



SUSTAIN-T

2017-1-ES01-KA202-038128

Sustainable Tourism through Networking and Collaboration



Modulo 1:

Gestione sostenibile nel settore turistico

Sommario

Unità 1.1 Introduzione al turismo sostenibile

Unità 1.2 Agenda Europea per il turismo sostenibile: regolamenti, raccomandazioni e iniziative

Unità 1.3 Criteri di analisi del turismo sostenibile e indicatori di performance: approccio GTSC

Unità 1.4 Gestione dei sistemi per il turismo sostenibile

Parole chiave

Turismo sostenibile; politiche del turismo dell'UE; criteri GSTC; sistemi di gestione sostenibile; marchio ecolabel.

<p>Obiettivi formativi</p>	<p><i>Con il materiale offerto in questo modulo gli studenti saranno in grado di apprendere i seguenti argomenti.</i></p> <p>Conoscenze: <i>imparare cos'è il turismo sostenibile, quali sono le regolamentazioni e le iniziative più importanti al livello dell'Unione Europea, quali sono i criteri GTSC e gli indicatori di performance, nonché i sistemi di certificazione di sostenibilità da attuare al livello delle MSE turistiche.</i></p> <p>Capacità: <i>migliorare le capacità per identificare le principali caratteristiche e strumenti correlati al turismo sostenibile e come possono essere applicati alle MSE turistiche.</i></p> <p>Competenze: <i>incoraggiare la promozione e il turismo sostenibile al livello delle MSE turistiche.</i></p>
<p>Modalità</p>	<p><i>Apprendimento autonomo attraverso la lettura e lo studio dei materiali didattici del corso, le ricerche integrative e i link forniti.</i></p>
<p>Tempo previsto</p>	<p><i>Tempo necessario:</i></p> <p><i>Contenuti didattici (studio individuale): 1.5 ore</i></p> <p><i>Domande di autovalutazione: 5 minuti</i></p> <p><i>È necessario del tempo aggiuntivo (a seconda dello studente) per completare le attività di apprendimento, rivedere le ricerche integrative ed i link forniti.</i></p>

Introduzione

Questo primo modulo del corso SUSTAIN-T introduce il turismo sostenibile allo studente, questo concetto sarà alla base anche dei moduli successivi. Il modulo è strutturato in modo che lo studente acquisisca familiarità con il concetto di turismo sostenibile, comprenda la sua contestualizzazione e la sua potenziale attuazione nel campo delle imprese, in particolare nelle micro e piccole imprese turistiche (MSE).

Parlando di sostenibilità e turismo sostenibile, l'obiettivo principale per le MSE turistiche dovrebbe essere quello di stabilire sistemi e procedure per incorporare i principi di turismo sostenibile come parte della funzione di gestione centrale e identificare le azioni necessarie per far diventare il turismo sostenibile una priorità. Questo modulo mira ad offrire le basi iniziali per proprietari e dipendenti delle MSE turistiche per iniziare a sviluppare le competenze relative alla sostenibilità che saranno spiegate più dettagliatamente nei successivi moduli.

Questo modulo è strutturato in quattro unità differenti. La prima riguarda il concetto di turismo sostenibile, i suoi principi base e le sue sfide. La seconda offre una visione sintetica della situazione del turismo sostenibile al livello di politiche e iniziative dell'Unione Europea. La terza si occupa di linee guida e raccomandazioni per le MSE turistiche per attuare azioni di sostenibilità, dando particolare rilevanza ai Criteri GSTC. Infine, la quarta unità affronta la questione dei sistemi di certificazione per le imprese turistiche, offrendo un'introduzione ai principali sistemi e alle loro caratteristiche.

Contenuti

1.1 Introduzione al turismo sostenibile

Il concetto di turismo sostenibile è totalmente legato al concetto di sviluppo sostenibile. Infatti, l'idea di turismo sostenibile non è altro che l'applicazione dei principi dello sviluppo sostenibile all'industria del turismo (a livello di destinazione ma anche al livello di settore privato). Questi principi, in poche parole, vogliono trovare un equilibrio tra sviluppo economico, sociale e ambientale (le tre dimensioni o "pilastri" dello sviluppo sostenibile - o sostenibilità come il progresso verso lo sviluppo sostenibile – stabilito dalle Nazioni Unite nel report *"Our common Future"*, pubblicato alla fine degli anni '80) (Swarbrooke, 1999; Hall et al., 2015).

La crescente consapevolezza degli impatti negativi che il turismo esercita sull'ambiente e le società locali ha portato durante la seconda metà del secolo scorso a riconoscere la necessità di promuovere un nuovo modello di turismo. Questo è stato chiamato "turismo

sostenibile” nei primi anni '90, solo dopo aver consolidato il concetto di sviluppo sostenibile.

Esistono dozzine di definizioni di turismo sostenibile. L'Organizzazione Mondiale del Turismo l'ha definito come “lo sviluppo del turismo [che] non genera gravi danni ambientali o socioculturali, la qualità ambientale dell'area turistica viene mantenuta o migliorata, un elevato livello di soddisfazione viene mantenuto in modo tale che i mercati turistici vengano conservati e i benefici del turismo sono ampiamente diffusi in tutta la società” (WTO, 1998). La stessa istituzione l'ha definito anche quel tipo di turismo “che tiene pienamente conto dei suoi impatti economici, sociali e ambientali attuali e futuri, rispondendo alle esigenze dei visitatori, dell'industria, dell'ambiente e delle comunità di accoglienza” (UNEP & WTO, 2005)

Potremmo anche aggiungere che per essere veramente sostenibile, il turismo dovrebbe contribuire positivamente all'economia, al benessere sociale e alla conservazione ambientale, sia al livello locale che al livello globale. Uno degli obiettivi principali del turismo sostenibile è quello di perseguire la massimizzazione degli impatti positivi dell'attività (ossia fornire opportunità per lo sviluppo delle imprese e la creazione di posti di lavoro, apportando un valore economico tangibile alle risorse naturali e culturali, essendo una forza di comprensione interculturale e pace) e la minimizzazione degli impatti negativi (ossia la pressione su ecosistemi fragili, il sovrautilizzo di scarse risorse, che portano inquinamento locale e globale, esercitando pressioni sulle comunità ospitanti perché sono una fonte di reddito vulnerabile e instabile).

Pertanto, alcuni dei principi chiave del turismo sostenibile, che ogni stakeholder dovrebbe prendere in considerazione, secondo i tre principali pilastri di sostenibilità, sono:

- Fare un uso ottimale delle risorse ambientali e contribuire alla conservazione delle risorse naturali e della biodiversità.
- Rispettare l'autenticità socioculturale delle comunità ospitanti, contribuendo alla comprensione e tolleranza interculturale.
- Assicurare operazioni economiche sostenibili a lungo termine, fornendo benefici socioeconomici a tutti gli stakeholder che siano equamente distribuiti, incluse le opportunità stabili di impiego e il reddito per le comunità ospitanti.

Inoltre, ci sono diverse importanti sfide per la sostenibilità del turismo europeo che sono state identificate da un gruppo di esperti sul turismo sostenibile (Tourism Sustainability Group, 2007) e che tutti gli stakeholder dovrebbero considerare quando operano:

- Ridurre la domanda stagionale, per garantire la sostenibilità economica e sociale delle destinazioni e delle imprese, evitando la concentrazione dell'attività solo in pochi mesi o periodi di tempo dell'anno.
- Affrontare l'impatto del trasporto turistico, considerando la rilevanza del contributo della mobilità turistica agli attuali cambiamenti climatici e al

riscaldamento globale, rendendo i viaggi turistici più efficienti dal punto di vista energetico e riducendo le emissioni di CO2.

- Mantenimento e miglioramento della prosperità della comunità e della qualità della vita, cercando di massimizzare la percentuale di reddito al livello locale e di aumentare anche altri benefici per le comunità locali, rafforzando il processo di produzione promuovendo l'uso di prodotti locali, negozi e altri servizi da parte dei visitatori.
- Minimizzare l'uso delle risorse e la produzione di rifiuti, prestando particolare attenzione al consumo di acqua e di energia (soprattutto se quest'ultima non è rinnovabile), riducendo e gestendo i rifiuti.
- Conservare e valorizzare il patrimonio naturale e culturale, in quanto risorse fondamentali per generare prosperità economica al livello locale attraverso il turismo.
- Rendere le vacanze disponibili a tutti, considerando la disabilità fisica ma anche lo svantaggio economico di diversi gruppi sociali.
- Utilizzare il turismo come strumento per lo sviluppo sostenibile globale, ad esempio contribuendo agli obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite e ad altre iniziative internazionali.

I principi del turismo sostenibile possono essere applicati a tutte le forme di turismo in tutti i tipi di destinazione. Di conseguenza, il turismo sostenibile non dovrebbe essere considerato come una forma specifica (ad esempio turismo culturale, costiero, ecoturismo, ecc.) ma è un modo per comprendere ed esercitare il turismo (una filosofia), perché tutti i tipi di turismo possono (e dovrebbero) essere sostenibili. Dovrebbe anche essere visto come un obiettivo che dovrebbe perseguire qualsiasi tipo di destinazione turistica, impresa o soggetto interessato. Il turismo sostenibile deve essere visto infatti come un processo in continuo miglioramento (cioè sostenibilità come progresso). Ecco perché sembra più realistico parlare di progresso verso un turismo più sostenibile (ossia più sostenibile di un anno fa, più sostenibile dei nostri concorrenti, ecc.) che parlare di turismo sostenibile "reale": infatti sarà molto difficile, se non impossibile, trovare una destinazione turistica al 100% sostenibile, ma tutti possono applicare azioni che consentano loro di diventare il più sostenibili possibile.

I progressi verso un turismo più sostenibile dipendono dagli sforzi coordinati di diversi stakeholder: agenzie internazionali, governi nazionali e locali, organismi di gestione delle destinazioni, imprese private, dipendenti e sindacati, ONG, fornitori di istruzione e formazione, turisti e la comunità locale. Tuttavia, le imprese turistiche, in particolare le MSE turistiche, che in Europa costituiscono il 75% delle imprese nel settore, svolgono un ruolo fondamentale nella promozione e attuazione del turismo sostenibile. Gli altri stakeholder hanno più un ruolo di regolazione o di facilitazione; si sforzano di creare un ambiente favorevole affinché le imprese diventino più sostenibili. Nel complesso, le imprese turistiche sono quelle che attraggono investimenti, sviluppano nuovi prodotti, forniscono servizi, creano lavoro e generano ricchezza. Il requisito chiave per ottenere un

turismo più sostenibile è che le imprese turistiche siano responsabili delle loro azioni nei confronti dell'ambiente, dei dipendenti e della comunità locale. (UNWTO, 2013; Marinov, 2016).

Il settore del turismo (a tutti i livelli) ha adottato rapidamente il concetto di turismo sostenibile e la maggior parte degli stakeholder e delle istituzioni interessate ha considerato la sostenibilità come una priorità per il settore da molti anni. (Hall et al., 2015) Il turismo sostenibile è visto come un'esigenza per la futura sopravvivenza del settore. Ciò avviene, tra l'altro, a causa dell'assunzione di responsabilità da parte del settore (riconosce gli impatti negativi che ha creato e la necessità di fermarli) e anche per il suo stesso interesse (perché il settore ha bisogno di cambiare la sua immagine, soprattutto visto la crescente consapevolezza globale ambientale e della sostenibilità, e perché i benefici di farlo sono superiori ai costi di non farlo).

Tuttavia, ci sono diverse difficoltà nell'attuazione del turismo sostenibile nel mondo reale. Ciò è dovuto alla natura molto generale del concetto (tutti sono d'accordo, ma pochissime persone sanno cosa realmente significhi o come riportarlo nella gestione quotidiana delle aziende o delle destinazioni). Ancora oggi, dopo più di tre decenni di utilizzo del concetto di sostenibilità, molte persone confondono questo termine con ecologia o ecologista, mentre, come spiegato in precedenza, la sostenibilità si riferisce non solo alla dimensione ambientale, ma anche alle dimensioni economiche e sociali. Ci sono diversi concetti che a volte vengono usati come sinonimi di turismo sostenibile, ma non sono esattamente gli stessi. Ad esempio, il "turismo verde" pone l'accento sulla dimensione ambientale della sostenibilità, lasciando da parte le dimensioni economiche e sociali. Il "turismo responsabile", da parte sua, pur avendo molte somiglianze – e condividendo molti principi – con il turismo sostenibile, sottolinea più la componente etica o comportamentale delle imprese e dei turisti.

Inoltre, esiste il rischio di manipolazione (es. Greenwashing) o abuso del concetto di turismo sostenibile, come è accaduto anche in altri settori, i quali abusano dell'aggettivo "sostenibile", senza garantire l'effettiva applicazione del termine e mettono il suo valore a rischio. Per evitare ciò, esiste una solida letteratura accademica che chiarisce cos'è il turismo sostenibile e ciò che non lo è. Questo corso SUSTAIN-T segue questa linea e aiuterà il lettore/studente a capire meglio come applicare le strategie del turismo sostenibile al livello di MSE turistiche.

Per le MSE turistiche l'obiettivo principale dovrebbe essere quello di istituire sistemi e procedure per incorporare i principi del turismo sostenibile come parte della funzione di gestione di base e per identificare le azioni necessarie a creare un turismo sostenibile.

Attività didattica 1.1:



È possibile integrare i tre pilastri dello sviluppo sostenibile (economico, ambientale e sociale) nelle attività quotidiane della propria impresa? Se sì, fornisca esempi di come lo fa. In caso contrario, indichi le principali problematiche.

1.2 Agenda Europea per il turismo sostenibile: regolamenti, raccomandazioni e iniziative

Il trattato di Lisbona riconosce specificatamente l'importanza del turismo in Europa (articolo 195). Pertanto, l'Unione Europea (UE) lavora per promuovere il turismo al fine di mantenere la posizione dell'Europa come destinazione principale e per massimizzare il contributo dell'industria tutelando la crescita e l'occupazione. Ciò si riflette nella politica UE pertinente.

Al livello europeo, la politica del turismo si concentra principalmente sull'incremento della competitività del settore al livello mondiale. Tutti i riferimenti alle sfide di sostenibilità legate al settore del turismo (che comprende strutture, cibo e bevande, trasporti legati al turismo, attività ricreative, agenzie di viaggio, tour operator, ecc.) sono frammentati e divisi in politiche settoriali e al cosiddetto *acquis communautaire* (tutta la legislazione accumulata dalla UE). Allo stesso tempo, tuttavia, molte politiche della UE sono concentrate nel settore ambientale come rifiuti, acqua, biodiversità terrestre e marina, aria, suolo e clima indicando la sostenibilità ambientale del settore turistico come sempre più essenziale.

L'attuale politica specifica della UE in materia di turismo riflette solo parzialmente le dimensioni socioeconomiche e ambientali del settore, compresa la natura composita dell'industria del turismo e le relative sfide per la sostenibilità. Non esiste una legislazione specifica sulla questione, attualmente la direzione strategica viene fornita da due comunicazioni della Commissione Europea sul turismo, che affrontano principalmente la dimensione economica trattando gli impatti ambientali del settore solo in termini generali (Giulietti *et al.*, 2018).

L'unica eccezione legislativa è la direttiva sui viaggi con pacchetto legislativo (2015/2302/EU) adottata nel 2015 e applicabile dal 1° luglio 2018. Ciò tiene conto degli sviluppi nel mercato dei viaggi, del rafforzamento dei diritti dei consumatori e della riduzione degli oneri amministrativi per le imprese e gli operatori di mercato.

La prima comunicazione – “Agenda per un turismo sostenibile e competitivo” (Commissione europea, 2007) – stabilisce i principi per realizzare un turismo competitivo e sostenibile in Europa. Questi principi sono i seguenti:

- Adottare un approccio olistico e integrato: tutti i vari impatti del turismo dovrebbero essere presi in considerazione nella sua pianificazione e nel suo sviluppo.

- Pianificare a lungo termine: la pianificazione a lungo termine richiede la capacità di sostenere le azioni nel tempo.
- Raggiungere un ritmo e uno sviluppo adeguati: lo sviluppo del turismo dovrebbe riflettere e rispettare il carattere, le risorse e le esigenze delle comunità e delle destinazioni ospitanti.
- Coinvolgere gli stakeholder: un approccio sostenibile richiede una partecipazione ampia e impegnata al processo decisionale e all'attuazione pratica da parte di tutti coloro che sono coinvolti nel risultato.
- Utilizzare le migliori conoscenze disponibili: le politiche e le azioni devono essere informate delle ultime e migliori conoscenze disponibili. Le informazioni sulle tendenze e gli impatti del turismo, nonché sulle competenze e sulle esperienze, dovrebbero essere condivise in tutta Europa.
- Ridurre al minimo e gestire il rischio (il principio di precauzione): laddove vi è incertezza sui risultati, dovrebbero essere intraprese azioni preventive per evitare danni all'ambiente o alla società.
- Riflettere gli impatti sui costi (chi inquina paga): i prezzi dovrebbero riflettere i costi reali per la società dei consumi e delle attività di produzione.
- Stabilire e rispettare i limiti, laddove appropriato: deve essere riconosciuta la capacità di carico dei singoli siti e delle aree più ampie, con la disponibilità e capacità di limitare dove e quando appropriato, la quantità di sviluppo turistico e il volume dei flussi turistici.
- Intraprendere un monitoraggio continuo: la sostenibilità è tutta una questione di comprendere gli impatti e di monitorarli sempre, in modo da poter apportare cambiamenti e miglioramenti necessari.

Questa "Agenda" menziona esplicitamente l'importante ruolo che le MSE turistiche svolgono nel turismo europeo, come uno dei principali soggetti interessati (insieme a destinazioni e turisti), per l'incremento del turismo sostenibile.

Da parte sua, la Comunicazione della Commissione Europea *"Europe, the world's No 1 tourist destination - a new political framework for tourism in Europe"* (Commissione Europea, 2010) rappresenta il più recente riferimento di politica generale per il settore, consolida e riconferma alcune azioni prioritarie già stabilite nella precedente "Agenda":

- Stimolare la competitività nel settore turistico europeo;
- Promuovere lo sviluppo di un turismo sostenibile, responsabile e di alta qualità;
- Consolidare l'immagine dell'Europa come una scelta di destinazioni sostenibili e alta qualità;
- Massimizzare il potenziale delle politiche finanziarie della UE per lo sviluppo del turismo.

Nel settore del turismo sostenibile, responsabile e alta qualità, la Commissione europea ha proposto di monitorare la gestione sostenibile delle destinazioni turistiche e di proteggere il patrimonio delle destinazioni turistiche (Juul, 2015). La Comunicazione era

accompagnata da un programma di attuazione che dovrebbe essere aggiornato regolarmente.

In questo contesto, la Commissione europea incoraggia un approccio coordinato alle iniziative europee o alle multinazionali nel settore turistico (come il portale internet sul Turismo sostenibile e responsabile – Destinet, o le destinazioni europee di eccellenza – EDEN), compreso un consolidamento della base di conoscenze socioeconomiche e ambientali. Sta inoltre lavorando alla creazione di un nuovo quadro di azioni per aumentare sia la competitività del turismo che la sua capacità di crescita sostenibile. La Comunicazione “A European strategy for more Growth and Jobs in Coastal and Maritime Tourism” (COM(2014) 86 final) copre un segmento geografico specifico e importante del turismo europeo, fornendone un esempio.

La direzione generale per il mercato interno, l’industria, l’imprenditorialità e le SME (DG GROW) svolge un importante ruolo politico attraverso:

- Valorizzare ciò che il turismo europeo offre nel contesto globale;
- Fornire supporto alle imprese turistiche, in particolare alle MSE turistiche;
- Promuovere l’Europa come destinazione;
- Favorire la cooperazione internazionale.

In questo contesto, la dimensione del turismo sostenibile della politica del turismo si muove attraverso uno specifico range di iniziative coordinate con iniziative in altre aree quali il “turismo marittimo e costiero”, il “turismo culturale”, il “turismo di bassa stagione” e il “turismo accessibile”. Il file del “turismo sostenibile” gestito dalla CE è caratterizzato dalle seguenti azioni:

- la diversificazione del turismo europeo offre attraverso i prodotti e i servizi del turismo sostenibile transnazionale, nelle aree eco-compatibili – incluse piste ciclabili, il turismo dello sport e del benessere. Il turismo naturalistico e i percorsi culturali attraverso l’Europa che possono contribuire ad una crescita del turismo;
- il sistema degli indicatori europei del turismo (ETIS), si sviluppa come un metodo semplice per misurare la sostenibilità delle performance delle destinazioni turistiche (Commissione Europea, 2016);
- l’Ecolabel europeo e EMAS, come strumenti volontari disponibili dei servizi di accoglienza turistica desiderosi di dimostrare e promuovere la loro accellenza ambientale (in questo caso, iniziative sviluppate dalla Direzione Generale per l’ambiente).



Attività didattica 1.2:

Pensa che i principi per analizzare un turismo sostenibile e competitivo, citati sopra, possano essere applicabili alla propria impresa? Se no, quali sono le principali sfide?

1.3. Criteri di turismo sostenibile e indicatori di performance: approccio GSTC

Per aiutare a raggiungere la sostenibilità, le MSE turistiche, hanno a disposizione una serie di diverse linee guida e raccomandazioni che possono ispirarle e aiutarle nell’attuazione di azioni a promuovere un turismo più sostenibile. Esistono molti esempi di linee guida relative alla sostenibilità del turismo, sviluppate a livello internazionale (ad esempio, Commissione Europea, 2016b), nazionali (ad esempio, Visit England Sustainability Good Practice Guides), a livello locale e in loco. Possono essere prodotti da agenzie internazionali, governi, organismi di gestione come le autorità dei parchi nazionali e le ONG (ad esempio Rainforest Alliance, 2013). Possono anche essere prodotti da associazioni di imprese, come un metodo per promuovere buone pratiche all’interno di un gruppo, cercando standard comuni e dimostrandolo agli altri (ad esempio TUI Travel PLC, 2011). In questo modo, costituiscono uno strumento molto utile per l’autoregolazione nel settore turistico. Queste linee guida possono essere utilizzate dalle aziende per:

- Esercitare il controllo, incoraggiando tutti a rispettare un approccio comune.
- Dare indicazioni utili e migliorare le prestazioni, fornendo una lista di controllo da seguire per raggiungere gli obiettivi.
- Facilitare la conformità alle normative.

Possono anche essere usate come base per gli altri strumenti, come monitoraggio e certificazione, rendendoli quindi più efficaci. I vantaggi sono che sono dirette, semplici e possono essere sviluppate e utilizzate a basso costo. Gli svantaggi sono che si basano su azioni volontarie e non può esserci alcun processo di controllo o applicazione. In ogni caso, rappresentano un punto di partenza raccomandabile per l’introduzione di azioni di sostenibilità a livello di MSE turistiche, dal momento che le imprese multinazionali possono iniziare ad aumentare le azioni gradualmente, in base alle risorse disponibili e alle capacità, e non necessariamente contemporaneamente.

I criteri del Consiglio Globale per il Turismo Sostenibile (GSTC) possono essere visti come una serie di linee guida o raccomandazioni per tutti i tipi di imprese, comprese le MSE turistiche. I Criteri GSTC sono stati creati nel 2008 da una partnership tra istituzioni internazionali molto importanti (tra cui l’Organizzazione mondiale del turismo delle Nazioni Unite) al fine di fornire una comprensione comune in tutto il mondo del “turismo sostenibile”. Di conseguenza, sono diventati uno dei principali riferimenti e traguardi internazionali come documento di orientamento per il turismo sostenibile che sarà seguito dalle compagnie turistiche.

I Criteri GSTC si sono evoluti nel tempo e oggi giorno ci sono criteri diversi – quelli per le compagnie turistiche, o per le destinazioni. – Nel caso delle imprese, sono stati sviluppati due principali criteri: uno per gli alloggi (“hotel”) e un altro per i tour operator. Tuttavia, sono entrambi molto simili, senza differenze significative e sono applicabili all’intero settore del turismo. Secondo i loro creatori, questi criteri sono il minimo a cui ogni azienda dovrebbe aspirare e sono organizzati in quattro temi principali:

- pianificazione efficace della sostenibilità;

- massimizzazione dei benefici sociali ed economici per la comunità locale;
- valorizzazione del patrimonio culturale
- riduzione degli impatti negativi sull'ambiente.

I criteri sono stati sviluppati e rivisti nel tentativo di aderire al Codice di standardizzazione della ISEAL Alliance, l'organismo riconosciuto per fornire indicazioni sulle norme internazionali per lo sviluppo di standard di sostenibilità in tutti i settori. I criteri vengono rivisti ogni 3/5 anni. I piani per le revisioni e l'iscrizione anticipata per l'input pubblico nelle revisioni future sono disponibili sul sito GSTC (www.gstccouncil.org). Il sito internet fornisce inoltre informazioni sul processo e la cronologia dello sviluppo dei criteri.

Alcuni dei potenziali usi dei criteri da parte delle MSE turistiche includono:

- Essere considerati come base per la certificazione per la sostenibilità o per l'attuazione di un sistema di gestione della sostenibilità (vedi Unità 1.4).
- Servire da linee guida di base per le imprese che vogliono diventare più sostenibili e aiutarle a scegliere programmi di turismo sostenibile che soddisfino questi criteri globali.
- Fornire un maggiore accesso al mercato, specialmente in quello in crescita dei prodotti sostenibili, fornendo infatti da guida sia per i viaggiatori che per le agenzie di viaggio nella scelta dei fornitori e dei programmi di turismo sostenibile.
- Aiutare i consumatori a identificare programmi e imprese del turismo sostenibile.
- Servire come denominatore comune per i mezzi di informazione per riconoscere i fornitori del turismo sostenibile.
- Aiutare la certificazione e altri programmi volontari per garantire che gli standard soddisfino una linea di base ampiamente accettata.
- Offrire programmi governativi, non governativi e del settore privato come punto di partenza per lo sviluppo di requisiti per il turismo sostenibile.
- Dimostrare una leadership che ispiri gli altri ad agire.

I criteri indicano cosa dovrebbe essere fatto, non come farlo o se l'obiettivo è stato raggiunto. Questo ruolo viene invece svolto dagli indicatori di rendimento, dai materiali didattici associati e dall'accesso agli strumenti per l'attuazione, che sono tutti indispensabili ai Criteri GSTC. Lo strumento di autocontrollo SUSTAIN-T è molto valido per verificare la conformità dei Criteri GSTC per qualsiasi azienda.

Si raccomanda di applicare tutti i criteri nella massima misura possibile, a meno che per una situazione specifica il criterio non sia applicabile e ciò sia giustificato. Ci possono essere circostanze in cui un criterio non è applicabile a un prodotto turistico specifico, date le condizioni normative, ambientali, sociali, economiche o culturali locali. Nel caso delle MSE turistiche visto che hanno una piccola impronta sociale, si riconosce che le limitate risorse possano impedire l'applicazione completa di tutti i criteri. Ulteriori indicazioni su questi criteri possono essere trovate dagli indicatori di supporto, che sono progettati per fornire una guida per misurare la conformità con i Criteri GSTC, pubblicati da loro stessi (GSTC).

Esempi di criteri e indicatori per ciascuno dei quattro temi principali dei criteri:

Criteria	Indicators
A7. Accesso per tutti ...fornire accesso e informazioni per le persone con bisogni speciali, quando necessario.	<p>a. Siti, edifici e attività accessibili alle persone con disabilità fisiche e altri bisogni speciali, a seconda della natura dell'operazione.</p> <p>b. Informazioni chiare e accurate fornite al livello di accessibilità.</p> <p>c. L'accessibilità è certificata o verificata tramite esperti/enti.</p>
B3. Acquisti locali Quando acquista e offre beni e servizi, l'organizzazione dà la priorità ai fornitori locali e del commercio equo, se sono disponibili e di qualità sufficiente.	<p>a. L'organizzazione verifica regolarmente le sue fonti di approvvigionamento di beni e servizi.</p> <p>b. La percentuale di beni e servizi acquistati viene misurata e gestita da aziende locali private gestite localmente.</p> <p>c. Viene misurata e gestita la percentuale di fornitori non locali che operano nel commercio equo.</p>
C2. Proteggere il patrimonio culturale L'organizzazione contribuisce alla protezione, conservazione e valorizzazione delle proprietà locali, dei siti e delle tradizioni di importanza storica, archeologica, culturale e spirituale senza impedire l'accesso ai residenti.	<p>a. L'organizzazione produce e registra contributi monetari per la protezione del patrimonio culturale.</p> <p>b. L'organizzazione fornisce a modo suo o con altro supporto il patrimonio culturale.</p> <p>c. Sono previste disposizioni per l'accesso ai siti.</p>
D1.3 Conservazione dell'energia Il consumo di energia è misurato in base al tipo e vengono prese le misure per ridurre al minimo il consumo complessivo. L'organizzazione fa sforzi per aumentare il suo uso di energia rinnovabile.	<p>a. L'energia totale utilizzata è monitorata e gestita.</p> <p>b. L'energia utilizzata per turista/notte per ciascun tipo di energia è monitorata e gestita.</p> <p>c. Le fonti rinnovabili sono favorite e la quota di energia rinnovabile nell'approvvigionamento energetico totale viene monitorata e gestita.</p> <p>d. Vengono utilizzate attrezzature e pratiche che riducono al minimo il consumo di energia.</p> <p>e. Gli obiettivi per ridurre il consumo energetico sono in atto.</p> <p>f. Lo staff e gli ospiti ricevono una guida per ridurre al minimo il consumo di energia.</p>



Attività didattica 1.3:

Utilizzando lo strumento di autocontrollo SUSTAIN-T, effettui un'autovalutazione delle prestazioni di sostenibilità della propria impresa riflettendo sui risultati:

- *Ci sono aree sottoperformanti? Se sì, quali sono?*
- *Identifichi le cause dei bassi risultati in queste aree? Quali sono?*
- *Crede di poter migliorare le prestazioni in queste aree?*
- *Ha qualche idea immediata sul come farlo? Se sì, li elenchi. In caso contrario, proceda con gli altri moduli SUSTAIN-T strutturati attorno ai Criteri GSTC, possono ispirarle tali idee.*

1.4 Gestione dei sistemi per il turismo sostenibile

Sebbene per le MSE turistiche sia relativamente più facile implementare azioni di sostenibilità seguendo alcune indicazioni come i Criteri GSTC precedentemente illustrati o altre linee guida o le best practice per le imprese, in alcuni casi può anche essere consigliabile implementare un sistema certificato. Quest'ultima opzione può essere un po' più complessa della precedente, ma può anche dare all'azienda un migliore apprezzamento da parte di clienti e fornitori.

La certificazione è un meccanismo per garantire che un'attività o un prodotto soddisfi determinati standard che possono essere stabiliti dal governo o concordati all'interno di un settore industriale. Nel settore del turismo, la certificazione viene usata principalmente per verificare le attività e gli standard delle imprese turistiche, come i gestori della struttura, al fine di garantire la sicurezza e la soddisfazione dei consumatori (ovvero sistemi di qualità o "stelle"). Tuttavia, può anche essere esteso per coprire i problemi di sostenibilità.

I componenti chiave della certificazione includono (UNEP & WTO, 2005):

- Partecipazione volontaria da parte delle imprese.
- Criteri e standard ben definiti.
- Un processo di auditing e valutazione.
- Riconoscimento di coloro che soddisfano i criteri, attraverso un'etichetta o un logo.
- Approfondimento, a tempo debito, per verificare la conformità.

La certificazione è uno dei pochi modi oggettivi per consentire a coloro che desiderano promuovere la sostenibilità nelle proprie azioni e scelte (ad esempio, singoli consumatori, tour operator e governi) di decidere chi supportare. I sistemi di certificazione per il turismo sostenibile fungono da strumenti importanti per distinguere aziende, prodotti o servizi genuinamente responsabili da quelli che utilizzano semplicemente "eco-" o "sostenibile" come strumento di marketing per attirare i consumatori e aumentare la credibilità delle organizzazioni certificate e, di conseguenza, migliorare la loro immagine e reputazione (Battaglia, 2017).

Molti degli schemi di certificazione nel turismo sono collegati alla qualità (esempio ISO 9000) o alla performance ambientale (i marchi di qualità ecologica e i sistemi di gestione ambientale, come ISO 14000). Gli aspetti sociali ed economici della sostenibilità non sono stati sviluppati nello stesso modo finora, sebbene ci sia uno standard per le responsabilità sociali (ISO 26000), e ogni volta più sistemi stanno incorporando quegli aspetti, specialmente l'ecolabel.

Infatti, possiamo differenziare due tipi principali di schemi di certificazione: da un lato, marchi di qualità ecologica o etichetta sostenibile (sistemi statici, che consistono nel

soddisfare un certo numero di criteri), dell'altro lato, sistemi di gestione ambientale o di sostenibilità (sistemi dinamici, che consistono nella progettazione di un sistema di gestione flessibile o adattabile destinato a promuovere la sostenibilità).

I marchi di qualità ecologica sono un tipo di schemi di "rendimento" che certificano che le imprese hanno raggiunto un livello specifico e misurabile di prestazioni rispetto agli standard associati ai diversi elementi dello schema. I marchi di qualità ecologica possono svolgere due ruoli principali: fungono da meccanismo per guidare gli attori del settore a migliorare le loro prestazioni fornendo linee guida operative definite e fungono da strumento di comunicazione per i consumatori nell'evidenziare prodotti e servizi che hanno soddisfatto o superato una serie di criteri definiti.

Attualmente, il turismo vanta più di 140 etichette di qualità o marchi di qualità ecologica in tutto il mondo. I piccoli adesivi con foglie verdi, soli radiosi o bandiere blu sono esposti negli ingressi dell'hotel, negli uffici turistici o ai cancelli d'ingresso dei campeggi (Plüss et al., 2014). Alcuni esempi di etichette ecologiche o di marchi di sostenibilità maggiormente diffusi in Europa sono: Turismo responsabile della biosfera, EarthCheck, Green Globe, Green Key, Travelife, Blaue Schwalbe, Carta europea per il turismo sostenibile (ECST) nelle aree protette, ecc. Molti di essi sono applicabili alle imprese di alloggio, altre ai tour operator ed altre alle società di servizi turistici. Ad esempio, GSTC - oltre ad essere una serie di Criteri - è anche un sistema di certificazione in cui gli alloggi e gli operatori turistici possono ottenere la certificazione. Uno degli ecolabel di riferimento a livello europeo è il marchio europeo di qualità ecologica per strutture ricettive e campeggi. Tuttavia, quest'ultimo copre solo la dimensione ambientale della sostenibilità. Alcuni esempi di casi riusciti di implementazione di marchi di qualità ecologica nelle MSE turistiche in Europa possono essere visti nelle best practice del modulo.

I sistemi di gestione ambientale (EMS) e/o i sistemi di gestione della sostenibilità (SMS) sono schemi di "processo" che certificano che le imprese hanno sistemi stabiliti e documentati per assicurare il miglioramento della qualità o delle prestazioni ambientali. Non determinano risultati specifici delle prestazioni diversi da quelli della società e quelli richiesti dalla legge. I sistemi di gestione forniscono una struttura di come l'organizzazione dovrebbe gestire i processi e le connessioni interne nonché l'interazione con il proprio ambiente, ovvero clienti, fornitori, altre parti interessate. Quindi, i sistemi di gestione forniscono informazioni sistematiche su come sono fatte le cose all'interno dell'azienda.

I più diffusi sistemi di gestione ambientale (EMS) nel settore del turismo sono la ISO 14001 (ambito internazionale, sviluppato dall'Organizzazione internazionale per la standardizzazione - ISO) e l'EMAS (sistema di gestione e audit ambientale) (ambito europeo, sviluppato dall'Unione europea). Esistono anche altri sistemi di gestione più specifici, come la ISO 50001, il sistema di gestione dell'energia per un'organizzazione o il sistema di gestione della sostenibilità per gli eventi (imprese dell'organizzazione di eventi), ISO 20121, tra molti altri.

Tenendo presente che ISO 14001 ed EMAS sono i due EMS più estesi nel settore turistico, è importante essere in grado di differenziare entrambi i sistemi, in quanto hanno molto in comune, ma non sono la stessa cosa. I requisiti ISO 14001 sono completamente integrati in EMAS, tuttavia ci sono elementi in cui EMAS va oltre ISO 14001. Mentre ISO 14001 si concentra sul miglioramento del sistema di gestione, le organizzazioni EMAS si impegnano a migliorare continuamente le loro prestazioni ambientali oltre ai requisiti legali. EMAS richiede anche un coinvolgimento attivo e la partecipazione dei dipendenti, oltre ad altri requisiti più rigorosi rispetto alla norma ISO 14001.

Questi sistemi di gestione hanno molte cose in comune con i marchi di qualità ecologica, come il fatto che entrambi i sistemi sono certificati e controllati esternamente (da un revisore indipendente). Ma ci sono anche molte differenze. I sistemi di gestione, come detto in precedenza, sono più dinamici e flessibili. Ciò consente a ciascuna impresa di stabilire i propri obiettivi ambientali per ogni anno, senza dover soddisfare determinati standard prestabiliti. Poiché questi sistemi non hanno criteri specifici, le imprese possono seguire o possono ispirarsi a linee guida, come ad esempio i Criteri GSTC spiegati nella precedente unità o altri documenti creati appositamente per aiutare in questo (es. Commissione Europea, 2016b; TUI Travel PLC, 2011), in particolare quando le imprese desiderano progettare e stabilire specifici obiettivi e azioni di sostenibilità.

Tuttavia, questi sistemi hanno un livello relativamente alto di complessità di implementazione, visto che richiedono una documentazione complessa (vale a dire registri, processi, audit annuali, ecc.). A tal proposito, si può affermare che i sistemi di gestione, sebbene raccomandabili, sono più complessi per le MSE turistiche rispetto ai marchi ecologici, a causa della minore complessità e della maggiore semplicità di questi ultimi. La Commissione europea, tuttavia, ha creato una guida indirizzata alle imprese turistiche (anche MSE) offrendo loro una serie di misure pratiche per migliorare le prestazioni ambientali e, alla fine, per facilitarle nell'attuazione del sistema EMAS (European Commission, 2016b).

In ogni caso, le imprese che partecipano alla certificazione spesso riferiscono che il principale vantaggio per loro è il processo educativo che comporta, aiutandoli a comprendere chiaramente i requisiti di sostenibilità e concentrando la loro attenzione sui cambiamenti che devono apportare nella loro attività. Il rispetto della certificazione avvantaggia anche le imprese attraverso (UNEP e WTO, 2005):

- Risparmi sui costi: la maggior parte delle aziende segnala risparmi evidenti, ad esempio nei costi energetici, idrici e delle materie prime.
- Fornire un potenziale vantaggio di marketing: tuttavia, questo sembra essere ancora piuttosto limitato in termini di certificazione di sostenibilità ambientale o sociale rispetto alla certificazione di qualità.

- Migliore riconoscimento da parte degli enti di supporto: opportunità di assistenza tecnica e talvolta finanziaria.
- Rispetto della legislazione (evitando multe e sanzioni).

Un segnale particolarmente importante di un possibile futuro vantaggio del mercato è il crescente interesse di alcuni tour operator nell'utilizzare la certificazione come base per selezionare le imprese che subappalteranno e includeranno nei loro cataloghi di vacanza, riflettendo la crescente integrazione della sostenibilità nella loro etica aziendale e attività.

Attività didattica 1.4:



La propria azienda ha implementato uno schema di certificazione o un EMS/SMS? Se sì, perché ha deciso di farlo? Quali risultati ha permesso di raggiungere? Se no, ha qualche piano di farlo in futuro? Quali obiettivi aiuterebbe a realizzare?

Riepilogo dei punti chiave

- Il turismo sostenibile può essere definito come quel tipo di turismo che tiene pienamente conto dei suoi impatti economici, sociali e ambientali, attuali e futuri, rispondendo alle esigenze dei visitatori, dell'industria, dell'ambiente e delle comunità ospitanti.
- Le MSE turistiche hanno un ruolo chiave nella promozione e sviluppo del turismo sostenibile, inteso come processo di miglioramento continuo.
- A livello europeo, la politica del turismo si concentra principalmente sull'incremento della competitività del settore a livello mondiale. La Commissione europea ha pubblicato una coppia di Comunicazioni in cui la priorità è la promozione di un turismo sostenibile, responsabile e di alta qualità.
- Per aiutare a raggiungere la sostenibilità, le MSE turistiche hanno a disposizione una serie di linee guida e raccomandazioni che possono ispirarle e aiutarle nell'attuazione di azioni che promuovano un turismo più sostenibile.
- I Criteri del Global Sustainable Tourism Council (GSTC) sono un insieme di linee guida o raccomandazioni per tutti i tipi di imprese turistiche, che servono come linee guida di base per le imprese con lo scopo di renderle più sostenibili e aiutarle a scegliere programmi di turismo sostenibile.
- La certificazione viene utilizzata principalmente per verificare le attività e gli standard delle imprese turistiche. I sistemi di certificazione per il turismo sostenibile fungono da strumenti importanti per distinguere le aziende realmente responsabili che attuano azioni e programmi di sostenibilità.
- Esistono due tipi principali di certificazione di sostenibilità per le imprese. Ecolabel o etichette di sostenibilità (che consistono nel soddisfare un certo numero di criteri) e sistemi di gestione ambientale o di sostenibilità (che consistono in un sistema di gestione con obiettivi di sostenibilità).

Attività di apprendimento integrativo per il Modulo 1: Position Paper



Inquadrate le riflessioni fatte durante lo studio dei materiali del modulo. Delineate gli aspetti da considerare per migliorare le prestazioni di sostenibilità della vostra azienda.

Struttura indicativa:

1. *Consapevolezza generale dei principi di sviluppo sostenibile nel settore del turismo e del modo in cui vengono applicati nelle operazioni aziendali;*
2. *Punti di forza a sostegno delle performance di sostenibilità della vostra azienda (considerando tutti e tre i pilastri della sostenibilità);*
3. *Debolezze che ostacolano i progressi verso una performance più sostenibile;*
4. *Valore degli schemi di certificazione e/o sistemi di gestione ambientale/di sostenibilità per la vostra impresa;*
5. *Descrizione degli obiettivi che è possibile eseguire per migliorare le prestazioni di sostenibilità della propria impresa.*

Link utili	
	<p>http://sdt.unwto.org Sviluppo sostenibile della sezione turistica dell'Organizzazione mondiale del turismo delle Nazioni Unite, con diverse risorse e collegamenti a temi relativi al turismo sostenibile.</p>
	<p>http://www.gstcouncil.org/ Sito Web del Global Sustainable Tourism Council, in cui sono disponibili i Criteri GSTC, tra le altre informazioni relative a tali criteri.</p>
	<p>https://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable_en Sezione del sito web della DG GROW della Commissione europea dedicata al turismo sostenibile a livello europeo. Link del sistema di indicatori ETIS ed altra documentazione pertinente.</p>
	<p>https://www.visitbritain.org/maximising-your-sustainability Sezione dedicata al turismo sostenibile all'interno dell'agenzia nazionale del turismo britannico. Comprende diverse guide di best practice di sostenibilità per diversi tipi di imprese turistiche.</p>
	<p>http://ec.europa.eu/environment/emas/index_en.htm Sito ufficiale del sistema di gestione ambientale EMAS, promosso dalla Commissione europea</p>

Glossario	
<i>Sostenibilità</i>	<i>Sebbene non esista una definizione universalmente concordata di sostenibilità, in molte occasioni viene utilizzata come sinonimo di sviluppo sostenibile (quel tipo di sviluppo che soddisfa le esigenze del presente senza compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare esigenze proprie). Per essere più precisi, però, la sostenibilità sarebbe il processo che porta allo sviluppo sostenibile.</i>
<i>Turismo sostenibile</i>	<i>L'attuazione di principi di sviluppo sostenibile o sostenibilità nel settore del turismo.</i>
<i>Micro e piccole imprese (MSE)</i>	<i>Micro-impresa: impresa che impiega meno di 10 persone e il cui fatturato annuo e/o il totale del bilancio annuo non supera i 2 milioni di euro. Piccole imprese: un'impresa che impiega meno di 50 persone e il cui fatturato annuo e/o il totale del bilancio annuo non supera i 10 milioni di euro.</i>
<i>Greenwashing</i>	<i>Una forma di spin in cui il marketing verde viene ingannevolmente utilizzato per promuovere la percezione che i prodotti, gli obiettivi o le politiche di un'organizzazione siano rispettosi dell'ambiente o promuovano la sostenibilità, quando questo non è la realtà (o che viene fatto solo parzialmente).</i>
<i>Ecolabel</i>	<i>Un sistema di sostenibilità o di certificazione ambientale per aziende o organizzazioni che consistono nel soddisfare un certo numero di criteri standard. Se l'azienda o l'organizzazione soddisfa tali criteri, può utilizzare l'etichetta o il logo per scopi di marketing.</i>
<i>Sistema di gestione sostenibile (o sistema di gestione ambientale)</i>	<i>Uno schema di sostenibilità o di certificazione ambientale per aziende o organizzatori che consiste in una serie di processi e pratiche che consentono a un'organizzazione di ridurre il suo impatto ambientale e aumentare la sua efficienza operativa.</i>



SUSTAIN-T

2017-1-ES01-KA202-038128

WWW.SUSTAIN-T.EU