

UNI ISO 21401:2019 IL TURISMO SOSTENIBILE PRINCIPI E REQUISITI

8 APRILE 2022

PRESENTAZIONE

La UNI ISO 21401:2019 (Turismo e servizi correlati - Sistema di gestione della sostenibilità per strutture ricettive - Requisiti) – operativa da fine 2018 – specifica i requisiti ambientali, sociali ed economici per l’implementazione di un sistema di gestione sostenibile nelle strutture ricettive (per esempio hotel, camping, ostelli, residence). Il turismo è vicino al 10% del PIL mondiale, una vera industria della cultura e della integrazione sociale, collegata ai grandi eventi, come le Olimpiadi o gli Expo. Tutto questo è considerato dalla norma internazionale ISO 21401, lo standard internazionale che rende concretamente attuabile la sostenibilità del turismo. La norma è applicabile a tutte le strutture ricettive e ha i suoi punti cardine nel rispetto dei diritti umani, della salute e sicurezza di dipendenti e ospiti, nella tutela dell’ambiente, dei consumi energetici e idrici, della produzione e gestione dei rifiuti e nel contributo allo sviluppo delle economie locali.

OBIETTIVI

Fornire ai partecipanti una chiave di lettura per una applicazione pratica della UNI ISO 21401:2019, anche attraverso la presentazione di casi studio ed esempi guida per la valutazione e qualifica della sostenibilità delle strutture ricettive.

DESTINATARI

Responsabili e referenti di strutture ricettive, referenti di tour operator, società di organizzazione

DOCENTI

STEFANO BONETTO -Formatore e Auditor qualificatoPresidente UNI/CT 040 “Servizi”Ispettore ACCREDIA

CLAUDIA SPANO’-Specialist Area sostenibilità e CSR

CONDIVIDIAMO IL NOSTRO PATTO D'AULA

-Conosciamoci: iniziamo con un giro di presentazione. Ognuno di noi potrà dire di cosa si occupa, in quale ambito lavora, quali aspettative ha rispetto al corso. Se il corso si svolge da remoto rendiamoci riconoscibili scrivendo il nostro nome e cognome nella nostra finestra di Zoom

-Partecipiamo attivamente e confrontiamoci: il corso è un momento di apprendimento che passa anche dal confronto con il docente e i partecipanti. Facciamo domande, chiediamo chiarimenti, ascoltiamo i contributi di tutti

-Utilizziamo gli strumenti in modo consapevole: se il corso si svolge da remoto teniamo preferibilmente accesa la webcam; silenziamo il microfono quando non stiamo parlando; alziamo la mano per richiedere la parola; usiamo la chat se indicato dal docente. Se il corso si svolge in presenza, alziamo la mano per richiedere la parola

-Stabiliamo insieme le pause e rispettiamo le

-Evitiamo distrazioni: per quanto possibile, silenziamo il telefono ed evitiamo di leggere mail o messaggi. Durante le pause avremo modo di gestire eventuali urgenze

-Contribuiamo al miglioramento dei corsi UNITRAIN: al termine del corso, compiliamo il questionario di customer satisfaction e forniamo eventuali suggerimenti di miglioramento

-Per il rispetto della privacy di tutti, non ci è permesso effettuare registrazioni audio, video o acquisire screenshot

IL TEAM UNITRAIN SI IMPEGNA A:

-Inviarvi il materiale didattico

-Elaborare ed inviare l'attestato di partecipazione a chi abbia frequentato almeno il 90% dell'ammontare ore del corso. UNITRAIN si riserva la facoltà di verificare, a campione, l'effettiva partecipazione al corso attraverso appelli intermedi.



UNI ISO 21401

La norma per la sostenibilità delle strutture
ricettive - cosa dobbiamo conoscere

Milano, 8 aprile 2022



Alcuni consigli prima di iniziare

- **Strumento del webinar**
- **Interazione:** audio e video
- **Domande:** in modalità audio con tempo a scelta
- **Chat:** utile per sottolineare concetti da riprendere per approfondimenti, anche al termine della presentazione
- **Durata:** 4 ore circa
- **Materiale:** inviato al termine della presentazione. Il discente deve avere a disposizione copia della norma

Benvenuti ed obiettivi

- Capire cos'è è ISO 21401 e come utilizzarla al meglio (flessibilità della formazione).
- Chi siamo e che esigenze abbiamo.

Docenti

Stefano Bonetto - Compliance & sustainability auditor - Ruolo in UNI e in Accredia



Claudia Spanò – Formatore e auditor qualificato



Il percorso che voglio fare (40 slide e la norma)




Un video per i concetti base



Come riconoscere le strutture ricettive davvero sostenibili

La ISO 21401 la norma che ci dice tutto





Webinar formativo
*con Intervista a Stefano Bonetto – esperto della
normazione tecnica sulla sostenibilità*



ECOCONSULT
ambiente | qualità | sicurezza

0:05 / 13:16

Copyright – Settemb 9



Il (mio) postulato



Sostenibilità vera
significa quella che
segue le norme!

Il valore di una norma



Gestire i rischi, quali:

- di **mercato**, come pubblicità ingannevole, truffa, concorrenza sleale
- «assicurabili», per dimostrare diligenza o inversione dell'onere di prova

Attenzione: contestualizzare

È una norma internazionale!

*... dall'Alpi alle Piramidi, dal
Manzanarre al Reno.*





Concetti generali e modelli di riferimento

PARTE 1

Siamo nel pieno di una rivoluzione?

La definizione più famosa è:
«sviluppo che risponde alle
necessità del presente, senza
compromettere la capacità
delle generazioni future di
soddisfare le proprie
necessità»

Rapporto Brundtland, 1987



Cosa chiede o dice il mercato

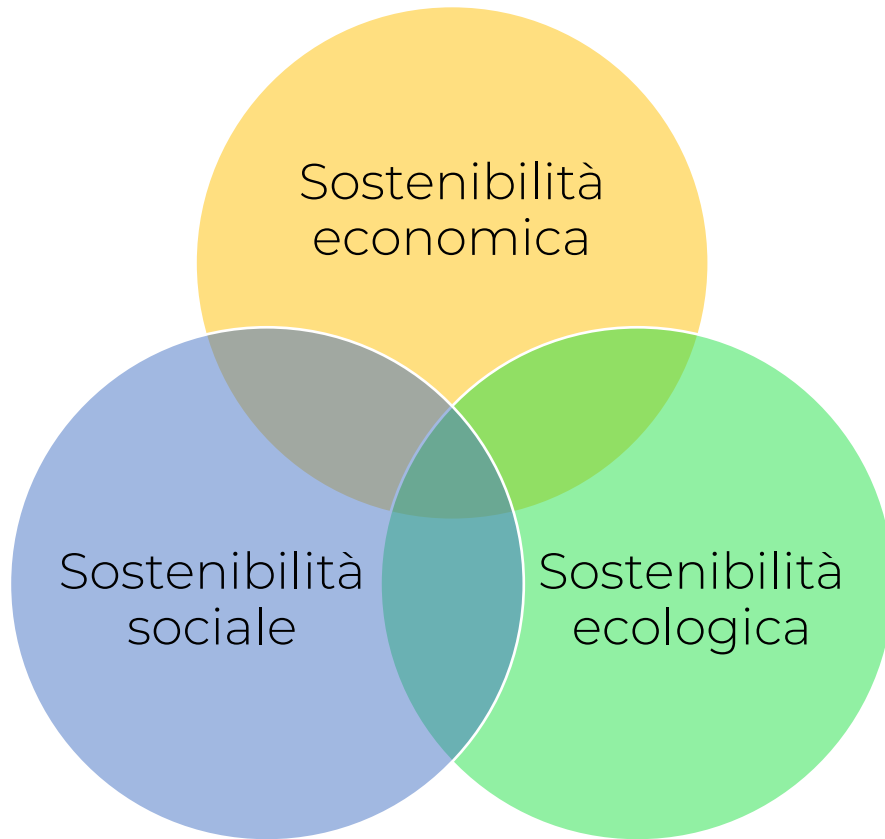
Le imprese caratterizzate da buone pratiche di sostenibilità in tutti e tre gli ambiti ESG (Environment, Social, Governance) **sono premiate dal mercato.**

In particolare, le società industriali dell'indice, con alto rating ESG corrispondono a quelle che sono state più efficienti nell'aumentare i volumi di fatturato e migliorare la marginalità operativa.



Fonte: Ricerca sulla relazione fra rating ESG e performance di mercato dei titoli azionari più importanti quotati sui listini europei realizzata dalla School of Management del Politecnico di Milano e da Banor Sim

Le 3 componenti dello sviluppo sostenibile



Il World Summit on Sustainable Development (WSSD) di Johannesburg (2002) ha riconosciuto nel concetto di **Sviluppo Sostenibile** *tre componenti, strettamente collegate tra loro.*

I 5 modelli di riferimento

... e poi alcuni suggerimenti per cosa fare in concreto e **cosa possiamo fare**



I sustainable development goals (SDGs)

Progetto **ONU** in merito alla sostenibilità, divisa per obiettivi (classificati e prioritari)

I 17 Sustainable Development Goals si riferiscono a diversi ambiti dello sviluppo sociale, economico e ambientale.

Ogni goal ha obiettivi specifici da raggiungere entro il **2030**.



Il rapporto BES (Benessere equo sostenibile)

Modello italiano pensato da ISTAT. Il rapporto descrive l'insieme degli aspetti che concorrono alla qualità della vita dei cittadini. Individua **12 dimensioni** per la misura del benessere e per ogni aspetto identifica un set di indicatori da monitorare.



La ISO 26000

Standard internazionale che fornisce le linee guida sulla **Responsabilità Sociale** delle Imprese.

I temi approfonditi sono:

- governo dell'organizzazione
- diritti umani
- rapporti e condizioni di lavoro
- ambiente
- corrette prassi gestionali
- aspetti specifici relativi ai consumatori
- coinvolgimento e sviluppo della comunità

Importante anche la PDR UNI 18



Dichiarazione non finanziaria (DNF)

Il Decreto legislativo 254/2016 ha introdotto l'**obbligo di redazione**, per le imprese di dimensioni rilevanti, di una dichiarazione non finanziaria.

Le **informazioni da inserire** in tale documento riguardano i seguenti temi:

- ambientale
- sociale
- gestione del personale
- tutela dei diritti umani
- lotta alla corruzione



La ISO 17033: rivoluzione

È la norma sui «**claim etici**» permette di essere veramente in linea con il mercato (**relazione intelligente**).

Vale per tutto (attenzione all'ambiente si applicano le norme ISO specifiche): prodotti, servizi, processi, organizzazioni.

Prevede i **progetti collettivi**

*Cosa è un «claim etico»
Come funziona la norma*

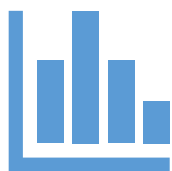


Le norme specifiche

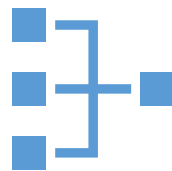
La UNI ISO 21401 – requisiti di sistema

PARTE 2

La UNI ISO nel suo complesso



Analisi titolo e
scopo



Norma
autoportante sul
modello HLS



Termini e
definizioni

4. Contesto dell'organizzazione



4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione della sostenibilità

4.4 Sistema di gestione della sostenibilità

5. Leadership

5.1 Leadership e impegno

5.2 Politica

5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione



6. Pianificazione



6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

6.1.1 Generalità

6.1.2 Identificazione e valutazione del problema

6.2 Obiettivi di sostenibilità e pianificazione per il loro raggiungimento

7. Supporto

7.1 Risorse

7.2 Competenza

7.3 Consapevolezza

7.4 Comunicazione

7.5 Informazioni documentate

7.5.1 Generalità

7.5.2 Creazione e aggiornamento

7.5.3 Controllo delle informazioni documentate



8. Attività Operative

8.1 Pianificazione e controlli operativi

8.2 Requisiti per i prodotti e servizi

8.3 Progettazione e sviluppo



9. Valutazione prestazioni

9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

9.2 Audit interno

9.3 Riesame da parte della Direzione



10. Miglioramento

10.1 Non Conformità e azioni correttive

10.2 Miglioramento continuo





4 appendici per 4 aspetti (3 normative e 1 informativa)

PARTE 3

Annex

- **Appendice A (normativa):** i requisiti **ambientali** per le strutture ricettive sostenibili
- **Appendice B (normativa):** i requisiti **sociali** per le strutture ricettive sostenibili
- **Appendice C (normativa):** i requisiti **economici** per le strutture ricettive sostenibili
- **Appendice D (informativa):** esempi di prassi per il turismo sostenibile

Appendice A - Ambiente

- A.1 Aspetti generali – Le prassi dell’Organizzazione devono essere sostenibili al fine di ridurre al minimo gli impatti ambientali negativi e ottimizzare quelli positivi
- A.2 Preparazione e risposta alle emergenze ambientali
- A.3 Aree naturali, biodiversità, flora e fauna
- A.4 Architettura e impatto sull’edilizia locale
- A.5 Paesaggio
- A.6 Rifiuti solidi, materiali di scarico, e le emissioni
- A.7 Efficienza energetica
- A.8 Conservazione e gestione delle risorse idriche
- A.9 Gestione di sostanze pericolose

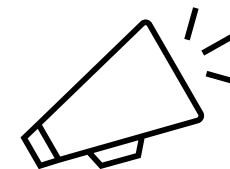
Appendice B - Sociale

- B.1 Aspetti generali – Le attività e le prassi dell'Organizzazione devono riconoscere, promuovere e rispettare il patrimonio culturale regionale, reali valori culturali e tradizionali. Deve contribuire allo sviluppo economico e sociale dei lavoratori e delle comunità coinvolte nella catena di produzione
- B.2 Le comunità locali
- B.3 Lavoro e reddito
- B.4 Le condizioni lavorative
- B.5 Aspetti culturali
- B.6 Salute e formazione
- B.7 Popolazione nativa

Appendice C - Economico

- C.1 Disponibilità economica dell'Organizzazione
- C.2 Qualità e gradimento dell'ospite
- C.3 Salute e sicurezza degli ospiti e dei lavoratori

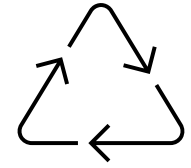
Appendice D: parole chiave



1. Comunicazione ed impegno:

- Consapevolezza degli ospiti
- Eventi formativi ed educativi con la comunità locale
- Formazione dei dipendenti
- Consapevolezza dei fornitori
- Pratiche di coinvolgimento degli ospiti

Appendice D: parole chiave (segue)



2. Sviluppo sociale ed economico:

- Azioni di solidarietà economica, donazioni e sviluppo dei fornitori locali

3. Riduzione rifiuti:

- Preferire acquisti all'ingrosso
- Ridurre utilizzo di confezioni usa e getta
- Raccolta differenziata
- Predisporre accordi contrattuali con i fornitori per la raccolta dei prodotti non utilizzati

Appendice D: parole chiave (segue)



4. Emissioni in aria (gas e rumore)

- Misure per l'eliminazione degli odori di preparazione cibi
- Manutenzione di attrezzature e macchine
- Attrezzature certificate per la riduzione del rumore e emissioni di gas

5. Efficienza energetica

- Energia rinnovabile
- Attenta selezione dei materiali da costruzione
- Ottimizzazione della luce naturale
- Mezzi a basso consumo energetico

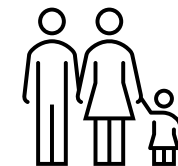
Appendice D: parole chiave (segue)



6. Utilizzo dell'acqua

- Rubinetti e valvole per ridurre il consumo di acqua in bagni, servizi igienici, docce e sistemi di lavaggio
- Riutilizzo di asciugamani e biancheria
- Raccolta acqua piovana
- Dispositivi di drenaggio per le piscine

Appendice D: parole chiave (segue)



7. Popolazione locale

- Informazione degli ospiti sulle popolazioni del territorio
- Promozione del rispetto per la cultura e la privacy delle popolazioni locali
- Pratiche che rispettano l'ambiente

8. Informazioni agli ospiti

- Impegno della struttura verso lo sviluppo sostenibile
- Disponibilità o assenza di strutture che consentono l'accesso ai disabili, anziani e bambini
- Attività turistiche promosse dal territorio
- Misure e procedure di sicurezza per gli ospiti



Conclusioni

Coerenza fra **strategia** di business (relazione intelligente con il mercato) e le **azioni**.

Se è la **sostenibilità** (la strategia) due cose:

1. scegliere la UNI ISO 21401 (con eventuale certificazione perché questo è un grosso vantaggio delle norme tecniche)
2. comunicazione intelligente



Quando le generazioni future giudicheranno coloro che sono venuti prima di loro sulle questioni ambientali, potranno arrivare alla conclusione che questi «non sapevano»: *accertiamoci di non passare alla storia come la generazione che sapeva, ma non si è preoccupata.*

MIKHAIL GORBACHEV



UNITRAIN
Conoscere e applicare gli standard

– Via Sannio, 2 – 20137 Milano

02 70024379 - 228



formazione@uni.com



www.uni.com