



## Caso studio sull'applicazione dello standard UNI ISO 21401

### *La gestione della sostenibilità in Hotel*

#### A cosa serve un caso studio

I casi studio sono approfondimenti che nascono dalle nostre esperienze concrete sull'applicazione delle norme gestionali e che consentono al lettore di capire rapidamente gli effetti ed i vantaggi dell'applicazione di una determinata norma.

Il nostro lavoro parte dalle esigenze del cliente e termina con l'individuazione del metodo più efficace per rispondere a quella esigenza.

#### Contesto ed esigenza

Struttura alberghiera 4 stelle del Trentino.

L'esigenza del cliente è di rendere concreti gli impegni relativi alla sostenibilità, intesa non soltanto nella dimensione ambientale, ma anche quella sociale ed economica.

Sostenibilità ormai *buzzword*, come ricordano i dati da Booking

- 73% turisti americani ed internazionali nella prenotazione nella scelta guarda questo aspetto (sostenibilità)
- 3 su 4 delle strutture lavora sulla sostenibilità- e il 50% di queste ha intenzione di comunicarlo

La ISO 21401 è lo standard internazionale per le strutture ricettive, è certificabile e adottata a livello italiano dall'UNI, l'ente nazionale di normazione.

#### Cosa abbiamo fatto

Abbiamo preso la ISO 21401 e l'abbiamo resa applicabile in modo semplice per tutte le aziende del settore ricettivo, anche quelle più piccole e meno strutturate, concentrandoci sulle "cose" importanti e sulla possibilità di comunicare "bene" ed in sintonia con l'ospite.

Questo ci ha portato a:

- un **questionario** che permette di identificare le azioni operative di miglioramento della sostenibilità
- un **protocollo** per la conformità legislativa e i progetti di sostenibilità (unica procedura operativa)



- un manuale operativo semplice e basato sulle regole internazionali
- la formazione per il personale
- un piano di azioni di miglioramento definito dalla direzione della struttura
- un KIT di **comunicazione e marketing** collegato ai temi importanti come gli SDG dell'ONU.

### **Perché Territori Sostenibili**

Abbiamo sviluppato un modello di consulenza semplice, economico e veloce.

Abbiamo deciso di investire nel progettare un servizio che renda veramente la struttura sostenibile e la comunicazione accurata e non fuorviante.

Abbiamo identificato un ente qualificato per la certificazione

Abbiamo sottoscritto alcune convenzioni per molti aspetti importanti, per esempio energia green o la compensazione.

### **Chi è Territori sostenibili**

Territori Sostenibili è una società di consulenza per il settore turistico che sviluppa modelli strategici per le DMO. Con il supporto delle norme ISO, progetta modelli organizzativi e piani di sostenibilità.

**Saperne di più** - [https://www.youtube.com/channel/UCGx\\_-jBnilBn7llHhUdCo4Q](https://www.youtube.com/channel/UCGx_-jBnilBn7llHhUdCo4Q)