	<p>Carta Europea del Turismo Sostenibile nelle Aree Protette fase II Imprese Turistiche Locali</p>
	<p>Allegato 2.1 del Sistema di Adesione al Marchio di Qualità Ambientale 2.0 – CETS fase II del Parco Nazionale delle Cinque Terre – Area Marina Protetta delle Cinque Terre</p> <p><b>Requisiti obbligatori – Strutture Ricettive</b> <i>Documento composto da 08 pagine</i></p>

## Requisiti obbligatori – Strutture Ricettive

### 1. Migliorare la propria offerta turistica e rafforzare la collaborazione con l'Area Protetta



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








REQUISITI OBBLIGATORI	
O.1	<p>Registrare il numero e le caratteristiche basiche dei clienti e analizzare periodicamente i risultati. Il Parco predisporrà un apposito modulo (in formato cartaceo ed elettronico) per condividere le informazioni raccolte (almeno una volta all'anno) e supporterà l'analisi delle stesse. <i>Indicatore: modulistica compilata e attestazione di condivisione con il Parco delle informazioni raccolte</i></p>
O.2	<p>Somministrare questionari sulla soddisfazione del cliente e sull'efficacia dell'informazione sull'Area Protetta (in formato cartaceo o elettronico) effettuando analisi almeno annuali dei risultati. Il Parco predisporrà un apposito modulo (in formato cartaceo ed elettronico) per condividere le informazioni raccolte (almeno una volta all'anno) e supporterà l'analisi delle stesse. <i>Indicatore: modulistica compilata e attestazione di condivisione con il Parco delle informazioni raccolte</i></p>


1




#### 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	
O.3	<p>Sviluppare azioni di monitoraggio delle lamentele e dei suggerimenti dei clienti, anche online (Facebook, Tripadvisor, Booking, contatti web et alia), archiviando sia il materiale cartaceo sia elettronico, per evidenziare e risolvere le criticità <i>Indicatore: numero osservazioni dei clienti sul servizio ricevuto (lamentele e suggerimenti) e azioni sviluppate in conseguenza</i></p>




 <p><b>CINQUE TERRE</b> Parco Nazionale Area Marina Protetta</p>  <p><b>EUROPARC</b> Turismo Sostenibile nelle Aree Protette</p>	<p>Carta Europea del Turismo Sostenibile nelle Aree Protette fase II Imprese Turistiche Locali</p>
	<p>Allegato 2.1 del Sistema di Adesione al Marchio di Qualità Ambientale 2.0 – CETS fase II del Parco Nazionale delle Cinque Terre – Area Marina Protetta delle Cinque Terre</p> <p><b>Requisiti obbligatori – Strutture Ricettive</b></p> <p><i>Documento composto da 08 pagine</i></p>


 <p>0.4</p>	<p>Partecipare a corsi di formazione relativi alla gestione del turismo, al turismo sostenibile e all'Area Protetta</p> <p><i>Indicatore: attestazione di partecipazione a corsi/seminari e loro tematica</i></p>
 <p>0.5</p>	<p>Disporre di bacheca o struttura con analoga funzione con informazioni pratiche riguardo all'Area Protetta da tenere costantemente aggiornata</p> <p><i>Indicatore: presenza struttura espositiva con informazioni aggiornate</i></p>
 <p>0.6</p>	<p>Disporre di materiale informativo cartaceo e/o digitale a disposizione dei clienti al loro arrivo, con informazioni sul territorio e sulle attività che vi si possono svolgere, sulla mobilità pubblica, sull'Area Protetta e le attività promosse dalla stessa (opuscoli, cartine e guide), ed eventualmente sulla fruibilità dell'area per i portatori di handicap</p> <p><i>Indicatore: disponibilità dei materiali</i></p>
 <p>0.7</p>	<p>Promuovere attività guidate tra i clienti, offerte tanto da imprese locali che dalla stessa Area Protetta</p> <p><i>Indicatore: numero delle attività promosse</i></p>
 <p>0.8</p>	<p>Avere visibilità della propria impresa in rete (sito web, pagina facebook et alia) in almeno due lingue (italiano e inglese) da tenere costantemente aggiornata con integrati i link al sito web dell'Area Protetta, ad un servizio web che consenta la visualizzazione delle informazioni stradali per raggiungere con facilità l'azienda, ad un sistema di prenotazione online oltre a info di contatto telefonico, indirizzo ed eventualmente informazioni rispetto alla propria condizione di struttura accessibile ai disabili</p> <p><i>Indicatore: presenza in rete, lingue, sistema di prenotazione/pagamento, informazioni</i></p>
 <p>0.9</p>	<p>Permettere di effettuare il pagamento con carta di credito/carta di debito direttamente od online</p> <p><i>Indicatore: dispositivo</i></p>
 <p>0.10</p>	<p>Il personale addetto all'accoglienza deve conoscere, oltre la lingua italiana, un'altra lingua straniera, preferibilmente l'inglese, e conoscere la procedura (scritta) per comunicare tutte le informazioni previste ai clienti</p> <p><i>Indicatore: elenco addetti e numero di lingue conosciute dai singoli, procedura</i></p>

	<p>Carta Europea del Turismo Sostenibile nelle Aree Protette fase II Imprese Turistiche Locali</p>
	<p>Allegato 2.1 del Sistema di Adesione al Marchio di Qualità Ambientale 2.0 – CETS fase II del Parco Nazionale delle Cinque Terre – Area Marina Protetta delle Cinque Terre</p> <p><b>Requisiti obbligatori – Strutture Ricettive</b></p> <p><i>Documento composto da 08 pagine</i></p>


	<p><b>0.11.A</b> <i>NON PERTINENTE IN FASE DI VERIFICA IN AUTOVALUTAZIONE AI FINI DELLA RICHIESTA DI ADESIONE A MQA 2.0 – CETS fase II del Parco Nazionale delle Cinque Terre – Area Marina Protetta delle Cinque Terre</i></p>
	<p><b>0.12.A</b> <i>NON PERTINENTE IN FASE DI VERIFICA IN AUTOVALUTAZIONE AI FINI DELLA RICHIESTA DI ADESIONE A MQA 2.0 – CETS fase II del Parco Nazionale delle Cinque Terre – Area Marina Protetta delle Cinque Terre</i></p>
	<p><b>0.13.A</b> <i>NON PERTINENTE IN FASE DI VERIFICA IN AUTOVALUTAZIONE AI FINI DELLA RICHIESTA DI ADESIONE A MQA 2.0 – CETS fase II del Parco Nazionale delle Cinque Terre – Area Marina Protetta delle Cinque Terre</i></p>
	<p><b>0.14.A</b> <i>NON PERTINENTE IN FASE DI VERIFICA IN AUTOVALUTAZIONE AI FINI DELLA RICHIESTA DI ADESIONE A MQA 2.0 – CETS fase II del Parco Nazionale delle Cinque Terre – Area Marina Protetta delle Cinque Terre</i></p>

1.3 Realizzare una promozione responsabile ed efficace

REQUISITI OBBLIGATORI	
	<p><b>0.15</b> Promuovere in rete e/o su pubblicazioni di settore, in almeno due lingue (italiano e inglese), la propria impresa (sito web, pagina facebook et alia), aggiornando costantemente i contenuti e in particolare i periodi e gli orari di apertura/chiusura stagionale <i>Indicatore: presenza in rete, informazioni e link all'Area Protetta, pubblicazioni, lingue</i></p>
	<p><b>0.16</b> Esporre le certificazioni ambientali possedute <i>Indicatore: certificazioni</i></p>
	<p><b>0.17</b> Conoscere la normativa dell'Area Protetta e del Comune o Provincia alle quali si appartiene per la segnalazione delle emergenze ambientali <i>Indicatore: numero di documenti normativi e relativo ente</i></p>



	<p>Carta Europea del Turismo Sostenibile nelle Aree Protette fase II Imprese Turistiche Locali</p>
	<p>Allegato 2.1 del Sistema di Adesione al Marchio di Qualità Ambientale 2.0 – CETS fase II del Parco Nazionale delle Cinque Terre – Area Marina Protetta delle Cinque Terre</p> <p><b>Requisiti obbligatori – Strutture Ricettive</b> <i>Documento composto da 08 pagine</i></p>


#### 1.4 Lavorare insieme ad altre imprese turistiche della stessa Area Protetta

REQUISITI OBBLIGATORI	
<p>O.18</p>	<p>Essere socio e partecipare attivamente nelle associazioni turistiche e territoriali della propria Area Protetta <i>Indicatore: associazioni alle quali si appartiene, data di adesione, numero di riunioni alle quali ha partecipato</i></p>
<p>O.19</p>	<p>Far parte del Forum Permanente del Turismo Sostenibile dell'Area Protetta certificata con la CETS alla quale si appartiene <i>Indicatore: data di adesione, numero di riunioni alle quali ha partecipato</i></p>
<p>O.20</p> 	<p>Intraprendere almeno un'azione in collaborazione con altri soggetti del territorio, in via preferenziale con i partecipanti al Forum che offrono un servizio/prodotto complementare <i>Indicatore: numero di azioni intraprese e collaborazioni</i></p>


## 2. Migliorare il proprio comportamento ambientale

### 2.1 Risparmiare energia



REQUISITI OBBLIGATORI	
<p>O.21</p> 	<p>Effettuare il monitoraggio del consumo di energia della propria struttura utilizzando il modulo fornito dal Parco <i>Indicatore: informazioni sui consumi presenti nel modulo</i></p>
<p>O.22</p> 	<p>Sostituire lampadine a incandescenza non più funzionanti con altre a basso consumo <i>Indicatore: numero di lampadine a basso consumo rispetto al totale</i></p>

	<p>Carta Europea del Turismo Sostenibile nelle Aree Protette fase II Imprese Turistiche Locali</p>
	<p>Allegato 2.1 del Sistema di Adesione al Marchio di Qualità Ambientale 2.0 – CETS fase II del Parco Nazionale delle Cinque Terre – Area Marina Protetta delle Cinque Terre</p> <p><b>Requisiti obbligatori – Strutture Ricettive</b> <i>Documento composto da 08 pagine</i></p>



## 2.2. Risparmiare acqua



REQUISITI OBBLIGATORI	
 <p>O.23</p>	<p>Realizzare un monitoraggio del consumo di acqua nella propria struttura utilizzando il modulo fornito dal Parco <i>Indicatore: informazioni sui consumi presenti nel modulo</i></p>


## 2.3 Ridurre la produzione di rifiuti

REQUISITI OBBLIGATORI	
 <p>O.24</p>	<p>Utilizzare contenitori per la raccolta differenziata secondo le modalità indicate dall'Ente gestore stimandone annualmente tipo e quantità, oltre ad effettuare idoneo smaltimento di eventuali rifiuti speciali e RUP (lampadine a risparmio energetico, toner esausti, filtri, pile, medicinali, apparecchiature deteriorate e/o obsolete) <i>Indicatore: numero e tipo di contenitori</i></p>
 <p>O.25</p>	<p>Utilizzare prodotti di pulizia o a disposizione dei clienti nei bagni almeno per il 40% Ecolabel e, quando disponibili, ricariche Ecolabel al posto di prodotti confezionati <i>Indicatore: numero di prodotti e ricariche Ecolabel utilizzate rispetto al totale</i></p>



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

REQUISITI OBBLIGATORI	
 <p>O.26</p>	<p>Eseguire manutenzione periodica sugli impianti termici <i>Indicatore: documenti rilasciati a seguito di verifica</i></p>
 <p>O.27</p>	<p>Utilizzare un sistema di depurazione acque adeguato o che sia collegato alla rete di depurazione comunale <i>Indicatore: sistema di depurazione dell'acqua</i></p>

 <p><b>CINQUE TERRE</b> Parco Nazionale Area Marina Protetta</p>  <p><b>EUROPARC</b> Turismo Sostenibile nelle Aree Protette</p>	<p>Carta Europea del Turismo Sostenibile nelle Aree Protette fase II Imprese Turistiche Locali</p>
	<p>Allegato 2.1 del Sistema di Adesione al Marchio di Qualità Ambientale 2.0 – CETS fase II del Parco Nazionale delle Cinque Terre – Area Marina Protetta delle Cinque Terre</p> <p><b>Requisiti obbligatori – Strutture Ricettive</b> <i>Documento composto da 08 pagine</i></p>



 <p>0.28</p>	<p>Smaltire attraverso ditte autorizzate gli oli/grassi esausti <i>Indicatore: sistema di immagazzinamento ed eliminazione, quantità generata, documentazione dell'avvenuto smaltimento</i></p>
---	---



### 2.5 Coinvolgere il proprio personale e i propri clienti nella gestione ambientale








REQUISITI OBBLIGATORI	
 <p>0.29</p>	<p>Formare il personale di cucina e gli addetti alle pulizie sulle modalità di gestione e raccolta differenziata dei rifiuti e sul consumo sostenibile e responsabile di acqua ed energia <i>Indicatore: registro azioni formative</i></p>
 <p>0.30</p>	<p>Apporre in ogni camera e in almeno un locale comune le norme comportamentali in materia ambientale per il risparmio idrico, energetico, differenziazione rifiuti e salvaguardia del territorio <i>Indicatore: esposizione norme</i></p>



## 3. Sostenere lo sviluppo locale e la conservazione del patrimonio naturale e culturale

### 3.1 Sostenere l'economia locale


REQUISITI OBBLIGATORI	
 <p>0.31</p>	<p>Comprare e proporre prodotti locali (vino bianco, sciacchetrà, limoncino, marmellate di agrumi, miele, pesto et alia) e/o prodotti di zone limitrofe (Val di Vara, Vallata di Levante et alia) o in alternativa offrire dove è possibile prodotti fatti in casa <i>Indicatore: numero, tipo di prodotti e provenienza</i></p>
 <p>0.32</p>	<p>Offrire gastronomia tradizionale, piatti tipici e di stagione nel proprio menù <i>Indicatore: presenza nel menù</i></p>

 <p><b>CINQUE TERRE</b> Parco Nazionale Area Marina Protetta</p>  <p><b>EUROPARC</b> Turismo Sostenibile nelle Aree Protette</p>	<p>Carta Europea del Turismo Sostenibile nelle Aree Protette fase II Imprese Turistiche Locali</p>
	<p>Allegato 2.1 del Sistema di Adesione al Marchio di Qualità Ambientale 2.0 – CETS fase II del Parco Nazionale delle Cinque Terre – Area Marina Protetta delle Cinque Terre</p> <p><b>Requisiti obbligatori – Strutture Ricettive</b></p> <p><i>Documento composto da 08 pagine</i></p>

 <p>0.33</p>	<p>Fornire informazioni ai visitatori riguardo i prodotti locali e alle manifestazioni che li promuovono</p> <p><i>Indicatori: materiale informativo</i></p>
 <p>0.34</p>	<p>Il menù deve essere in doppia lingua specificando la provenienza degli ingredienti principali con i prezzi ben visibili e apposto anche esternamente</p> <p><i>Indicatore: caratteristiche menù</i></p>
 <p>0.35</p>	<p>La carta dei vini deve contenere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ almeno 6 etichette di Cinque Terre DOC</li> <li>▪ almeno 1 Cinque Terre Sciacchetrà</li> <li>▪ almeno 1 vino Cinque Terre DOC a bicchiere</li> <li>▪ almeno 1 degustazione di 3 vini Cinque Terre DOC</li> <li>▪ almeno 1 Cinque Terre Sciacchetrà a bicchiere</li> </ul> <p><i>Indicatore: carta dei vini</i></p>
 <p>0.36</p>	<p>La carta dei vini deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ essere redatta in doppia lingua</li> <li>▪ indicare i prezzi ben visibili</li> <li>▪ riportare i Vini Cinque Terre DOC nella parte iniziale indicando denominazione-area-vitigno-annata</li> <li>▪ disporre i vini per regione</li> <li>▪ essere aggiornata costantemente in base alla disponibilità delle cantine</li> </ul> <p><i>Indicatore: carta dei vini</i></p>
 <p>0.37</p>	<p>Nel caso venga servito vino alla spina o con denominazione “vino della casa”, indicare sul menù o carta dei vini la sua origine e provenienza</p> <p><i>Indicatore: menù o carta dei vini</i></p>
 <p>0.38</p>	<p>In caso di affidamento esterno tramite apposita convenzione del servizio di prima colazione, garantire il rispetto da parte del bar dei requisiti previsti dal Disciplinare per quanto riguarda i prodotti alimentari utilizzati</p> <p><i>Indicatore: convenzione</i></p>
 <p>0.39</p>	<p>Il personale deve conoscere e saper descrivere le caratteristiche del vino delle Cinque Terre</p> <p><i>Indicatore: registro azioni formative</i></p>

 <p><b>CINQUE TERRE</b> Parco Nazionale Area Marina Protetta</p>  <p><b>EUROPARC</b> Turismo Sostenibile nelle Aree Protette</p>	<p>Carta Europea del Turismo Sostenibile nelle Aree Protette fase II Imprese Turistiche Locali</p>
	<p>Allegato 2.1 del Sistema di Adesione al Marchio di Qualità Ambientale 2.0 – CETS fase II del Parco Nazionale delle Cinque Terre – Area Marina Protetta delle Cinque Terre</p> <p><b>Requisiti obbligatori – Strutture Ricettive</b> <i>Documento composto da 08 pagine</i></p>

### 3.2 Influenzare gli spostamenti e il comportamento dei visitatori

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.40	<p>Dare informazioni sulle norme comportamentali nell'Area Protetta, anche attraverso i materiali del Parco</p> <p><i>Indicatori: materiale informativo</i></p>
O.41	<p>Disporre di materiale informativo su sentieri, percorsi e luoghi da visitare nelle vicinanze della propria struttura, senza la necessità di utilizzare il veicolo privato</p> <p><i>Indicatore: materiale informativo</i></p>
O.42	<p>Proporre ai propri clienti la visita a luoghi e sentieri meno sensibili e frequentati</p> <p><i>Indicatore: materiale informativo</i></p> 



Il simbolo identifica le azioni presenti anche nel Dossier Strutture Ricettive del Marchio di Qualità del Parco Nazionale delle Cinque Terre – Area Marina Protetta delle Cinque Terre.