

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

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

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

ALLEGATO 1b
Disciplinare professioni turistiche

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

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

REQUISITI OBBLIGATORI	
RO 1	Registrare il numero di clienti e alcune informazioni essenziali sul loro profilo (p.e. provenienza, età, etc....); analizzare periodicamente i risultati Indicatori: a) N. clienti in corso d'anno b) Provenienza maggioritaria c) tipo di clientela abituale (es: famiglia, gruppi, persone singole, etc....)
RO 2	Somministrare questionari sulla soddisfazione del cliente e realizzare analisi periodiche dei risultati Indicatori: a) N. dei questionari somministrati in corso d'anno

REQUISITI FACOLTATIVI	
RF 1	Condividere annualmente con l'Ente Parco la sintesi dei dati turistici relativi ai propri clienti e l'analisi della loro soddisfazione Indicatori: a) N. degli invii di dati
RF 2	Identificare nuove tipologie di clienti e realizzare attività per attrarli Indicatori: a) N. nuove tipologie di clienti b) Tipo di attività realizzate
RF 3	Collaborare con altri soggetti regionali, pubblici o privati, per la somministrazione di questionari ai clienti (in formato cartaceo e/o online) o rispondendo ai loro questionari sulle caratteristiche dei clienti Indicatori: a) N. dei soggetti con i quali si è collaborato b) N. dei questionari somministrati o ai quali si è risposto

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

REQUISITI OBBLIGATORI	
RO 3	<p>Sviluppare azioni di monitoraggio delle lamentele, dei suggerimenti e della soddisfazione dei clienti, sia attraverso il questionario somministrato che tramite altri canali digitali (Facebook, TripAdvisor, Booking, contatti web, ...), per aumentare la qualità dei servizi.</p> <p>Indicatori:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) N. dei questionari somministrati b) Azioni sviluppate
RO 4	<p>Partecipare obbligatoriamente alla formazione organizzata annualmente dal Parco dedicato alle guide e agli altri operatori delle strutture</p> <p>Indicatori</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acquisizione dell'attestato di partecipazione alla formazione obbligatoria del Parco
RO 5	<p>Fornire ai clienti adeguate informazioni tecniche riguardo all'esperienza turistica proposta (p.e. lunghezza del percorso, grado di difficoltà, durata, abbigliamento consigliato, etc....)</p> <p>Indicatori</p> <ul style="list-style-type: none"> a) N. e tipologia di materiale elaborato
RO 6	<p>Avere sul proprio sito web (o su altro strumento analogo di promozione della propria attività, p.e. Facebook, Instagram) una sezione dedicata al Parco Nazionale dell'Appennino Tosco Emiliano o un link che rimanda al sito web del Parco, o condividere i post del Parco su Facebook, Instagram</p> <p>Indicatori:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Modalità scelta per dare visibilità al Parco attraverso la propria presenza sui social media
RO 7	<p>Disporre di materiale informativo aggiornato riguardo al Parco e alle attività che è possibile svolgere ogni giorno al suo interno (dépliant generale, opuscoli, cartine, prodotti escursionistici, pubblicazioni, calendario degli eventi, etc...) o informare correttamente i clienti su dove è possibile reperirlo</p> <p>Indicatori:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Tipologia di materiale informativo

REQUISITI FACOLTATIVI	
RF 4	<p>Proporre servizi fruibili anche da persone con disabilità, sia motorie che sensoriali</p> <p>Indicatori:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) N. delle proposte

RF 5	Offrire servizi e informazioni turistiche in diverse lingue Indicatori: a) N delle lingue utilizzate
RF 6	Disporre di materiale informativo inerente al Parco in diverse lingue, per tipologie specifiche di clienti (p.e. cicloturisti, escursionisti etc. ...) e/o per persone diversamente abili Indicatori: a) Tipologia di materiale informativo
RF 7	Disporre di un sito web (o di altro strumento analogo di promozione della propria attività, p.e. social media) tradotto – nelle sue sezioni essenziali – in almeno un'altra lingua e possibilmente utilizzabile anche da utenti con differenti tipologie di disabilità Indicatori: a) Tipologia di social media utilizzato b) N delle lingue in cui risulta tradotto
RF 8	Far parte di associazioni di categoria che garantiscono la qualità dei servizi erogati dai professionisti iscritti (p.e. AIGAE) o essere Guide Ufficiali del Parco Nazionale dell'Appennino Tosco Emiliano Indicatori a) Tipologia di aggregazione di appartenenza

1.3. Realizzare una promozione responsabile ed efficace

REQUISITI OBBLIGATORI	
RO 8	Proporre la visita del territorio in modo che sia rivolta alla scoperta del patrimonio naturale e culturale del Parco e costruita in coerenza con gli obiettivi formativi del Parco medesimo Indicatori a) Temi delle uscite proposte b) Percentuale delle attività proposte nell'area del Parco rispetto al totale
RO 9	Garantire una visibilità in rete della propria attività e mantenere i contatti con i propri clienti attraverso l'invio di newsletter, notizie sul territorio e sulle attività del Parco, promozioni Indicatori: a) Presenza in rete con sezione o notizie dedicate al Parco b) Tipologia e periodicità di caricamento del materiale
RO 10	Comunicare periodicamente all'Ente Parco il programma delle proprie attività Indicatori a) N. degli invii di aggiornamento delle proprie attività al Parco

REQUISITI FACOLTATIVI	
RF 9	Durante le attività di accompagnamento indossare vestiario o oggetti (spillette, toppa etc..) che mettano in evidenza il logo "Guida del Parco" Indicatori: a) Tipologia di strumenti utilizzati per evidenziare il ruolo di Guida del Parco
RF 10	Durante le attività di accompagnamento rendere visibile, attraverso il logo CETS 2, la propria adesione alla Carta Europea del Turismo sostenibile Indicatori: a) N. di materiali e tipologia

1.4. Lavorare congiuntamente con altre imprese turistiche nel Parco.

REQUISITI OBBLIGATORI	
RO 11	Essere membro e partecipare alle riunioni del Forum Permanente CETS del Parco, con la possibilità di una sola assenza ingiustificata nel triennio Indicatori: a) Data di adesione b) N. delle riunioni alle quali si è partecipato c) N. delle assenze giustificate e n. delle assenze ingiustificate

REQUISITI FACOLTATIVI	
RF 11	Intraprendere almeno una azione in collaborazione con altri partecipanti al Forum CETS che offrono un servizio/prodotto complementare Indicatori a) N. delle azioni intraprese con altre aziende CETS 2
RF 12	Integrare i propri servizi con quelli di altre imprese della zona per creare pacchetti turistici e per commercializzarli tramite un tour operator autorizzato Indicatori a) N. pacchetti creati

2. Migliorare il proprio comportamento ambientale.

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

REQUISITI FACOLTATIVI	
RF 13	Utilizzare mezzi e strumenti a basso impatto energetico nelle attività di accompagnamento Indicatori: a) Tipologia dei mezzi e degli strumenti utilizzati

RF 14	Per le attività che possiedono una sede fisica: installare lampadine a basso consumo (rendimento energetico di classe A) Indicatori: a) Percentuale delle lampadine a basso consumo

2.2. Risparmiare acqua

REQUISITI FACOLTATIVI	
RF 15	Comunicare la presenza di fontane di acqua potabile lungo il percorso e invitare a portare con sé una borraccia da poter riempire nuovamente al bisogno Indicatori: a) Presenza della sollecitazione all'uso della borraccia nel materiale informativo
RF 16	Invitare al corretto uso dell'acqua nel corso della permanenza nell'area del Parco Indicatori: a) Presenza di indicazioni relative al corretto uso dell'acqua nel materiale informativo

2.3. Ridurre la produzione di rifiuti

REQUISITI OBBLIGATORI	
RO 12	Informare, prima della realizzazione dell'esperienza turistica, i partecipanti alle possibilità di riduzione dei rifiuti prodotti (p.e. utilizzare borracce e non bottiglie di plastica per l'acqua) e comunque, qualora si producano rifiuti, alle più corrette modalità per il loro smaltimento Indicatori: a) comunicazioni al visitatore prima e durante l'attività proposta

REQUISITI FACOLTATIVI	
RF 17	Mettere in pratica azioni per garantire la riduzione dei rifiuti, nel caso in cui sia il titolare dell'attività di accompagnamento a provvedere a tutti gli aspetti dell'organizzazione dell'esperienza di fruizione Indicatori: a) tipologia di azioni messe in atto per la riduzione e/o il corretto smaltimento dei rifiuti

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

REQUISITI OBBLIGATORI	
RO 13	Fornire ai propri clienti informazioni riguardo ai mezzi di trasporto pubblico e/o collettivo che è possibile utilizzare per visitare le principali destinazioni turistiche del Parco Indicatori: a) N. di materiali prodotti con informazioni sui trasporti pubblici

REQUISITI FACOLTATIVI	
RF 18	Prevedere che almeno il 20% delle proprie proposte comporti spostamenti a basso impatto ambientale (mezzi pubblici, mezzi elettrici, trasporto collettivo, biciclette, etc....) Indicatori: a) Indicare il tipo di proposte contenenti spostamenti a basso impatto

2.5. Consumare in modo responsabile

REQUISITI OBBLIGATORI	
RO 14	Effettuare il pranzo presso strutture che offrono prodotti tipici locali o che lo preparano utilizzando esclusivamente prodotti tipici locali, nel caso in cui l'attività preveda il pranzo Indicatori: a) elencare proposte in cui il pasto è effettuato con offerta prodotti locali
RO 15	Stampare il materiale cartaceo su carta riciclata e/o in possesso di marchio comunitario di qualità ecologica o di altro marchio ecologico ISO nazionale o regionale, qualora sia distribuito materiale informativo cartaceo Indicatori: a) Indicare percentuale materiale prodotto su carta riciclata o in possesso di marchi che ne attestano l'ecocompatibilità

REQUISITI FACOLTATIVI	
RF 19	Effettuare il pranzo presso strutture che utilizzano in maggioranza prodotti acquistati presso aziende agricole del Parco o comunque della Riserva MAB Unesco dell'Appennino Tosco Emiliano, nel caso in cui l'attività preveda il pranzo Indicatori: a) N. delle proposte di visita coerenti con il requisito (RF19) sul totale
RF 20	Utilizzare anche prodotti etici o da commercio equo nel caso in cui l'attività preveda il pranzo o altra attività di ristoro Indicatori: a) N. delle proposte di visita coerenti con il requisito RF20 sul totale
RF 21	Effettuare i pernottamenti preferenzialmente presso strutture all'interno del Parco, comunque della Riserva MAB Unesco dell'Appennino Tosco Emiliano se il programma dell'attività prevede il pernottamento Indicatori: a) N. delle proposte di visita coerenti con il requisito RF21 sul totale

2.6 Coinvolgere il proprio personale e i propri clienti nella gestione ambientale

REQUISITI FACOLTATIVI	
RF 22	Inserire all'interno del questionario sulla soddisfazione dei clienti (RO2) una sezione nella quale gli ospiti possono esprimere un giudizio sugli aspetti ambientali dell'attività realizzata e dare suggerimenti relativamente ai possibili miglioramenti Indicatori:

a) N. e tipologia dei suggerimenti raccolti

3. Sostenere lo sviluppo locale e la conservazione del patrimonio

3.1. Sostenere l'economia locale

REQUISITI OBBLIGATORI	
RO 16	Fornire ai propri ospiti informazioni riguardo a località ed esercizi presso i quali è possibile acquistare prodotti tipici del territorio del Parco (alimentari, artigianato locale, etc...) Indicatori: a) N. di materiali contenenti le informazioni

3.2. Influenzare i movimenti e i comportamenti dei visitatori

REQUISITI OBBLIGATORI	
RO 17	Informare adeguatamente i clienti sulle modalità corrette di realizzazione della specifica esperienza di fruizione e, più in generale, sulle buone pratiche da seguire in tutto il soggiorno nel territorio del Parco (modalità di raccolta differenziata dei rifiuti, buone prassi di risparmio di acqua ed energia, possibilità di mobilità sostenibile, descrizione aree di particolare sensibilità e comportamenti coerenti con una fruizione rispettosa, etc....) Indicatori: a) N. di materiali contenenti le informazioni
RO 18	Contingentare il numero dei gruppi e la quantità dei partecipanti in coerenza con i luoghi visitati, nel rispetto della Legge di riferimento, di eventuali restrizioni aggiuntive legate al luogo visitato o a normative particolari. Indicatori: a) indicare N. di materiali e tipologia mete e n. massimo di partecipanti in relazione alle mete

REQUISITI FACOLTATIVI	
RF 23	Offrire ai clienti che viaggiano senza automobile servizi speciali per favorire la fruizione del territorio (p.e. un servizio di trasferimento per il loro arrivo e per la loro partenza) e incentivare la condivisione dei mezzi di trasporto privati Indicatori: a) N. e tipologia di materiali utilizzati allo scopo

RF24	Offrire alle famiglie con bambini escursioni dedicate, con l'utilizzo di modalità comunicative adeguate alle diverse fasce di età Indicatori: a) N. e tipologia delle escursioni per bambini
RF25	Garantire l'offerta di accompagnamento durante tutto l'anno Indicatori: a) N. di uscite lungo l'arco dell'anno

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

REQUISITI OBBLIGATORI	
RO 19	Partecipare al monitoraggio dello stato della rete sentieristica e del territorio, comunicando le necessità di manutenzione individuate ed altre eventuali situazioni di degrado diffuso e contribuire alla manutenzione Indicatore a) Numero di segnalazioni e N. di interventi

3.4. Sostenere cause, progetti e iniziative locali

REQUISITI FACOLTATIVI	
RF 26	Sostenere qualche progetto locale tramite donazioni, patrocini, supporto logistico (p.e. mettere a disposizione la propria struttura per attività legate al progetto) Indicatori: a) N. progetti locali sostenuti
RF 27	Impegnarsi direttamente in progetti di tutela e valorizzazione delle risorse naturali e del patrimonio culturale, concordati con l'Ente Parco Indicatori: a) N. di progetti nei quali ci si è impegnati
RF 28	Incoraggiare i propri clienti a contribuire tramite donazioni e attività di volontariato a progetti di conservazione individuati dall'Ente Parco Indicatori: a) N. e tipologia di materiali tramite i quali promuovere volontariato e donazioni dei clienti per progetti di conservazione