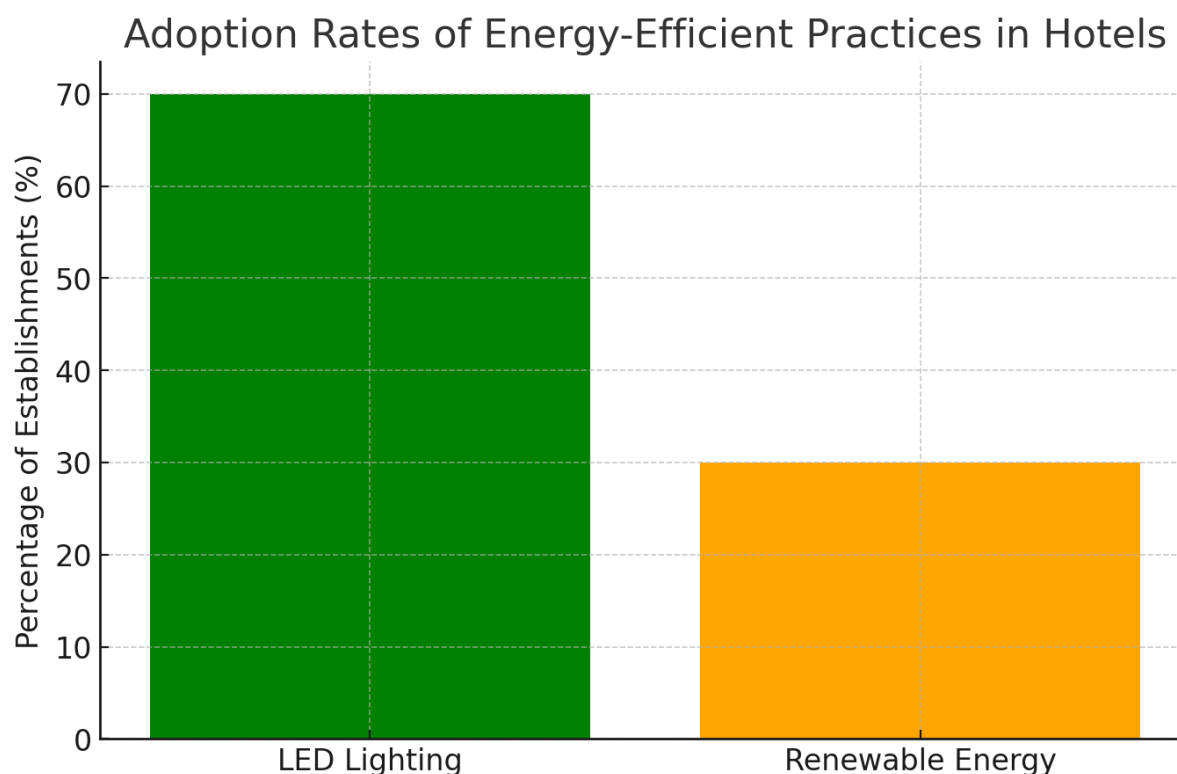


Figura 10 . Un grafic cu bare care compară ratele de adoptare a iluminatului LED față de utilizarea energiei regenerabile evidențiază un decalaj între măsurile de bază de economisire a energiei și soluțiile mai transformatoare de energie regenerabilă.

Multe unități au raportat că folosesc detergenți ecologici și alte facilități durabile, contribuind la reducerea impactului asupra mediului. Cu toate acestea, utilizarea unor astfel de produse nu a fost universală și rămâne un decalaj în ceea ce privește adoptarea mai largă a produselor de curățare și îngrijire personală ecologice. Unele hoteluri au adoptat

ambalaje reutilizabile sau biodegradabile, dar altele continuă să se bazeze pe trusele de toaletă de unică folosință.

Proportion of Hotels Using Eco-Friendly Detergents

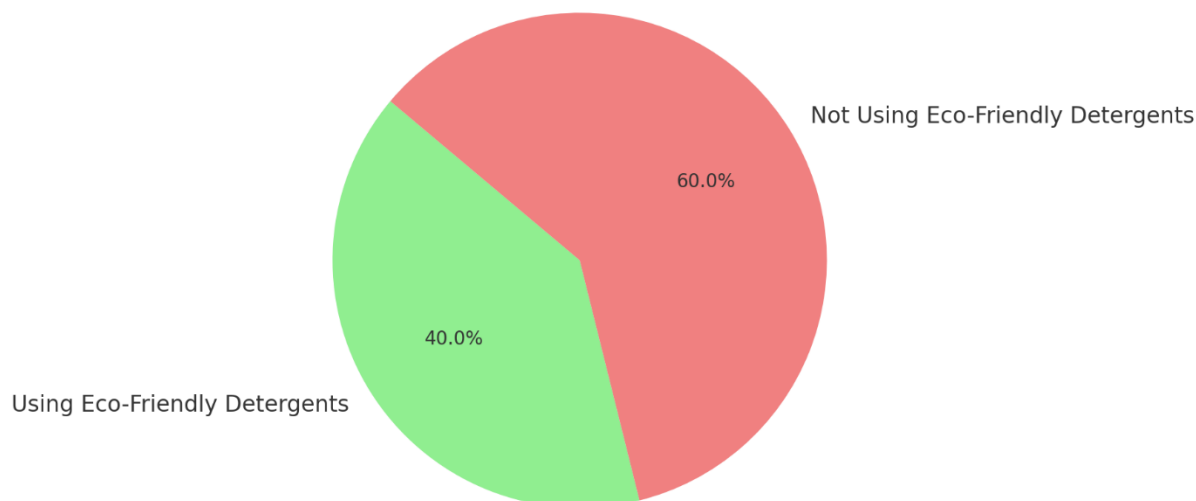


Figura 11 . O diagramă circulară care arată proporția de hoteluri care folosesc detergenți ecologici în comparație cu cei care nu demonstrează o oportunitate pentru o standardizare mai largă a practicilor de curățare durabilă.

Includerea spațiilor verzi, cum ar fi grădinile sau micile legume, în incinta hotelului contribuie pozitiv la biodiversitate, experiența oaspeților și calitatea aerului. Cu toate acestea, tehnologiile de economisire a apei, cum ar fi capete de duș cu debit redus și sistemele de reutilizare a apelor gri, sunt mai rar întâlnite. Incoerența măsurilor de conservare a apei evidențiază necesitatea unor abordări mai uniforme în întregul sector.

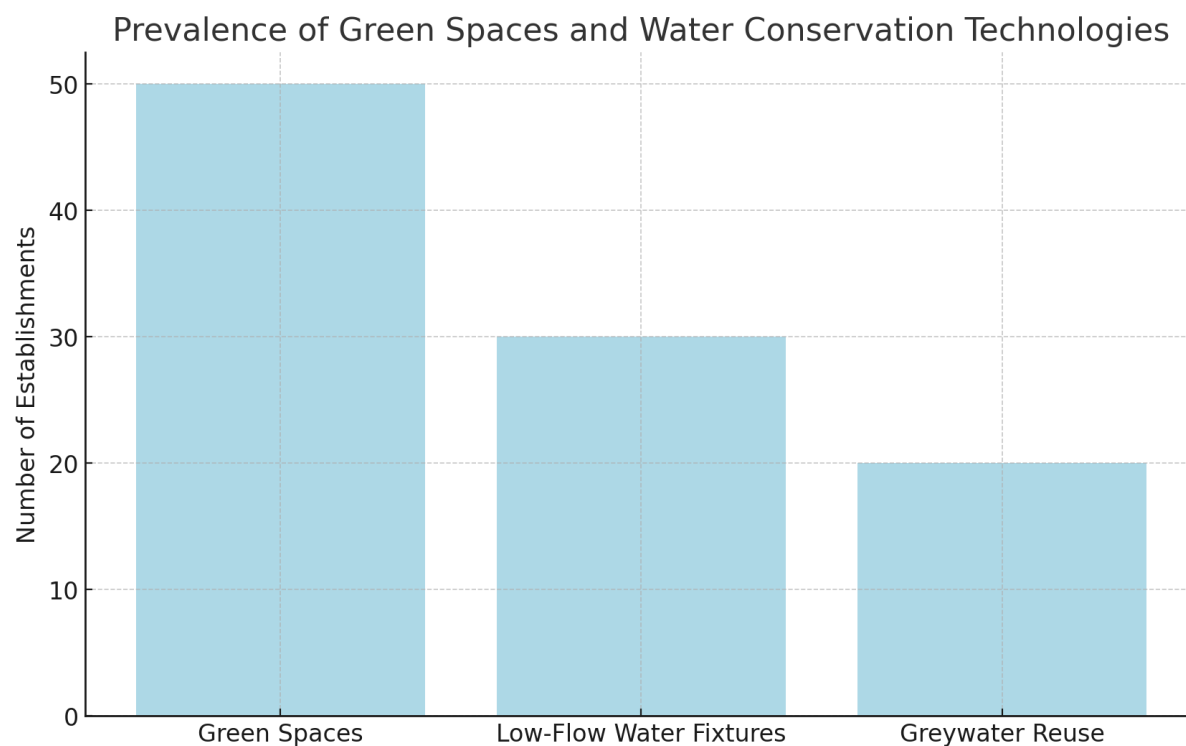


Figura 12 . Acest grafic evidențiază prevalența spațiilor verzi în comparație cu utilizarea tehnologiilor de economisire a apei, cum ar fi corpurile de iluminat cu debit redus și sistemele de reutilizare a apelor gri, indicând zonele în care se pot face îmbunătățiri suplimentare în practicile de conservare a apei.

În cele din urmă, în ciuda faptului că mai multe unități de cazare adoptă practici ecologice, comunicarea acestor inițiative către oaspeți rămâne inconsecventă. O transparență sporită și implicarea oaspeților sunt vitale pentru maximizarea impactului eforturilor de sustenabilitate și pentru asigurarea faptului că oaspeții sunt conștienți de practicile ecologice și participă la acestea.

Tendințe:

1. Unitățile fac pași în eficiența energetică și crearea de spații verzi, dar utilizarea surselor regenerabile de energie rămâne limitată.
2. În timp ce unele unități se angajează să utilizeze detergenți ecologici și facilități reutilizabile, altele continuă să se bazeze pe opțiuni mai puțin sustenabile.
3. Există o disparitate în punerea în aplicare a măsurilor de economisire a apei, reflectând oportunități de îmbunătățiri la nivel de industrie.

Recomandări:

1. Unitățile ar trebui încurajate să adopte panouri solare, energie eoliană și alte surse regenerabile.
2. Introduceți reglementări sau linii directoare pentru a asigura o utilizare consecventă a detergenților și ambalajelor ecologice în toate unitățile de cazare.
3. Dezvoltați strategii mai eficiente pentru comunicarea practicilor de durabilitate către oaspeți, inclusiv afișaje digitale, broșuri și experiențe interactive.



Secțiunea 3: Comunicare

În contextul practicilor de durabilitate din sectorul ospitalității din Italia, comunicarea eficientă joacă un rol esențial în promovarea inițiativelor ecologice atât pentru oaspeți, cât și pentru personal. Această secțiune explorează strategiile cheie de comunicare utilizate de hoteluri și unități de cazare pentru a-și transmite eforturile de durabilitate, evidențiind atât punctele forte, cât și domeniile de îmbunătățire.

Un număr substanțial de unități au trecut de la comunicarea tradițională pe hârtie la mijloace digitale. Utilizarea aplicațiilor, a site-urilor web și a mesajelor electronice pentru a oferi informații oaspeților a redus consumul de hârtie și a îmbunătățit viteza și flexibilitatea interacțiunilor cu invitații. În ciuda acestui progres, o tranziție completă la sisteme complet digitizate rămâne o provocare pentru unele hoteluri, reflectând variabilitatea în adoptarea comunicării digitale.



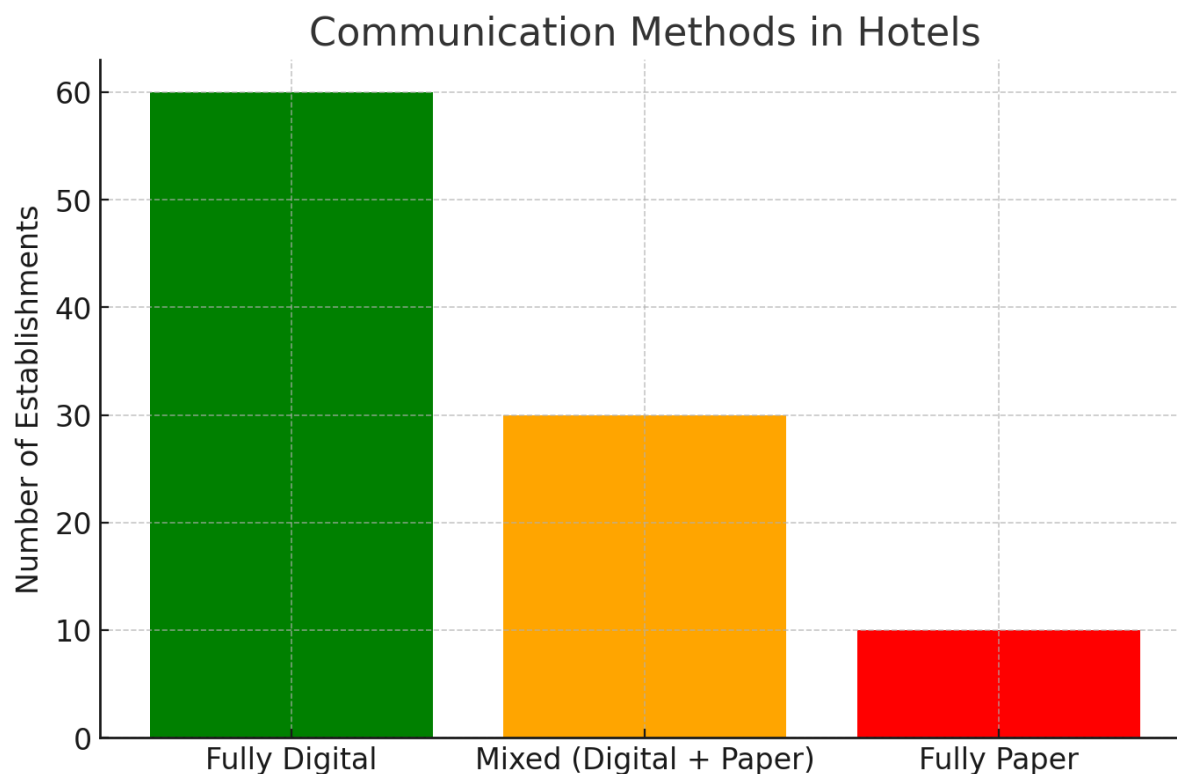


Figura 13. O diagramă cu bare care compară proporția de unități care au trecut complet la comunicarea digitală cu cele care folosesc încă o combinație de metode digitale și hârtie ar ilustra acest punct în mod eficient.

Promovarea sustenabilității prin campanii de comunicare și activități de implicare a oaspeților este inconsecventă în sector. În timp ce unele hoteluri au dezvoltat campanii puternice și vizibile pentru a reduce risipa, a promova produsele locale și a implica oaspeții în inițiative ecologice, altele fie nu acordă prioritate unei astfel de comunicări, fie nu reușesc să implice oaspeții în mod semnificativ.

Prevalence of Sustainability Campaigns in Hotels

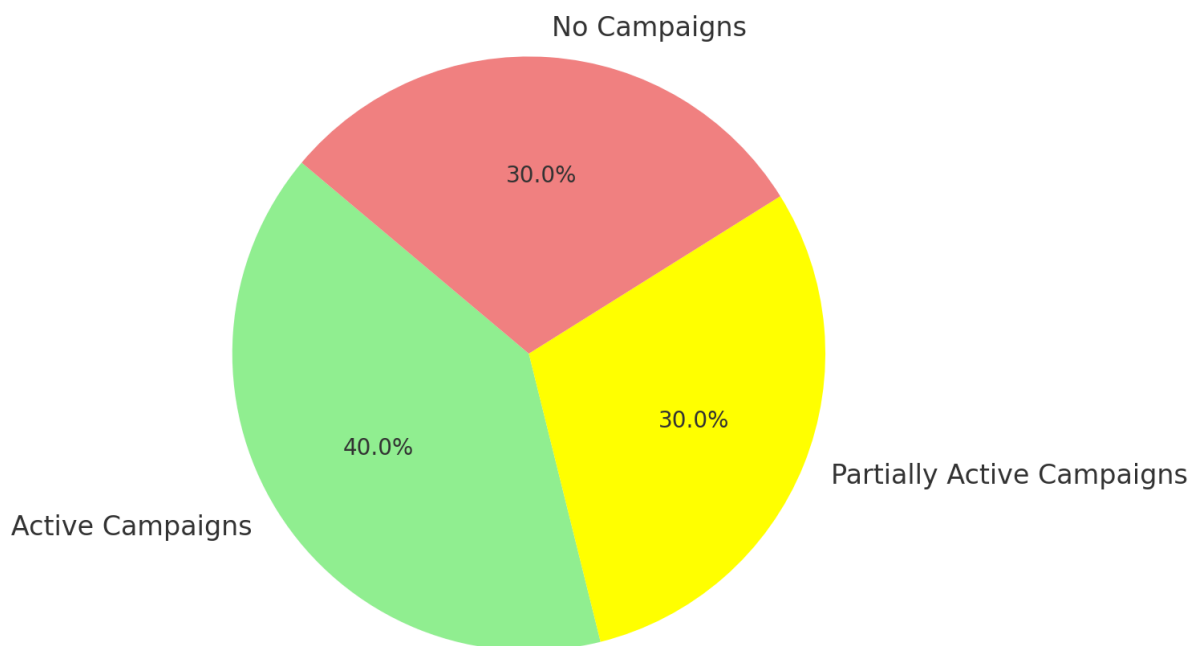


Figura 14. O diagramă circulară care ilustrează distribuția hotelurilor cu campanii de comunicare active, campanii parțial active și fără campanii evidențiază accentul neuniform pe promovarea sustenabilității prin interacțiunea cu oaspeții.

Formarea angajaților privind comunicarea în domeniul durabilității rămâne limitată în multe unități. Membrii personalului nu au adesea cunoștințe cuprinzătoare despre practicile ecologice implementate în hotelurile lor, limitându-le capacitatea de a implica oaspeții în mod eficient. O pregătire îmbunătățită a personalului poate îmbunătăți semnificativ comunicarea inițiativelor de durabilitate, încurajând o mai mare conștientizare și participare oaspeților.

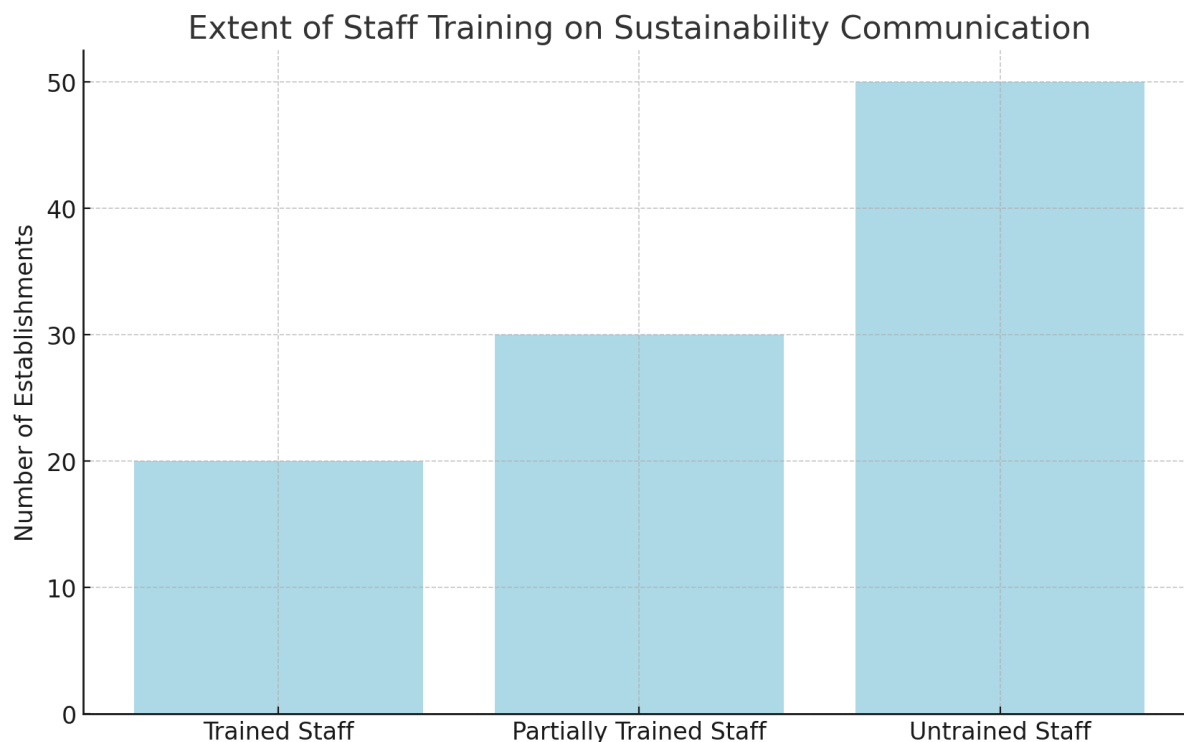


Figura 15 . Acest grafic dezvăluie gradul de pregătire a personalului în comunicarea durabilă, ilustrând proporția personalului instruit, parțial instruit și neinstruit. Numărul mare de personal neinstruit subliniază necesitatea unor programe de formare cuprinzătoare.

Tendențe:

1. Multe unități au trecut cu succes către comunicarea digitală, reducând utilizarea hârtiei și sporind eficiența interacțiunii cu oaspeții. Cu toate acestea, unii încă se bazează pe metode pe hârtie, creând inconsecvență.
2. Promovarea campaniilor ecologice și a activităților de implicare a oaspeților variază foarte mult, indicând necesitatea unor practici mai consecvente și mai atractive în industrie.

3. Lipsa programelor de formare cuprinzătoare privind sustenabilitatea limitează potențialul personalului de a comunica eficient cu oaspeții.

Recomandări:

1. Finalizați tranziția la comunicarea digitală adoptând sisteme precum aplicații, coduri QR și alte resurse electronice pentru a informa oaspeții despre practicile de durabilitate.
2. Dezvoltați strategii de comunicare uniforme pentru a vă asigura că toți oaspeții sunt conștienți și pot participa la activități ecologice în timpul șederii lor.
3. Oferiți instruire aprofundată pentru personal cu privire la inițiativele de durabilitate, dându-i puterea să comunice aceste eforturi și să implice oaspeții în mod eficient.



Concluzii

Evaluarea sectorului ospitalității din Italia prin Lista de verificare a invitațiilor Green Mystery a evidențiat eforturi promițătoare, precum și domenii semnificative pentru îmbunătățirea practicilor de durabilitate. Cu răspunsuri colectate de la 31 de unități din categorii precum restaurante, pensiuni, hoteluri și subcategorii combinate, datele oferă o imagine de ansamblu cuprinzătoare a abordării sectorului cu privire la responsabilitatea de mediu.

Un punct forte identificat printre multe unități este angajamentul lor de a încorpora sursele locale și organice în ofertele lor alimentare. Subliniind utilizarea ingredientelor de la producătorii din apropiere, aceste unități nu doar sprijină economiile locale, ci și reduc amprenta lor generală de carbon prin reducerea la minimum a emisiilor de transport. Această tendință demonstrează o recunoaștere tot mai mare a importanței practicilor alimentare durabile în industria ospitalității.

În plus, a existat o adoptare notabilă a tehnologiilor eficiente din punct de vedere energetic, cum ar fi iluminarea cu LED-uri, în multe spații de cazare. Acest lucru reflectă dorința de a reduce consumul de energie, de a se alinia la obiectivele globale de sustenabilitate și de a crea medii ecologice pentru oaspeți. Sectorul a făcut, de asemenea, progrese în ceea ce privește reducerea la minimum a deșeurilor, cu inițiative precum oferirea de opțiuni la pachet, digitizarea meniurilor pentru a reduce



consumul de hârtie și integrarea materialelor reutilizabile sau reciclabile acolo unde este posibil.

În ciuda acestor progrese, persistă câteva lacune. Una dintre cele mai pronunțate provocări este integrarea inconsecventă a soluțiilor de energie regenerabilă, cum ar fi panourile solare sau sistemele de energie eoliană. În timp ce măsurile eficiente din punct de vedere energetic, cum ar fi iluminatul cu LED-uri, sunt adoptate pe scară largă, trecerea mai largă către energia regenerabilă rămâne limitată. Extinderea acestor eforturi ar reprezenta un pas major înainte în reducerea impactului asupra mediului.

Disponibilitatea opțiunilor de meniu pe bază de plante și vegan rămâne, de asemenea, insuficientă în multe unități. Deși s-au înregistrat unele progrese, majoritatea meniurilor sunt încă concentrate predominant pe ofertele tradiționale, evidențiind nevoia de opțiuni de meniu mai diverse și inovatoare, care să se alinieze cu tendințele consumatorilor durabile și conștienți de sănătate.

Un alt domeniu cheie care necesită atenție este formarea personalului privind practicile de durabilitate. Nivelurile inconsecvente de pregătire împiedică abilitatea membrilor personalului de a comunica în mod eficient oaspeților valoarea practicilor ecologice, aprovizionarea locală și alte inițiative ecologice. Acest decalaj subliniază necesitatea unei educații cuprinzătoare și consecvente a angajaților pentru a-i împuternici pe angajați ca campioni ai sustenabilității.



În ceea ce privește comunicarea, a existat o tranziție către metodele digitale, reducând dependența de hârtie și îmbunătățind interacțiunea cu invitații. Cu toate acestea, rămâne loc de îmbunătățire în a implica oaspeții cu campanii de sustenabilitate. Nu toate unitățile promovează în mod constant practici ecologice pentru oaspeții lor, pierzând oportunități de a stimula conștientizarea și participarea activă la comportamente durabile.

Pentru a valorifica pe deplin potențialul sectorului ospitalității din Italia ca lider în durabilitate, ar trebui să se acorde prioritate mai multor pași cheie. Extinderea adoptării soluțiilor de energie regenerabilă va fi esențială, alături de oferte mai largi de produse din meniu din plante și din surse locale. Programele de instruire îmbunătățite pentru personal îi vor permite să comunice mai bine și să implice oaspeții, întărind în cele din urmă reputația industriei pentru responsabilitatea față de mediu. Strategiile de comunicare îmbunătățite care evidențiază inițiativa de durabilitate vor fi, de asemenea, vitale. Implicarea oaspeților prin practici vizibile și interactive ecologice poate stimula o conexiune mai profundă și angajamentul față de durabilitate pe tot parcursul șederii lor.

În concluzie, în timp ce sectorul ospitalității din Italia a înregistrat progrese laudabile în adoptarea durabilității, mai sunt de lucru pentru a asigura o implementare consecventă și un impact larg răspândit. Prin eforturi colective, sectorul poate deveni un model de turism durabil, echilibrând gestionarea mediului cu experiențele culturale și gastronomice bogate pentru care Italia este renumită. Bazându-se pe



punctele sale forte actuale și abordând domeniile sale de îmbunătățire, industria ospitalității poate conduce sarcina în crearea unui viitor mai durabil pentru toți.

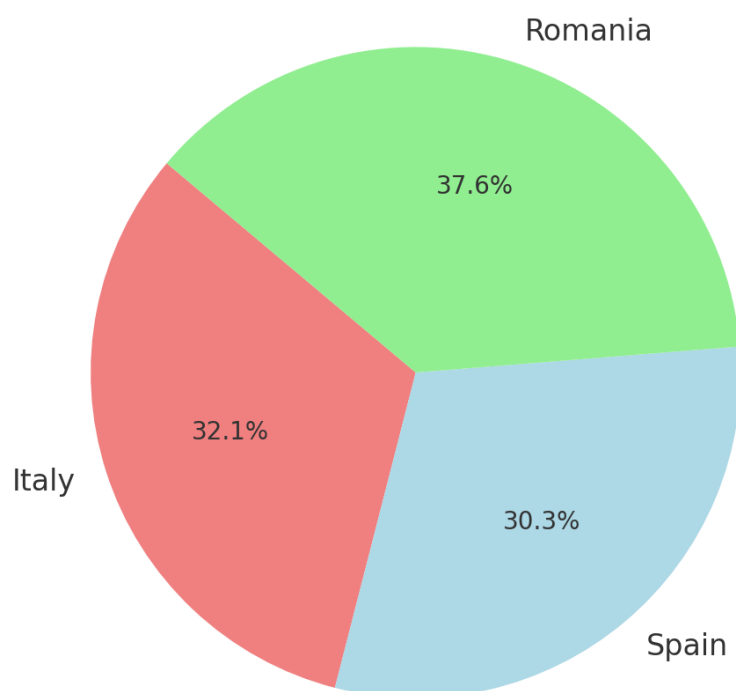
Comentariu general la Raportul Green Mystery Guest Checklist

Raportul Green Mystery Guest Checklist oferă o evaluare excelentă a practicilor de durabilitate ale sectorului ospitalității în Italia, Spania și România.

În cele trei țări, există o mișcare notabilă către adoptarea eficienței energetice, multe unități adoptând măsuri de bază precum iluminatul cu LED-uri. Această schimbare indică o recunoaștere din ce în ce mai mare a importanței reducerii consumului de energie, reflectând un angajament la nivel sectorial de a minimiza impactul asupra mediului.



Distribution of Respondents Across Countries



Sectorul ospitalității și-a dat dovadă de eforturi pentru a obține alimente la nivel local și a pune accent pe ingredientele regionale. Această tendință nu numai că sprijină economiile locale, dar ajută și la reducerea amprenteii de carbon asociată cu transportul de mărfuri pe distanțe lungi. Prin promovarea practicilor alimentare ecologice, unitățile contribuie în mod activ atât la durabilitatea mediului, cât și la bunăstarea comunității.

O parte substanțială a unităților a trecut de la comunicarea pe hârtie la formate digitale, inclusiv meniuri digitale, aplicații și mesagerie electronică. Această schimbare a dus la interacțiuni mai eficiente cu oaspeții, o reducere a deșeurilor de hârtie și o trecere către metode de



comunicare ecologice. Tendința reflectă, de asemenea, adaptabilitatea industriei ospitalității la transformarea digitală.

Diverse strategii de gestionare a deșeurilor au fost folosite în sectorul ospitalității, inclusiv compostarea, oferirea oaspeților opțiuni la pachet și reducerea ambalajelor. Aceste măsuri evidențiază o conștientizare sporită a importanței reducerii deșeurilor, multe unități luând măsuri practice pentru a minimiza impactul lor asupra mediului.

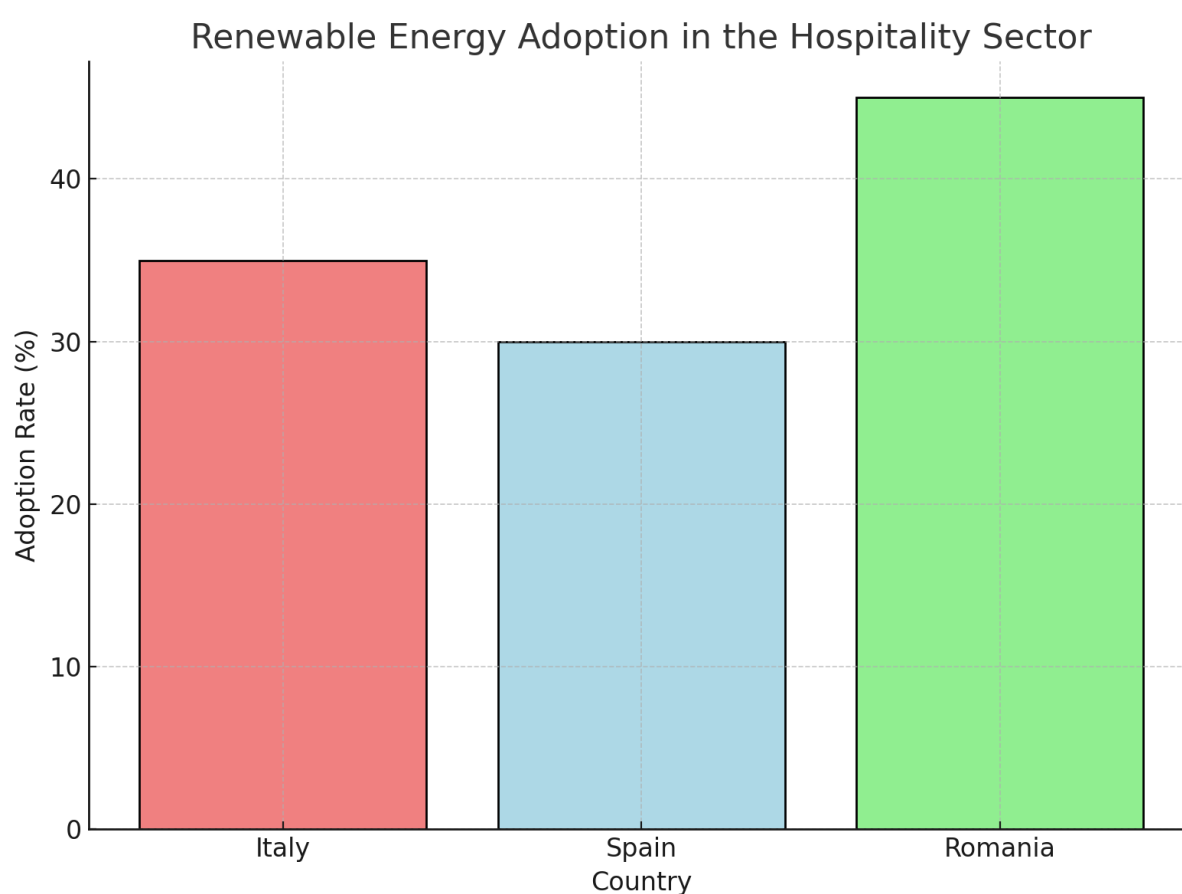


Figura 15 . Diagrama cu bare ilustrează comparația ratelor de adoptare a energiei regenerabile în sectorul ospitalității din Italia, Spania și România. Acesta arată diferitele niveluri de integrare a surselor de energie regenerabilă, cum ar fi solar și eolian, evidențiind domeniile în care eforturile sunt mai proeminente și în care sunt necesare progrese suplimentare.

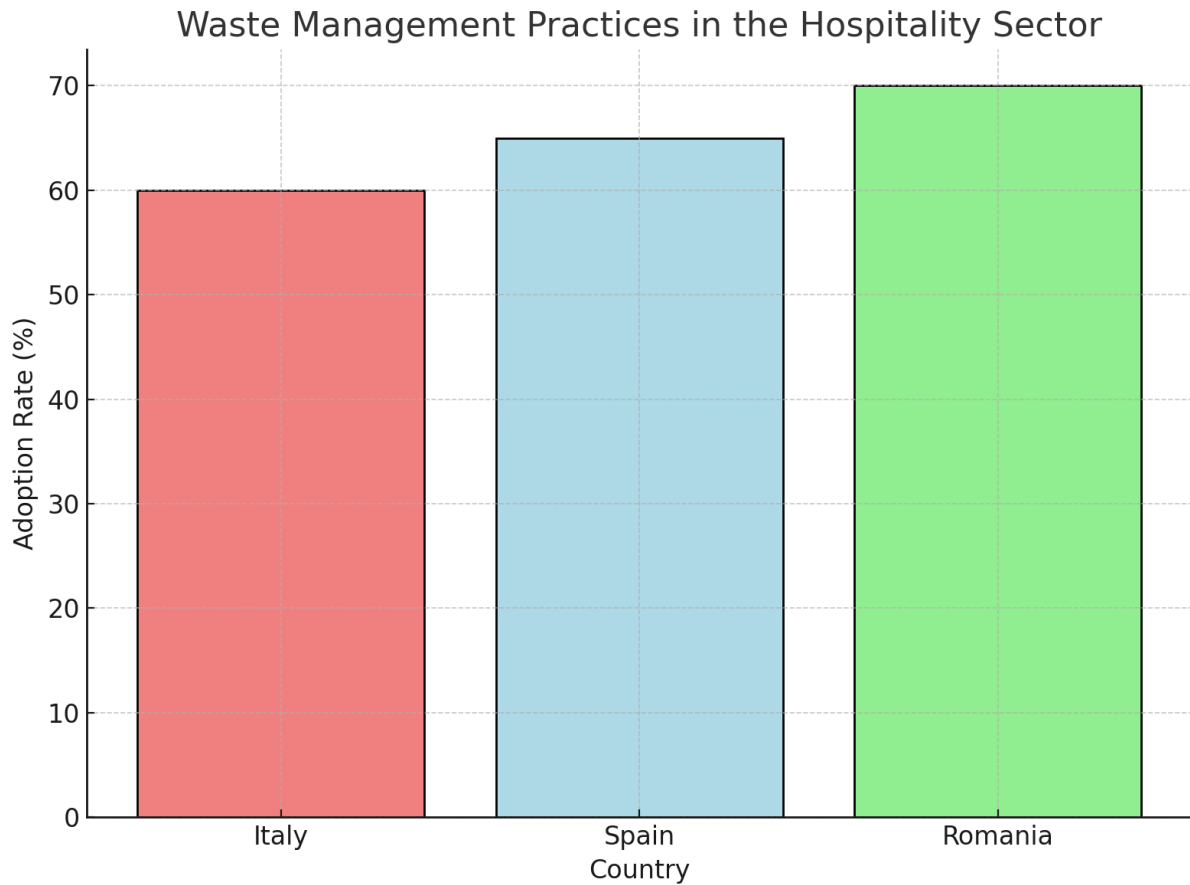


Figura 16 . Diagrama cu bare oferă o comparație a practicilor de gestionare a deșeurilor din sectorul ospitalității din Italia, Spania și România. Acesta ilustrează ratele variate de adoptare a inițiativelor de reducere a deșeurilor, cum ar fi compostarea, ambalajele reutilizabile și alte practici ecologice menite să minimizeze impactul deșeurilor.

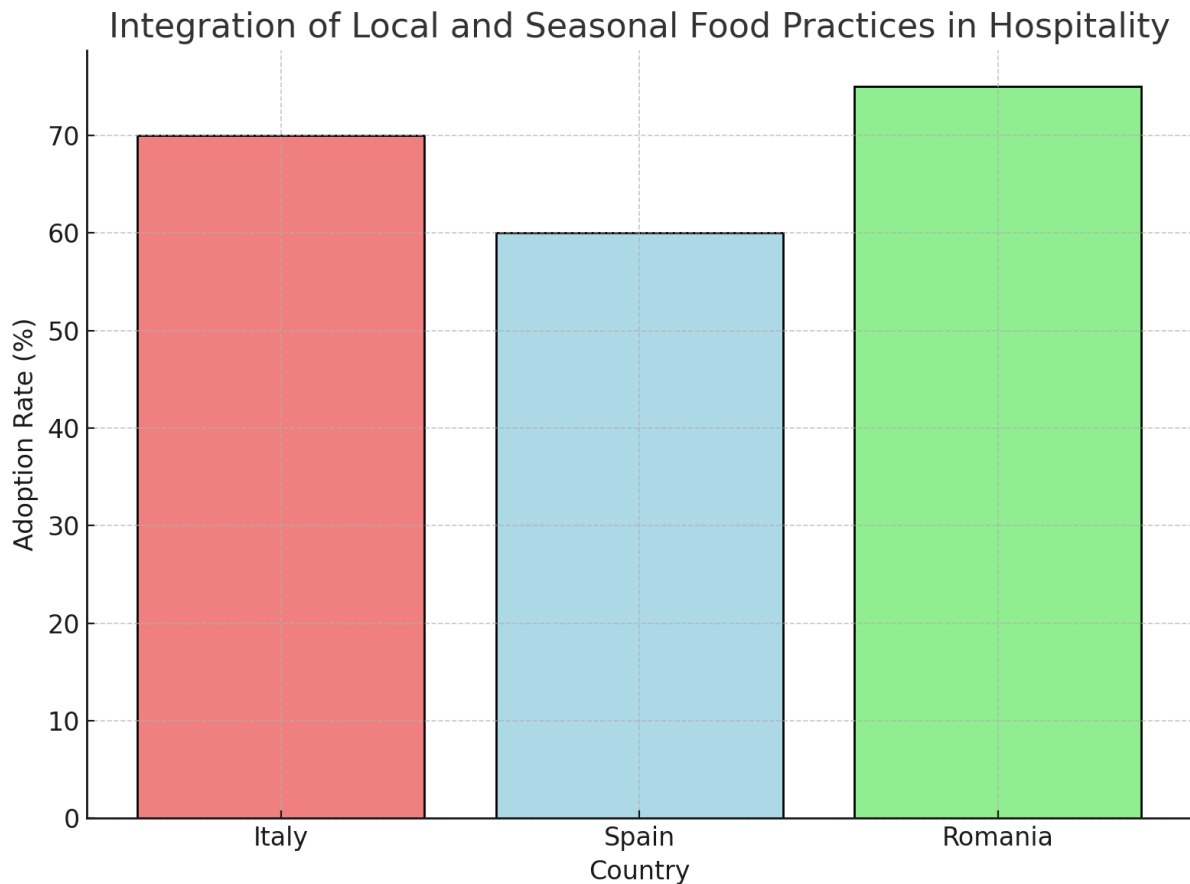


Figura 18 . Diagrama cu bare ilustrează ratele de adoptare a practicilor alimentare locale și sezoniere în sectorul ospitalității în Italia, Spania și România. Această vizualizare evidențiază accentul pus pe integrarea ingredientelor din surse locale și sezoniere, care joacă un rol semnificativ în promovarea durabilității și reducerea impactului asupra mediului al aprovizionării cu alimente.

Deși aceste tendințe pozitive sunt încurajatoare, datele subliniază, de asemenea, provocările cu care se confruntă sectorul în integrarea consecventă a practicilor durabile. Progresele suplimentare depind de abordarea lacunelor în domenii precum adoptarea energiei regenerabile, formarea completă a personalului și extinderea ofertelor de alimente durabile. Bazându-se pe aceste puncte forte și abordând provocările

existente, sectorul ospitalității din Italia, Spania și România poate continua să evolueze ca lider global în turismul durabil.

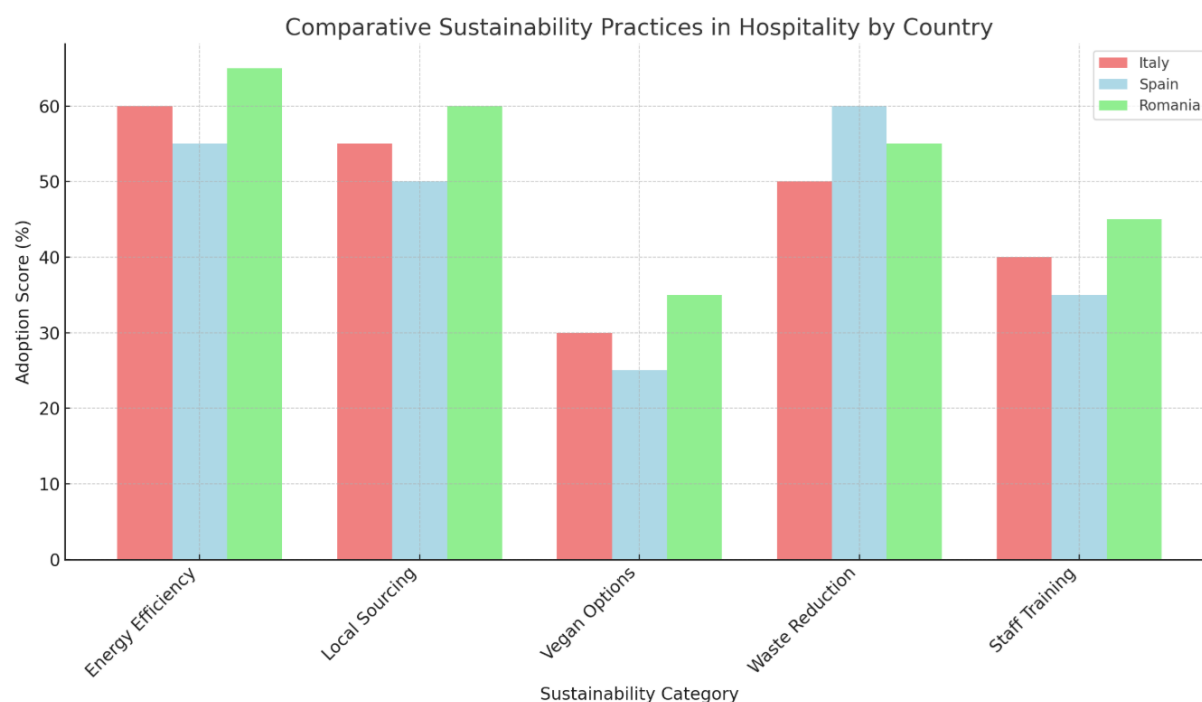


Figura 17 . Acest grafic ilustrează scorurile de adoptare pentru categoriile cheie de durabilitate, cum ar fi eficiența energetică, aprovizionarea locală, opțiunile vegane, reducerea deșeurilor și formarea personalului din fiecare țară. Graficul evidențiază domeniile în care s-au înregistrat progrese și în care sunt necesare îmbunătățiri suplimentare.

ANEXE 1. LISTA DE VERIFICARE

Indicatorii modelului Green Mystery Guest

Restaurant si bar



1. Personalul de service cunoaște în detaliu proveniența materiilor prime
2. Personalul de serviciu stie sa exprime particularitatile teritoriului in termeni agroalimentari
3. Personalul de serviciu comunică avantajele și particularitățile ingredientelor locale

4. Meniul prezintă o prevalență de ingrediente din materii prime locale (cel puțin 50% din opțiunile de meniu)
5. Meniul include cel puțin este capabil să ofere un preparat vegan pentru fiecare secțiune a meniului
6. Meniul constă în cel puțin 25% opțiuni vegetariene
7. Meniul este format exclusiv din alimente care respectă sezonalitatea
8. Meniul are o „ listă scurtă ” (definiți ce înseamnă)
9. Produsele pentru micul dejun au o „ listă scurtă ” (definiți ce vrei să spui)
10. Elementele micului dejun au o explicație suficient de exhaustivă a conținutului (prin etichete dedicate)
11. Meniul ofera optiuni de degustare pentru intreaga masa si are un sistem eficient de rezervare care, prin urmare, favorizeaza reducerea risipei alimentare.
12. Uleiul de măsline pentru dressing este organic
13. Este posibil să înțelegeți originea ingredientelor cheie din propunerea de meniu
14. Secțiunea de băuturi include o secțiune semnificativă de băuturi nealcoolice (cel puțin 25%)
15. Secțiunea de băuturi oferă o secțiune dedicată băuturilor cu conținut scăzut de alcool (mai puțin de 5% alcool pe băutură) menită să descurajeze consumul de alcool



16. Nu se folosesc produse de unica folosinta (pungi cu ulei de masline, otet balsamic, sosuri, pungi de unica folosinta cu parmezan etc.)
17. Personalul de service oferă în mod spontan posibilitatea de a lua mâncare și de a evita risipa de alimente
18. Meniul este digitizat și nu implică utilizarea hârtiei
19. Ingredientele cocktail-urilor folosesc minim băuturi de origine rafinată și industrială (50% dintre cocktailuri includ cel puțin un element natural)
20. Restaurantul folosește ingrediente autoproduse (inclusiv producția de condimente, preparate de ceai din plante, grădină de legume, piscicultură etc.)
21. Atunci când solicită o sugestie, personalul de service sugerează în mod spontan utilizarea unor opțiuni durabile și sănătoase
22. Are restaurantul mijloace interne pentru a reutiliza ingredientele care sunt în mod normal aruncate (de exemplu, distilator, conserve din alimente nefolosite, liofilizare, folosirea de coji pentru stoc etc.)
23. Restaurantul folosește fiecare parte a ingredientului (de exemplu, piei, frunze, oase)
24. Scaunele și mesele sunt realizate din materiale durabile
25. Personalul de service, în cazul în care se solicită o sugestie cu privire la asociere de băuturi, oferă și motivează alegeri durabile (de exemplu, propune un vin ca fiind organic și comunică calitățile



acestuia; oferă o băutură fără alcool fără utilizarea de produse rafinate etc.)

26. Restaurantul nu oferă băuturi răcoritoare (sau are o utilizare neprevalentă) sau conținut ridicat de zahăr

27. Personalul de serviciu este capabil să explice ce se înțelege prin „mâncare organică”

28. Există o politică de transparență cu privire la modul în care sunt procesate alimentele (de exemplu, prin panouri publicitare care explică modul în care este procesată carnea sau pur și simplu personalul de service care poate explica acest lucru în mod eficient)

29. Utilizarea produselor ambalate în sala de mic dejun este absentă (sau strict rezervată secțiunii pentru a garanta un mic dejun fără gluten)

30. Standardul de calitate al uleiului este ridicat (ulei organic extras la rece exclusiv prin procedee mecanice)

31. Serviciile de alimentație și băuturi oferă doar apă microfiltrată (nu au opțiuni îmbuteliate)

32. Băuturile sunt oferite în sticle de sticlă

33. Personalul de service este capabil să explice în mod eficient dimensiunea cursurilor pentru a aduce o masă echilibrată și pentru a preveni risipa de alimente sau supraproducția

34. Metodele de gătit nedurabile sunt absente - verifica - (prăjire, jar)

35. Șervețelele sunt reutilizabile (fără hârtie, cele din material textil)





Co-funded by
the European Union

36. Mâncarea provine din magazinele și fermele locale pentru a evita transportul.

37. Restaurantul are propriul aparat de cuburi de gheață pentru a evita cumpărarea pachetelor de gheață cu pungi de plastic.

38. Meniul zilnic ar trebui să fie vegan doar 2-3 zile pe săptămână pentru a promova această opțiune în rândul oamenilor.



PODERÍO
Training & Research



IGOR VITALE
INTERNATIONAL

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



Hotel



1. Serviciile de spalatorie folosesc detergenti ecologici
2. Există o campanie de informare pentru a descuraja schimbarea zilnică a prosoapelor și halatelor de baie
3. Hotelul nu are truse de toaletă de unică folosință, dar are rezervoare pentru șampon și gel de duș
4. Hotelul are un sistem automat de stingere a luminii pentru camere
5. Hotelul dispune de mijloace durabile de producere a energiei (ex. panouri solare)
6. Folosirea luminilor LED este predominantă



7. Hotelul dispune de un sistem de reutilizare a apei pluviale
8. Hotelul dispune de un sistem automat de oprire a aerului conditionat daca geamurile sunt deschise
9. Hotelul dispune de un spatiu verde (plante, gradina de legume, gradina etc.)
10. Serviciile de transport oferite de hotel sunt ecologice (ex. mașină electrică sau microbuz) sau biciclete și scutere
11. Hotelul dispune de statii energetice pentru reincarcarea mijloacelor de transport electrice
12. Rechizitele pentru cameră sunt din materiale durabile (nu se utilizează plastic, poliester, păturile sunt din bumbac etc.)
13. Serviciile formale de evaluare a calității solicită în mod explicit evaluarea elementelor de sustenabilitate ale hotelului (de exemplu, prin întrebări specifice incluse în chestionarul de satisfacție)
14. Serviciile formale de evaluare a calității hotelului se realizează prin mijloace digitale (fără utilizarea hârtiei - sau cu utilizarea hârtiei reciclate)
15. Săpunul este de origine vegetală
16. Se preferă utilizarea săpunului
17. Ambalajul produselor de unică folosință este durabil
18. Serviciile de alimentare cu apă au senzori automati care vizează reducerea deșeurilor





19. Sistemele de uscare (telefoane, prosoape) sunt utilizate fără a folosi hârtie
20. Dozatoarele de hârtie igienică sunt structurate pentru a preveni risipa (de exemplu, dozatoarele cu o singură foaie, mai degrabă decât rola gratuită)
21. Hârtie materială reutilizabilă disponibilă în loc de 1 rolă de utilizare.
22. Garajul Hotelului dispune de încărcătoare pentru mașini electrice
23. Hotelul folosește țesături organice pentru prosoape, cearșafuri, șervețele, pături etc.
24. Hotelul are un senzor pentru a opri AC în cazul în care vreo fereastră este lăsată deschisă.



Comunicare



1. Hotelul comunică elementele legate de eficiența energetică (prin panouri publicitare, elemente ale broșurii sau comunicare pe site) iar aceste informații sunt ușor accesibile pentru oaspeți (ex. informații în lift, pagină dedicată și accesibilă de pe site, grafică ușor de înțeles și text, panou care comunică extern energia produsă de plante)
2. Personalul de la recepție este capabil să indice elementele legate de eficiența energetică a structurii
3. Informațiile de comunicare și orientare sunt oferite într-un mod digitalizat (ex. prin aplicații, informații whatsapp, site web)
4. Hârtia folosită în scopuri promoționale și de comunicare este de origine reciclată sau inexistentă

5. Hotelul sugerează utilizarea mijloacelor de transport electrice sau transportului public pentru a ajunge în alte locuri și destinații (de exemplu, favorizarea folosirii mașinilor electrice, trotinetelor electrice, bicicletelor, promovarea tururilor pe jos), indiferent dacă acestea sunt furnizate de hotel însuși sau de la alți furnizori.
(public prin municipalitate sau alte servicii cu plată)
6. Recepția sugerează activități de promovare a durabilității (prin activități interne și externe)
7. Hotelul organizează inițiative pentru promovarea și protecția mediului cel puțin lunar
8. Hotelul are sinergii active cu alte companii din zonă caracterizate prin elemente de sustenabilitate și le comunică extern (ex., sinergie cu ferma al cărei nume o comunică, aderarea la o campanie de promovare a lanțului agroalimentar durabil)
9. Există campanii de comunicare pentru a reduce risipa
10. Sistemele de distribuție pentru băuturi și gustări și mini-bar-ul au o prevalență de opțiuni organice
11. Hotelul are un distribuitor de apă microfiltrată pe care oaspeții îl pot folosi.
12. Recepționerii sunt capabili să explice elementele de eficiență energetică ale structurii
13. Hotelul dispune de mijloace de comunicație pentru protecția zonei înconjurătoare (munte, mare, etc.)



14. Produsele de curățenie din camere și zonele comune sunt durabile
15. Receptoristul și alt personal de sprijin motivează achiziționarea de bunuri durabile (de exemplu, alimente suplimentare și produse ecologice, vizite la fermele locale care îndeplinesc cerințele de durabilitate, vinuri organice, produse cosmetice naturale etc.)
16. Mostrele gratuite eliberate la recepție sau în restaurant au loc în moduri durabile (de exemplu, o singură probă de 10 cl de băuturi spirtoase nu este sustenabilă și produce mai multe deșeuri decât un biscuit într-o pungă de hârtie)
17. Procedurile de vânzare încrucișată favorizează produsele durabile (în orice sector, inclusiv textile, îmbrăcăminte, cosmetice etc.)
18. Hotelul are o modalitate eficientă de a promova utilizarea reciclării
19. Pentru clienții care stau pe o perioadă scurtă de timp, dacă sunt de acord, serviciile de curățenie și schimbarea prosoapelor și a lenjeriei de pat pot fi reduse sau nu sunt necesare. - Spania
20. Hotelul poate oferi un traseu de mers pe jos pentru a închide locuri interesante pentru a promova utilizarea redusă a transportului - Spania
21. QR - uri cu întrebări frecvente comune în jurul hotelului. - Spania



Indicatori generali de sustenabilitate în instalațiile turistice:

- **Eficiența energetică:**

RB & H - Sunt utilizate aparate și sisteme de iluminat eficiente din punct de vedere energetic în unitate?

RB & H - Instalația utilizează surse de energie regenerabilă, cum ar fi energia solară sau eoliană?

RB & H - Există un program de monitorizare și reducere a consumului de energie?

H - Există politici în vigoare pentru a promova opțiuni de transport durabil pentru oaspeți?

RB & H - Există stații de încărcare pentru vehicule electrice disponibile pe proprietate?

RB - Ușile camerelor de răcire/frigiderului/congelatorului au alarme sonore pentru ușile deschise sau încuietori automate?

RB & H - Există un sistem de monitorizare a temperaturii pentru frigidere, camere de răcire și congelatoare?



RB & H - Facilitatea efectuează și documentează întreținerea recomandată de producător pentru dispozitivele electrice și electronice pentru a se asigura că toate echipamentele funcționează corect și mențin nivelurile de eficiență energetică?

RB & H - Instalația are comenzi de iluminat, cum ar fi senzori și temporizatoare, în zone cu grad redus de ocupare/ trafic redus?

- **Conservarea apei:**

RB & H - Unitatea folosește cabine de duș/toalete cu debit redus pentru a reduce consumul de apă?

RB & H - Există un program de monitorizare și reducere a consumului de apă?

RB & H - Există un sistem de colectare a apei de ploaie sau de reutilizare a apelor gri?

RB & H - Repararea instalației toate scurgerile de apă în momentul în care sunt observate.

RB - Unitatea folosește apă curentă pentru a topi gheața în chiuvete sau pentru a dezgheța alimentele?

RB & H - Mașinile de spălat vase/mașinile de spălat rufe funcționează numai când sunt pline?



- **Gestionarea deșeurilor:**

RB & H - Există un program de reciclare?

RB & H - Există instalații de compostare și reciclare a deșeurilor organice?

RB & H - Sunt în vigoare măsuri pentru a reduce utilizarea articolelor de unică folosință?

RB & H- Există coșuri de reciclare în întreaga unitate?

RB - Facilitatea donează băncilor alimentare sau organizațiilor caritabile pentru a evita risipa de alimente din produse adecvate consumului?

RB & H - Facilitatea limitează ambalarea cu să comanzi produse în vrac pentru a evita risipa?

RB & H - Are facilitate returnează cutii de ambalare/ sticle de sticlă/ recipiente de plastic pentru ca furnizorii să le refolosească?

- **Achiziții durabile:**

RB & H - Sunt produse ecologice și din surse locale utilizate în unitate?

RB & H - Există o politică în vigoare pentru a promova achizițiile durabile?



- **Conservarea biodiversitatii:**

RB & H - Unitatea este situată într-o zonă protejată sau în apropierea unui ecosistem sensibil?

RB & H - Ia unitatea de măsuri pentru a-și minimiza impactul asupra mediului și biodiversității locale?

RB & H - Există spații verzi sau grădini pe proprietate?

- **Implicarea comunității și conservarea culturii:**

RB & H & C - Este unitatea se implică activ și sprijină comunitățile locale?

RB & H - Unitatea ia măsuri pentru a păstra cultura și patrimoniul local?

RB & H - Are instituția o strategie privind donațiile caritabile sau sprijinul comunității sale?

RB & H -Unitatea donează surplusul de alimente proaspete sau produse de îngrijire personală către băncile alimentare sau organizațiile neguvernamentale?



RB & H - Unitatea donează echipamente învechite sau nedorite, electronice, mobilier, draperii și covoare către organizații de caritate sau ONG-uri?

RB & H - Facilitatea încorporează arte și meșteșuguri locale și pune la dispoziția clienților informații despre articole?

- **Formarea și conștientizarea angajaților:**

RB & H & C - Există un program în vigoare pentru a crește gradul de conștientizare în rândul angajaților cu privire la problemele și practicile de durabilitate?

RB & H & C - Există un program în vigoare pentru a instrui angajații cu privire la problemele și practicile de durabilitate?

RB & H & C - Există un program în vigoare pentru a crește gradul de conștientizare în rândul oaspeților cu privire la problemele și practicile de durabilitate?

- **Certificari si premii ecologice:**



PODERIO
Training & Research



RAVEL
THE
OSPITALITY
VENTS
MANAGEMENT

RB & H - A primit unitatea de certificări sau premii ecologice?

- **Diverse:**

RB & H - Unitatea folosește metode reutilizabile de informare a clienților cu privire la ofertele speciale, mai degrabă decât documente tipărite de unică folosință?

RB & H - Facilitatea reciclează prosoapele și cearșafurile deteriorate ca cârpe de curățat sau transformă lenjerii rupte sau uzate în alte articole utilizabile?

RB - Facilitatea oferă stimulente și reduceri clienților care folosesc căni reîncărcabile și containere de transport?



AUTORI



Poder í o Training & Research este o organizație dedicată împuternicirii indivizilor, comunităților și organizațiilor prin programe de formare, cercetare și dezvoltare axate pe durabilitate, administrarea mediului și incluziune socială. Abordarea lor integrează formare practică, cercetare științifică și metodologii inovatoare pentru a promova practici durabile în diferite sectoare. Oferind ateliere de lucru, servicii de consultanță și programe de formare personalizate, Poder í o Training & Research își



propune să doteze oamenii cu abilitățile și cunoștințele necesare pentru a implementa soluții durabile, pentru a îmbunătăți dezvoltarea comunității și pentru a contribui la o societate mai rezistentă și incluzivă. Munca lor cuprinde o gamă largă de teme, inclusiv practici ecologice, turism durabil, implicare comunitară și consolidare a capacităților, făcându-le o resursă valoroasă pentru cei care se angajează să promoveze durabilitatea și impactul social.

E-MAIL: podertotraining@gmail.com



Igor Vitale International srl (IVI) este o organizație italiană specializată în servicii de psihologie aplicată în diverse domenii, inclusiv clinică, socială, criminalistică, muncă și organizare, mediu, dizabilități, neuroștiință și psihologie școlară. Cu sediul în Foggia, Puglia, IVI operează ca o întreprindere mică și mijlocie (IMM) cu o rețea de aproximativ 100 de experți în psihologie și științe umane. Această



PODERIO
Training & Research



RAVEL
THE HOSPITALITY
VENTS
MANAGEMENT

organizație este implicată în numeroase inițiative pentru a promova în special durabilitatea și sustenabilitatea prin psihologie aplicată. IVI participativ proiecte europene, în special prin programul Erasmus+, contribuind cu expertiză în psihologie, formare, incluziune socială și sustenabilitatea mediului.

Organizația este, de asemenea, profund implicată în activități de cercetare, producând articole, cărți electronice și resurse pe subiecte legate de psihologie. Aceste publicații au ca scop diseminarea cunoștințelor, promovarea celor mai bune practici și promovarea aplicării psihologiei în viața de zi cu zi și în mediile profesionale.

E-MAIL: igorvitaleinternational@gmail.com

Travel Hospitality Events Management (THEM) este o firmă de consultanță din București cu peste 30 de ani de experiență în industria ospitalității și restaurantelor. Specializat în managementul hotelurilor, restaurantelor și cateringului, THEM reunește o echipă internațională de experți pentru a furniza soluții personalizate în optimizarea operațională și evaluarea calității, inclusiv utilizarea unică a evaluărilor oaspeților misterioși pentru a îmbunătăți standardele de servicii.



În prezent, THEM se concentrează pe practicile alimentare durabile, sfătuind companiile cu privire la designul meniurilor sănătoase, ecologice și alegeri durabile în sectorul ospitalității. Aceștia joacă, de asemenea, un rol activ în peisajul educațional european, în special prin proiectele Erasmus+, unde au contribuit la inițiative care promovează gestionarea stresului, comunicarea eficientă și marketingul turistic durabil pentru întreprinderile rurale din domeniul ospitalității. Munca THEM se bazează pe îmbunătățirea calității serviciilor, promovarea practicilor durabile și asigurarea faptului că unitățile de ospitalitate sunt echipate pentru a se adapta provocărilor moderne.

DISCLAIMER

Cofinanțat de Uniunea Europeană. Opiniile și opiniile exprimate sunt totuși doar ale autorilor și nu reflectă neapărat cele ale Uniunii Europene sau ale Agenției Executive pentru Educație și Cultură (EACEA). Nici Uniunea Europeană, nici EACEA nu pot fi considerate responsabile pentru acestea.

CC BY 4.0 - Atribuire 4.0 Internațional

Sunteți liber să:



PODERIO
Training & Research



IGOR VITALE
INTERNATIONAL

RAVEL
THE
OSPITALITY
VENTS
MANAGEMENT

- Partajare – copiați și redistribuiți materialul în orice mediu sau format pentru orice scop, chiar și comercial.
- Adaptați – remixați, transformați și construiți pe baza materialului pentru orice scop, chiar și comercial.
- Licențiatorul nu poate revoca aceste libertăți atâta timp cât respectați termenii licenței.

În următorii termeni:

- Atribuire – Trebuie să acordați creditul corespunzător, să furnizați un link către licență și să indicați dacă s-au făcut modificări Puteți face acest lucru în orice mod rezonabil, dar nu într-un mod care să sugereze că licențiatorul vă aprobă pe dvs. sau utilizarea dvs.
- Fără restricții suplimentare – Nu puteți aplica termeni legali sau măsuri tehnologice care restricționează din punct de vedere legal pe ceilalți să facă orice permite licența.

