



Unità di Apprendimento 1

Cosa sono le competenze ambientali

| | |
|---------------------------------|-------|
| LIVELLO di QUALIFICA EQF | 2 |
| DURATA | 2 ore |

| Risultati di apprendimento | Conoscenze | Abilità | Competenze |
|---|--|--|--|
| LO1 K1: Analizza le forme di sostenibilità all'interno del business ed è in grado di lavorare in team per comunicare come le competenze green vengano tradotte in azioni | <p>Lo studente sa come:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definire raccomandazioni a supporto dell'efficienza nell'utilizzo delle risorse; Descrivere i principi di sostenibilità; Identificare raccomandazioni per la riduzione dei rifiuti e per promuovere il riciclo; Apprendere come la sostenibilità si integri all'interno del business; Apprendere come la sostenibilità si integri all'interno delle attività del settore HORECA. | <p>Lo studente è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> Esprimere la sua comprensione della sostenibilità all'interno di un contesto aziendale e comunitario; Collegare strategie sostenibili e green a potenziali competenze e compiti. | <p>Lo studente è responsabile nel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Lavorare all'interno di un team per comunicare come le abilità e le strategie green vengano trasferite in compiti e competenze |
| LO2 K3: Comprende come la sostenibilità si inserisca all'interno del business. Riassume gli standard di certificazione ambientale locali, regionali e nazionali. | <p>Lo studente sa come:</p> <ul style="list-style-type: none"> Spiegare gli standard di certificazione ambientale locali, regionali e nazionali; Fornire standard di certificazione green locali, regionali e nazionali, nonché gli obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite, il turismo e gli SDG; Fornire strumenti digitali disponibili a supporto delle competenze ambientali e pratiche di sostenibilità | <p>Lo studente è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> Differenziare le competenze ambientali da altre attività all'interno dell'azienda; Identificare ed utilizzare pubblicazioni pertinenti per rimanere aggiornati sulle competenze ambientali nel settore HORECA a livello locale, nazionale e in Europa | <p>È responsabile nel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Selezionare gli strumenti digitali disponibili a supporto delle competenze ambientali e delle pratiche di sostenibilità; Lavorare in modo indipendente per integrare le competenze ambientali nelle attività lavorative. |



| | | | |
|--|---|---|--|
| <p>LO3 K4: Analizza come la sostenibilità si integri nei settore HORECA</p> | <p>Lo studente sa come:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produrre modelli per aiutare gli imprenditori a diventare sensibili agli aspetti ambientali | <p>Lo studente è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spiegare la sostenibilità all'interno di un contesto aziendale e comunitario; • Interpretare i rapporti governativi e dell'industria sulle competenze ambientali e le strategie sostenibili. | <p>È responsabile nel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diffondere informazioni e pratiche aggiornate sulle competenze ambientali ai soggetti interessati interni |
|--|---|---|--|

CONTENUTI dell'UNITA'

L'obiettivo di questa unità è di fornire agli studenti le conoscenze di base su cosa significa rendere più ecologiche le attività del settore HORECA. L'argomento è progettato per aiutare gli studenti a riconoscere le raccomandazioni a supporto della sostenibilità e a comprendere in modo efficace l'impegno del datore di lavoro nei confronti dei principi di sostenibilità. L'argomento presenterà anche raccomandazioni che sostengano la riduzione dei rifiuti e ne promuovano il riciclo.

Le strategie utilizzate dal docente si baseranno su lezioni teoriche, lavori pratici, compiti individuali, presentazioni da parte degli studenti, conferenze tenute da relatori ospiti, workshop, video, presentazioni create in Ms Powerpoint e così via.

Alla fine dell'unità di apprendimento, gli studenti saranno valutati attraverso alcune domande presenti in questo documento. Le domande avranno un focus generale sulla parte teorica e aiuteranno gli studenti ad acquisire gli strumenti necessari per affrontare la parte pratica relativa al loro lavoro futuro.

INTRODUZIONE

La tecnologia "verde", anche conosciuta come tecnologia pulita, è un'applicazione delle scienze ambientali che aiuta la conservazione dell'ambiente naturale e delle sue risorse e che quindi ne riduce al minimo gli impatti negativi che gli esseri umani hanno su di esso.

La sola tecnologia si riferisce all'applicazione della conoscenza per creare beni o servizi che facilitino e soddisfino i bisogni delle persone.

Le tecnologie "verdi" sono strettamente legate allo sviluppo sostenibile.

Alcune di queste tecnologie sono utilizzate per il riciclo, la purificazione dell'acqua e dell'aria, il trattamento dei gas, la gestione dei rifiuti solidi e le energie rinnovabili.



Negli ultimi decenni il riciclo è diventato sempre più presente nelle coscienze delle persone, rendendolo un fenomeno mondiale in continua crescita. Il riciclo è una delle attività fondamentali associate al concetto tecnologia “verde”, che incoraggia le persone a riutilizzare materiali come carta, cartone, lattine, tra gli altri.

L'acqua è una delle risorse essenziali per la sopravvivenza. Copre il 71% della superficie terrestre, il 97% è acqua salata, il 3% è dolce e di questa percentuale meno dell'1% è risorsa idrica facilmente accessibile.

Per questo motivo è molto importante sensibilizzare le persone alla preservazione dell'acqua per far sì che si mantenga nel tempo, cercando di ridurre i consumi e realizzando impianti di trattamento delle acque.

Utilizzando tecnologie “verdi” si può arrivare a recuperare l'acqua in grandi quantità, riducendone così i consumi; un'altra tecnologia esistente, sempre collegata a quest'ultima è di convertire l'acqua salata in dolce.

Oggi giorno, le energie rinnovabili sono diventate della massima importanza, questo perché possono essere riutilizzate: oltre a non contaminare, le emissioni di carbonio inviate in atmosfera durante il loro utilizzo si stanno riducendo.

Questo tipo di energia può essere prodotta naturalmente da oggetti come legno, energia solare, vento e biogas, tra gli altri.

Un altro tipo di tecnologia “verde” utilizzata per le cucine è l'utilizzo dei tritarifiuti, che ne riducono l'accumulo, riducono le emissioni di gas inquinanti e consentono di convertire i rifiuti alimentari in biogas in modo che questi a loro volta generino energia elettrica.

Anche i sensori sono considerati una tecnologia “verde”, in quanto dispositivi in grado di misurare proprietà fisiche trasformandole in segnali elettrici. Ci possono essere sensori di presenza, temperatura, illuminazione, tra gli altri.

Pertanto, questi sensori sono considerati sistemi intelligenti poiché rilevano molti fattori in una stanza d'albergo e sono considerati rispettosi dell'ambiente poiché spengono le luci e i televisori quando rimangono accesi e nessuno è nella stanza.

Allo stesso modo, tramite i sensori di temperatura e di presenza, quando l'ospite esce dalla stanza, la temperatura sale o scende a seconda delle condizioni climatiche per non aumentare il consumo di energia elettrica e quindi emettere inutilmente CO₂ in atmosfera e sostanze inquinanti.

Inoltre, oggi esiste una nuova tecnologia di illuminazione, nota come LED (Light Emitting Diodes). Questa tecnologia di illuminazione consente un risparmio energetico, oltre al fatto che i dispositivi a LED illuminano di più e durano più a lungo di una lampadina comune.

Questa tecnologia è stata applicata anche ai televisori: in precedenza i televisori consumavano molta elettricità poiché funzionavano tramite tubo



catodico (un principio simile a quello delle lampadine), ma in seguito si sono evoluti con i televisori al plasma, o LCD e oggi con pannelli di cristalli a LED, consentendo di consumare meno energia elettrica, tramite un dispositivo elettrico più ecologico.

Come si può vedere, la tecnologia è in continua evoluzione ed è sempre più rispettosa dell'ambiente, contribuendo alla sua conservazione.

Un'offerta sostenibile per l'ospitalità

Un'offerta sostenibile nel campo dell'ospitalità piace sempre di più agli amanti dell'ambiente. Cibo biologico, riutilizzo dell'acqua, risparmio energetico attraverso illuminazione e ventilazione naturali, palestre con macchine per la generazione di energia e infrastrutture costruite con materiali riciclabili, sono l'autentica proposta con cui gli hotel sostenibili cercano non solo di accontentare l'ospite, ma di avere un impatto virtuoso sul fattore climatico.

Per quanto riguarda queste alternative disponibile per gli alberghi, sempre più hotel incorporano tecnologie ecocompatibili, ma è una tendenza ancora poco sviluppata. Ci sono alcuni hotel che già gestiscono le acque reflue, riutilizzano l'acqua per annaffiare a getto le piante, ma tali pratiche non si riscontrano ancora nella generalità degli hotel. Specialmente quelli moderni, appena costruiti, tengono conto di queste opportunità, come ad esempio l'installazione di pannelli solari per il riscaldamento dell'acqua, l'uso di tecnologie più rispettose dell'ambiente, ma non si può dire che questi hotel siano già completamente "verdi".

1.1 Cosa rende un hotel sostenibile?

Un hotel situato in mezzo alla natura "non è necessariamente un hotel a misura di natura": infatti, può essere posizionato in un ambito naturale ma operare di fatto in contrapposizione a pratiche sostenibili. E' la sua forma costruttiva, il tipo di tecnologie che utilizza per il riciclo dell'acqua, la raccolta differenziata dei rifiuti solidi, il riscaldamento dell'acqua, che lo rende veramente sostenibile.

Un chiaro esempio è dato da un albergo in Colombia dove nel '92 con il blackout di Gaviria, si iniziarono a cercare alternative perché mancava spesso l'elettricità. Da quel momento, i proprietari hanno iniziato a pianificare come ottenere energia da pannelli solari o qualsiasi altra fonte di energia alternativa e hanno deciso di realizzare un hotel che non avesse alcun impatto sull'ambiente, nella sua operatività ed anche in fase costruttiva.

Il Biohotel che hanno realizzato ha giardini verticali sulla facciata e all'interno è "verde" in ogni aspetto. Agli ospiti viene offerto un tour dedicato, per capire un po' di più sul suo funzionamento: i tavoli sono fatti di cartone compresso, all'interno il cotone utilizzato è biologico, il cibo coltivato nell'orto (lattuga, pomodori, melanzane e tutte le erbe aromatiche) viene utilizzato nel



ristorante. C'è una terrazza con pannelli esplicativi e la gente ne è affascinata e lo ammira.

In un tipico hotel “verde” viene effettuato un processo di separazione dei rifiuti che lo renda più sostenibile, dove non ci siano odori e dove un'azienda esterna raccoglie tutti i rifiuti, anche quelli organici, in cambio della fornitura del fertilizzante utilizzato per piantumare le piantine.

2. E i ristoranti?

Oltre agli hotel, i ristoranti stanno diventando sempre più ecosostenibili al giorno d'oggi. La cosa più importante per un ristorante ecosostenibile è di essere abile per quanto riguarda la gestione dello spreco alimentare. Per ridurre gli sprechi alimentari, la maggior parte dei gestori dei ristoranti utilizza la tecnologia. Ad esempio, vengono utilizzati strumenti digitali per la gestione delle scorte alimentari come Peachworks o BevSpot. Il software invia notifiche agli smartphones degli utenti collegati quando i prodotti si avvicinano alla data di scadenza. Inoltre, tengono conto della disponibilità di prodotti in inventario in tempo reale, in modo da non eccedere nelle quantità ordinate.

Un altro fattore importante è donare il cibo in eccedenza: è molto ecosostenibile donare cibo ancora utilizzabile, in modo tale che nulla vada sprecato. Inoltre, è una pubblicità positiva per il ristorante che applica tale pratica! Diventare un'azienda amica dell'ambiente significa anche ridurre il consumo di energia. Per ridurre il consumo di energia, si può optare per l'utilizzo di elettrodomestici ad alta efficienza energetica. Ci sono loghi come “Energy Star” che identificano gli elettrodomestici che consumano meno energia senza influire sostanzialmente sulle loro prestazioni.

Inoltre, per rendere sostenibile una attività di ristorazione, occorre servire cibo biologico, ma l'essere biologico non è l'unico fattore che influisce sulla sostenibilità alimentare. Biologico e sostenibile non sempre vanno d'accordo, in quanto sono possibili altre opzioni e pratiche alimentari.

Secondo molti consumatori servire cibo locale è considerato una delle migliori opzioni per un ristorante sostenibile. Inoltre, bisogna cercare di ridurre gli imballaggi in plastica utilizzando, ad esempio, prodotti provenienti da imballaggi con contenuto riciclato. Un'alternativa sarebbe quella di utilizzare materiali biodegradabili o compostabili come canna da zucchero, bambù o plastica fatta di PLA (acido polilattico). Questi materiali non sono molto utilizzati perché molti proprietari pensano che siano di bassa qualità, ma molte soluzioni sono resistenti, come ad esempio la plastica. Ad esempio, molte città in tutto il mondo stanno vietando le cannucce di plastica, sostituite da due ottime alternative a quelle tradizionali, ovvero la plastica fatta di PLA (acido polilattico) e la carta. Alcune città hanno vietato l'uso di sacchetti di plastica,



quindi occorre considerare di passare all'utilizzo di sacchetti fatti in materiali ecocompatibile.

Inoltre, offrire scelte di cibo vegetariano e vegano può essere non solo una buona opzione ecocompatibile, ma aiuta anche a guadagnare popolarità tra i consumatori. Preferire alimenti a base vegetale invece di prodotti eco-intensivi come la carne contribuisce al contenimento dei danni ambientali che ne conseguono. Da un altro punto di vista, i frutti di mare non possono, in questo momento, essere certificati come biologici. Ci sono alcune opzioni come i frutti di mare definiti come sostenibili negli elenchi "Verdi" del Blue Ocean Institute o del Monterey Bay Aquarium. È importante cercare di evitare i prodotti OGM e di utilizzare prodotti con etichette alimentari "sostenibili".

3. Politiche di riciclo locali

Nel settore HORECA ci sono molte aziende che aiutano a controllare i rifiuti prodotti localmente e a riciclare tutto ciò che può essere riciclato. Di solito questo dipende dalle politiche di riciclo possibili in ciascun paese. In generale, nella maggior parte degli stati, plastica, vetro, carta, cartone e alluminio possono essere riciclati. In molti stati è possibile il riciclo anche per altri articoli: apparati elettronici, attrezzatura da cucina rotta, batterie, lampadine, vernici, prodotti chimici e altro ancora. Alcuni paesi consentono anche di trasformare i prodotti di scarto in biodiesel o energia riutilizzabile. Per iniziare a valutare quali possano essere opzioni disponibili in un paese, si può consultare il sito web Earth 911 (<https://earth911.com/>).

È importante focalizzare l'attenzione anche sulle risorse e sulle certificazioni ambientali per i ristoranti, che orientano all'utilizzo di pratiche ecosostenibili e al controllo delle risorse. L'organizzazione senza fini di lucro "The Green Restaurant Association" (GRA) offre certificazioni per i ristoranti che utilizzano politiche sostenibili. Il "Green Business Network" è un programma americano che aiuta le strutture del settore HORECA ad entrare con successo nel competitivo mercato della sostenibilità ambientale. I riferimenti delle strutture ecosostenibili possono essere pubblicati sulle Pagine Verdi Nazionali, in modo tale che i consumatori sensibili all'ambiente possano facilmente raggiungerle.

Altre pratiche ecosostenibili sono l'utilizzo di asciugamani di cotone invece di asciugamani di carta e di detersivi ecologici evitando quelli che includono prodotti chimici. La pulizia a vapore può essere un'opzione utile per pavimenti e tappeti. Inoltre, bisognerebbe evitare di inviare le uniformi del personale e/o vestiti a lavanderie che utilizzano prodotti chimici!

4. Ridurre l'inquinamento

Se pensi che il tuo stabilimento non possa avere un impatto sull'inquinamento, ti sbagli. Ci sono molte cose che puoi cambiare per contribuire positivamente



all'ambiente. E i dipendenti? Possono essere incentivati ad un minore utilizzo delle auto a favore del trasporto pubblico, carpool e bici per andare al lavoro se si riuscisse a fornire loro gli strumenti necessari, ad esempio un deposito bici vicino all'ufficio, una doccia, l'acquisto di veicoli a carburante alternativo o ibridi e mettere a loro disposizione anche una stazione di rifornimento alternativa.

5. Considera l'acquisto gli arredi interni sostenibili

Anche l'interior design e la dotazione di attrezzature può essere sostenibile, ad esempio puoi posizionare piante e fiori nella tua struttura e utilizzare biancheria di stoffa per tovaglioli e tovaglie. Puoi cercare di evitare le stoviglie usa e getta di carta o plastica. Riutilizza elementi di arredo come tavoli, sedie e in genere mobili realizzati con legno rinnovabile come bambù o legno certificato FSC (legno proveniente da foreste gestite in maniera ecoresponsabile). Cerca di acquistare tessuti a base di cotone biologico.

Diventare ecologici è un buon modo per attirare i consumatori. Quindi, informali circa le tue pratiche ambientali, in modo da attrarli. Le buone pratiche ambientali non sono sempre notate facilmente dalle persone, quindi assicurati di diffondere tale informazione. I social media possono aiutare in questo intento e a celebrare e promuovere la Giornata della Terra nel tuo ristorante!

6. Casi pratici

6.1. Caso pratico I

Spice Island Beach Resort, San Giorgio, Granada.

Lo Spice Island Beach Resort è di proprietà di Sir Royston Hopkin e della sua famiglia ed è una destinazione di lusso per gli ospiti che desiderano rilassarsi e godersi la bellezza naturale della Spice Island. A pochi passi dalla famosa spiaggia di Grand Anse, il resort si prefigge l'obiettivo di fondersi e convivere con l'ambiente nativo dell'isola. Il resort utilizza il riscaldamento solare, impianti di desalinizzazione e tutti i tipi di pratiche finalizzate al risparmio energetico. Le attività per massimizzare la conservazione dell'isola, come il sostegno della comunità locale, la piantumazione di nuovi alberi o l'utilizzo di piscine senza cloro, sono di grande importanza. Inoltre, il fumo - anche le sigarette elettroniche - è totalmente vietato in tutto il resort, che si adopera per favorire il rinnovamento del corpo e dell'anima.

6.2. Caso pratico II

Lefay Resort & SPA, Lago di Garda, Gargnano, Italia.



Situato nel cuore della Riviera dei Limoni, le diverse strutture di questo resort a cinque stelle sono state integrate nelle pendici della collina per ridurre la dispersione di energia e calore. L'hotel pone tutta la sua attenzione sul benessere, tema ricorrente e presente nel cibo, nell'atmosfera e nella pace dell'hotel. Nella progettazione degli interni sono stati utilizzati materiali locali, mentre la struttura esterna è stata costruita nel rispetto del paesaggio e dell'ambiente circostante. L'hotel raccoglie l'acqua piovana e gestisce i rifiuti in modo sostenibile. Questo bellissimo resort art déco ha ricevuto il più alto riconoscimento possibile nell'ecoturismo: la certificazione ECO in Advanced Ecotourism.

6.3. Caso studio III

Ristorante Les Cols, Girona, Catalogna

Questo luogo ispira solo osservando il suo contesto naturale: circondato da un paesaggio poetico attraverso il quale scorre il fiume Fluvià, attraverso ruscelli che cullano i commensali che pranzano fuori dal ristorante.

Rispettando la tradizione e le stagioni questo ristoratore, offre, in modo responsabile, il meglio di ogni stagione. Una cucina ecologica in pace con l'ambiente circostante e la vita.

Non necessita di sfarzo al suo interno, l'intensità della bellezza del contesto e il gusto si combinano in un'esperienza che vale la pena ricordare.

Il lusso è dato dalla collocazione dell'azienda all'ombra degli alberi che popolano la sponda del fiume: il ristorante organizza picnic fornendo agli ospiti dei cestini, al cui interno sono inclusi i migliori prodotti della locale gastronomia.

Oltre a questa possibilità, il ristorante offre due menù degustazione tra cui scegliere. Entrambi si basano su cibo di provenienza locale: i prodotti coltivati nel suo orto e su quelli tipici del paesaggio rurale di La Garrotxa.

6.4 Caso studio IV

Ristorante Uncommon Ground: Chicago, Stati Uniti

Nel 2013 è stato nominato il ristorante più "verde" del mondo dalla "Green Restaurant Association" per aver portato il locale ad un livello superiore, dato che molti ingredienti provengono dalla prima fattoria biologica certificata negli Stati Uniti. Anche le opzioni per le bevande sono ecologiche, poiché le birre vengono offerte dal primo birrificio biologico nello stato dell'Illinois, che dona il 5% dei suoi profitti a varie organizzazioni della società civile.

7. Rispondi alle domande seguenti:



1. In quale ambito vengono utilizzate le tecnologie “verdi”? Scegli le 3 opzioni corrette:

- a) Inquinamento
- b) Depurazione dell'acqua e dell'aria
- c) Riciclaggio
- d) Emissioni di carbonio
- e) Energia rinnovabile

2. Descrivi in poche parole il significato di riciclo. Qual è la descrizione più appropriata?

- a) Il riciclo contamina l'ambiente
- b) Riciclare è preservare l'acqua
- c) Il riciclo incoraggia le persone a riutilizzare le cose

3. In quali termini l'ospitalità abbraccia le tecnologie ecocompatibili? Scegli 2 opzioni corrette

- a) Utilizzare pannelli solari
- b) Utilizzo di Smart TV
- c) Utilizzare dispositivi elettronici
- d) Riutilizzare l'acqua della doccia per irrigare le piante

6. Quali sono le principali politiche utilizzate da molti paesi in tutto il mondo?

- a) Gettare i rifiuti locali
- b) Evitare le certificazioni
- c) Trasformare i prodotti di scarto in biodiesel
- d) La plastica può essere riutilizzabile
- e) Le batterie possono essere riciclate

7. Come scegliere un arredamento d'interni sostenibile? Scegli 2 opzioni

- a) Espandendo l'inquinamento
- b) Usando la plastica
- c) Utilizzando legno rinnovabile
- d) Usando vernice comune
- e) Acquistando cotone biologico

FAQ (Domande Frequenti)

1. Come posso sostenere la riduzione dei rifiuti e promuoverne il riciclo?



L'acqua è una delle risorse essenziali per la sopravvivenza, occorre procedere con la sensibilizzazione sul preservarla, sulla creazione di strutture per il trattamento delle acque, e su come convertire l'acqua salata in acqua dolce.

Consentire ai rifiuti alimentari di essere convertiti in biogas, in modo che questi a loro volta generino elettricità. Inoltre si può utilizzare un sensore di temperatura a occupazione così che quando gli ospiti lasciano la stanza, la temperatura aumenta o diminuisce a seconda del clima. I LED (Light Emitting Diodes) consumano di meno e durano più a lungo di una lampadina comune.

2. Come posso iniziare a trasformare il mio Hotel in un Biohotel?

Sono molti i Biohotel in tutto il mondo che utilizzano materiali ecosostenibili, armadi dalle dimensioni ridotte, cotone biologico. I rifiuti indifferenziati vengono trattati per eliminarne il cattivo odore e non viene utilizzato fertilizzante chimico per le piante.

3. Quale strumento digitale posso usare per essere efficace nella prevenzione dello spreco alimentare?

Puoi utilizzare strumenti digitali per la gestione delle scorte alimentari Peachworks o BevSpot. Il software invia notifiche agli smartphones degli utenti collegati quando i prodotti si avvicinano alla loro scadenza. Inoltre, avrai a disposizione un inventario dei prodotti disponibili in tempo reale, in modo da non eccedere nell'ordine delle forniture alimentari del ristorante.

4. Quali sono le migliori opzioni per creare un ristorante ecosostenibile?

Servire cibo biologico e locale è considerata una delle migliori opzioni per diventare un ristorante ecosostenibile. Inoltre, è molto importante ridurre l'utilizzo di imballaggi in plastica e invece utilizzare materiali biodegradabili come canna da zucchero, bambù o plastica fatta di PLA (acido polilattico). Inoltre, la maggior parte dei ristoranti offre molte opzioni vegetariane e vegane.

5. Nel settore HORECA ci sono aziende che aiutano a controllare i rifiuti locali e il riciclo?

Puoi iniziare a consultare le piattaforme web "Earth 911" e "Green Restaurant" che ti aiutano anche a identificare e utilizzare pratiche ecologiche e ad ottimizzare le tue risorse. Il "Green Business Network" è un programma americano che aiuta la tua struttura ad entrare con successo nel competitivo mercato della sostenibilità ambientale.



Project acronym: ENVIRECA
 Project name: "Greening" apprenticeships in the HORECA industry
 Project code: 2018-1-IT01-KA202-006773

Document Information

Document ID name: LEARNING MATERIALS UNIT 1
 Document title: UNITA' di APPRENDIMENTO 1
 Output Type: Project Management and Implementation
 Date of Delivery: 07/07/2019
 Activity type:
 Activity leader: Fondazione Lombardia per l'Ambiente
 Dissemination level: Confidential

Document History

| Versions | Date | Changes | Type of change | Delivered by |
|-------------|------------|------------------|----------------|--------------|
| Version 1.0 | 07/07/2019 | Initial document | | FLA |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Disclaimer

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Add one of the following:

[for materials developed in the context of project's intellectual outputs]:
 The project resources contained herein are publicly available under the [Creative Commons license 4.0 B.Y.](#)

[for Project Management and Implementation materials]:

This document is proprietary of the ENVIRECA Consortium. Project material developed in the context of Project Management & Implementation activities is not allowed to be copied or distributed in any form or by any means, without the prior written agreement of the ENVIRECA consortium.



UNITA' di APPRENDIMENTO 2

Introdurre elementi di sostenibilità ambientale nella comunicazione interna aziendale

| | |
|---------------------------------|-------|
| LIVELLO di QUALIFICA EQF | 4/5 |
| DURATA | 9 ORE |

| Risultati di apprendimento | Conoscenze | Abilità | Competenze |
|---|---|---|--|
| K4 LO1: Esaminare la sostenibilità all'interno di un'azienda ed essere in grado di lavorare in team per comunicare le competenze ambientali e tradurle in compiti e abilità' | <p>Lo studente conosce:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Come comunicare i principi, la missione o il mandato di sostenibilità del datore di lavoro; • Le politiche sulla gestione dei rifiuti e sul riciclo; • I regolamenti locali e regionali sulla gestione dei rifiuti e sul riciclo. | <p>Lo studente è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Insegnare i principi dell'azienda agli altri, attraverso molteplici canali di comunicazione; • Trasformare i dati in rappresentazioni (esempio tramite l'utilizzo di grafici) comprensibili ai gruppi di interni di comunicazione. | <p>È responsabile di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descrivere la diffusione delle normative locali in materia di sostenibilità e competenze "verdi" agli azionisti interni ed esterni; • Lavorare all'interno di un team per comunicare come le competenze e le strategie ecologiche vengano tradotte in compiti. |
| K5 LO2: Utilizza le competenze digitali per comunicare dati, report e altre informazioni a una serie di soggetti interessati interni | <p>Lo studente sa come:</p> <ul style="list-style-type: none"> • comunicare i principi di sostenibilità, le normative locali e regionali ai soggetti interessati | <p>Lo studente è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spiegare i principi aziendali ad altri attraverso molteplici canali di comunicazione; • Sintetizzare e interpretare dati per fornire raccomandazioni sull'uso efficiente delle risorse, la gestione dei rifiuti, il riciclo e altre pratiche sostenibili, a seconda della necessità. | <p>Lo studente è responsabile di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lavorare in team per mostrare i concetti di sostenibilità ai clienti interni; • Lavorare sia in modo indipendente sia all'interno di un team per garantire le competenze digitali per le attività di comunicazione "verde". |
| K6 LO3: Analizza come la sostenibilità ambientale si inserisca nel business del settore HORECA | <p>Lo studente sa come:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produrre modelli per aiutare gli imprenditori a diventare "verdi". | <p>Lo studente è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sviluppare soluzioni creative per diffondere informazioni "verdi" ai soggetti interessati interni ed esterni; • Utilizzare le competenze digitali per comunicare dati, report e altre informazioni a una serie di parti interessate interne. | <p>Lo studente è responsabile di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lavorare in modo indipendente per raggiungere obiettivi della comunicazione indirizzata ai soggetti interessati interni; • In grado di lavorare in team per comunicare (digitalmente) come introdurre di pratiche sostenibili, tra cui l'approvvigionamento |



CONTENUTO DELL'UNITA'

L'obiettivo di questa 'unità è quello di fornire agli studenti conoscenze su come rendere più sostenibile la comunicazione interna. L'argomento è progettato per aiutare gli studenti a capire come comunicare i principi di sostenibilità del datore di lavoro ai soggetti interessati interni. Gli studenti impareranno a lavorare in team per comunicare l'attuazione di pratiche sostenibili, inclusi gli acquisti “verdi”, la gestione dei rifiuti e le attività di manutenzione.

Le strategie utilizzate dal docente si baseranno su lezioni teoriche, lavori pratici, compiti individuali, presentazioni da parte degli studenti, conferenze tenute da relatori ospiti, workshop, video, presentazioni create in Microsoft Powerpoint e così via.

Alla fine di questa unità di apprendimento, gli studenti saranno valutati attraverso una prova scritta, basata su domande e risposte chiuse. Le domande avranno un focus generale sulla parte teorica e aiuteranno gli studenti ad acquisire gli strumenti necessari per affrontare la parte pratica riguardo al loro futuro lavoro.

INTRODUZIONE

La sostenibilità nella della rivoluzione industriale “verde” ha avuto influenza su molti gruppi di ambientalisti, che hanno coinvolto gli addetti alla progettazione nelle aziende e promosso un forte impegno verso il mondo esterno. Per farlo è importante seguire alcuni passaggi importanti: definire cosa significa sostenibilità per l'azienda e il valore che le viene attribuito; aiutare i dipendenti a interpretare la sostenibilità secondo le proprie funzioni; elaborare una strategia di comunicazione generale; definire una strategia attraverso i diversi canali di comunicazione, ad esempio il bilancio di sostenibilità. Partire dalla dimensione interna aiuta a stabilire ampie comunicazioni esterne, fornendo valore aggiunto a tutti i soggetti interessati.

Un numero enorme di aziende ha avviato programmi di sostenibilità con chiare strategie e competenze associate. Un primo passo importante è quello di



tracciare una visione sociale, economica e ambientale per garantire l'equità sociale e preservare la diversità biologica. Questi aspetti sono legati affinché la tutela dell'ambiente possa migliorare la qualità della vita che sostiene lo sviluppo economico. La Global Management Initiative (GEMI) ha sviluppato un modello che supporta lo sviluppo di una posizione di valore, con tre principali percorsi sostenibili per fornire valore agli azionisti:

1. Coinvolgimento diretto nella performance economica: ricavi per materiali di scarto, migliorare la produttività dei lavoratori e la continuità aziendale, aumentare e consentire l'accesso a nuovi mercati;
2. Contributo diretto ai driver di valore oltre ai rendiconti finanziari: come migliorare l'esperienza del cliente, come ridurre i costi di proprietà, come sviluppare e raggiungere una immagine di equità, come stimolare l'innovazione;
3. Contribuire indirettamente al valore degli azionisti, creando valore per i soggetti interessati esterni: come per le comunità, sviluppare agenzie di regolamentazione e gruppi di interesse. Le impressioni dei soggetti interessati influenzano la reputazione dell'azienda, le relazioni e il consenso ad operare.

4. Sostenibilità del personale

L'impegno delle aziende nelle prestazioni ambientali deve essere condiviso con i clienti, utilizzando una comunicazione efficace, migliorando la posizione di mercato, attraendo e trattenendo dipendenti attenti e di talento per un impatto vantaggioso sull'ambiente.

La maggior parte della pressione esercitata per la sostenibilità proviene dall'esterno, attraverso l'attivazione di fondi socialmente responsabili, servizi di analisti che aumentano l'adesione da parte degli azionisti e l'attivismo degli investitori. Questa attenzione si allontana da quella che è la risorsa più importante per l'impresa, il "capitale umano", che influenza principalmente la valutazione di mercato delle aziende di tutto il mondo. La sostenibilità rivolta ai dipendenti ha oggi una priorità inferiore, e di conseguenza molti dipendenti non comprendono la sostenibilità, i suoi benefici e la sua autenticità.

Creare una strategia di comunicazione interna "verde" prima di investire nella comunicazione esterna può offrire numerosi vantaggi per:

- canalizzare le comunicazioni attraverso dipendenti che abbiano instaurato un rapporto di credibilità con i soggetti interessati interni ed esterni;
- Messaggistica coerente che porta a una chiara comprensione da parte delle parti interessate;
- Migliore impegno interno e comprensione nella creazione di valore strategico da parte dell'intera forza lavoro.

Tuttavia, il successo di qualsiasi campagna di comunicazione dipende dall'interesse dei dipendenti per l'argomento. Per aumentare l'interesse tra il



personale, un buon punto di partenza può essere definire un approccio strategico alla comunicazione e la creazione di un team interfunzionale la cui azione principale potrebbe essere quella di diffondere tutte le informazioni necessarie sulla comunicazione aziendale, le risorse degli investitori, la salute ambientale e la sicurezza.

Emily Rabin nel suo *Dentro e fuori: la comunicazione sostenibile inizia nel luogo di lavoro*, individua alcune azioni chiave per migliorare le questioni ambientali per i dipendenti e stabilire un efficace programma di comunicazione interna:

- Risolvere la mancanza di comprensione condivisa sul significato di “sostenibilità”. Oggigiorno questo termine viene normalmente confuso con altre parole come “responsabilità” e “cittadinanza” generando confusione. Per raggiungere questo obiettivo, bisogna assicurarsi che il linguaggio sia chiaramente collegato agli obiettivi aziendali, in modo che i dipendenti possano riconoscerlo e assumerlo come un impegno;
- Elaborare una “dichiarazione di posizionamento” che esprima cosa dovrebbe fare l'impresa per impegnarsi nella sostenibilità, cosa avvantaggi la società, l'azienda e l'individuo;
- Il messaggio dato deve essere comprensibile da diversi tipi di funzioni operative come le risorse umane, vendite e marketing, all'ufficio affari governativi. Il discorso deve essere familiare a ciascuna funzione e migliorare le prestazioni aziendali. Questo tipo di comunicazione si tradurrà in valore sia per gli soggetti interessati interni sia per quelli esterni, per i manager e gli azionisti;
- Effetti moltiplicatori si possono ottenere, ad esempio, utilizzando comunicazioni basate sulla sostenibilità da parte di funzioni cardine che gestiscono i rapporti sia con l'interno che con l'esterno. Ad esempio, utilizzando le newsletter aziendali e una messaggistica continua per mantenere la consapevolezza su questi aspetti nei dipendenti. Migliorando le reti di comunicazione, un'azienda può raggiungere una crescita organica nell'accettazione della sostenibilità.

Seguendo queste indicazioni, la squadra dovrebbe adottare una strategia per sostenere l'idea di sostenibilità negli anni. Ogni azienda dovrebbe avere un piano d'azione con alcuni passaggi importanti da seguire:

- Monitorare come viene recepita la “proposta per la creazione valore” da parte del pubblico interno e considerare come migliorarla;
- Gli obiettivi di comunicazione devono essere misurabili e ridefiniti quando necessario;
- Adottare programmi di formazione, pubblicare e diffondere brochure, relazioni, ecc.;
- Perfezionare frequentemente la strategia.



Per un supporto entusiastico da parte dei dipendenti, dei dirigenti e di tutto il personale, è molto importante progettare la comunicazione interna a più livelli, in modo tale che sia chiara per l'individuo, l'azienda e l'impresa. Una volta che i dipendenti sono coinvolti nella questione, le aziende possono realizzare efficacemente il valore aziendale della sostenibilità.

5. Strumenti digitali per diventare “Verdi”

Al giorno d'oggi molti imprenditori considerano la sostenibilità come un'attività importante che influenza lo sviluppo del loro business. Quando devono valutare come diventare più “verdi” e sostenibili, la prima cosa che considerano è come ridurre l'impatto sull'ambiente. Un punto di partenza è quello di raggiungere il consumatore, iniziando ad utilizzare strumenti digitali “green”. Inserirsi in questo contesto di mercato può aiutare a definire il target di destinazione e aiutare a diventare “verdi” in un lasso di tempo più breve.

Molte app attuali possono aiutare la tua azienda a diventare “verde”. Di seguito viene riportato un elenco dettagliato:

- *Genio Verde iTunes*: presenta molti progetti per affrontare ad esempio la riduzione nell'utilizzo di carta aziendale o di plastica: approfondisce, ad esempio, perché ci siano dei codici sulle bottiglie di plastica e perché questa plastica potrebbe non essere riciclabile nella tua zona;
- *GoodGuide iTunes*: è gratuito e dispone di scanner di codici a barre per controllare l'impatto ambientale di un prodotto specifico;
- *Carbon Tracker iTunes*: app gratuita che calcola la tua “impronta ecologica” in base a quanto viaggi e come puoi fissare obiettivi per ridurle;
- *Green Outlet iTunes*: app che sulla base della bolletta elettrica calcola la tua “impronta ecologica”, le ore al giorno di utilizzo degli elettrodomestici, come il forno a microonde, il frigorifero, ecc...;
- *Green Gas Saver iTunes*: app gratuita, ti mette in guardia sulle tue abitudini di guida con dei suoni, ad esempio se acceleri troppo velocemente o fai una svolta troppo brusca;
- *Find Green iTunes*: app gratuita incentrata su cibo locale, benessere, lavoro e paesaggio. Permette anche di scegliere il tipo di trasporto e decidere se andare a piedi, in bici o in macchina. I consumatori possono suggerire l'inserimento di imprese “verdi” nel database dell'app;
- *Locavore*: app che ti informa su cosa sia di stagione nella tua regione, in quel momento, in modo che tu possa decidere di ridurre la tua “impronta ecologica”. Include anche ricette per insaporire i cibi, mostrando l'agricoltore locale dove sia possibile acquistare gli ingredienti necessari.



6. RISPONDI ALLE SEGUENTI DOMANDE:

1. Cos'è il GEMI?

- a) Un acronimo per “Global Manager Initiative” (Iniziativa per Global Managers)
- b) Un acronimo per “Global Management Initiative” (Iniziativa di gestione globale)
- c) Un acronimo per “Great Manager Implementation” (Realizzazione da parte da parte di un manager molto competente)

2. Cosa dovrebbe essere fatto da parte di un'azienda per interpretare correttamente la sostenibilità?

- a) Attendere fino a quando i dipendenti si impegnino a sostegno della sostenibilità;
- b) Utilizzare un solo canale di comunicazione per definire la strategia;
- c) Utilizzare un report di sostenibilità per definire la strategia.

3. Quali sono i vantaggi di costruire comunicazioni interne “verdi”?

- a) Creare un canale di comunicazione senza il coinvolgimento dei dipendenti;
- b) Coinvolgere le parti interessate esterne prima di quelle interne;
- c) Incanalare la comunicazione attraverso i dipendenti prima di tutto.

4. Il significato di sostenibilità è normalmente confuso dai dipendenti con:

- a) Responsabilità e cittadinanza;
- b) Ambiente e consapevolezza;
- c) Verde ed ecologico.

5. Qual è il piano che ogni azienda dovrebbe seguire?

- a) Suscitare interesse tra i dipendenti, utilizzare programmi di formazione, rilasciare rapporti e definire una strategia chiara;
- b) Suscitare interesse tra le parti interessate, fare domande ai manager, rilasciare rapporti ed avere grandi strategie;
- c) Suscitare interesse tra i dirigenti, rilasciare rapporti sulla sostenibilità.

6. “Green Genie” aiuta le aziende a:

- a) Scansionare i codici a barre e controllare gli impatti ambientali dei prodotti;
- b) Fronteggiare come ridurre l'uso di carta e plastica;
- c) Decidere quale tipo di cibo è attualmente di stagione nella tua regione.

7. FAQs

1. Come posso iniziare a costruire una comunicazione interna “verde” nella mia azienda?

E' importante seguire alcuni passaggi importanti: definire cosa significa sostenibilità per l'azienda e il valore che le viene attribuito; aiutare i dipendenti a interpretare la sostenibilità secondo le proprie funzioni; elaborare una strategia di comunicazione globale; definire la strategia utilizzata attraverso diversi canali di comunicazione, ad esempio il bilancio di sostenibilità. Partire dalla dimensione interna aiuta a stabilire ampie comunicazioni esterne, apportando valore ai diversi soggetti interessati.

2. Quali sono i tre principali percorsi sostenibili per aggiungere valore agli azionisti?

- Coinvolgimento diretto nella performance economica: ricavi per materiali di scarto, migliorare la produttività dei lavoratori e la continuità aziendale, aumentare e consentire l'accesso a nuovi mercati;

- Contributo diretto ai valori trainanti, oltre ai rendiconti finanziari, come migliorare l'esperienza del cliente, ridurre i costi di proprietà, ottenere una reputazione di equità, stimolare l'innovazione;

- Contribuire indirettamente al valore degli azionisti creando valore per i soggetti interessati esterni come le comunità, sviluppare agenzie di regolamentazione e gruppi di interesse. Le impressioni dei soggetti interessati influenzano la reputazione dell'azienda, le relazioni e il consenso ad operare.

3. Quali sono i vantaggi di costruire comunicazioni interne “verdi”?

- Canalizzare le comunicazioni attraverso dipendenti che hanno stabilito credibilità con le parti interessate interne ed esterne;

- Messaggistica coerente che porti a una chiara comprensione da parte delle parti interessate;



- Migliore impegno interno e comprensione della creazione strategica da parte di tutto il personale.

4. Quali sono i concetti chiave utilizzati da Emily Rabin nel suo libro *“Inside Out: la comunicazione per la sostenibilità inizia sul posto di lavoro”*?

Risolvere la mancanza di un'intesa condivisa sul significato di “sostenibilità”; elaborare una presa di posizione che esprima ciò che dovrebbe essere fatto dall'impresa per impegnarsi nella sostenibilità; un messaggio chiaro dato alle risorse umane, alle vendite e al marketing, all'ufficio affari governativi; utilizzare le newsletter e la messaggistica per mantenerne la consapevolezza nei dipendenti.

5. Cosa posso fare per capire il consumatore e avere un pubblico destinatario del mio messaggio?

Un punto di partenza potrebbe essere utilizzare degli strumenti digitali “verdi”. Essere in questo tipo di mercato può facilitare l'individuazione del pubblico di destinazione e aiutare a diventare ecologici in un lasso di tempo più breve. Molte app diffuse attualmente possono aiutare la tua azienda a diventare ecologica. Ad esempio, “Green Genie” aiuta a ridurre l'utilizzo della carta e della plastica da parte dell'azienda, o “GoodGuide iTunes” che è gratuito e dispone di uno scanner di codici a barre per controllare l'impatto ambientale di un prodotto specifico.

RIFERIMENTI

Inside Out: la comunicazione della sostenibilità inizia sul posto di lavoro, Emily Rabin, 2005.

Metriche, standard e divulgazione ESG: all'interno del mondo in evoluzione di ESG. Moderato da Joel Makower, 2019.

Tecnologie verdi nel settore dell'ospitalità, Gagic Snjezana, 2013



Project acronym: ENVIRECA
 Project name: "Greening" apprenticeships in the HORECA industry
 Project code: 2018-1-IT01-KA202-006773

Document Information

Document ID name: LEARNING MATERIALS UNIT 2
 Document title: UNITA' di APPRENDIMENTO 2
 Output Type: Project Management and Implementation
 Date of Delivery: 07/07/2019
 Activity type:
 Activity leader: Fondazione Lombardia per l'Ambiente
 Dissemination level: Confidential

Document History

| Versions | Date | Changes | Type of change | Delivered by |
|-------------|------------|------------------|----------------|--------------|
| Version 1.0 | 07/07/2019 | Initial document | | FLA |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Disclaimer

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Add one of the following:

[for materials developed in the context of project's intellectual outputs]:
 The project resources contained herein are publicly available under the [Creative Commons license 4.0 B.Y.](#)

[for Project Management and Implementation materials]:

This document is proprietary of the ENVIRECA Consortium. Project material developed in the context of Project Management & Implementation activities is not allowed to be copied or distributed in any form or by any means, without the prior written agreement of the ENVIRECA consortium.



UNITA' di APPRENDIMENTO 3

RENDERE PIÙ SOSTENIBILI LE INTERAZIONI TRA CONSUMATORI / OSPITI

| | |
|---------------------------------|-------|
| LIVELLO di QUALIFICA EQF | 4/5 |
| DURATA | 9 ore |

| Risultati di apprendimento | Conoscenze | Abilità | Competenze |
|---|--|---|--|
| K7 LO1: Identificare le competenze digitali che possono essere utilizzate per diffondere pratiche sostenibili con i consumatori e le parti interessate esterne | <p>Lo studente sa come:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imparare modi per interagire con i consumatori e diffondere pratiche sostenibili. | <p>Lo studente è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Discutere le politiche ambientali e sostenibili dell'azienda con i clienti esterni; • Selezionare i metodi digitali che possono essere utilizzati quando si interagisce sulla sostenibilità con le parti interessate esterne. | <p>Lo studente è responsabile di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lavorare con i colleghi interni per raccogliere informazioni rilevanti per i clienti esterni. |
| K8 LO2: Spiegare alle parti interessate esterne come impegnarsi in pratiche di sostenibilità positive | <p>Lo studente sa come:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare le competenze digitali quando si interagisce con le parti interessate alla sostenibilità, all'interno dell'azienda. | <p>Lo studente è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare le competenze digitali per fornire e presentare prove di pratiche sostenibili a clienti esterni; • Spiegare/difendere politiche sostenibili appropriate ai clienti esterni; • Suggestire e insegnare ai clienti pratiche sostenibili positive, inclusi, a titolo esemplificativo, riciclo e gestione dei rifiuti, uso dell'energia, gestione dell'acqua. | <p>Lo studente è responsabile di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rendicontare le azioni proprie o altrui in relazione alla sostenibilità aziendale e alle politiche ambientali. |



| | | | |
|--|---|---|---|
| <p>K9 LO3: Analizzare, difendere e spiegare le politiche sostenibili appropriate ai clienti esterni</p> | <p>Lo studente sa come:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promuovere potenziali aree in cui possano educare le parti interessate esterne ad impegnarsi in pratiche di sostenibilità virtuose. | <p>Lo studente è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizzare e spiegare le politiche ambientali aziendali ai clienti esterni; • Presentare prove di pratiche sostenibili ai clienti esterni. | <p>Lo studente è responsabile nell':</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assumersi la responsabilità del coinvolgimento dei clienti esterni per quanto riguarda la promozione delle pratiche di sostenibilità all'interno dell'azienda. |
|--|---|---|---|

CONTENUTO DELL'UNITA'

L'obiettivo di questa unità è quello di fornire conoscenze agli studenti su come interagire con i clienti e le parti interessate, per diffondere pratiche e strategie sostenibili, apprendere potenziali aree di sostenibilità per le quali si possono educare le parti interessate esterne. Le strategie utilizzate dal docente si baseranno su lezioni teoriche, lavori pratici, compiti individuali, presentazioni da parte degli studenti, conferenze tenute da relatori ospiti, workshop, video, presentazioni create in Microsoft Powerpoint e così via.

Alla fine di questa unità di apprendimento, gli studenti saranno valutati attraverso una prova scritta, basata su domande e risposte chiuse. Le domande avranno un focus generale sulla parte teorica e aiuteranno gli studenti ad acquisire gli strumenti necessari per affrontare la parte pratica relativa al loro futuro lavoro.

INTRODUZIONE

Il coinvolgimento dei soggetti interessati è considerato uno dei fattori chiave che consente la trasformazione del modello di business a "green". Il successo include; il sostegno da parte dell'alta direzione; la responsabilizzazione del personale; gli incentivi; le ricompense; le collaborazioni; la comunicazione efficace; la proattività; l'interagire precocemente con i clienti; il costruire relazioni; il comprendere le esigenze dei clienti; le partnerships; la facilitazione di diversi servizi.

Per raggiungere un modello superiore di business "verde" (GBM in inglese), è importante enfatizzare il ruolo dei clienti e concentrarsi su cinque elementi importanti (Abuzeinab & Arif, 2013a, 2013b) come segue:

- Valore della proposta Green (GVP in inglese): che significa individuare prodotti e servizi "verdi", che possano attrarre i clienti;
- Gruppi obiettivo (TG in inglese): individuare i clienti "obiettivo" a cui ci si vuole rivolgere;
- *Attività chiave* (KA in inglese): individuare le attività per creare valore per i clienti;



- *Risorse chiave* (KR inglese): beni materiali, immateriali e umani che offrono valore ai clienti;

- *Logica finanziaria* (FL in inglese), valutazione dei mezzi impiegati nel modello di business.

Il coinvolgimento delle parti interessate è considerato uno dei principali fattori che contribuiscono a facilitare la crescita di GBM concentrandosi su risorse umane, dirigenti, personale, catena dei fornitori e dei clienti.

Chinyio e Akintoye (2008), definiscono le parti interessate come le persone che detengono interessi e influenzano un'organizzazione. Sono responsabili dello sviluppo e del mantenimento delle relazioni all'interno dell'organizzazione.

1. Disseminare pratiche sostenibili nell'interazione con gli ospiti / clienti

Le aziende che interagiscono con i loro soggetti interessati hanno maggiori probabilità di ottenere alcuni benefici (Rodriguez-Melo & Mansouri, 2011; von Meding et al., 2013) come: un vantaggio sulle politiche di sostenibilità, maggiore motivazione e migliore immagine, servizi migliori, accesso più facile ai finanziamenti, innovazione e sviluppo del mercato.

Si possono distinguere due principali tipologie di soggetti interessati che agiscono nelle pratiche interne ed esterne. Le pratiche interne riguardano il coinvolgimento di dirigenti e personale e possono essere elencate come segue: supporto dell'alta direzione; responsabilizzazione del personale; incentivi; ricompense; collaborazioni e comunicazione efficace.

Il sostegno dell'alta direzione consente il miglioramento della comunicazione tra i diversi livelli. Ad esempio, un consulente rileva la presenza di un responsabile ambientale che segnala iniziative e pratiche e questo accade perché la direzione strategica dell'azienda comprende l'importanza delle prestazioni ambientali.

Ci sono molti modi per coinvolgere, attraverso la responsabilizzazione del personale: ad esempio con la formazione continua, il miglioramento della consapevolezza, l'individuazione di competenze finali insieme ad incentivi e ricompense. La pratica del coinvolgimento è basata sulla comunicazione interna efficace: e un'organizzazione che attiva un dialogo interno raggiunge più facilmente migliori effetti di coinvolgimento.

Avendo presentato anche le indicazioni per il coinvolgimento dei soggetti interessati interni nelle pagine precedenti, il prossimo passo importante per questa unità sarà quello di concentrarsi sulle pratiche di coinvolgimento dei soggetti interessati esterni.

Quest'ultimo aspetto può ad esempio essere rappresentato nel comprendere i clienti e interagire con loro attraverso: proattività; comunicazione efficace,



facilitando e soddisfacendo diversi servizi. Capire i clienti e le loro esigenze è spesso associato all'essere proattivi, soddisfacendo le loro esigenze. Se si è proattivi, si possono comprendere e riconoscere le esigenze dei clienti e trovare il modo migliore per lavorare con loro.

Carter e Rogers parlano di “integrazione strategica e trasparente per il raggiungimento degli obiettivi sociali, ambientali ed economici di un'organizzazione, nel coordinamento sistemico dei principali processi aziendali inter-organizzativi, al fine di migliorare le prestazioni economiche a lungo termine della singola organizzazione e delle sue catene di approvvigionamento”.

Questi due autori sottolineano l'importanza dell'integrazione del concetto di sostenibilità nei processi aziendali, attraverso la catena di fornitura, con l'obiettivo di ottenere vantaggi economici a lungo termine. La catena di approvvigionamento sostenibile ha come obiettivo il raggiungimento di prestazioni sociali e ambientali, ma una fornitura sostenibile nella catena può essere raggiunta solo se ciascun partecipante lavora insieme per soddisfare i requisiti dei clienti e delle parti interessate. Per fare ciò, le organizzazioni devono fornire valore ai diversi soggetti interessati, utilizzare le risorse naturali, ottenendo un flusso sostenibile di prodotti, servizi, informazioni e capitali, consentendo alle parti interessate esterne di cooperare con i diversi componenti della catena della fornitura.

L'organizzazione è sempre influenzata soprattutto da fattori esterni come il governo, la comunità e gli investitori. Diversi fattori possono influenzare le decisioni relative alla catena di approvvigionamento, ad esempio i media possono influenzare le decisioni a livello sociale. Altri esempi potrebbero essere le pressioni coercitive, normative e “mimetiche”. Le pressioni coercitive sono esercitate dal governo, dagli organismi di regolamentazione e dalle autorità. Le pressioni normative provengono dagli obblighi sociali di sostenibilità da parte di ONG, sindacati e società. La pressione “mimetica” si verifica quando i concorrenti adottano pratiche di sostenibilità e alle organizzazioni viene chiesto di intraprendere tali azioni. Le pressioni istituzionali possono influenzare le organizzazioni nell'adozione di iniziative di sostenibilità.

2. Abilità digitali per attrarre soggetti interessati esterni

La tecnologia, attraverso i canali digitali, rappresenta un'enorme opportunità per costruire relazioni più solide con i clienti e migliorare efficacemente la comunicazione interna. La tecnologia può aiutare ad adottare un metodo di comunicazione multicanale, che ridurrà la pressione sulle attività del personale.

I clienti possono essere incoraggiati ad adottare canali di comunicazione come portali, social media, e-mail e live chat, consentendo al personale di trascorrere meno tempo al telefono e riducendo i costi dell'azienda. I clienti possono semplicemente utilizzare uno dei metodi di comunicazione online e inviare richieste rapidamente in qualsiasi momento.



In aggiunta, i clienti sono incoraggiati a utilizzare i portali web aziendali per accedere alla documentazione, inoltrare domande e richieste, riesaminare miglioramenti e utilizzare servizi a pagamento. Tale portale fornisce una documentazione della comunicazione avvenuta tra cliente e fornitore, inclusi i riferimenti per controllare le conversazioni avvenute in precedenza. Un portale può essere disponibile anche su smartphone o tablet e questa è una ulteriore opportunità per i clienti per avere a disposizione le informazioni per loro rilevanti. Le e-mail vengono utilizzate per comunicare gli aggiornamenti e sarà disponibile un sistema che invia le registrazioni e le richieste automaticamente. Le domande dirette da parte dei clienti e le chat dal vivo vengono recepite dallo staff mediante messaggistica istantanea che consente di interagire con più di un cliente alla volta. La tecnologia Chatbot aiuta a prenotare e può essere sviluppata sui propri canali e anche su piattaforme esterne come Facebook e Messenger. Le chatbots hanno un basso livello di costi sia nell'interazione che nel metodo di comunicazione. I sondaggi online permettono di ottenere anche feedback dai clienti attraverso questionari, incoraggiandoli ad una più facile interazione.

La comunicazione digitale ha successo se la nuova tecnologia si integra con i sistemi aziendali già esistenti. Ad esempio, gli strumenti digitali possono determinare come la comunicazione con i clienti venga integrata nei sistemi per la gestione del flusso di lavoro e si traduce nell'assegnazione delle attività.

Un consulente informatico specializzato con buona competenza farà in modo che i canali utilizzati siano i più appropriati per l'organizzazione. Questo specialista può valutare l'efficacia degli strumenti di comunicazione per continuare a soddisfare al meglio le esigenze dei clienti. Per quanto riguarda il cliente, i risultati di una ricerca sembrano sostenere l'idea che una buona comunicazione, soprattutto realizzata utilizzando strumenti digitali, possa influenzare le scelte dei consumatori (Hu, 2012; Goldstein, Griskevicius e Cialdini, 2007).

3. **Rendere più green la clientela nell'industria alberghiera: una ricerca studio**

In letteratura sono presenti risultati ambivalenti riguardo alla volontà da parte dei consumatori di sostenere le pratiche ambientali. Ad esempio, Chan (2013) afferma che i consumatori sono disposti a pagare per pratiche alberghiere ecologiche, attraverso prezzi premium e allo stesso tempo Millar e Baloglu (2013) segnalano che alcuni consumatori pensano che gli hotel ecologici dovrebbero costare meno. Alcuni clienti hanno un grande senso dell'ambientalismo e questo gruppo è più incline a pagare di più per gli hotel ecologici. Un altro fattore importante è l'atteggiamento e il comportamento dei consumatori che sono disposti a pagare per prodotti "verdi" che normalmente non acquistano (Olson, 2013). Forse questo risultato è dato da una visione dei



servizi “verdi” come di qualità inferiore, con prestazioni ridotte, minore convenienza, ecc. (Luchs et al.,2010).

Lo studio condotto da Efthalia Dimara, Emmanouela Manganari e Dimitris Skuras, *Fact or Fad?* sulla disponibilità dei consumatori a pagare un prezzo maggiore per gli hotel ecologici, rivela che una parte significativa dei 194 intervistati adotterebbe un programma di riutilizzo degli asciugamani negli hotel ma senza necessità pagare di più, semplicemente compensati da prezzi più bassi. Il resto degli intervistati, che non è disposto a riutilizzare gli asciugamani negli hotel, giustifica la propria risposta con motivi di igiene e pulizia.

4. Rendere più “verde” la clientela nel settore della ristorazione: come sopravvivere nell’erogazione del servizio a lungo termine

L'eco-compatibilità sembra essere un fattore importante anche nei ristoranti e nelle industrie della ristorazione. Soprattutto nel settore della ristorazione i consumatori sono più consapevoli dei prodotti riciclabili e preferiscono evitare gli imballaggi non riciclabili, come la plastica. La banca alimentare locale può anche aiutare a ridurre gli sprechi alimentari e le diete sostenibili possono aiutare a raggiungere clienti di alto profilo nell’ambito del settore “verde”.

La ristorazione può agire differenziando l'offerta di prodotti, ad esempio fidelizzando il cliente, stimolando la domanda e gli investimenti e/o migliorando la motivazione del personale, utilizzando ingredienti a minor costo o uguale, riconsiderandone i costi.

Le diete sostenibili sono circondate da molti miti, uno su tutti è che le diete sostenibili costino di più. Nonostante ciò, l'acquisto di carne può risultare più costoso rispetto all'acquisto di ingredienti di origine vegetale. Altri miti si riferiscono al fatto che i clienti siano interessati solo al prezzo, non alla sostenibilità e che vi sia un'enorme mancanza di consapevolezza nell'industria della ristorazione e un'indisponibilità di incentivi governativi al fine consentire ai ristoranti di disincentivare diete non sostenibili.

Esistono diverse strategie che possono essere utilizzate per rivolgersi ai soggetti interessati esterni come i consumatori:

- Educare alla domanda “costruita”: spiegare ai clienti perché vengono scelte diete sostenibili;
- Investire su filiere sostenibili;
- Interrogarsi se i clienti sono interessati alla provenienza e alla produzione del vostro cibo;
- Collaborare nella predisposizione di diete sostenibili: oltre la competitività a guadagno zero per promuoverne i benefici;
- Concordare una definizione a livello di settore per le diete sostenibili.



Se le aziende di ristorazione vogliono sopravvivere nel lungo termine ed essere preparate al futuro, è importante assicurarsi che i loro prodotti siano adeguati al cliente di domani, che le loro filiere siano adatte e il loro personale pronto e motivato.

La pressione viene dai consumatori, dai clienti e dagli investitori che necessitano di aggiornare il menu, rivolgendosi a fornitori di cibo sia di grandi che di piccole dimensioni.

5. RISPONDERE ALLE SEGUENTI DOMANDE

1. Che cosa si intende per TG?
 - a) I clienti obiettivo a cui ci si vuole rivolgere;
 - b) L'obiettivo base dell'integrazione delle pratiche sostenibili;
 - c) Le attività chiave per creare valore per i clienti.

2. Quale gruppo è incluso nei soggetti interessati interni?
 - a) Clienti e azionisti;
 - b) Dirigenti e personale;
 - c) Clienti e personale.

3. Quali sono i principi per stabilire il coinvolgimento delle parti interessate esterne? Selezionare due opzioni.
 - a) Comprendere i clienti e interagire con loro;
 - b) Valutare le prestazioni dei dirigenti e del personale;
 - c) Comunicare in modo efficace.

4. Che cos'è una tecnologia chatbot?
 - a) È una modalità di prenotazione e interazione;
 - b) Aiuta a trovare il tuo ristorante;
 - c) Aiuta a rendere "verde" la tua attività.

5. Efthalia Dimara, Emmanouela Manganari e Dimitris Skuras, sulla "disponibilità dei consumatori a pagare un premio per gli hotel ecologici: fatto o moda?" rivela che una parte significativa dei 194 intervistati sarebbe d'accordo con la:
 - a) Necessità di dover risparmiare sui consumi idrici;
 - b) Consapevolezza sugli imballaggi in plastica;
 - c) Adozione di un programma di riutilizzo degli asciugamani senza dover pagare di più.

6. Uno dei punti che possono essere utilizzati con le parti interessate esterne è
 - a) Educare i consumatori a costruire la domanda;
 - b) Collaborare con le aziende di ristorazione;
 - c) Generare pressioni dall'esterno.

6. DOMANDI FREQUENTI (FAQs)



1. Quali sono i principi per un modello di business superiore ed orientato al cliente?

Green value proposition (GVP), che significa prodotti e servizi “verdi” che possono attrarre clienti; Target groups (TG), i clienti obiettivo a cui si vogliono rivolgere; Attività chiave (KA), attività per creare valore per i clienti; Risorse chiave (KR), beni materiali, immateriali e umani che offrono valore ai clienti; Logica finanziaria (FL), valutazione dei mezzi impiegati nel modello di business.

2. Che tipo di soggetti interessati sono coinvolti nella dimensione interna ed esterna?

Il sostegno dell’alta direzione consente il miglioramento della comunicazione tra i diversi livelli. Ad esempio, una persona di un gruppo di consulenti identifica la presenza di un responsabile ambientale che segnala iniziative e pratiche e questo accade perché la direzione strategica dell’azienda comprende l’importanza delle prestazioni ambientali. Ci sono molte tecniche di coinvolgimento per aumentare la responsabilizzazione del personale, ad esempio, attraverso la formazione continua, l’aumento della consapevolezza e delle competenze insieme all’utilizzo di incentivi e ricompense. La pratica del coinvolgimento interno è una comunicazione efficace e un’organizzazione che possiede il giusto argomento e’ perfetta per il coinvolgimento.

3. Perché i soggetti interessati interni devono utilizzare strumenti digitali per raggiungere obiettivi “verdi”?

I clienti sono incoraggiati ad adottare canali di comunicazione come portali web, social media, e-mail e live chat, consentendo al personale di trascorrere meno tempo al telefono e ridurre i costi totali. I clienti possono semplicemente utilizzare uno dei metodi di comunicazione online e inviare richieste rapidamente, in qualsiasi momento.

4. Il cliente è effettivamente coinvolto nella attuazione delle misure ambientali adottate dall’hotel?

Alcuni clienti hanno un grande senso dell’ambientalismo e questo gruppo è più incline a pagare di più per gli hotel ecologici. Un altro fattore importante è l’atteggiamento e il comportamento dei consumatori che sono disposti a pagare per prodotti “verdi” ma



normalmente acquistano prodotti “non verdi” (Olson, 2013). Forse questo risultato è dato dai compromessi che vengono sempre utilizzati nella fornitura dei servizi verdi come qualità inferiore, prestazioni ridotte, minor convenienza, ecc. (Luchs et al., 2010).

5. In che modo la sostenibilità nei ristoranti e nei servizi di ristorazione può relazionarsi con i consumatori?

La ristorazione può agire differenziando l'offerta di prodotto, ad esempio fidelizzando il cliente e stimolando la domanda e gli investimenti e/o migliorando la motivazione del personale utilizzando ingredienti a minor costo e uguale, ripensando i costi e sfatando i miti sulle diete sostenibili.

RIFERIMENTI

I driver della gestione sostenibile della catena di approvvigionamento: identificazione e classificazione, Muhammad Amad Saeed e Wolfgang Kersten, 2019

Il processo di reporting di sostenibilità nei gruppi alberghieri internazionali: un'analisi dell'inclusione, della materialità e della reattività degli stakeholder, Mireia Guix, Maria Jesús Bonilla-Priego & Xavier Font, 2017

Utilizzo della tecnologia per migliorare la comunicazione con clienti e stakeholder, Chris Shaw, 2018



Project acronym: ENVIRECA
 Project name: "Greening" apprenticeships in the HORECA industry
 Project code: 2018-1-IT01-KA202-006773

Document Information

Document ID name: LEARNING MATERIALS UNIT 3
 Document title: UNITA' di APPRENDIMENTO 3
 Output Type: Project Management and Implementation
 Date of Delivery: 07/07/2019
 Activity type:
 Activity leader: Fondazione Lombardia per l'Ambiente
 Dissemination level: Confidential

Document History

| Versions | Date | Changes | Type of change | Delivered by |
|-------------|------------|------------------|----------------|--------------|
| Version 1.0 | 07/07/2019 | Initial document | | FLA |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Disclaimer

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Add one of the following:

[for materials developed in the context of project's intellectual outputs]:
 The project resources contained herein are publicly available under the [Creative Commons license 4.0 B.Y.](#)

[for Project Management and Implementation materials]:

This document is proprietary of the ENVIRECA Consortium. Project material developed in the context of Project Management & Implementation activities is not allowed to be copied or distributed in any form or by any means, without the prior written agreement of the ENVIRECA consortium.

UNITA' DI APPRENDIMENTO 4

LA GESTIONE DEI RIFIUTI

| | |
|--------------------------|--------|
| LIVELLO di QUALIFICA EQF | 4/5 |
| DURATA | 10 ore |

| Risultati di apprendimento | Conoscenze | Abilità | Competenze |
|--|---|--|---|
| LO1 K10: Identificare i diversi tipi di rifiuti prodotti dall'azienda. | <p>Lo studente sa come:</p> <ul style="list-style-type: none">• Apprendere quali sono i diversi tipi di rifiuti potenzialmente prodotti dall'azienda ed i relativi metodi di smaltimento adeguati;• Identificare le politiche in materia di rifiuti e riciclo all'interno dell'azienda, nonché le normative locali/regionali sui rifiuti e sul riciclo. | <p>Lo studente è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none">• Identificare i diversi tipi di rifiuti potenzialmente prodotti dall'azienda ed i relativi metodi di smaltimento adeguati;• Raccogliere gli strumenti digitali disponibili per monitorare i processi e i livelli dei rifiuti;• Valutare in modo indipendente i processi per garantire una corretta separazione e smaltimento dei rifiuti. | <p>Lo studente è responsabile nel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Collaborare con i dipartimenti interni per elencare i processi e le procedure di smaltimento dei rifiuti;• Monitoraggio dei processi di gestione dei rifiuti per garantire una corretta separazione dei rifiuti;• Monitoraggio dell'uso di materiali non riutilizzabili all'interno dell'azienda |
| LO2 K11: Sperimenta e applica diversi metodi di gestione dei rifiuti con l'azienda. | <p>Lo studente sa:</p> <ul style="list-style-type: none">• In che modo la gestione dei rifiuti rientra nel principio, nella missione o nel mandato di sostenibilità di un datore di lavoro. | <p>Lo studente è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none">• Comunicare e promuovere le strategie di riduzione nella gestione dei rifiuti con i dipartimenti interni. | <p>Lo studente è responsabile nell':</p> <ul style="list-style-type: none">• Assumersi la responsabilità di diffondere informazioni su potenziali strumenti digitali che potrebbero essere utili per monitorare, selezionare e ridurre gli sprechi all'interno dell'azienda. |

| | | | |
|---|--|--|--|
| <p>LO3 K12: Valutare e spiegare metodi e processi corretti di gestione dei rifiuti all'interno dell'azienda.</p> | <p>Lo studente sa come:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riconoscere le diverse risorse all'interno di diverse aree dell'azienda. | <p>Lo studente è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Classificare i materiali di scarto; • Sviluppare processi, procedure e strategie per incoraggiare i reparti interni e gli ospiti esterni a ridurre gli sprechi e le pratiche inutili. | <p>Lo studente è responsabile nell':</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisi e risoluzione dei problemi relativi ai processi e alle procedure di smaltimento dei rifiuti con i dipartimenti interni. |
|---|--|--|--|

CONTENUTO dell'UNITA'

L'obiettivo di questa unità è quello di fornire agli studenti conoscenze su come la gestione dei rifiuti si adatti ai principi di sostenibilità di un'azienda. Gli studenti apprenderanno quali sono le diverse tipologie di rifiuti prodotti dai datori di lavoro e le corrette modalità di smaltimento. Le strategie utilizzate dal docente si baseranno su lezioni teoriche, lavori pratici, compiti individuali, presentazioni da parte degli studenti, conferenze tenute da relatori ospiti, workshop, video, presentazioni create in Microsoft Powerpoint e così via.

Alla fine di questa unità di apprendimento gli studenti saranno valutati attraverso una prova scritta, basata su domande e risposte chiuse. Le domande avranno un focus generale sulla parte teorica e aiuteranno gli studenti ad acquisire gli strumenti necessari per affrontare la parte pratica relativa al loro futuro lavoro.

INTRODUZIONE

Molti paesi al giorno d'oggi stanno inserendo la prevenzione dei rifiuti nella loro agenda ambientale. La prevenzione degli sprechi alimentari è la massima priorità insieme alle emissioni di gas serra, al consumo di acqua, al consumo di energia, alla devastazione delle foreste e alla perdita della diversità biologica. Sulla base dei piani dell'UE per un'Europa efficiente sotto il profilo delle risorse - un'iniziativa chiave nell'ambito della "Strategia per l'Europa 2020" -, sono state proposte le seguenti finalità (J. Marthinsen, P. Sundt, O. Kaysen, K. Kirkevaag, 2012):

- La riduzione del 20% dell'apporto di risorse nella catena alimentare;
- Lo smaltimento dei rifiuti alimentari commestibili deve essere dimezzato.

L'obiettivo futuro include la prevenzione dello spreco alimentare in ristoranti, hotel, servizi di catering, future relazioni sul tema cibo/rifiuti organici. Un buon esempio di iniziative sulla prevenzione dello spreco alimentare è quello relativo alle mense scolastiche. L'industria ha anche assunto iniziative su come ridurre gli sprechi alimentari da parte dell'industria alimentare e dei consumatori. Molte organizzazioni hanno firmato un'autorizzazione per ridurre lo spreco alimentare e coordinare le ricerche nel settore dell'ospitalità.

Ci sono quattro anelli principali nella catena: i produttori alimentari, il settore dell'ospitalità, il commercio all'ingrosso, il commercio al dettaglio e la famiglia. Quello che succede con queste iniziative è che parte del cibo viene ridistribuito alle banche alimentari per le persone, ad esempio per le famiglie bisognose o gli anziani soli a casa.

Tuttavia, ulteriori azioni potrebbero essere intraprese ad esempio proprio a partire dalla routine: una riduzione nella dimensione delle porzioni alimentari potrebbe essere un esempio. A lungo termine le misure potrebbero essere: l'attenzione dei media e degli ospiti sul problema dello spreco alimentare; le richieste dei clienti per i miglioramenti degli standard ambientali; le strategie e l'impegno degli operatori più grandi nei confronti dei marchi di qualità ecologica. Ridurre gli sprechi alimentari porta sempre a una riduzione dei costi e stimolare la concorrenza su questo tema può migliorare la qualità dei risultati raggiunti e le banche alimentari potrebbero essere una buona soluzione per la ridistribuzione del cibo. Attraverso la creazione di una stazione di riciclo degli imballaggi, le banche alimentari potrebbero aiutare a riorganizzare le infrastrutture a livello più ampio, all'interno della società.

1. Legislazione e politica nella gestione dei rifiuti

I paesi dovrebbero rivedere il loro piano legislativo e i sistemi esistenti, al fine di identificare miglioramenti che riducano lo spreco alimentare, senza ridurre le ambizioni concernenti la sicurezza alimentare. L'organizzazione dei report può aiutare a raggiungere gli obiettivi per l'apprendimento interno, al fine di produrre miglioramenti.

L'UE spreca 88 milioni di tonnellate di cibo ogni anno con costi stimati intorno ai 143 miliardi di euro (Fusions, 2016). Lo spreco di cibo esaurisce le limitate risorse naturali a nostra disposizione. La riduzione dello spreco alimentare può essere ottenuta attraverso molte azioni, come sostenere gli agricoltori, le famiglie e le aziende contro il cambiamento climatico.

La politica di sicurezza alimentare dell'UE ha l'obiettivo principale di proteggere la salute umana e animale. Gli Stati membri e le parti interessate stanno cercando di prevenire lo spreco alimentare e di costruire una più forte sostenibilità del sistema alimentare.

La Commissione Europea sta prendendo molto sul serio il problema dello spreco alimentare. Buone politiche potrebbero far risparmiare denaro e potrebbero avere un minore impatto ambientale nella produzione e nel consumo di cibo.

Il Pacchetto "Economia Circolare" della Commissione Europea è dedicato anche in parte alla prevenzione dello spreco alimentare che potrebbe favorire una crescita della sostenibilità e generare nuovi posti di lavoro. Il pacchetto sull'economia circolare prevede un piano d'azione dell'UE e un allegato al piano d'azione, con tutte le azioni proposte e le proposte legislative sui rifiuti. Nel 2018 è stata adottata dai co-legislatori la revisione della legislazione dell'UE sui

rifiuti per ridurre gli sprechi alimentari in ogni fase della catena di approvvigionamento e per segnalare i progressi compiuti. Tutti i Paesi della UE sono impegnati con l'Obiettivo di Sviluppo Sostenibile 12.3 che ha l'intento di dimezzare lo spreco alimentare medio a livello di vendita al dettaglio e di consumo entro il 2030. Per raggiungere questo obiettivo finale, nel frattempo la Commissione Europea è impegnata in diverse azioni: elaborare una metodologia della UE per misurare lo spreco alimentare presso gli Stati Membri dell'UE e le parti interessate; operare attraverso la Piattaforma europea sulle perdite e gli sprechi alimentari, al fine di aiutare la cooperazione intersettoriale e condividere i risultati ottenuti; adottare misure per chiarire la legislazione dell'UE in materia di rifiuti, alimenti e mangimi e anche per facilitare la donazione di alimenti, ad esempio per quanto riguarda i mangimi.

Importanti ricerche in questo campo si basano anche sull'analisi, in collaborazione con l'industria, le ONG, gli istituti di ricerca su come ridurre gli sprechi alimentari senza compromettere la sicurezza alimentare.

La Commissione Europea vuole aumentare la consapevolezza sulla prevenzione dello spreco alimentare attraverso materiali di comunicazione e lo scambio di buone prassi attraverso la piattaforma web dell'UE. Ad esempio, con l'accesso ai fondi Horizon 2020 è stato realizzato un sito web aperto alle parti interessate che desiderino condividere le proprie esperienze nella prevenzione degli sprechi alimentari. L'apporto della comunità di esperti consente agli utenti di cercare informazioni sull'iniziativa di prevenzione e riduzione degli sprechi alimentari.

“REFRESH Community: è una piattaforma utilizzata per condividere informazioni e buone prassi relative alla prevenzione degli sprechi alimentari. Le risorse alimentari che ogni anno vengono perse potrebbero essere sufficienti per sfamare tutte le persone che soffrono la fame nel mondo.

2. METODI PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI

La gestione dei rifiuti è il processo che prevede il trasporto, il riciclo e lo smaltimento dei rifiuti. Esistono diversi metodi di gestione dei rifiuti, a seconda delle aziende. Le differenze dipendono dai paesi e dalle tipologie residenziali, ma in ogni caso è il governo locale ad esserne responsabile. Le industrie possono anche gestire i propri rifiuti non pericolosi. Questo implica l'utilizzo di metodi adeguati per quanto riguarda lo scarico, il riciclo, il trasporto, la raccolta e la creazione di consapevolezza .

Lo sversamento è il metodo più comunemente utilizzato per la gestione dei rifiuti ed include lo smaltimento in discarica e l'incenerimento dei rifiuti. La discarica è un metodo che prevede l'interramento dei rifiuti in una fossa comune, ed è il metodo più economico, ma dovrebbe essere lontano dalle aree residenziali. L'incenerimento è la combustione dei rifiuti utilizzati per convertire i rifiuti in vapore, cenere e calore.

I metodi di riciclo riguardano prodotti considerati riciclabili come LDEP, PS, PP e PVC. Molti altri non sono facili da elaborare e necessitano di un altro tipo di processo chiamato trattamento biologico, attraverso il quale i materiali di scarto vengono decomposti con un processo biologico e riciclati in agricoltura.

La raccolta e il trasporto dei rifiuti è diverso a seconda del luogo. Ad esempio, il noleggio dei cassonetti i cui costi dipendono dalle dimensioni, viene normalmente adottato in ogni residenza con almeno tre cassonetti.

La creazione di consapevolezza richiede una forte educazione alla gestione dei rifiuti. I distributori automatici inversi sono una buona misura per ridurre i costi della gestione dei rifiuti e hanno un enorme impatto positivo sulle persone.

3. Metodi e processi di gestione dei rifiuti nel settore HORECA

Secondo il Green Hotelier (2014), la maggior parte dei rifiuti è generata dalla preparazione del cibo, seguita dal deterioramento e dai piatti dei clienti. Esistono anche alcuni trucchi per ridurre lo spreco alimentare: misurare e pianificare un piano d'azione per ridurre lo spreco alimentare utilizzando i dati raccolti, rivedere l'andamento di ciascun piano, condividere i risultati con personale ed i consumatori.

Inizia a raccogliere i rifiuti alimentari in tre cassonetti separati (preparazione, deterioramento e scarto dei piatti), per capire dove si trovano questi rifiuti e pesali quotidianamente. La preparazione è molto importante poiché diventa una sfida per tutto il personale. Il secondo passo è sviluppare un piano d'azione utilizzando i dati raccolti. Ad esempio, l'elaborazione di un piano per prevenire il deterioramento significherebbe rivedere la gestione delle scorte e i processi di consegna degli alimenti; conservare le scorte correttamente con la giusta temperatura ed il corretto imballaggio. Gli ingredienti preparati e congelati possono ridurre gli sprechi, non ordinare e preparare troppo, sii creativo con i menu, tante guarnizioni possono essere utilizzate in tanti modi diversi: le ossa per il brodo, il pane per il pangrattato o crostini, ingredienti per patè e zuppe o progettando menu' partendo dagli ingredienti disponibili in cucina o offrendo patate con la buccia, ad esempio.

Altre soluzioni includono un buffet in cui si pagano le pietanze a peso, "che scoraggia il prendere troppo cibo per poi buttarlo. Il personale può dare il proprio riscontro sul piano adottato e questo contribuisce a mantenerlo motivato. Premiare l'eccellenza e riconoscere gli sforzi.

Come detto nelle pagine precedenti, l'opzione migliore per la riduzione dello spreco alimentare è il conferimento ai bisognosi, ai banchi alimentari. Inoltre, l'ottimizzazione nell'utilizzo dei mangimi per animali potrebbe essere un'ulteriore soluzione. In molti paesi, la conversione degli scarti alimentari in alimenti sicuri per animali potrebbe presto essere un'opzione. Esistono diversi programmi, come Soap for Hope e Linens for Life, attivi nei principali programmi di sicurezza alimentare. Ad esempio, nell'isola di Mauritius è stata condotta una ricerca sulla raccolta dei rifiuti alimentari prodotti dagli hotel e

come poterli donati ai contadini poveri per essere utilizzati per l'alimentazione degli animali.

Il compostaggio è il modo in cui la natura ricicla i rifiuti alimentari e gli scarti del giardino che vengono biodegradati e trasformati in fertilizzante. Quando viene utilizzato in giardino, fertilizza il terreno.

La digestione anaerobica è la scomposizione di materiale biodegradabile in assenza di ossigeno da parte di microrganismi chiamati metanogeni. Questo processo fornisce una fonte di energia rinnovabile perché gli scarti alimentari vengono scomposti per produrre biogas, adatto alla produzione di energia. Ad esempio, gli oli possono essere raccolti per essere riciclati come biocarburanti per veicoli.

Anche altri sistemi di smaltimento possono convertire i rifiuti alimentari in acqua. I disidratatori possono essere utilizzati per estrarre l'acqua dai rifiuti alimentari e ridurre la quantità smaltita presso le discariche e il consumo di carburante per il loro trasporto.

Per ottimizzare il riciclaggio degli alimenti, hotel e ristoranti dovrebbero adottare alcune azioni: utilizzare i contenitori corretti e regolare la frequenza con cui vengono raccolti i rifiuti; scegliere la soluzione di gestione dei rifiuti appropriata e chiedere all'appaltatore che li ha in gestione di identificarne i tassi di riciclo; il personale deve essere dalla parte del datore di lavoro in questa materia e vederne i vantaggi. Infatti, la partecipazione del personale è fondamentale per aumentare i tassi di riciclo.

4. DOMANDE E RISPOSTE

1. Quali sono i quattro principali anelli della catena relativa alla gestione dello spreco alimentare?

- a) produttori alimentari, settore ricettivo, commercio all'ingrosso, settore al dettaglio e famiglia;
- b) prodotto biodegradabile, rifiuti alimentari, biocarburanti e digestione anaerobica;
- c) abilità verdi, competenze, livelli di riciclaggio, personale.

2. Secondo Fusions (2016) qual è la quantità di cibo prodotta ogni anno dall'UE?

- a) 88 milioni di tonnellate di cibo;
- b) 70 milioni di tonnellate di cibo;
- c) 143 miliardi di euro.

3. Tutti i paesi dell'UE sono impegnati nel raggiungimento dell'obiettivo di sviluppo sostenibile 12.3, che ha l'intento di dimezzare lo spreco alimentare medio a livello di vendita al dettaglio e consumatore entro il...

- a) 2020;
- b) 2030;
- c) 2040.

4. I prodotti considerati riciclabili sono...

- a) LDEP, PS, PP e PVC;
- b) PVC, BBM, PP, LDEP;
- c) PVC, PPP, BBM, PS

5. Dove si puo' applicare il concetto di "pagare a peso" per ridurre lo spreco alimentare?

- a) Presso gli hotel, per i buffet
- b) Presso i ristoranti, per i pasti consumati;
- c) Presso le famiglie, per i pasti consumati. Sono gli scarti alimentari dati alle famiglie.

6. Qual è l'opzione migliore per utilizzare i rifiuti alimentari?

- a) Dare il cibo inutilizzato agli affamati, ai banchi alimentari, alla raccolta e riutilizzazione per realizzarne mangimi;
- b) Utilizzarlo per il compostaggio;
- c) Utilizzarlo per il processo di digestione anaerobica.

FAQs FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

1. Quali iniziative nella prevenzione dello spreco alimentare sono già state intraprese?

Iniziative riguardanti la prevenzione dello spreco alimentare sono state intraprese nelle mense scolastiche. Parte del cibo viene ridistribuito alle banche alimentari per le persone, ad esempio per le famiglie bisognose o per la ristorazione domestica degli anziani in difficoltà'.

2. Posso avere un'idea su come diventare più "verde" seguendo le politiche e le legislazioni dei partner dell'UE riguardanti la prevenzione degli sprechi alimentari?

La politica di sicurezza alimentare dell'UE ha l'obiettivo principale di proteggere la salute umana e animale. Gli Stati membri e le parti interessate stanno cercando di prevenire lo spreco alimentare e cercano di costruire una più forte sostenibilità del sistema alimentare.

Buone politiche potrebbero far risparmiare denaro e potrebbero avere un minore impatto ambientale nella produzione e nel consumo di cibo. Per questo motivo è stato creato il Pacchetto Economia Circolare della Commissione, dedicato anche in parte alla prevenzione dello spreco alimentare che potrebbe favorire una crescita in termini di sostenibilità e generare nuovi posti di lavoro. Il pacchetto sull'economia circolare prevede un piano d'azione dell'UE e un allegato al piano d'azione con tutte le azioni proposte e le proposte legislative sui rifiuti. Nel 2018 è stata adottata dai co-legislatori la revisione della legislazione dell'UE sui rifiuti per ridurre gli sprechi alimentari in ogni fase della catena di approvvigionamento e segnalare i progressi compiuti. Tutti i paesi

dell'UE sono impegnati con l'obiettivo di sviluppo sostenibile 12.3, che ha l'intento di dimezzare lo spreco alimentare medio a livello di vendita al dettaglio e presso il consumatore entro il 2030.

3. Quali sono i metodi di gestione dei rifiuti?

La discarica è il metodo di interrimento dei rifiuti in una fossa comune; l'incenerimento è la combustione dei rifiuti utilizzati per convertire i rifiuti in vapore, cenere e calore. I metodi di riciclaggio includono prodotti considerati riciclabili come LDEP, PS, PP e PVC; il trattamento biologico, attraverso il quale i materiali di scarto vengono orientati verso la decomposizione biologica e riciclati in agricoltura.

4. Cosa dovrebbero fare i ristoranti e gli hotels per ottimizzare il riciclo degli alimenti?

Utilizzare i contenitori giusti e regolare la frequenza con cui vengono raccolti; scegliere la soluzione di gestione dei rifiuti appropriata e chiedere all'appaltatore di gestione di comprenderne i tassi di riciclo; il personale deve essere dalla parte del datore di lavoro in questa materia e vederne i vantaggi.

5. Come posso sapere qual è il maggior spreco alimentare generato e la sua possibile prevenzione?

Secondo il Green Hotelier (2014), è la preparazione del cibo, seguita dal deterioramento e dalla raccolta dei residui dei piatti dei clienti. Esistono anche alcuni stratagemmi per ridurre lo spreco alimentare: pianificare e misurare un piano d'azione per ridurre lo spreco alimentare, utilizzando i dati raccolti, rivedere l'andamento di ciascun piano, condividere i risultati con il personale ed i consumatori.

RIFERIMENTI

Greening Economies Enterprises and Jobs, The role of employers' organizations in the promotion of environmentally sustainable economies and enterprises. International Training Centre of the International Labour Organization, 2016.

Reducing and Managing Food Waste in Hotels, The Green Hotelier, 2019

Sustainable Development, European Commission environment, 2019

Waste management methods, GASTEM Inc., 2019



UNITA' di APPRENDIMENTO 5

MANUTENZIONE SOSTENIBILE ED EFFICIENZA ECOLOGICA

| | |
|--------------------------|--------|
| LIVELLO di QUALIFICA EQF | 4/5 |
| DURATA | 10 ORE |

| Risultati di apprendimento | Conoscenze | Abilità | Competenze |
|---|--|---|--|
| K13 LO1: Identificare diversi tipi di apparecchiature e dispositivi da parte dell'organizzazione | <p>Lo studente sa come:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestire le apparecchiature e i dispositivi utilizzati dall'organizzazione; • Trattare con le diverse aree interne dell'azienda che operano in modo efficiente o che hanno opportunità' di miglioramento in termini di efficienza; • Raccogliere dati da dispositivi (digitali) per monitorare o misurare il consumo di energia, dell'acqua o dei rifiuti; • Monitorare gli attuali livelli di consumo energetico di elettrodomestici e apparecchiature all'interno dell'azienda. | <p>Lo studente è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riportare i dati di consumo; • Generare report a partire dai dati di consumo o di manutenzione raccolti; • Visualizzare i dati in modalità grafica o digitale per una varietà di destinatari (interni ed esterni). | <p>Lo studente è responsabile nel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rilevamento indipendente dei dispositivi di monitoraggio dell'energia, dell'acqua o dei rifiuti; • Lavorare in team per monitorare e registrare il consumo di risorse all'interno dell'azienda; • Lavorare in team per garantire la manutenzione periodica di tutte le infrastrutture e gli apparecchi. |
| K14 LO2: Sperimenta e applica routine e procedure di ispezione necessarie per un uso ottimale dell'apparecchio | <p>Lo studente sa come:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generare routine e procedure di ispezione e manutenzione necessarie per un utilizzo ottimale dell'apparecchio; • L'efficienza ecologica rientri nei Principi/Missione o Mandato di sostenibilità del datore di lavoro; • l'efficienza energetica e idrica potrebbero apparire all'interno di un'azienda. | <p>Lo studente è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sviluppare strategie o processi per ridurre il consumo di energia o la produzione di rifiuti; • Sviluppare strategie o processi per monitorare accuratamente il consumo di energia o acqua; • Raccogliere informazioni pertinenti e aggiornate su innovazioni o tecnologie per garantire un consumo ottimale delle risorse; • Raccogliere dati e informazioni sulle tendenze attuali ed esempi di sostenibilità; | <p>Lo studente è responsabile nell':</p> <ul style="list-style-type: none"> • Istruire gli altri su come monitorare e registrare i livelli delle risorse utilizzate o dei rifiuti; • Assumersi la responsabilità di comunicare le migliori prassi in materia di sostenibilità per nuove aree di sviluppo (inclusi, ad esempio, la progettazione di edifici, le ristrutturazioni, gli aggiornamenti, l'acquisto di nuove apparecchiature a basso consumo energetico, ecc.); |



| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | migliorare l'efficienza energetica e idrica. |
| K15 LO3: Lavora in team per tenere traccia dei dispositivi di scarto, monitorare e segnalare il consumo di risorse, comunicare le migliori pratiche in materia di sostenibilità e manutenzione. | <p>Lo studente sa come:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitorare gli attuali livelli di consumo energetico di elettrodomestici e apparecchiature all'interno di un'azienda; • Determinare la progettazione degli edifici del settore HORECA e i modi in cui buone prassi "verdi" possono essere utilizzate negli edifici esistenti. | <p>Lo studente è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicare ai destinatari interni come sia possibile ottenere un utilizzo efficiente delle risorse; • Sviluppare processi e strategie per garantire l'efficienza energetica ed idrica; • Interpretare i dati per formulare raccomandazioni per favorire o aumentare l'efficienza nell'utilizzo delle risorse; • Confrontare i livelli di efficienza delle apparecchiature e degli apparecchi esistenti e potenziali; • Raccogliere informazioni sugli strumenti digitali disponibili per aiutare a valutare l'efficienza energetica di elettrodomestici e apparecchiature. | <p>È responsabile di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitorare nuove iniziative in modo indipendente, per garantire una maggiore efficienza energetica ed idrica; • Istruire gli altri su come migliorare l'efficienza nell'utilizzo delle risorse; • Assumersi la responsabilità di diffondere informazioni sui (potenziali) strumenti digitali disponibili per monitorare l'efficienza energetica e informazioni sui potenziali risparmi ai soggetti interessati interni. |

CONTENUTO dell'UNITA'

L'obiettivo di questa unità di apprendimento è quello di fornire agli studenti conoscenze su come selezionare attrezzature e dispositivi utilizzati da un'organizzazione per raccogliere dati, al fine di monitorare il consumo di energia, acqua e rifiuti. Gli studenti discuteranno e selezioneranno anche le opzioni per le procedure di ispezione e manutenzione periodica, necessarie per un uso ottimale delle apparecchiature. Le strategie utilizzate dal docente si baseranno su lezioni teoriche, lavori pratici, compiti individuali, presentazioni da parte degli studenti, conferenze tenute dai relatori ospiti, workshop, video, presentazioni create in Ms Powerpoint e così via.

Alla fine di questa unità di apprendimento, gli studenti saranno valutati attraverso una prova scritta, basta su domande e risposte chiuse. Le domande avranno un focus generale sulla parte teorica e aiuteranno gli studenti ad acquisire gli strumenti necessari per affrontare la parte pratica relativa al loro futuro lavoro.

INTRODUZIONE

L'efficienza energetica è un insieme di misure che ottimizzano l'uso dell'energia elettrica nelle aziende, diventando un importante strumento per preservare la loro redditività. La maggior parte delle azioni sono finalizzate all'ottimizzazione delle fonti di maggior dispendio energetico, che vengono determinate



attraverso un audit preventivo che permetta di conoscere il modo in cui l'energia viene utilizzata in azienda. Attuando misure di efficienza energetica, le aziende possono ridurre significativamente la bolletta energetica e i costi operativi, riducendo al contempo il proprio impatto ambientale, consentendo loro di essere più competitive, produttive e sostenibili dal punto di vista ambientale, tra gli altri benefici.

1. Monitoraggio del consumo di energia, acqua e rifiuti

Per aiutare l'ambiente e risparmiare denaro, molti imprenditori utilizzano "gadget verdi" come i termostati intelligenti che rilevano come e quando l'edificio utilizzi i sistemi di riscaldamento e condizionamento. Questi nuovi termostati non costano più di 200 dollari ciascuno e sono considerati uno dei migliori investimenti che possano fare una grande differenza. Le lampadine a LED rappresentano l'opzione più facile, richiedendo pochi soldi per l'acquisto ed essendo più efficienti delle alogene, considerate pericolose per il mercurio contenuto nelle lampadine fluorescenti. Esistono, inoltre, sistemi di gestione dell'energia che consentono di controllare l'intero edificio tramite telecomando: le luci, il riscaldamento e l'aria condizionata, lo stereo, la TV, l'impianto di sicurezza saranno tutti controllati da telecomando o con i vostri smartphone.

Monitorare il consumo di acqua è la prima azione per risparmiare. L'acqua richiede una forte manutenzione, ad esempio richiede energia per pomparla, pulirne i filtri, per la fornitura e se la sprechi la paghi. Ci sono esperti che valutano la tua azienda sulla base dell'uso dell'acqua, ad esempio per evidenziare anomalie come l'uso fuori orario, le perdite, gli sciacquoni automatici e le fonti di altri sprechi.

Per monitorare l'uso dell'acqua è comune l'uso di video e registrazioni giornaliere aggiornate automaticamente e anche osservazioni dirette in giro per l'azienda per verificare che le apparecchiature per il risparmio idrico stiano ancora offrendo risparmi. Il personale deve essere incoraggiato a segnalare i rubinetti che gocciolano e le perdite. Le riparazioni in genere sono rapide e semplici, normalmente richiedono solo una nuova rondella o il serraggio dei raccordi.

I ristoratori beneficeranno anche di misure di efficienza idrica attraverso una maggiore soddisfazione dei clienti. In generale, i consumatori hanno mostrato una preferenza per le imprese che si sono impegnate a ridurre il proprio impatto ambientale. Con alcuni clienti che cercano ristoranti ecologici, dimostrare la sostenibilità ambientale attraverso l'efficienza idrica è un modo intelligente per ottenere un vantaggio competitivo. "WaterSense at Work" fornisce indicazioni sul funzionamento efficiente dal punto di vista idrico di ristoranti e mense istituzionali, consentendo un'attività più competitiva e sostenibile dal punto di vista ambientale.



1.1 Utilizzo di “watersense” nei ristoranti e nelle strutture ricettive

I settori della ristorazione e dell'ospitalità utilizzano una quantità enorme del consumo totale di acqua nelle strutture commerciali e istituzionali in molti paesi in tutto il mondo. L'utilizzo maggiore dei ristoranti è localizzato in cucina soprattutto per le attrezzature utilizzate per la preparazione e la pulizia dei cibi.

Infatti, è importante ricordare la manutenzione e la formazione delle attrezzature che sono considerate le migliori prassi di gestione per le strutture commerciali e istituzionali. Ad esempio, l'utilizzo di lavastoviglie, di macchine per il ghiaccio e di pentole a vapore ENERGY STAR® ridurrà il consumo di acqua e ne consentirà il riutilizzo durante i cicli. Inoltre, cerca di preferire attrezzature con sistemi integrati di smaltimento degli alimenti come forni combinati, bollitori a vapore e cucine a vapore che utilizzano meno acqua! Considera anche l'acquisto di attrezzature che la scarichino continuamente. Installa servizi igienici WaterSense che sono stati certificati per essere il 20 per cento più efficienti e con prestazioni migliori rispetto ai modelli standard. Controlla i sensori automatici sui rubinetti, i servizi igienici e gli orinatoi, per assicurarti che funzionino correttamente ed evitare l'uso non necessario di acqua.

1.2 Utilizzare macchine per il ghiaccio raffreddate ad aria

Una macchina per il ghiaccio raffreddata ad acqua che produce 800 libbre di ghiaccio utilizza ogni giorno 1.300 litri d'acqua in più per raffreddare il condensatore. Secondo l'Arizona Department of Water Resources, i modelli ENERGY STAR sono circa il 15% più efficienti dal punto di vista energetico e il 10% più efficienti dal punto di vista idrico rispetto alle loro controparti convenzionali. Un'opzione migliore è installare una macchina per il ghiaccio raffreddata ad aria, che utilizza 100.000 litri in meno di acqua all'anno per una macchina da 500 libbre.

Tuttavia, l'igiene e la pulizia sono fondamentali nell'industria alimentare. Il lavaggio delle mani è una delle principali attività di consumo di acqua durante la giornata. L'utilizzo di rubinetti a basso flusso aiuta a ridurre immediatamente il consumo di acqua.

2. Attività sociali “verdi”

Il personale deve monitorare il normale funzionamento dei macchinari e controllarne l'attività nell'arco della giornata. Oltre alla regolamentazione e alla conformità, molte iniziative ambientali e sociali sono volontarie. La



collettività è responsabile dell'attuazione di iniziative sociali che coinvolgano il proprio capitale umano come risorsa preziosa.

Molti hotel hanno avviato iniziative sociali e di responsabilità sociale d'impresa (RSI) nelle loro normali pratiche quotidiane. La responsabilità sociale delle imprese nel settore alberghiero esiste idealmente nella gestione delle risorse umane, nella comunità locale e attraverso la promozione e la pratica di iniziative ambientali (Bohdanowicz & Zientara, 2008) ed è fortemente influenzata da forze interne ed esterne. Attualmente, gli hotel stanno approfondendo una dimensione etica, attraverso iniziative sociali che proteggano e supportino le comunità, le loro risorse umane ed attuando iniziative ambientali (Bohdanowicz & Zientara, 2008). Diverse società multinazionali hanno ottenuto una reputazione del loro marchio molto negativa, sulla base delle loro pratiche passate che si caratterizzavano come non etiche. Le aziende più grandi sono state criticate a causa delle loro emissioni chimiche, per la loro responsabilità nel cambiamento climatico, nella devastazione ambientale e nel trattamento ingiusto dei dipendenti. A causa di tali critiche e pubblicità negativa, molte aziende hanno aumentato l'attenzione sulla responsabilità sociale delle imprese.

Gli audit sono essenziali per fissare obiettivi futuri ed essere consapevoli del posizionamento attuale dell'hotel in termini di risorse utilizzate dal dipartimento. È essenziale verificare quanta energia e acqua vengano consumate e quanti rifiuti vengano generati. Per avviare un programma ambientale, la misurazione e il benchmarking sono fondamentali per il successo. Ogni reparto deve essere sottoposto ad audit, ad esempio: Gestione, Lavanderia, Direzione generale, Giardini e attività ricreative, Pulizie, Acquisti, Cucina e punti di distribuzione di bevande e cibo, Reception. Il contributo del personale è fondamentale per il successo del programma ambientale. Inoltre, il coinvolgimento del team è un ottimo punto di partenza e lo renderà orgoglioso di lavorare per l'azienda. Per avviare un piano d'azione, è importante fissare obiettivi possibili e specifici. Dare un'indicazione come "Riduci il consumo di energia" è troppo vaga, mentre risulterebbe più appropriato "Sostituisci le lampadine con luci a LED".

Per iniziare con un piano d'azione, dovresti scegliere obiettivi specifici che possono essere facilmente raggiungibili. Un esempio potrebbe essere impostare la tua stampante per stampare solo fronte-retro, utile a tenere traccia delle misure adottate e i relativi costi. Scegli misure che hanno un impatto più rilevante; inoltre sarebbe meglio individuare e trovare soldi da investire in progetti di più ampio respiro. L'elezione di un comitato "verde" può dare sostegno ed entusiasmo ai dipendenti per gli obiettivi raggiunti. Per selezionare un Team "Verde", è importante individuare le competenze tecniche necessarie nelle operazioni di gestione e negli acquisti, coinvolgere professionisti del marketing e delle vendite in quanto potrebbero avere conoscenze sulle realtà esterne, sui consumatori e sui concorrenti.



Anche le capacità di comunicazione sono importanti, soprattutto quando si ha a che fare con le parti interessate esterne. I membri del Team “Verde” dovrebbero avere interesse per le questioni ambientali ed essere in grado di impegnarsi con continuità per un certo periodo di tempo. È fondamentale scrivere una dichiarazione di politica ambientale che spieghi gli obiettivi ambientali, ad esempio impegnandosi a ridurre il 20% di X in un anno. Inoltre, sono determinanti, per la politica di sostenibilità interna, le modalità con cui vengono trattati i dipendenti, ad esempio sostenendo le pari opportunità ed altri diritti umani fondamentali.

Le dichiarazioni programmatiche devono essere comunicate nei manuali dei dipendenti, sui siti Web, nei pacchetti informativi per gli ospiti. Cerca anche di includere il programma ambientale nella formazione dei dipendenti. Queste informazioni dovrebbero essere incluse nella documentazione di formazione e nei pacchetti di orientamento per i nuovi dipendenti, con l'obiettivo di integrarne le politiche nel programma ambientale.

Dovrebbero essere mantenuti costanti la misurazione e il monitoraggio degli obiettivi del programma ambientale, con aggiornamento periodico dei report con i progressi realizzati, vitali per il raggiungimento degli obiettivi programmatici. Questi obiettivi, inoltre, dovrebbero essere comunicati anche a tutte le parti interessate e inseriti nel sito web.

Di seguito alcuni esempi di liste di controllo per auto-verifica, da utilizzare per diventare più “verdi”.

| Organizzazione, Reporting e Gestione | Si | No | n.a. | Evidenza | Commento |
|---|----|----|------|----------|----------|
| Hai un documento programmatico scritto? | | | | | |
| Ci sono uno o più responsabili delle problematiche ambientali? | | | | | |
| I report sulle questioni ambientali vengono rilasciati regolarmente? | | | | | |
| L'azienda è coinvolta in forum ambientali come il Green Business Club o il Club per la riduzione dei rifiuti? | | | | | |
| I rapporti sui progressi in materia ambientale e sulle relazioni con i dipendenti vengono pubblicati regolarmente? | | | | | |
| Gestione dell'energia | Si | No | n.a. | Evidenza | Commento |
| L'illuminazione è efficiente ed efficace in almeno il 50% delle aree? | | | | | |
| Si utilizzano apparecchiature a basso consumo energetico come grandi macchinari elettrici (frigoriferi, microonde, cucine, ecc.)? | | | | | |



| | | | | | |
|---|-----------|-----------|-------------|-----------------|-----------------|
| C'è un membro del personale che si occupa di monitorare continuamente le prestazioni e avere obiettivi basati sui risultati? | | | | | |
| È stata fatta una prima valutazione? Ad esempio se sia il caso di passare a lampadine a risparmio energetico, rilevatori di movimento, ecc? | | | | | |
| Esiste una misura che garantisca che l'energia utilizzata dello stabilimento non abbia alcun effetto sull'energia disponibile per i residenti locali? | | | | | |
| I limitatori o i regolatori di flusso vengono utilizzati in modo appropriato per docce e rubinetti inefficienti? | | | | | |
| Le governanti sono in grado identificare problemi di manutenzione comuni? | | | | | |
| È installato un sistema di gestione dell'energia per spegnere luce e aria condizionata quando non ci sono ospiti all'interno? | | | | | |
| C'è un programma di cambio asciugamani e di cambio della biancheria da letto? | | | | | |
| I dipendenti possono utilizzare le biciclette come mezzo di trasporto nei dintorni della struttura? | | | | | |
| Le fonti di energia rinnovabili vengono catturate in loco e utilizzate, ad esempio il sole, il vento, il biogas o altri combustibili ecologici? | | | | | |
| Gestione delle risorse idriche | Si | No | n.a. | Evidenza | Commento |
| L'azienda è attivamente impegnata nel raggiungimento di una riduzione del consumo di acqua e anche della riduzione dei costi? | | | | | |
| I dispositivi per il risparmio idrico riducono efficacemente i consumi di acqua? Ad esempio con limitatori di flusso, aeratori, rubinetti a percussione o limitatori sui tubi dell'acqua? | | | | | |
| L'acqua "grigia" viene utilizzata dopo essere stata trattata in modo appropriato? | | | | | |
| WC a basso scarico o i dispositivi per il risparmio idrico sono installati nei bagni? | | | | | |
| Le principali aree di consumo dell'acqua sono monitorate attraverso una valutazione iniziale e di conseguenza incluse in un piano d'azione per il risparmio complessivo? | | | | | |
| È stato designato un membro del personale per monitorare continuamente le prestazioni e fissare obiettivi realistici sulla base dei risultati? | | | | | |
| Sono state installate tecnologie che permettano di riutilizzare le acque piovane e "grigie" per il | | | | | |



| | | | | | |
|---|-----------|-----------|-------------|-----------------|-----------------|
| giardinaggio, il lavaggio dei pavimenti, gli sciacquoni ecc.? | | | | | |
| Esistono corsi di formazione per i dipendenti sulle pratiche di risparmio idrico? | | | | | |
| I dipendenti possono rilevare e riparare problemi relativi a manutenzione comune come per le docce, i servizi igienici che perdono, ecc.? | | | | | |
| Sono state attuate politiche di riduzione dell'uso dell'acqua, ad es. non innaffiare le superfici per pulirle e non innaffiare i giardini durante la giornata? | | | | | |
| L'uso di prodotti chimici come candeggina e detersivo è ridotto al minimo ove possibile? | | | | | |
| Sprego | Si | No | n.a. | Evidenza | Commento |
| L'azienda è conforme alle normative nazionali sui rifiuti? | | | | | |
| L'azienda utilizza audit per monitorare quale reparto sia responsabile dei rifiuti generati, ad esempio carta, plastica, alluminio, vetro, ecc.? | | | | | |
| Esiste una procedura attiva per ridurre o riutilizzare i rifiuti? Ad esempio fornire contenitori per il riciclo in ogni reparto, acquistare prodotti sfusi o con meno imballaggi? | | | | | |
| Gli articoli riciclabili come cartone, plastica, vetro, metalli, rifiuti alimentari ecc. vengono raccolti separatamente? | | | | | |
| I contenitori per sapone e shampoo sono riutilizzabili e vengono utilizzati sacchetti di stoffa per la biancheria e batterie ricaricabili? | | | | | |
| Eviti di servire condimenti monouso come marmellata, burro, ecc? | | | | | |
| Di solito restituisci gli imballaggi ai fornitori? | | | | | |
| Donate mobili e/o cibo in beneficenza? | | | | | |
| Hai fornito ai dipendenti tazze riutilizzabili evitando tazze usa e getta? | | | | | |
| Ci sono abbastanza cestini per i rifiuti per gli ospiti intorno all'hotel? | | | | | |
| Fornitura | Si | No | n.a. | Evidenza | Commento |
| I prodotti provengono da fornitori locali ove possibile? | | | | | |
| Elenchi l'uso di ingredienti biologici e locali nei menu dei ristoranti? | | | | | |
| Il tuo hotel acquista prodotti con certificazione di qualità ambientale? | | | | | |



| | | | | | |
|--|-----------|-----------|-------------|-----------------|-----------------|
| I materiali per la pulizia acquistati sono a basso impatto ambientale? | | | | | |
| L'acquisto congiunto tra diversi albergatori è considerato come una potenziale strategia? | | | | | |
| Supporto della comunità | Si | No | n.a. | Evidenza | Commento |
| La comunità locale trarrà vantaggio dal tuo business? | | | | | |
| L'hotel contribuisce attivamente ai progetti di sviluppo delle comunità locali? | | | | | |
| L'hotel sostiene e contribuisce attivamente a progetti di conservazione della natura o del patrimonio culturale attraverso sostegni finanziari o interventi diretti? | | | | | |
| L'hotel espone opere d'arte locali? | | | | | |
| L'hotel collabora con il governo ufficiale e/o con le imprese turistiche per migliorare gli standard ambientali nell'area locale? | | | | | |
| L'hotel promuove l'educazione ambientale nella comunità locale? | | | | | |
| L'hotel è coinvolto in eventi che promuovono le questioni ambientali? | | | | | |
| L'attività dell'hotel stessa promuove e rispetta la cultura e patrimonio locale? | | | | | |
| Educazione del cliente | Si | No | n.a. | Evidenza | Commento |
| Gli ospiti sono incoraggiati ad acquistare prodotti realizzati localmente? | | | | | |
| Gli ospiti sono informati sulla protezione dell'ambiente nell'area locale come le politiche che proteggono i siti di nidificazione delle tartarughe, le barriere coralline, ecc...)? | | | | | |
| L'hotel fornisce un elenco di che tipo di souvenir o cibo gli ospiti dovrebbero evitare? | | | | | |
| L'hotel informa gli ospiti sulla religione e la cultura della zona? | | | | | |
| L'hotel informa gli ospiti su come riciclare, riutilizzare e risparmiare le risorse, durante il soggiorno, ad esempio spegnere le luci, lavare pochi asciugamani a settimana, risparmiare acqua durante il lavaggio dei denti, ecc...? | | | | | |
| L'hotel incoraggia gli ospiti a esplorare le aree circostanti? | | | | | |
| La formazione dei dipendenti | Si | No | n.a. | Evidenza | Commento |
| L'hotel dispone di un programma di formazione ambientale per i dipendenti, ad esempio su come ridurre il consumo di acqua e gli sprechi? | | | | | |



| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| L'hotel dà importanza alle idee dei dipendenti su come ridurre l'impatto ambientale dell'hotel? | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|

3. RISPONDI ALLE SEGUENTI DOMANDE

1. Qual è il gadget “verde” non utilizzato per il monitoraggio dell'energia?

- a) Illuminazione a LED
- b) Termostati intelligenti
- c) WC WaterSense
- d) Rubinetti ad alto flusso

2. Quali sono le apparecchiature dei sistemi di smaltimento degli alimenti che riducono il consumo di acqua negli hotel?

- a) Forni misti e cucine a vapore
- b) WC WaterSense
- c) Illuminazione a LED

3. Quale reparto deve essere verificato periodicamente per quanto riguarda il suo consumo di energia?

- a) Il reparto tecnico, la lavanderia, l'ufficio gestionale, il reparto pulizie, la cucina
- b) L'Outlet, la hall, i mobili, le stanze
- c) Le Lavatrici, illuminazione a LED, l'Energy Star

4. Quali sono le competenze tipicamente utilizzate da parte di Team “Verde”?

- a) Comunicazione, Passione per l'ambiente
- b) Ingegneria, matematica, competenze territoriali
- c) Entusiasmo, empatia, supporto locale

5. Cosa si dovrebbe fare per gestire gli sprechi energetici?

- a) Identificarne la presenza e monitorarli
- b) Utilizzare imballaggi in plastica
- c) Evitare audit interni



6. Informare gli ospiti sulle tecniche utilizzate per il monitoraggio dei rifiuti attraverso:
- Religione e cultura
 - Cibo e souvenir da evitare
 - Evitare eventi che promuovono l'educazione ambientale

4. FAQs FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

Come posso monitorare i consumi di energia, acqua e rifiuti?

Molti imprenditori utilizzano diversi tipi di gadget per risparmiare e proteggere l'ambiente come i termostati intelligenti che vengono utilizzati solamente quando gli ospiti hanno davvero bisogno di riscaldamento e di aria condizionata. Le lampadine a LED consumano meno energia rispetto alle alogene, che contengono un'alta percentuale di mercurio. I sistemi di gestione dell'energia controllano l'intera area e i dispositivi elettronici tramite telecomando, non solo l'impianto di riscaldamento e dell'aria, ma anche le luci, lo stereo, la TV, il sistema di sicurezza e l'intero edificio tramite controllo remoto mediante smartphone.

2. Come posso monitorare l'uso dell'acqua nello stabilimento?

Per monitorare l'uso dell'acqua, comunemente si realizzano rilevamenti giornalieri che possono aiutare a verificare che le apparecchiature per il risparmio idrico stiano ancora offrendo i risparmi attesi. Il personale deve essere incoraggiato a segnalare i rubinetti che gocciolano e le perdite, le riparazioni in generale sono rapide e semplici.

3. Quale iniziativa sociale posso utilizzare per proteggere e sostenere le comunità locali?

Molti hotel attuano iniziative sociali e responsabilità sociale d'impresa (CSR) nelle loro normali pratiche quotidiane. La responsabilità sociale delle imprese nel settore alberghiero esiste nella gestione delle risorse umane, nella comunità locale e attraverso la promozione e la pratica di iniziative ambientali. Gli hotel stanno ora cercando di mantenere un'attenzione agli aspetti etici attraverso iniziative sociali che proteggono e supportano le comunità, le loro risorse umane e implementando iniziative ambientali. Diverse società multinazionali hanno ottenuto una reputazione del loro marchio molto negativa sulla base delle loro pratiche passate non rispettose dell'ambiente.

4. Come posso scegliere un Team? "Verde"?

La scelta di un Team "Verde" può dare ai dipendenti la giusta dose di entusiasmo per raggiungere gli obiettivi. Per selezionare un Team "Verde", è importante trovare competenze tecniche in gestione e acquisti, insieme a professionisti del marketing e delle vendite con competenza sul contesto esterno, in particolare su consumatori e concorrenti. I membri del Team



“Verde” dovrebbero avere grandi capacità comunicative e interesse per le questioni ambientali.

5. Quali sono le migliori opzioni per iniziare a lavorare con un programma ambientale?

Il modo migliore per iniziare a lavorare con un programma ambientale è aggiornare regolarmente i report sui progressi al fine di raggiungere gli obiettivi programmatici. I rapporti sui progressi aiutano a monitorare e misurare gli obiettivi del programma ambientale. Tutti questi obiettivi dovrebbero essere comunicati anche a tutte le parti interessate e inseriti nel sito web aziendale. Una lista di controllo di auto-verifica può aiutare a raggiungere questi obiettivi. In uno dei paragrafi precedenti ci sono alcuni esempi.



Project acronym: ENVIRECA
 Project name: "Greening" apprenticeships in the HORECA industry
 Project code: 2018-1-IT01-KA202-006773

Document Information

Document ID name: LEARNING MATERIALS UNIT 5
 Document title: UNITA' di APPRENDIMENTO 5
 Output Type: Project Management and Implementation
 Date of Delivery: 07/07/2019
 Activity type:
 Activity leader: Fondazione Lombardia per l'Ambiente
 Dissemination level: Confidential

Document History

| Versions | Date | Changes | Type of change | Delivered by |
|-------------|------------|------------------|----------------|--------------|
| Version 1.0 | 07/07/2019 | Initial document | | FLA |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Disclaimer

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Add one of the following:

[for materials developed in the context of project's intellectual outputs]:
 The project resources contained herein are publicly available under the [Creative Commons license 4.0 B.Y.](#)

[for Project Management and Implementation materials]:

This document is proprietary of the ENVIRECA Consortium. Project material developed in the context of Project Management & Implementation activities is not allowed to be copied or distributed in any form or by any means, without the prior written agreement of the ENVIRECA consortium.



UNITA' di APPRENDIMENTO 6

APPROVVIGIONAMENTI "VERDI"

| | |
|---------------------------------|--------|
| LIVELLO di QUALIFICA EQF | 4/5 |
| DURATA | 10 ORE |

| Risultati di apprendimento | Conoscenze | Abilità | Competenze |
|--|---|--|--|
| <p>LO1 K16 Identificare diversi tipi di articoli biodegradabili, detergenti ecologici, elenco prodotti stagionali e fornitori locali.</p> | <p>Lo studente sa come:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produrre beni stagionali del territorio; • Trovare e utilizzare fornitori locali e canali di approvvigionamento sostenibili. | <p>Lo studente è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valutare i fornitori di cibo per garantire che i prodotti alimentari siano sostenibili; • Elaborare menu che utilizzino prodotti stagionali e sostenibili a livello locale. | <p>Lo studente è responsabile nel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lavorare in team per procurare materie prime e prodotti alimentari sostenibili per l'azienda. |
| <p>LO2 K17 Spiegare come i principi di sostenibilità del datore di lavoro si collegano ai comportamenti di acquisto sostenibili</p> | <p>Lo studente conosce:</p> <ul style="list-style-type: none"> • I cicli di vita di prodotti e servizi e il loro impatto ambientale; • In che modo i Principi/Missione o Mandato di Sostenibilità del datore di lavoro si collegano ai comportamenti di acquisto sostenibili; • Il potenziale di riutilizzo di tutti gli alimenti e i prodotti acquistati all'interno dell'azienda. | <p>Lo studente è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raccogliere e valutare i dati sui cicli di vita dei prodotti, per ridurre al minimo gli impatti ambientali a breve e lungo termine; • Trovare fornitori locali di prodotti alimentari sostenibili. | <p>Lo studente è responsabile nella/nel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valutazione indipendente dei canali di acquisto per garantirne la sostenibilità; • Monitoraggio dei processi di approvvigionamento per ridurre al minimo gli impatti ambientali su tutti gli acquisti. |
| <p>LO3 K18 Valutare i canali locali di forniture sostenibili. Spiegare come raccogliere e diffondere informazioni sui prodotti riutilizzabili e biodegradabili.</p> | <p>Lo studente conosce:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Processi alternativi che possono aiutare o ridurre i processi di approvvigionamento (es. giardini pensili, fioriere di erbe aromatiche, ecc.); • Materiali di consumo e materiali pericolosi e come procurarsi alternative ecologiche; • Come trovare, procurarsi e utilizzare articoli riutilizzabili o biodegradabili e detergenti ecologici. | <p>Lo studente è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicare in modo sostenibile; • Promuovere l'uso di ingredienti e prodotti locali e stagionali nella progettazione del menu e/o in altre aree all'interno dell'azienda; • Raccogliere informazioni su prodotti e attrezzature riutilizzabili e biodegradabili idonei all'acquisto/utilizzo all'interno dell'azienda. | <p>È responsabile nel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lavorare in squadra per garantire che i costi di cibo e bevande rimangano adeguati, garantendo al contempo pratiche di approvvigionamento sostenibili e verdi; • Assumersi la responsabilità di comunicare la politica di approvvigionamento "verde" ai soggetti interessati interni per garantire che tutti i processi di acquisto siano ecologici. |



CONTENUTI DELL'UNITA'

L'obiettivo di questa unità è quello di fornire conoscenze agli studenti su come trovare, selezionare e utilizzare fornitori locali; come i principi sostenibili del datore di lavoro si colleghino ai comportamenti di acquisto; come trovare, procurarsi e utilizzare articoli riutilizzabili o biodegradabili e detergenti ecologici. Le strategie utilizzate dal docente si baseranno su lezioni teoriche, lavori pratici, compiti individuali, presentazioni da parte degli studenti, conferenze tenute da relatori ospiti, workshop, video, presentazioni create in Microsoft Powerpoint e così via.

Alla fine di questa unità di apprendimento, gli studenti saranno valutati attraverso una prova scritta, basata su domande e risposte chiuse. Le domande avranno un focus generale sulla parte teorica e aiuteranno gli studenti ad acquisire gli strumenti necessari per affrontare la parte pratica relativa al loro futuro lavoro.

INTRODUZIONE

Prodotti e servizi devono essere progettati per consentire alle persone di ridurre l'impatto ambientale e sociale nella vita quotidiana. Al fine di progettare prodotti e servizi per una vita sostenibile, è importante assistere le persone ad agire in questo modo, utilizzare la tecnologia per facilitare l'interazione tra le persone e soddisfare i bisogni senza impatti sociali ed ambientali evitabili.

Per fare ciò è importante comprendere i fattori che influenzano gli utenti e che li portano a comportarsi in modo più sostenibile. Per farlo è importante sapere cosa provano e sognano le persone. L'influenza sociale interessa anche i datori di lavoro, per quanto concerne il loro comportamento d'acquisto sostenibile.

Inoltre, in questa unità, gli studenti dovranno sapere come trovare, selezionare e utilizzare fornitori locali e come trovare, procurarsi e utilizzare articoli biodegradabili e detergenti ecologici.

1. COMPORAMENTI PER ACQUISTI SOSTENIBILI

Gli imprenditori sono persone e, come persone, rappresentano parti della società che seguono principalmente le azioni di altri, con l'obiettivo di diminuire il loro consumo di energia. Un comportamento sostenibile è dato ad esempio dall'uso di pannelli solari, che normalmente vengono utilizzati dal 63% del vicinato. I comportamenti degli altri possono essere motivanti soprattutto quando si tratta di compostaggio e riciclo di rifiuti in un gruppo di persone che si conoscono bene.

Per cambiare i comportamenti, prima dei cittadini e poi delle aziende, è importante rompere le cattive abitudini nella vita privata, come ad esempio a seguito di quando si trasloca, ci si sposa o si inizia una nuova attività lavorativa. Per cambiare comportamento le sanzioni possono anche essere una soluzione, piuttosto che premiare le buone abitudini. Le sanzioni possono essere rimosse una volta che si sia formata la



buona abitudine. È importante fornire nel contempo facili azioni sostenibili, ad esempio per fornire incentivi e riscontri sul lungo termine.

I principi sostenibili dell'azienda sono strettamente correlati ad un comportamento sostenibile per ciò che concerne gli acquisti. La sostenibilità può essere più attraente se sono chiaramente identificabili i vantaggi personali come la salute o la qualità del prodotto, o l'autostima. Le persone faranno scelte più ecologiche se le loro azioni verranno enfatizzate in modo positivo.

Alberghi e ristoranti possono anche chiedere ai clienti di risparmiare direttamente energia e l'effetto in termini di riduzione è stata calcolata del 12%. L'ambientalismo è stato collegato inizialmente ad un comportamento principalmente femminile, ed ascritto ai tradizionali ruoli di genere. Poi si scoprì che l'ambientalismo era attraente sia per gli uomini che per le donne.

Esempi concreti possono aiutare a sensibilizzare l'opinione pubblica sull'ambiente. Animali, piante, persone effettivamente colpite dai cambiamenti climatici possono essere una buona immagine da utilizzare per indurre ad una maggiore sensibilità ecologica. Il cambiamento nel tempo dei ghiacciai può essere notato dalle fotografie dalla maggior parte delle persone e può aiutare a cambiare il comportamento e la prospettiva nei confronti dell'ambiente e del cambiamento climatico.

Per sviluppare consapevolezza e motivazione tra i dipendenti riguardo alla ristorazione sostenibile, ci sono tre importanti aspetti che possono essere perseguiti: il catering sostenibile, l'utilizzo di etichette / marchi, i consumi locali e stagionali e la lotta allo spreco alimentare.

L'organizzazione può raggiungere la sostenibilità, ad esempio attraverso i seguenti comportamenti:

- Motivazione e impegno nel personale di cucina e di servizio;
- Sviluppare conoscenze tra il personale di cucina, diventando più sostenibile con entusiasmo e creatività;
- L'aspetto sostenibile dell'area mensa;
- Nessuna visione e nessun obiettivo per la sostenibilità possono influenzare negativamente il piano;
- Avviare un'indagine tra il personale e gli ospiti su come abbattere le barriere ai cambiamenti nel comportamento a sostegno della sostenibilità;
- Sviluppare un piano per monitorare gli sforzi sui diversi passaggi verso la sostenibilità;
- Organizzare un workshop che possa ispirare e condividere le possibilità per menu più sostenibili e acquisirne le abilità necessarie;
- Comunicazione interna e comunicazione con gli ospiti;
- Creatività nella formazione dei menu e creatività ai diversi livelli di reparto;



- Consapevolezza nella composizione delle porzioni e minore utilizzo di prodotti di origine animale.

2. ACQUISTI “VERDI” E USO DI ARTICOLI SOSTENIBILI

Lo sviluppo più ecologico può essere ottenuto in base al comportamento quotidiano e può anche essere reso pubblico da grandi autorità. Ad esempio, il Green Public Procurement (GPP) è un importante strumento sostenuto dall'Unione Europea che viene utilizzato per raggiungere gli obiettivi programmatici relativi al clima e all'ambiente. Il manuale GPP è progettato per spiegare le opzioni, in termini di diritto dell'Unione Europea, per reindirizzarne i consumi verso obiettivi più ecologici. I destinatari del manuale sono le pubbliche autorità, ma contiene anche idee per fornitori e prestatori di servizi e in particolare per le aziende più piccole. Le autorità che attuano il GPP affronteranno le sfide ambientali e ridurranno le emissioni di gas serra e si sposteranno verso un'economia circolare.

L'agricoltura è una parte importante di questo manuale, insieme alle emissioni di gas serra, al degrado del suolo e dell'acqua, alla biodiversità e ai rifiuti. L'imballaggio per il trasporto e lo stoccaggio dei prodotti alimentari sono inclusi in questo elenco. La produzione biologica, la riduzione dei rifiuti alimentari e degli imballaggi ha un impatto significativo sull'opinione pubblica.

Due casi studio sui quali sarebbe interessante soffermarsi provengono dalla Svezia e dalla Francia.

A Malmö, in Svezia, è stato servito per la prima volta il 100% di alimenti biologici. Un progetto pilota per la scuola di Djupadal includeva prodotti biologici che venivano consegnati una volta alla settimana con veicoli sostenibili. Entro la fine dell'anno l'impatto è stato mirabile. I costi sono stati minimizzati anche dal passaggio da prodotti prevalentemente a base di carne all'utilizzo di prodotti di stagione.

In Francia, un altro progetto pilota ha dimostrato che la città di Lens ha fornito prodotti biologici certificati al 100%. Una sanzione è stata emessa nel caso in cui i prodotti non avessero le necessarie informazioni sui metodi di produzione e sulla tracciabilità. Questa nuova politica ha contribuito a promuovere e aumentare la domanda di alimenti biologici.

Il trasporto su strada è un fattore estremamente importante per rendere i prodotti organici al 100%. Infatti, il trasporto su strada è responsabile di circa il 25% delle emissioni di gas serra nell'UE. Il problema è che, mentre i veicoli sono più ecologici di prima, il volume dei trasporti non è cambiato o è aumentato in molte parti d'Europa. Ciò che occorre fare, pertanto, è di incoraggiare il passaggio ad altri metodi di trasporto. Significativi risparmi sui costi di transizione possono essere ottenuti attraverso benefici fiscali e per la salute e devono essere sostenuti soprattutto dai settori pubblici che sono proprietari di un gran numero di veicoli come autobus, camion e molte altre tipologie di mezzi di trasporto.

La ristorazione e l'ospitalità sono una delle più grandi attività economiche del mondo e il loro impatto dal punto di vista ambientale è enorme. L'ecosostenibilità, infatti, è diventata spesso una strategia di marketing, e alcune strutture ricettive utilizzano solo piccoli e limitati miglioramenti per accontentare i consumatori attenti allo sviluppo sostenibile. Con lo stesso sforzo, potrebbero essere davvero impegnati nella causa ambientale.

Abbiamo analizzato a fondo questo fenomeno. Guardando alle certificazioni ambientali legate al turismo in Italia e in Europa, volevamo sapere quali fossero i reali requisiti per classificare la qualità ecologica di un hotel, di un bed & breakfast, di un agriturismo, di un campeggio, o di qualsiasi altra struttura ricettiva per il nostro viaggio.

Un buon esempio nel settore HORECA in termini di cibo sostenibile sarebbe l'utilizzo di prodotti alimentari stagionali, biologici e locali. Il menu deve mostrare chiaramente che gli ingredienti provengono da agricoltura biologica. Dovrebbero fornire una serie di attestazioni locali e regionali e sottolineare l'assenza di prodotti OGM e/o prodotti sottoposti a irraggiamento. È importante utilizzare acqua dell'acquedotto o acqua in bottiglia di vetro proveniente da fonti regionali.

Insieme ad una struttura eco-compatibile, che utilizza vernici per tinteggiatura, mobili composti da materiali naturali privi di sostanze nocive di origine petrolchimica e tossicità che potrebbero essere sversati in corsi d'acqua e bacini idrici, è importante utilizzare deodoranti per ambienti altamente biodegradabili e naturali.

I ristoranti stanno trovando il loro modo di servire cibo locale e promuovono non solo la sostenibilità dei loro pasti, ma anche altri aspetti attraverso questa scelta. Ad esempio, ci sono molti altri aspetti positivi nell'adottare misure eco-compatibili per servire il cibo, come la freschezza, il maggiore sapore, i vantaggi di marketing per le economie locali che possono essere sostenute acquistando i loro prodotti.

La freschezza è uno dei vantaggi più importanti per i ristoranti "verdi". Frutta e verdura vengono trasportate giornalmente su piccole distanze. Come detto in precedenza, la breve distanza mantiene l'aspetto, il gusto e le sostanze nutritive dei prodotti.

L'utilizzo di prodotti locali contribuisce a sostenere l'economia locale e a favorire i rapporti con altri imprenditori della zona in cui sono insediati i ristoranti. Inoltre, i clienti che amano mangiare prodotti provenienti dall'ambiente locale e potrebbe essere una buona strategia di marketing per l'azienda.

Anche i cibi locali si basano sulle stagioni e quindi i ristoranti devono modificare il menu in base alla disponibilità dei prodotti reperibili in natura. Molti imprenditori pensano che i prodotti locali siano troppo costosi, ma il loro costo non è sempre così alto. Ci sono altri prodotti disponibili tutto l'anno come pollame, manzo, maiale, miele, latticini e prodotti da forno. Le piccole aziende agricole consumano meno energia di quelle più grandi e molte piccole aziende agricole sono biologiche e non utilizzano prodotti chimici, ormoni e pesticidi.



3. PRODOTTI DETERGENTI ECO-FRIENDLY

Oggi molti prodotti per la pulizia contengono sostanze chimiche estremamente dannose per l'ambiente e anche per l'uomo. Oltre ai prodotti per la pulizia ecologici, esistono alternative naturali come l'aceto e l'aceto di mele che aiutano a rimuovere la contaminazione microbica, uccidendo batteri e germi. L'aceto può essere utilizzato anche con il bicarbonato di sodio che genera la caratteristica reazione "a vulcano" per aiutare a pulire gli scarichi delle cucine e dei bagni.

Il perossido può disinfettare, pulire, sbiancare e illuminare vestiti, pareti e banconi. Il perossido di idrogeno può essere usato insieme agli oli essenziali, il bicarbonato di sodio e l'aceto per la pulizia del wc.

Per neutralizzare gli odori il bicarbonato di sodio è l'opzione migliore, ma può essere utilizzato anche come smacchiatore, igienizzante e sgrassante. È leggermente abrasivo e sicuro da usare su superfici delicate come marmo o rame e ottone. Gli oli essenziali non sono usati solo per l'aromaterapia, ma hanno anche incredibili proprietà antibatteriche. Possono essere usati per realizzare detergenti e deodoranti per ambienti. Gli oli essenziali più utilizzati sono lavanda, limone, eucalipto, arancia selvatica, rosmarino, timo, menta.

I limoni sono un disinfettante naturale e uno straordinario smacchiatore. Vengono utilizzate sia la buccia che i succhi, ed è possibile utilizzare la scorza sia secca che fresca.

Questo detergente è ottimo per multi-superfici ed è utilizzabile per diversi scopi: usalo per pulire i ripiani della cucina e del bagno, i lavandini, i servizi igienici, i piani dei tavoli e altro ancora. Gli oli essenziali aiutano anche a coprire l'odore di aceto in casa.

Ci sono alcune industrie che producono detergenti sicuri per l'ambiente. Gli ingredienti sono di origine vegetale, biodegradabili e non testati su animali. I profumi possono variare a seconda del detergente e richiamarsi alle più comuni fragranze di frutta e verdura. Un esempio sono i prodotti "Liquid Greeb inc" rispettosi dell'ambiente e sicuri per l'uomo.

4. RISPONDERE ALLE SEGUENTI DOMANDE

1. Quali sono le principali caratteristiche di un impatto sociale ambientale?

- a) comprendere i fattori che influenzano le persone
- b) quello che le persone fanno non è rilevante
- c) non utilizzare mai comportamenti di acquisto sostenibili

2. Quale tipo di comportamento sostenibile viene normalmente utilizzato tra le persone?

- a) L'uso di pannelli solari



- b) L'uso di un nuovo macchinario ad alto consumo energetico
- c) Ottenere e iniziare un nuovo lavoro

3. Quali sono le soluzioni adottate dai governi?

- a) Attendere che il comportamento degli individui cambi autonomamente
- b) Premiare le cattive abitudini
- c) Sanzioni in caso di cattiva condotta

4. Come si chiama il vademecum per le pubbliche amministrazioni?

- a) GSG (Green Security Government)
- b) GPP (Green Public Procurement)
- c) PSS (Panel Solar System)

5. In quali paesi i progetti pilota sul cibo a km zero sono stati accolti positivamente?

- a) Italia e Germania
- b) Francia e Svezia
- c) Regno Unito e Portogallo

6. I rimedi naturali usati nella pulizia sono:

- a) Olio d'oliva, sale e zucchero
- b) Bicarbonato di sodio, oli essenziali, limone
- c) Timo, menta, arancia

5. DOMANDE FREQUENTI (FAQs)

1. Perché è importante per l'industria HORECA l'uso di cibo locale?

Frutta e verdura vengono trasportate giornalmente su piccole distanze. Come detto in precedenza, la breve distanza mantiene l'aspetto, il gusto e le sostanze nutritive dei prodotti. L'utilizzo di prodotti locali contribuisce a sostenere l'economia e a favorire i rapporti con altri imprenditori della zona in cui sono insediati i ristoranti. Inoltre, i clienti amano mangiare prodotti provenienti dall'ambiente locale e potrebbe essere una buona strategia di marketing per l'azienda.



2. Quale importante principio aiuta ad aumentare il comportamento di acquisto sostenibile tra persone e dipendenti?

Motivazione e impegno nel personale di cucina e di servizio; Sviluppare la conoscenza del personale di cucina nel diventare più sostenibile con entusiasmo e creatività; Aspetto sostenibile dell'area mensa; Nessuna visione e nessun obiettivo per la sostenibilità possono incidere negativamente; Avviare un sondaggio al fine di abbattere le barriere al cambiamento nel comportamento verso la sostenibilità nella ristorazione per il personale e gli ospiti; Sviluppare un piano per tenere traccia degli sforzi sui vari passaggi svolti verso la sostenibilità; Organizzare un workshop che possa ispirare menu più sostenibili e condividere queste conoscenze ed abilità; Comunicazione interna e comunicazione con gli ospiti; Creatività nella predisposizione dei menù e nei diversi aspetti legati a questo reparto; Consapevolezza nella predisposizione della porzione e minore utilizzo di prodotti di origine animale.

3. Come posso iniziare a offrire cibo a km zero?

Un buon esempio nel settore HORECA in termini di maggiore sostenibilità nel servizio di ristorazione potrebbe essere l'utilizzo di prodotti alimentari stagionali, biologici e locali. Il menu deve mostrare chiaramente che gli ingredienti provengono dall'agricoltura biologica. Si dovrebbero fornire una serie di attestazioni locali e regionali e sottolineare l'assenza di prodotti OGM. Utilizzando cibo locale, i ristoranti devono modificare il menu in base alla disponibilità dei prodotti in natura. Molti imprenditori pensano che i prodotti locali siano troppo costosi, ma il loro costo non è sempre così alto. Ci sono altri prodotti disponibili tutto l'anno come pollame, manzo, maiale, miele, latticini e prodotti da forno. Le piccole aziende agricole consumano meno energia di quelle più grandi e molte piccole aziende agricole sono biologiche e non utilizzano prodotti chimici, ormoni e pesticidi.

4. È possibile usare esclusivamente prodotti eco-sostenibili come detersivi nell'industria HORECA?

Esistono alternative naturali come l'aceto e l'aceto di mele che aiutano a rimuovere la contaminazione microbica, uccidendo batteri e germi. L'aceto può essere utilizzato anche con il bicarbonato di sodio che genera la caratteristica reazione "a vulcano" per aiutare a pulire gli scarichi delle cucine e dei bagni.

Il perossido può disinfettare, pulire, sbiancare e illuminare vestiti, pareti e banconi. Il perossido di idrogeno può essere usato insieme agli oli essenziali, il bicarbonato di sodio e l'aceto per la pulizia del wc.

Ci sono alcune industrie che producono detersivi sicuri per l'ambiente che possono essere acquistati in tutto il mondo.



Project acronym: ENVIRECA
 Project name: "Greening" apprenticeships in the HORECA industry
 Project code: 2018-1-IT01-KA202-006773

Document Information

Document ID name: LEARNING MATERIALS UNIT 6
 Document title: UNITA' di APPRENDIMENTO 6
 Output Type: Project Management and Implementation
 Date of Delivery: 07/07/2019
 Activity type:
 Activity leader: Fondazione Lombardia per l'Ambiente
 Dissemination level: Confidential

Document History

| Versions | Date | Changes | Type of change | Delivered by |
|-------------|------------|------------------|----------------|--------------|
| Version 1.0 | 07/07/2019 | Initial document | | FLA |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Disclaimer

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Add one of the following:

[for materials developed in the context of project's intellectual outputs]:
 The project resources contained herein are publicly available under the [Creative Commons license 4.0 B.Y.](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

[for Project Management and Implementation materials]:

This document is proprietary of the ENVIRECA Consortium. Project material developed in the context of Project Management & Implementation activities is not allowed to be copied or distributed in any form or by any means, without the prior written agreement of the ENVIRECA consortium.