



## ALLEGATO 1b

### ***DISCIPLINARE DELLE AZIONI - professioni turistiche***

**NOTA DI COMPILAZIONE:** per quanto riguarda i requisiti obbligatori si chiede di indicare il valore relativo all'indicatore che ne evidenzia il rispetto da parte dell'impresa. Per i requisiti facoltativi deve essere indicato o meno (SI o NO) l'adempimento da parte dell'impresa, in caso positivo dovrà essere indicato anche il valore relativo all'indicatore che ne evidenzia il rispetto.

#### **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	
O.1	<p>Registrare il numero e le caratteristiche basiche dei clienti e analizzare periodicamente i risultati.</p> <p><b>Indicatore:</b> numero dei clienti nell'ultimo anno, provenienza (stima percentuale tra italiani e stranieri), tipo di clientela (stima percentuale tra singoli, coppie, famiglie, gruppi organizzati e scolaresche). Sintesi a fine anno, o con periodicità maggiore, per permettere al Parco di conoscere i flussi attratti dalle strutture certificate.</p> <hr/> <hr/> <hr/>
O.2	<p>Distribuire ai propri clienti il questionario predisposto dall'Ente Parco per monitorare la soddisfazione del turista riguardo il soggiorno, l'Area Protetta ed i servizi offerti sul territorio.</p> <p><b>Indicatore:</b> questionario stampato e consegnato ai clienti (personalmente o tramite un successivo invio digitale), numero di questionari raccolti.</p> <hr/> <hr/> <hr/>

REQUISITI FACOLTATIVI		1/0
F.1	<p>Collaborare con entità, pubbliche o private, del territorio per la somministrazione di questionari ai clienti (in formato cartaceo e/o online) o rispondendo ai loro questionari sulle caratteristiche dei clienti.</p> <p><b>Indicatore:</b> entità con le quali si collabora. (1 = collaborazione con almeno un soggetto; 0 = nessuna collaborazione)</p> <hr/> <hr/> <hr/>	

F.2	<p>Identificare nuove tipologie di clienti, anche collaborando con altre strutture, e realizzare attività per attirarli attraverso tour operator specializzati.</p> <p><b>Indicatore:</b> nuove tipologie di clienti identificate, descrizione dell'attività realizzata. (1 = presente una proposta per individuare e attirare nuove tipologie di clienti; 0 = non è presente nessuna proposta)</p> <hr/> <hr/> <hr/>	
-----	---	--

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>Disporre dell'abilitazione provinciale necessaria per poter esercitare la professione, della abilitazione concessa dall'Ente Parco e/o aderire ad una associazione professionale riconosciuta dal MISE (ex L. 4 del 2013).</p> <p><b>Indicatore:</b> abilitazione all'esercizio, tessera associativa, certificato di assicurazione, SCIA.</p> <p>Per la <u>Regione Toscana</u> è in vigore la L.R. 20 dicembre 2016, n. 86 che parla di: Guida turistica (con abilitazione all'esercizio della professione); Accompagnatore turistico (con titolo di studio adeguato - almeno diploma - o abilitazione all'esercizio della professione); Guida ambientale (con abilitazione all'esercizio della professione e polizza assicurativa di responsabilità civile a copertura dei rischi derivanti alle persone dalla partecipazione alle visite). In tutti i casi, l'esercizio della professione è soggetto a SCIA, con tessera di riconoscimento rilasciata dal Comune competente.</p> <p>Per la <u>Regione Emilia Romagna</u> è in vigore la L.R. 1 febbraio 2000, n. 4 che parla di: Guida turistica (con abilitazione all'esercizio della professione); Accompagnatore turistico (con abilitazione all'esercizio della professione); Guida ambientale-escursionistica (con abilitazione all'esercizio della professione). La Regione, ai fini dell'iscrizione negli elenchi regionali, possono altresì riconoscere i titoli equivalenti rilasciati secondo le rispettive competenze tecniche dal Comitato olimpico nazionale italiano (CONI), da enti di promozione sportiva riconosciuti o da altri organismi a tal fine autorizzati. In tutti i casi, l'esercizio della professione è soggetto a SCIA, con tessera di riconoscimento rilasciata dal Comune competente, e al possesso della copertura assicurativa di responsabilità civile per i rischi derivanti alle persone dalla partecipazione alla visita o all'attività prevista.</p> <p>L'esercizio della professione ricade, infine, sotto la <u>Legge 4/2013</u> (sulle cosiddette "professioni non ordinistiche") che liberalizza la professione senza necessità di alcuna autorizzazione amministrativa, "patentino", abilitazione o altro. Nel contempo la legge riconosce l'esistenza di "associazioni di categoria" che garantiscano qualità e formazione dei propri soci (al momento solo AIGAE).</p> <hr/> <hr/> <hr/>	
O.4	<p>In caso l'impresa certificata sia un raggruppamento di guide (associazione, cooperativa, consorzio, ...), questo deve indicare i criteri che utilizza per la selezione delle guide di cui si avvale - se collaborazioni esterne - o l'elenco delle guide che operano al suo interno; per ognuna, l'impresa deve garantire il rispetto dei requisiti obbligatori definiti dal presente disciplinare.</p> <p><b>Indicatore:</b> criteri utilizzati per la scelta delle collaborazioni esterne, elenco delle guide interne e loro abilitazione.</p> <hr/> <hr/> <hr/>	

0.5	<p>Sviluppare azioni di monitoraggio delle lamentele, dei suggerimenti e della soddisfazione dei clienti, sia attraverso il questionario somministrato che online (Facebook, Tripadvisor, Booking, contatti web, ...), per aumentare la qualità dei servizi.</p> <p><b>Indicatore:</b> numero di lamentele e suggerimenti ricevuti e azioni sviluppate in conseguenza.</p> <hr/> <hr/> <hr/>
0.6	<p>In caso si gestiscano personalmente le offerte di visita, presenza di una procedura che permetta di trattare in maniera adeguata e veloce le cancellazioni dovute a forza maggiore (incendi, meteo, ...). In caso ci si appoggi ad una agenzia per la creazione dei pacchetti, verificare che sia presente una procedura che permetta una corretta gestione delle cancellazioni dovute a forza maggiore.</p> <p><b>Indicatore:</b> presenza di una procedura.</p> <hr/> <hr/> <hr/>
0.7	<p>Garantire una informazione adeguata al visitatore riguardo: lunghezza del percorso, dislivello, tempi di percorrenza previsti, attrezzatura richiesta o fornita (ciaspole, sci, bastoncini da nordic walking, ...), necessità di vestiario particolare, eventuale numero minimo/massimo di partecipanti, ...</p> <p><b>Indicatore:</b> presenza di queste informazioni negli annunci promozionali o durante il contatto preliminare; comunicazione di queste informazioni al Parco per la pubblicizzazione dell'iniziativa.</p> <hr/> <hr/> <hr/>
0.8	<p>Partecipare a corsi di formazione specifici relativi alla gestione del turismo, al turismo sostenibile, all'Area Protetta e attività di benchmarking ("imparare dagli altri"). Obbligo di partecipazione al momento informativo organizzato annualmente dall'Ente Parco dedicato alle guide ed agli operatori delle strutture.</p> <p><b>Indicatore:</b> numero di corsi/seminari/giornate e loro tematica, attestato di partecipazione, almeno un corso specifico nell'ultimo triennio (con obbligo di partecipazione a quelli eventualmente organizzati dall'Ente Parco).</p> <hr/> <hr/> <hr/>
0.9	<p>Disporre, anche su richiesta, di materiale con informazioni pratiche e aggiornate riguardo l'Area Protetta (depliant generale, opuscoli, cartine, prodotti escursionistici, pubblicazioni, ...) anche in diverse lingue o dedicato a categorie specifiche di turisti.</p> <p><b>Indicatore:</b> numero e tipo di materiale consultabile.</p> <hr/> <hr/> <hr/>
0.10	<p>Essere iscritto alla newsletter del Parco per essere sempre aggiornato su eventi ed attività organizzate sul territorio.</p> <p><b>Indicatore:</b> iscrizione alla newsletter.</p> <hr/> <hr/> <hr/>

O.11	<p>La proposta di visita del territorio è rivolta alla scoperta del patrimonio naturale e culturale dell'Area Protetta ed è costruita sulla base di obiettivi formativi in linea con quelli dell'area protetta.</p> <p><b>Indicatore:</b> programma e tema delle uscite proposte (attività proposte all'interno dell'AP rispetto al totale), strumenti di scoperta a disposizione del visitatore.</p> <hr/> <hr/>
------	---

REQUISITI FACOLTATIVI		1/0
F.3	<p>Proporre offerte di visita adatte anche persone con handicap, sia motori che sensoriali.</p> <p><b>Indicatore:</b> numero di proposte adatte, tipi di handicap. (1 = presente; 0 = non presente)</p> <hr/> <hr/>	
F.4	<p>Offrire servizi in varie lingue.</p> <p><b>Indicatore:</b> numero di lingue. (1 = la guida parla più di una lingua oltre a quella italiana; 0 = la guida parla solo la lingua italiana)</p> <hr/> <hr/>	
F.5	<p>Disporre di informazioni sull'Area Protetta in diverse lingue, per tipologie specifiche di clienti (cicloturisti, nordic walker, ...) e/o per persone diversamente abili; sia come materiale di terzi che come approfondimenti elaborati personalmente.</p> <p><b>Indicatore:</b> tipologia di materiale (1 = è presente del materiale specifico; 0 = materiale non presente)</p> <hr/> <hr/>	
F.6	<p>Promuovere attività tematiche relative alle risorse dell'area naturale protetta e eventi particolari (Giornata Mondiale delle aree naturali protette, passaggio di uccelli migratori, fioritura di specie particolari, ...), organizzate dal Parco, da terzi o direttamente dalla guida.</p> <p><b>Indicatore:</b> numero di attività, tematica (1 = sono promosse almeno due attività ogni anno; 0 = nessuna attività promossa)</p> <hr/> <hr/>	

1.3. Realizzare una promozione responsabile ed efficace.

REQUISITI OBBLIGATORI	
0.12	<p>Creare o mantenere una visibilità in rete della propria impresa (sito web, pagina Facebook, Booking, ...) che contenga anche una corretta ed efficace informazione sull'Area Protetta e/o mantenere i contatti con i propri clienti attraverso l'invio di newsletter, notizie sul territorio, promozioni, ... sia online che attraverso materiale cartaceo.</p> <p><i>Indicatore: presenza in rete con sezione o notizie dedicate all'Area Protetta, tipologia e periodicità di invio del materiale.</i></p> <hr/> <hr/> <hr/>
0.13	<p>Comunicare all'Ente Parco, ad ogni aggiornamento, il programma delle escursioni organizzate perché vengano inserite all'interno del sito.</p> <p><i>Indicatore: mail di condivisione del programma col Parco.</i></p> <hr/> <hr/> <hr/>

REQUISITI FACOLTATIVI		1/0
F.7	<p>Essere presente con la propria struttura nella promozione effettuata congiuntamente con gli enti pubblici del territorio e/o con le associazioni turistiche alle quali si appartiene (conferenze stampa, educational, ...).</p> <p><i>Indicatore: tipologia di materiali, numero di enti. (1 = partecipazione ad almeno una tipologia di promozione; 0 = nessuna adesione)</i></p> <hr/> <hr/> <hr/>	
F.8	<p>Durante la visita, indossare vestiario o oggetti (spilletta, toppa, ...) che mettano in evidenza il logo CETS - Parte 2.</p> <p><i>Indicatore: vestiario o oggettistica personalizzata. (1 = presente; 0 = non presente)</i></p> <hr/> <hr/> <hr/>	

1.4. Lavorare congiuntamente con altre imprese turistiche nel Parco.

REQUISITI OBBLIGATORI	
0.14	<p>Essere membro e partecipare alle riunioni del Forum Permanente CETS dell'Area Protetta con un impegno presente all'interno del Piano delle Azioni.</p> <p><i>Indicatore: data di adesione, numero di riunioni alle quali ha partecipato (al massimo una assenza non giustificata nel triennio).</i></p> <hr/> <hr/> <hr/>

REQUISITI FACOLTATIVI		1/0
F.9	<p>Intraprendere almeno una azione in collaborazione con altri partecipanti al Forum che offrono un servizio/prodotto complementare.</p> <p><b>Indicatore:</b> azione/evento proposto in collaborazione con un altro soggetto del territorio.</p> <p>(1 = almeno una azione in collaborazione; 0 = nessuna collaborazione)</p> <hr/> <hr/> <hr/>	
F.10	<p>Integrare i propri servizi con quelli di altre imprese della zona per creare pacchetti turistici e per commercializzarli tramite un tour operator autorizzato.</p> <p><b>Indicatore:</b> numero di pacchetti creati</p> <p>(1 = presenti accordi/convenzioni con altre imprese per la promo-commercializzazione; 0 = nessuna convenzione)</p> <hr/> <hr/> <hr/>	

Nella tabella seguente è possibile inserire **ALTRI REQUISITI RILEVANTI** per la tematica “migliorare la propria offerta turistica e rafforzare la collaborazione con il Parco” che vedono un impegno da parte della struttura e che non sono identificabili nelle categorie precedenti (requisiti inseriti sulla base di una valutazione di congruenza da parte del verificatore).

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.XX		
F.XX		
F.XX		

## 2. Migliorare il proprio comportamento ambientale.

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

REQUISITI FACOLTATIVI		1/0
F.11	<p>Sostituire mezzi di trasporto con altri energeticamente più efficienti e adattare le attività per ridurre il consumo di energia.</p> <p><i>Indicatore: mezzi utilizzati, misure di adattamento.</i> <i>(1 = veicolo nelle ultime due classi di inquinamento, se a benzina o diesel, oppure ibrido [GPL, metano, elettrico]; 0 = veicolo diverso dai precedenti)</i></p> <hr/> <hr/> <hr/>	

2.2. Risparmiare acqua.

REQUISITI FACOLTATIVI		1/0
F.12	<p>Dove possibile, comunicare l'eventuale presenza di fontane di acqua potabile e di portarsi preferibilmente con sé una borraccia da poter riempire.</p> <p><i>Indicatore: comunicazione al visitatore prima e durante l'attività proposta.</i> <i>(1 = presente; 0 = non presente)</i></p> <hr/> <hr/> <hr/>	

2.3. Ridurre la produzione di rifiuti.

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.15	<p>Informare il visitatore sulle modalità di differenziazione dei rifiuti prodotti durante l'attività proposta e, in caso di proposta di pranzi al sacco o simili, cercare di limitare gli imballaggi ed i contenitori non riciclabili.</p> <p><i>Indicatore: comunicazione al visitatore prima e durante l'attività proposta.</i></p> <hr/> <hr/> <hr/>

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

REQUISITI FACOLTATIVI		1/0
F.13	<p>Proporre spostamenti verso e durante la visita con mezzi pubblici o con alternative di viaggio meno impattanti possibile (ad es.: bicicletta, itinerari a piedi, ...).</p> <p><i>Indicatore: numero di proposte poco impattanti rispetto al totale delle offerte.</i> <i>(1 = almeno il 40% delle offerte; 0 = meno del 40%)</i></p> <hr/> <hr/> <hr/>	

F.14	Stipulare accordi per favorire il trasporto pubblico/condiviso nella fruizione del territorio. <i>Indicatore: presenza di questa possibilità, evidenza al cliente.</i> <i>(1 = presente; 0 = non presente)</i>	
	_____	
	_____	
	_____	

## 2.5. Consumare in modo responsabile.

REQUISITI OBBLIGATORI	

## 2.6. Certificarsi con sistemi di gestione ambientale.

REQUISITI OBBLIGATORI	

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

REQUISITI FACOLTATIVI		1/0
F.15	Coinvolgere i clienti nella gestione ambientale, tramite pannelli, materiale informativo, ... (acqua, energia, rifiuti, inquinamento, consumo responsabile, ...). <i>Indicatore: tipologia di materiali e tematiche trattate.</i> <i>(1 = presente, 0 = non presente)</i>	
	_____	
	_____	
	_____	

Nella tabella seguente è possibile inserire **ALTRI REQUISITI RILEVANTI** per la tematica “migliorare il proprio comportamento ambientale” che vedono un impegno da parte della struttura e che non sono identificabili nelle categorie precedenti (*requisiti inseriti sulla base di una valutazione di congruenza da parte del verificatore*).

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.XX		
F.XX		
F.XX		

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

#### 3.1. Sostenere l'economia locale.

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.16	<p>In caso di proposta di un pranzo al sacco o di un souvenir ai visitatori, incentivare l'utilizzo di prodotti locali o provenienti da agricoltura biologica.</p> <p><i>Indicatore: prodotti locali o biologici utilizzati (presenza di un accordo/convenzione con almeno un fornitore oppure ricevute da almeno tre fornitori idonei)</i></p> <hr/> <hr/> <hr/>

REQUISITI FACOLTATIVI		1/0
F.16	<p>Fornire informazioni ai propri clienti riguardo alla possibilità di acquisto di prodotti tipici locali nei negozi del territorio e/o sui luoghi dove è possibile vedere processi di manifattura artigianale o di fabbricazione di prodotti agroalimentari.</p> <p><i>Indicatore: tipologia di materiale informativo.</i> <i>(1 = è presente una comunicazione scritta nelle camere o nella hall; 0 = il cliente non viene informato)</i></p> <hr/> <hr/> <hr/>	

#### 3.2. Influenzare i movimenti e i comportamenti dei visitatori.

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.17	<p>Contingentare la numerosità dei gruppi sulla base dei luoghi visitati: rispetto della Legge di riferimento e di eventuali restrizioni aggiuntive legate al luogo visitato o a normative particolari.</p> <p><i>Indicatore: rispetto della numerosità dei gruppi accompagnati, comunicare l'attività svolta (indicando mete e numero massimo di partecipanti).</i></p> <hr/> <hr/> <hr/>

REQUISITI FACOLTATIVI		1/0
F.17	<p>Sensibilizzazione del visitatore alle buone pratiche di scoperta del territorio, alla tenuta di un comportamento adeguato durante l'attività proposta ed alla regolamentazione relativa ad eventuali aree protette incontrate; prendere in considerazione l'ambiente e la fragilità dei luoghi durante la pianificazione dell'offerta (in funzione delle stagioni).</p> <p><i>Indicatore: tipologia di materiale utilizzato (realizzazione di una guida specifica o rilancio delle campagne di sensibilizzazione del Parco).</i> <i>(1 = presente; 0 = non presente)</i></p> <hr/> <hr/> <hr/>	

F.18	<p>Fornire informazioni sul trasporto pubblico nel proprio materiale promozionale e informativo.</p> <p><i>Indicatore: presenza di informazioni sui trasporti pubblici nel materiale promozionale e di contatto con i clienti (es. mail di conferma della prenotazione). (1 = presente; 0 = non presente)</i></p> <hr/> <hr/> <hr/>	
F.19	<p>Applicare strategie di destagionalizzazione del turismo, dando ampio spazio alla promozione nei periodi di media-bassa stagione (materiale promozionale, sconti, ...), anche attraverso una promozione congiunta con altre imprese e aziende del territorio.</p> <p><i>Indicatore: presenza di attività promozionali nei periodi di bassa stagione. (1 = stata proposta di almeno un'iniziativa; 0 = non sono state proposte iniziative)</i></p> <hr/> <hr/> <hr/>	
F.20	<p>Organizzazione di iniziative specifiche per motivare i clienti all'utilizzo di mezzi pubblici e alternativi all'automobile, ad esempio offrire un servizio di trasferimento verso la partenza dell'attività o un mezzo di trasporto condiviso.</p> <p><i>Indicatore: tipologia di iniziativa. (1 = organizzazione di iniziative specifiche di incentivazione del cliente; 0 = non ci sono iniziative)</i></p> <hr/> <hr/> <hr/>	

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

REQUISITI OBBLIGATORI	
O.18	<p>Partecipare al monitoraggio dello stato della rete sentieristica, comunicando le necessità di manutenzione individuate utilizzando l'apposito modulo realizzato dall'Ente Parco.</p> <p><i>Indicatore: numero di segnalazioni inviate all'Ente Parco.</i></p> <hr/> <hr/> <hr/>

### 3.4. Sostenere cause, progetti e iniziative locali.

REQUISITI FACOLTATIVI		1/0
F.21	<p>Sostenere qualche progetto locale tramite donazioni o patrocini.</p> <p><i>Indicatore: numero di progetti locali sostenuti. (1 = è presente un sostegno economico o volontario; 0 = la struttura non sostiene progetti locali)</i></p> <hr/> <hr/> <hr/>	

F.22	<p>Partecipare alle attività di monitoraggio faunistico organizzate dall'Ente Parco seguendo le indicazioni fornite.</p> <p><i>Indicatore: progetti a cui si partecipa.</i> (1 = partecipazione al almeno un progetto; 0 = nessuna partecipazione)</p> <hr/> <hr/> <hr/>	
F.23	<p>Avviare direttamente progetti per la conservazione dei valori naturali e culturali dell'Area Protetta, concordati con il Parco.</p> <p><i>Indicatore: numero di progetti avviati.</i> (1 = avvio di almeno un progetto; 0 = nessun progetto avviato)</p> <hr/> <hr/> <hr/>	
F.24	<p>Incoraggiare i propri clienti a contribuire alle cause locali attraverso donazioni, appartenenza ad associazioni locali, patrocinii, contributi, volontariato, ...</p> <p><i>Indicatore: numero e tipo di progetti ed eventuale materiale informativo.</i> (1 = è presente una comunicazione nelle camere o nella hall; 0 = il cliente non viene informato)</p> <hr/> <hr/> <hr/>	

Nella tabella seguente è possibile inserire **ALTRI REQUISITI RILEVANTI** per la tematica “sostenere lo sviluppo locale e la conservazione del patrimonio” che vedono un impegno da parte della struttura e che non sono identificabili nelle categorie precedenti (requisiti inseriti sulla base di una valutazione di congruenza da parte del verificatore).

REQUISITI FACOLTATIVI		Punt.
F.XX		
F.XX		
F.XX		