

SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE APPLICATI ALLE STRUTTURE TURISTICO - RICETTIVE

di **Paolo Teramo**
 RINA spa - Divisione Certificazione e Servizi Industriali
 Responsabile BU Ambiente e Territorio

(La prima parte è stata pubblicata nel n. 2 Febbraio 2005, pag. 24)

3. L'APPLICAZIONE DI UN SGA IN UN ALBERGO

Come anticipato, la norma ISO 14001 stabilisce i requisiti del *Sistema di Gestione Ambientale* e le interconnessioni tra gli stessi.

I punti principali che portano alla realizzazione del Sistema sono i seguenti:

1. deve essere formulata e documentata una **politica ambientale** che descriva i principi generali di impegno per l'ambiente;

2. deve essere condotta un'**analisi ambientale iniziale** al fine di individuare i punti di forza e di debolezza dell'organizzazione sia per quanto riguarda gli aspetti tecnico gestionali che per le risorse;

3. deve essere prefissato un **miglioramento** attraverso la definizione di obiettivi e programmi ambientali a termine.

Non si ritiene opportuno entrare nello specifico della spiegazione dei requisiti del SGA essendo un argomento già ampiamente trattato, ma si vogliono fornire

delle indicazioni per capire come può essere attuato un SGA in un albergo.

Il passo fondamentale per la preparazione e la messa in atto di un Sistema di Gestione Ambientale, è rappresentato dalla raccolta e valutazione di dati ed informazioni ambientali relativi alle attività di un albergo: *l'analisi ambientale iniziale*.

Essa permette di capire quali sono gli aspetti ambientali della propria attività, dove e come si generano, e quali sono quelli sui quali intervenire, per migliorarli in base alle condizioni del luogo in cui si opera, delle aspettative della clientela, dei vincoli normativi e delle proprie disponibilità.

Per effettuare l'analisi, sarà necessario raccogliere e valutare le informazioni relative ad alcuni aspetti ambientali della propria attività: ad esempio, potrà essere utile avere un quadro dei seguenti aspetti: consumo di energia, materie prime, acqua, produzione di rifiuti, emissioni in aria, acque e suolo, rumore, sostanze pericolose, ecc.

Nel caso di un albergo, a titolo di esempio, si potrebbero dividere le aree di attività come segue:

- *Servizi al cliente* (camera, ristorazione, lavanderia, congressi)

- *Servizi tecnologici e di manutenzione* (impianti, giardini, attrezzature, manutenzione straordinaria)
- *Amministrazione e uffici*

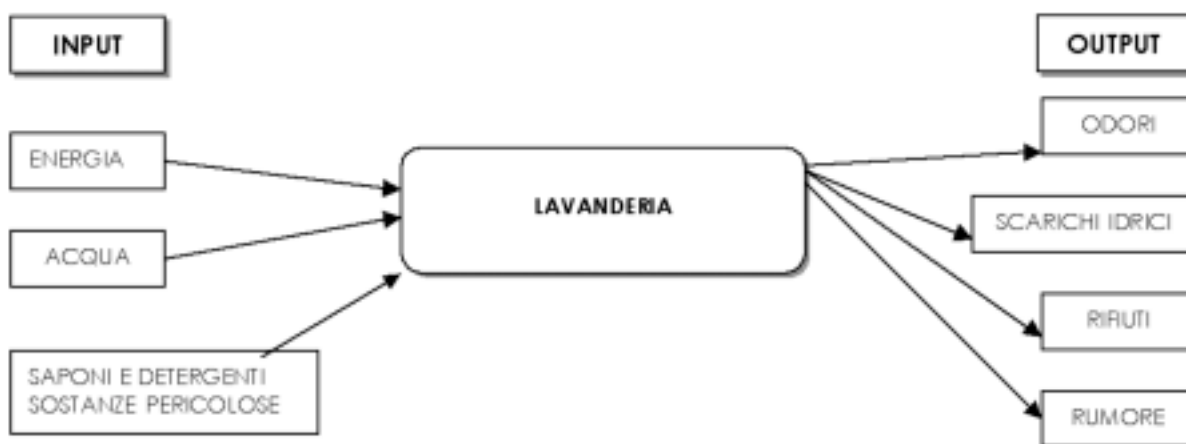
Di ognuna di queste aree, sarà possibile e utile avere una rappresentazione delle diverse fasi di attività e dei relativi aspetti ambientali.

Ad esempio, prendendo il caso riguardante il servizio lavanderia, nello schema sotto indicato vengono riportate le attività di una lavanderia e i relativi aspetti/impatto ambientali legati a queste attività.

Come per l'esempio citato, per ogni attività bisognerà individuare quali sono le componenti dell'attività che li generano ed in che misura vi contribuiscono.

Esempi di possibili categorie di aspetti ambientali che potranno essere presi in considerazione nel settore alberghiero sono:

1. i consumi di energia elettrica, acqua, combustibili, materiali (tra gli *input*);
2. gli scarichi in acqua, suolo e sotto-suolo, le emissioni, la produzione di rifiuti, i rumori (tra gli *output*);
3. altri aspetti da non sottovalutare possono essere inclusi le politiche per gli acquisti, il coinvolgimento di clienti



e dipendenti dell'albergo, ecc.

Altro elemento particolare, per il settore, è la valutazione del contributo della clientela nella generazione dei vari aspetti ambientali. Il cliente non è infatti unicamente un fattore esterno ma, in un'ottica ambientale, è parte integrante del sistema stesso. Il suo comportamento può sicuramente influenzare le prestazioni ambientali. Identificare il "peso ambientale" del cliente è di fatto un processo fondamentale per impostare strategie di comunicazione e sensibilizzazione e, in ultima analisi, per favorirne il coinvolgimento attivo.

4. ESPERIENZE DI APPLICAZIONE DI SGA IN STRUTTURE ALBERGHIERE

L'introduzione di un *Sistema di Gestione Ambientale* non dovrebbe comportare uno stravolgimento della struttura organizzativa dell'albergo, in quanto il Sistema ha solo la funzione di razionalizzazione, di supporto, consentendo però un approccio più organico alle attività svolte dall'albergo e ai problemi ad essi connesso.

Viste in precedenza le prospettive del settore turistico, la grande rilevanza economica e sociale e l'esigenza di protezione e valorizzazione dell'ambiente naturale e culturale, alcune strutture alberghiere hanno già riscontrato notevoli benefici nell'implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale.

Tra le esperienze del **RINA** maturate a livello internazionale in campo turistico, significativa è quella del rilascio della certificazione ISO 14001 alla *Amby Valley Sahara Lake City* della *Sahara India Commercial Corporation*.

Si tratta di una stazione climatica collinare, che rappresenta un caso unico, progettata inserendo criteri ambientali e sviluppata e gestita secondo i requisiti della ISO 14001.

La stazione prevede una serie di servizi per consentire la piena soddisfazione del cliente/turista, ma nel rispetto dell'ambiente.

All'interno sono presenti zone residenziali con alberghi e cottages, centri di salute e benessere, infrastrutture sociali, parchi acquatici, campi da golf, ecc. L'esperienza indiana è un'ulteriore testimonianza delle possibilità di applicazione, con evidenti benefici, dei Sistemi di Gestione Ambientale in strutture turistiche anche complesse.

5. SGA E TURISMO: UN'OPPORTUNITÀ PIÙ AMPIA

Come in parte accennato nell'introduzione, è ormai delineata nel complesso mondo del turismo, una crescente richiesta di luoghi in cui trascorrere periodi di vacanza caratterizzati da strutture e un'organizzazione volte al mantenimento e al miglioramento delle qualità ambientali, paesaggistiche e naturali degli stessi.

Se ciò fa immediatamente pensare alla organizzazione di strutture ricettive dotate di SGA, a fronte di tali richieste, non bisogna dimenticare il contesto in cui esse sono inserite.

La certificazione di Amministrazioni Comunali è un sintomo interessante.

Le certificazioni ambientali rilasciate alle P.A. ormai da 5 anni, così come le sempre più numerose Amministrazioni Comunali che hanno manifestato un concreto interesse verso la certificazione ambientale, sono spesso rappresentative di realtà a vocazione e/o ambizione turistica.

Tra alberghi gestiti in maniera "eco-compatibile" e Comuni che attuano una gestione ambientale delle proprie attività nel territorio, esistono infatti evidenti affinità: se è vero che le scelte dei turisti prendono sempre più in considerazione il fattore qualità ambientale, allora il coordinamento tra alberghi e locali amministrazioni, non può che determinare una gestione unitaria ed efficace nel soddisfare le aspettative del cliente/turista sensibile all'ambiente.

Dal momento che il flusso turistico è spesso concentrato in aree che sono soggette ad un'intensa frequentazione stagionale provocando alterazioni dell'ambiente naturale, sociale ed artistico, si comincia a capire che i Comuni, in particolare quelli a vocazione turistica, devono elaborare una programmazione del territorio tale da garantire la redditività di questo attraverso lo sviluppo di attività economiche con obiettivi di compatibilità ecologica.

La sostenibilità di un territorio ha, infatti, anche un riscontro economico dal momento che l'attrazione turistica di un territorio è legata all'integrità di bellezze naturali e l'Amministrazione Pubblica dovrà far sì che il degrado legato a flussi turistici sottostimati, non pianificati e controllati adeguatamente, non porti al declino dell'attività economica "turismo".

Poiché l'attuazione di un turismo sostenibile inoltre, è legato al controllo della pianificazione territoriale, alla gestione del traffico urbano, alla gestione delle acque di balneazione, alle emissioni atmosferiche delle industrie che operano sul territorio, alla sensibilizzazione di cittadini e turisti, si possono riscontrare notevoli sinergie con le attività tipiche che un Comune è chiamato a gestire.

In entrambi i casi, l'adozione di un *Sistema di Gestione Ambientale* potrà fornire la risposta gestionale a tutto ciò contribuendo al miglioramento dell'immagine agli occhi dei clienti, tour operator, pubblica amministrazione, comunità locali, generando la credibilità che oggi è sempre più un elemento chiave nei processi economici.

Infine, non sono da dimenticare i principi dell'*Agenda 21 locale*, che sono volti a promuovere la sostenibilità in ambiti territoriali e l'uso delle risorse turistiche nel rispetto dell'ambiente. I SGA possono essere la testimonianza del concreto impegno di Amministrazioni Comunali e strutture alberghiere nell'applicazione dei principi dell'*Agenda 21 locale*.

Ciò può realizzarsi secondo varie combinazioni, in quanto Comuni ed alberghi possono:

- *sviluppare al loro interno SGA;*
- *stimolare i soggetti operanti sul territorio a dotarsi di SGA;*
- *sviluppare SGA congiuntamente alle imprese, indirizzando il tessuto produttivo verso macro obiettivi comuni finalizzati alla sostenibilità.*

La certificazione è l'elemento che può suggellare l'impegno effettivo alla sostenibilità, cioè all'applicazione effettiva dei concetti dell'*Agenda 21*.

(Fine)



RINA spa

Divisione Certificazione e Servizi Industriali
Responsabile BU Ambiente e Territorio
Via Corsica, 12 - 16128 Genova
Tel. 010 5385306 - fax 010 5385361

