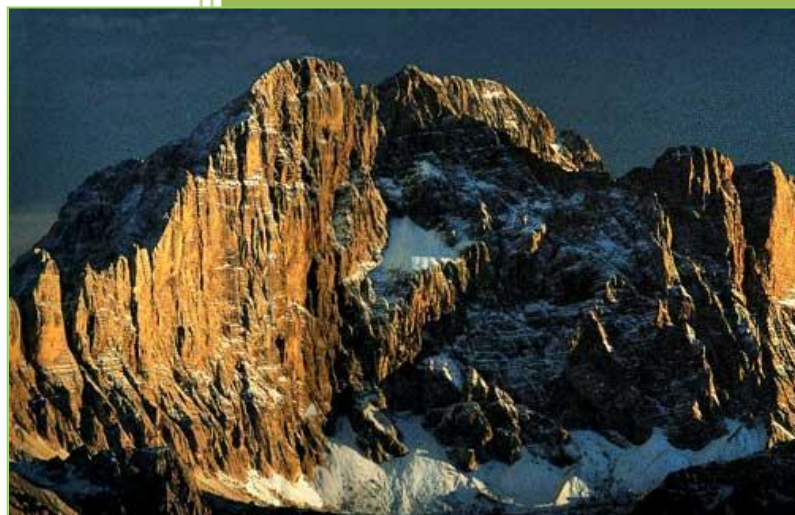


Marchio di Qualità Turistica Val di Zoldo

Dolomiti Patrimonio dell'Umanità

Disciplinare



Progetto realizzato per il Consorzio Turismo Val di Zoldo



da
Punto 3 - Progetti per lo sviluppo sostenibile

www.punto3.info



in collaborazione con

Dolomiti Project

www.dolomitiproject.it

INDICE

1	Introduzione	4
1.1	Scopo del documento	4
1.2	Contesto.....	4
1.3	Definizioni utili.....	5
2	L’iter di attribuzione del marchio di qualità	6
2.1	Le fasi della verifica	6
2.2	Durata e rinnovo del Marchio di Qualità Turistica.....	7
3	La <i>checklist</i> per il rilascio del marchio.....	9

1 Introduzione

1.1 Scopo del documento

Il disciplinare (edizione n°01/2013) del **Marchio di Qualità Turistica Val di Zoldo – Dolomiti Patrimonio dell’Umanità** (di seguito abbreviato in Marchio di Qualità Turistica), è la linea guida e principale riferimento per rendere oggettivo e verificabile l’iter di attribuzione del marchio di qualità da parte del Comitato per il rilascio del Marchio di Qualità Turistica.

Tale documento è anche il riferimento per gli associati al Consorzio Turismo Val di Zoldo che intendano fare richiesta per l’ottenimento del marchio di qualità.

1.2 Contesto

Il Marchio di Qualità Turistica ha come finalità la creazione e diffusione di una proposta turistica innovativa per la Val di Zoldo, distinta e complementare all’offerta “tradizionale”.

Una proposta turistica che, assecondando le peculiarità e le vocazioni naturalistiche (*in primis* le eccellenze UNESCO delle Dolomiti), artigianali ed etno-culturali, sappia proporre il territorio, rispettandolo e coinvolgendo chi lo vive.

L’istituzione del Marchio di Qualità Turistica permetterà quindi di raggiungere i seguenti obiettivi:

- Distinguere la propria offerta turistica dagli operatori della Val di Zoldo non aderenti al Consorzio e, soprattutto, dagli operatori turistici di altre località delle Dolomiti;
- Qualificare e specificare l’offerta facendone emergere i punti di forza, le peculiarità e le caratteristiche della proposta turistica del territorio in particolare quelle più correlabili al valore UNESCO Dolomiti;
- Rafforzare la rete del Consorzio, rendendo condivisi tra i membri principi/criteri comuni;
- Ottimizzare gli investimenti per promozione e *marketing* utilizzando strumenti comuni e amplificando l’*audience*;
- Offrire una garanzia di qualità al cliente.

Il Marchio di Qualità Turistica è rilasciato solo se vengono soddisfatti determinati requisiti di prestazione.

La *checklist*, costituita dai 14 criteri, è il principale strumento di valutazione per determinare il superamento della soglia minima per il rilascio del marchio. La *checklist*, inoltre, è stata realizzata in maniera da rispondere sia alle esigenze del turista, sia alle reali capacità/risorse delle diverse tipologie di strutture turistiche (Hotel, *Bed&Breakfast*, agenzia immobiliare, campeggio, rifugio, ecc.).

1.3 Definizioni utili

Il Marchio di Qualità Turistica è stato pensato in analogia alle etichette ambientali di “tipo 1” (secondo la norma ISO 14024:2001), in quanto soddisfa i seguenti principi e procedure:

Volontarietà

Il processo di verifica a cui si sottopone l'associato al Consorzio Turismo Val di Zoldo avviene per sua spontanea richiesta.

Le strutture ricettive decidono volontariamente se intraprendere l'iter di adesione al marchio.

Soglia predefinita

E' definita una soglia predeterminata di prestazione ambientale, al di sotto della quale non viene fornita garanzia di conformità ai requisiti specificati.

La “soglia” di prestazione è definita dalla soddisfazione di tutti e 14 i criteri della *checklist*, con eccezione dei casi descritti al capitolo 3 “La *checklist* per il rilascio del marchio” (pag. 9) del presente documento.

Altre definizioni utili

Audit: gli audit sono delle attività atte a misurare la conformità di determinati processi, strutture o procedure a determinate caratteristiche richieste e a verificarne l'applicazione.

Auditor: il verificatore o auditor ambientale è la figura che effettua la verifica della conformità secondo uno schema o marchio di certificazione.

Committente: il committente è la figura che commissiona un lavoro, indipendentemente dall'entità o dall'importo. Esso può essere una persona fisica, una persona giuridica oppure un ministero.

Criterio di qualità: requisito che deve essere rispettato da un prodotto o produttore per dimostrare che quel dato prodotto/servizio è qualitativamente superiore rispetto a un prodotto o processo che abbia le stesse caratteristiche funzionali.

Ecolabel: l'Ecolabel è il marchio europeo di qualità ecologica che premia i prodotti e i servizi migliori dal punto di vista ambientale, che possono così diversificarsi dai concorrenti presenti sul mercato, mantenendo comunque elevati standard prestazionali. Infatti, l'etichetta attesta che il prodotto o il servizio ha un ridotto impatto ambientale nel suo intero ciclo di vita.

2 L’iter di attribuzione del marchio di qualità

2.1 Le fasi della verifica

Il Consorzio Turismo Val di Zoldo si impegna a costituire il **Comitato per il rilascio del Marchio di Qualità Turistica Val di Zoldo Dolomiti Patrimonio dell’Umanità**, che provvede al rilascio del marchio alle singole imprese richiedenti e ad incaricare gli ispettori di verifica.

Inoltre il Comitato provvede alla tenuta di un pubblico elenco delle strutture ricettive in possesso del marchio e provvede altresì alla sospensione o al ritiro del marchio nel caso sussistano condizioni di inadempienza o non conformità.

Il rilascio del Marchio di Qualità Turistica prende avvio con la compilazione del documento “Domanda di rilascio del marchio” da parte del richiedente (associato al Consorzio) e termina con il rilascio del marchio da parte del Comitato per il rilascio del marchio.

Le fasi centrali sono invece costituite dalla verifica, ad opera di un soggetto esterno, individuato dal Comitato per il rilascio del marchio. Il verificatore dovrà osservare le seguenti fasi:

1. Telefonare al richiedente e concordare la data della visita di verifica presso la struttura;
2. Inviare una mail preparatoria alla visita di verifica al richiedente, chiedendo conferma della data concordata telefonicamente;
3. La visita di verifica deve essere condotta seguendo due step sequenziali:
 - **Verifica documentale**
In cui si passano in rassegna tutti i criteri e si acquisiscono le prove cartacee (bolle di consegna, ricevute, fatture, ecc.) a supporto della soddisfazione dei criteri stessi. Le prove andranno raccolte nella cartella associata al richiedente e inviate al Comitato per il rilascio del marchio;
 - **Verifica visiva**
Il verificatore effettua un giro ispettivo nella struttura, accompagnato dal richiedente, il quale presenterà le modalità di soddisfazione dei criteri.
Il verificatore per ogni criterio deve fornire prove fotografiche o dichiarazioni della soddisfazione degli stessi.
4. Redigere, alla fine della visita di verifica, un “Verbale di verifica” documento riepilogativo dell’audit condotto che dovrà contenere i seguenti paragrafi:
 - 4.a. **Introduzione**, nella quale vengono presentati i dati relativi al richiedente ed i dati relativi alla visita di verifica, fra i quali la data ed i dati relativi al verificatore;
 - 4.b. **Schede di valutazione dei criteri**, le quali oltre ad indicare la soddisfazione/non soddisfazione dei criteri, devono contenere i commenti del verificatore ed i riferimenti dei giustificativi raccolti per ogni criterio;

Disciplinare Marchio di Qualità Turistica Val di Zoldo – Dolomiti Patrimonio dell'Umanità

Ciascun requisito deve essere identificato con una delle seguenti valutazioni:

- **Conformità**: quando il requisito è stato soddisfatto dal richiedente senza riserve;
- **Conformità con riserva**: quando il requisito è stato soddisfatto dal richiedente ma la sua implementazione necessita di integrazioni.

Il verificatore è tenuto a formulare delle **raccomandazioni** da inserire nel verbale, che verranno vagliate dal Comitato per il rilascio del marchio.

- **Non conformità**: quando il requisito risulta completamente o parzialmente non soddisfatto dal richiedente.

Il verificatore dovrà individuare delle **azioni correttive** da inserire nel verbale, che verranno vagliate dal Comitato per il rilascio del marchio.

- 4.c. **Proposta al Comitato per il rilascio del marchio**, all'interno della quale il verificatore deve descrivere l'impegno ambientale mostrato dal richiedente e formulare una proposta al Comitato sulla possibilità di rilascio del marchio di qualità ambientale Val di Zoldo, tenendo conto del grado di soddisfazione dei diversi criteri, al fine di supportare il Comitato nella decisione.

Il Comitato, **nel caso in cui vengano riscontrate non conformità**, inviterà il soggetto richiedente a provvedere alla rimozione delle stesse, la tempistica prevista è di **30 giorni dalla data di ricezione del verbale di verifica**, pena la mancata concessione del marchio.

5. Inviare una cartella digitale al Comitato per il rilascio del marchio, nella quale devono essere presenti:

- Verbale di verifica;
- Cartella digitale contenente le prove raccolte in sede di verifica (sarebbe opportuno che le prove venissero elencate in ordine numerico e questa tabella venga inserita, una volta raccolte tutte le prove, nel verbale di verifica con una breve descrizione di ciascuna prova per rendere più agevole il lavoro del Comitato).

2.2 Durata e rinnovo del Marchio di Qualità Turistica

Il Marchio di Qualità Turistica **ha validità annuale dalla data di rilascio** da parte del Comitato. Entro e non oltre i 60 giorni successivi la data di scadenza, la struttura ricettiva dovrà provvedere a inoltrare la domanda di rinnovo al Comitato. Le verifiche annuali di mantenimento avverranno secondo un controllo a campione, ovvero verranno verificate un preciso numero di strutture scelte casualmente (il numero di strutture sarà pari alla radice quadrata del numero di strutture che hanno ottenuto il marchio l'anno precedente quello della verifica a campione).

Alla pagina seguente è riportato il diagramma di flusso che illustra le diverse fasi del rilascio del Marchio di Qualità Turistica.

Iter di per il rilascio del marchio di qualità

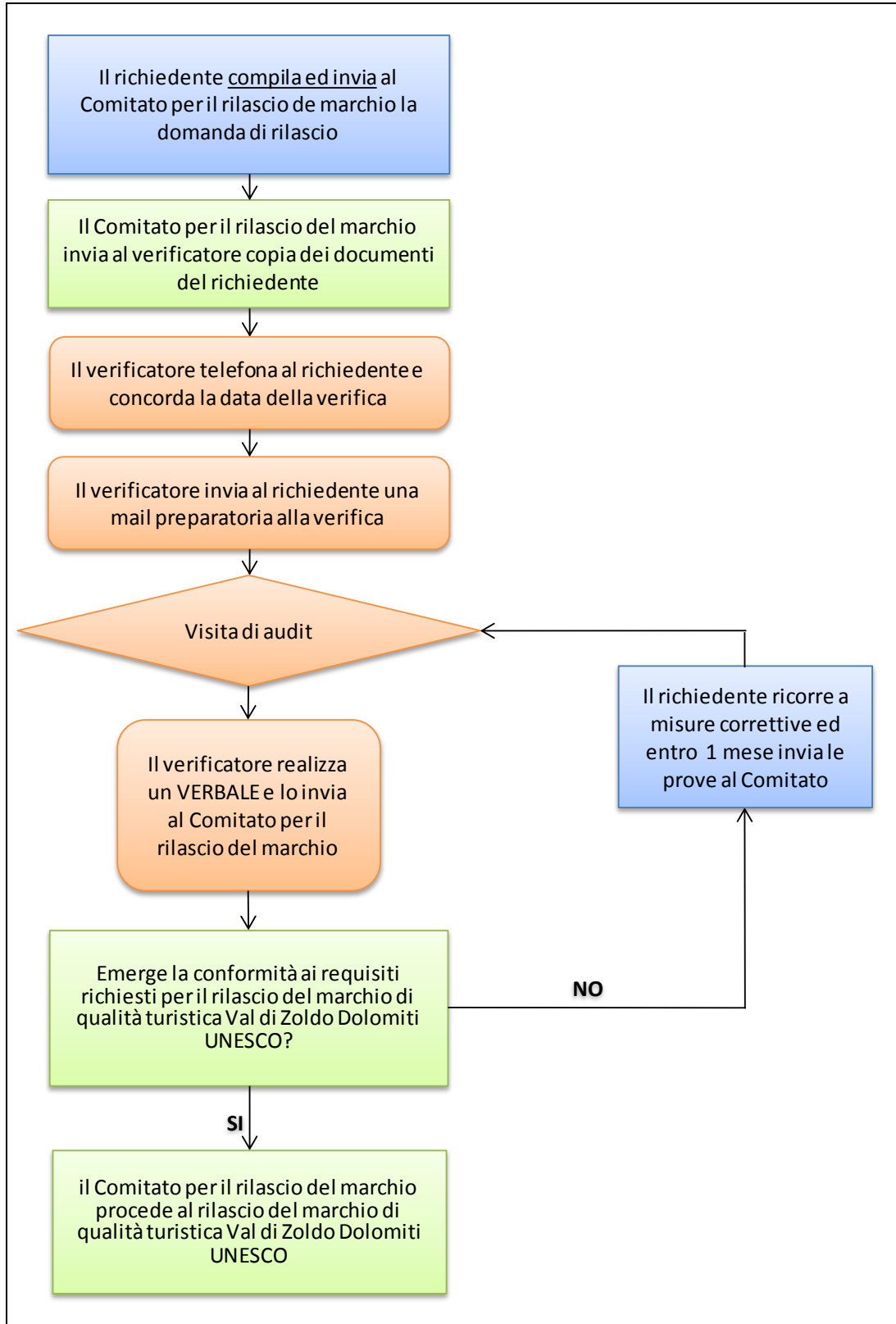


Figura 1 Diagramma di flusso del processo di attribuzione del marchio di qualità

3 La *checklist* per il rilascio del marchio

La *checklist* del Marchio di Qualità Turistica Val di Zoldo - Dolomiti Patrimonio dell’Umanità sarà applicata solo ed esclusivamente ai consociati del Consorzio turismo Val di Zoldo.

Considerando che i consorziati rappresentano strutture molto diversificate (dagli Hotel, ai B&B e alle agenzie immobiliari), si è deciso di sviluppare uno strumento di valutazione flessibile e versatile, in maniera tale da garantire ai turisti uno standard di qualità condiviso da tutti gli aderenti al circuito.

I soggetti a cui si rivolge il marchio sono:

1. Hotel;
2. Campeggi;
3. Bed & Breakfast;
4. Rifugi;
5. Agenzie immobiliari.

La proposta di *checklist* conta 14 criteri totali ed è divisa in tre sezioni:

1. **Ambiente** considera le azioni e gli interventi finalizzati a ridurre i consumi di risorse, limitare le emissioni climalteranti e sensibilizzare gli ospiti verso comportamenti virtuosi, in piena coerenza con il patrimonio naturalistico-ambientale del territorio in cui il servizio di ricettività viene erogato;
2. **Dolomiti UNESCO** prevede la realizzazione di una serie di strumenti di informazione e sensibilizzazione rivolti agli ospiti e finalizzati ad accrescere la consapevolezza e l'importanza del riconoscimento internazionale ottenuto;
3. **Valorizzazione e fruizione del territorio** riguarda una serie di azioni e strumenti per arricchire e caratterizzare l'offerta turistica della Val di Zoldo, più in generale si tratta di interventi tesi a fidelizzare il turista.

Una struttura per ottenere il marchio dovrà soddisfare tutti i 14 criteri del disciplinare.

Casi particolari:

1. Se la struttura non svolge l'attività associata al criterio non è tenuta a soddisfarlo, valido per A3, A4, C1;
2. Se si tratta di una agenzia immobiliare, ottiene il marchio se soddisfa gli 8 criteri specifici per l'agenzia: A5, B1, B2, B3, B4, C2, C3 e C4 ed almeno un suo appartamento è conforme ai 4 criteri specifici: A1, A2, A5, C5.

Nelle pagine seguenti vengono illustrati i 14 criteri suddivisi nelle tre sezioni Ambiente - Dolomiti Unesco - Valorizzazione e fruizione del territorio.

Id	Criterio
A1	Rubinetti Utilizzare, nei lavandini e nelle docce di tutti i bagni comuni ed esclusivi, rubinetti con riduttori di flusso.
A2	No monodose Eliminare, nei lavandini e nelle docce di tutti i bagni comuni ed esclusivi, monodose per la somministrazione di sapone e detergenti doccia.
A3	Acqua Informare il cliente della possibilità di richiedere acqua di rete (specificandolo nei menù) e, come eventuale unica alternativa all'acqua di rete, offrire acqua in bottiglia (naturale e frizzante) esclusivamente di vetro con vuoto a rendere proveniente da fonti ubicate nelle seguenti regioni: Veneto, Friuli Venezia Giulia e Trentino Alto Adige.
A4	Linea ecologica Avere nelle forniture almeno una linea di prodotti ecologica certificata (Ecolabel, PEFC, FSC o assimilabile) per le pulizie (detergenti per superfici, sgrassatori, detergenti per pavimenti, ecc.) o per l'igiene (lavamani, bagnoschiama, shampoo, carta igienica, carta tissue).
A5	Kit di comunicazione Utilizzare il kit di comunicazione ¹ del Marchio Turistico di Qualità Val di Zoldo.

1

¹ Il kit di comunicazione realizzato e fornito dal Consorzio Turismo Val di Zoldo è composto da: vetrofania da apporre all'ingresso della struttura, presentazione multimediale del marchio e, per ogni stanza, la *brochure* sintetica sul Marchio di Qualità Turistica e l'avviso appendibile che esorta gli ospiti a ridurre i consumi di acqua ed energia.

Id	Criterio
B1	Personale formato su UNESCO e sulla fruibilità del territorio
	Garantire che almeno un addetto dedicato alla ricezione degli ospiti abbia una adeguata conoscenza sui valori delle Dolomiti patrimonio UNESCO e sulle modalità di fruizione del territorio, attraverso la frequentazione obbligatoria dell'appuntamento organizzato dal Consorzio Turismo Val di Zoldo a tal proposito.
B2	Sito web
	Avere sul sito web ufficiale della struttura una pagina dedicata o il collegamento web alla pagina del Consorzio Turismo Val di Zoldo sui valori Dolomiti UNESCO, che evidenzia le peculiarità (geologiche, naturalistiche, ecc.) della Val di Zoldo e secondariamente dei sistemi da essa facilmente raggiungibili.
B3	Materiale informativo
	Mettere a disposizione dell'ospite, in struttura, adeguato materiale riguardante i valori delle Dolomiti UNESCO evidenziandone le peculiarità (geologiche, naturalistiche, ecc.) della Val di Zoldo e secondariamente dei sistemi da essa facilmente raggiungibili. Il materiale deve essere presente almeno in inglese o tedesco.
B4	Cornice digitale
	Installare in un'area della struttura, con adeguata visibilità per gli ospiti, una cornice digitale (o supporti multimediali equipollenti in termini di fruibilità del cliente ed aggiornabilità dei contenuti) con i contenuti multimediali comuni sulle Dolomiti UNESCO e le possibilità di fruizione dei valori paesaggistici, storici, culturali della Val di Zoldo (il Consorzio predisporrà una presentazione ad hoc a riguardo).

Id	Criterio
C1	Menù tipico Inserire nel menù dei pasti principali almeno un piatto per portata (antipasto, primo, secondo e dessert) che rientri nella tradizione gastronomica locale.
C2	Set di convenzioni Aver stipulato un set di convenzioni per i seguenti servizi/beni da offrire agli ospiti, costituite almeno da: un noleggio di attrezzature, una guida alpina o altra guida per la fruizione del territorio, un deposito attrezzature (se sprovvisti in struttura), Le convenzioni devono riguardare prevalentemente ma non solo servizi/beni della Val di Zoldo, ma anche offerte di vallate limitrofe raggiungibili in poco tempo da Zoldo.
C3	Attrezzature Avere a disposizione degli ospiti della struttura: - almeno 2 paia di ciaspole e 2 paia di bastoncini; - almeno 1 zaino porta bambini;
C4	Informazioni escursionistiche Mettere a disposizione dell'ospite (in lettura e prestito) una piccola biblioteca alpina su percorsi, sentieri, passeggiate e gite organizzate nella Valle (sia in estate che in inverno). In parte il materiale deve essere presente almeno in inglese o tedesco.
C5	Tourist satisfaction Iscrivere la propria struttura a Trip Advisor e invitare i propri ospiti (tramite mail o biglietto promemoria) a rilasciare una recensione sulla struttura.