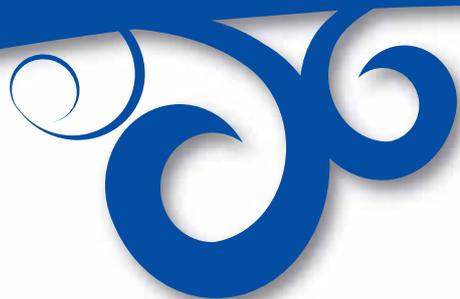




EOS CODE

Codice di condotta sulla Sostenibilità orientata all'ambiente



www.eoscode.eu



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA



ECTAA
THE EUROPEAN TRAVEL AGENTS
AND TOUR OPERATORS ASSOCIATION





EOS CODE*

Codice di condotta sulla Sostenibilità orientata all'ambiente

Uno strumento utile e gratuito per Tour Operators & Agenzie di Viaggio, come supporto per accrescere la competitività delle imprese attraverso:

- l'inclusione di pratiche di turismo sostenibile,
- la possibilità di aumentare la qualità dei loro prodotti e servizi

www.eoscode.eu

* Il nome è stato ispirato dall'antica divinità greca "Eos" (Hῶ, Hῶς, - la Latina "Aurora"), che personificava l'aurora, dal momento che l'EOS CODE aspira a porre le fondamenta per l'alba di una nuova era di viaggiare, all'interno della quale la sostenibilità sarà un importante elemento del modo di viaggiare in generale e in particolare in riferimento ai pacchetti di viaggio.



Che cos'è EOS CODE?

EOS CODE è uno strumento utile e gratuito per Tour Operators e Agenzie di Viaggio come supporto per accrescere la competitività delle imprese attraverso:

- l'inclusione di pratiche di turismo sostenibile,
- la possibilità di aumentare la qualità dei loro prodotti e servizi.

Il Code of Practice (Codice di condotta) volontario è specificatamente pensato per le piccole e micro imprese di Tour Operators e Agenzie di Viaggi, che sono coinvolte in prima persona nell'organizzazione del pacchetto di viaggio, ma senza escludere le imprese di maggiori dimensioni.

EOS CODE aiuterà i Tour Operators e le Agenzie di Viaggio ad ottenere una nuova prospettiva nel loro lavoro, a rispondere alle aspettative dei loro clienti e, come risultato, ad aumentare il loro vantaggio competitivo.





In che cosa consiste EOS CODE?

1. Adozione dei principi di EOS



I Tour Operators e le Agenzie di Viaggio, che sottoscriveranno l'EOS CODE, dovranno formalmente accettare e rispettare un numero di principi, che sono essenziali per la fornitura di prodotti e servizi di alta qualità e sostenibili:

- Funzionamento e gestione del business responsabili.
- Monitoraggio degli impatti ambientali, sociali, culturali ed economici del business e preparazione, implementazione e revisione di un piano d'azione annuale sul turismo sostenibile.
- Istruzione e formazione dei lavoratori sui valori ambientali e culturali nel settore del turismo, delle opzioni di viaggio e dei programmi di attuazione dei fornitori che proteggono e sostengono l'ambiente.
- Informazione e sensibilizzazione dei clienti sui comportamenti responsabili e sostenibili.
- Promozione e partecipazione in attività che sosterranno l'economia locale e miglioreranno l'occupazione locale.
- Uso di marketing turistico allo scopo di sensibilizzazione ambientale, sulla diversità e ricchezza sociale e culturale.
- Impegnarsi a migliorare costantemente il prodotto e la qualità dei servizi attraverso l'attuazione di pratiche commerciali in gestione della qualità.
- Nomina di una persona all'interno dell'azienda che sarà responsabile per i progetti e le attività connesse alla sostenibilità nel turismo.
- Condivisione delle migliori pratiche con gli altri firmatari del Codice.



2. Un manuale sulle Migliori Pratiche

Le Agenzie di Viaggio e i Tour Operators avranno accesso ad un Manuale sulle migliori pratiche in termini di turismo sostenibile attraverso il sito web del progetto EOS CODE (www.eoscode.eu).

Il Manuale contiene le migliori pratiche che sono già state implementate e che hanno dato prova della loro efficacia nelle seguenti 6 aree del business:

- Gestione interna dell'impresa;
- Sviluppo di prodotto e di gestione;
- Contrattazione con i fornitori;
- Relazioni con il cliente;
- In relazione alle destinazioni;
- Gestione della qualità totale.

Il Manuale verrà regolarmente aggiornato con le nuove migliori pratiche che i firmatari di EOS CODE avranno implementato e che vorranno condividere con gli altri firmatari del codice EOS. I firmatari avranno l'opportunità di imparare dalle migliori pratiche già esistenti e di adottare quelle che si addicono maggiormente al loro business o essere ispirati da quelle già implementate con successo da altre imprese per creare progetti completamente nuovi.





Chi saranno i beneficiari di EOS CODE?

- **Tour Operators e Agenzie di Viaggio**

In una prima fase, EOS CODE sarà disponibile a tutti i Tour Operators e Agenzie di Viaggio membri delle 5 associazioni di categoria che sono partner del progetto, ovvero:

- ABTTA - Bulgaria,
- FIAVET – Italia,
- HATTA – Grecia,
- PIT – Polonia e
- UHPA – Croazia.

In una fase successiva il Codice sarà accessibile a tutti i Tour Operators e Agenzie di Viaggio delle associazioni nazionali rappresentate all'interno dell'associazione europea ECTAA, che è anche uno dei partner del progetto.

- **Fornitori di servizi di viaggio**

Imprese che forniscono alloggio e tutti gli altri fornitori di servizi in un pacchetto tipico (cioè trasporto, ristoranti ecc) saranno i beneficiari indiretti del EOS CODE.

- **Consumatori**

I consumatori avranno una scelta più ampia di prodotti e servizi turistici sostenibili e di alta qualità.

Quali sono i benefici che derivano dalla sottoscrizione dell'EOS CODE?

Tutte le imprese che implementeranno il EOS CODE saranno presentate nel sito web del progetto. Ciò costituirà un'ulteriore pubblicità che li renderà noti e riconoscibili, non solo per i clienti nel proprio paese, ma anche in altri stati membri europei.

Le imprese partecipanti saranno in grado di utilizzare il logo del EOS CODE per indicare il loro impegno e l'applicazione di pratiche aziendali sostenibili. Il logo assicura un riconoscimento visibile e immediato di sostenibilità e qualità che i clienti potranno facilmente riconoscere (per maggiori informazioni si prega di fare riferimento al sito web www.eoscode.eu o contattare una delle cinque associazioni che partecipano al progetto).

Come aderire?

I Tour Operator e le Agenzie di Viaggio possono inviare un modulo di richiesta, disponibile tramite il sito web del EOS CODE, all'associazione competente nel loro paese. Una volta che la richiesta verrà approvata, ai firmatari sarà data una password in modo che possano registrarsi al sito del EOS CODE, superare un breve training e iniziare ad attuare il EOS CODE in tutte o in una parte delle loro aree di business, come indicato nel rispettivo modulo di richiesta. Durante le prime fasi operative del EOS CODE, solo i Tour Operator e le Agenzie di Viaggio membri delle cinque associazioni degli stati membri che partecipano al progetto EOS CODE potranno fare domanda: ABTTA (Bulgaria), FIAVET (Italia), Hattta (Grecia), PIT (Polonia) e UHPA (Croazia). Successivamente, l'adesione al codice sarà aperta a tutti i Tour Operator e Agenzie di Viaggio in tutti gli Stati membri.

Training

Una formazione veloce e semplice sul sito del EOS CODE guida l'utente attraverso i passi necessari per l'attuazione del Codice.

Domande?

Per ogni domanda riguardante l'EOS CODE, è possibile consultare la sezione Frequently Asked Questions (FAQ) del sito web del progetto o, se non si troverà risposta alle proprie domande, scrivere (in inglese) ai seguenti indirizzi email: info@eoscode.eu or support@eoscode.eu.

Nel caso in cui si necessiti assistenza nella propria madrelingua, si invita a contattare l'associazione competente nel vostro paese.

Partners



University of Padova (Italy)
Università di Padova

- Dipartimento di Processi Chimici dell'Ingegneria
Via Marzolo, 9
35131 Padova, Italy
Email: cesqa@unipd.it
Web: www.dpci.unipd.it
Tel.: +39 49 8275539
Fax: +39 49 8275785



ITEP (Greece)
Research Institute for Tourism

24 Stadiou Street
GR-105 64 Athens, Greece
Email: itep@grhotels.gr
Web: www.itep.gr
Tel.: +30 213 2169968
Fax: +30 210 3312033



ECTAA (Belgium)
European Association of

Travel Agents and Tour Operators
Rue Dautzenberg 36
B-1050 Brussels, Belgium
Email: secretariat@ectaa.eu
Web: www.ectaa.org
Tel.: +32 (0)2 644 34 50
Fax: +32 (0)2 644 24 21



ABTTA (Bulgaria)
Association of

Bulgarian Tour Operators and Travel Agents
1 Hristo Belchev Str.
1000 Sofia, Bulgaria
Email: info@abtta.com
Web: www.abtta.com
Tel.: +359 2 980 52 55
Fax: +359 2 980 52 55



FIAVET (Italy)
Federazione Italiana

Associazione Imprese Viaggi e Turismo
P.zza G.G. Belli, 2
00153 Roma, Italy
Email: fiavet.nazionale@fiavet.it
Web: www.fiavet.it
Tel.: +39 6 5883101
Fax: +39 6 5897003



HATTA (Greece)
Coordinator
Hellenic Association of Travel & Tourist Agencies

Iossif Rogon 11
GR-117 43 Athens, Greece
Email: hatta@hatta.gr / Web: www.hatta.gr
Tel.: +30 210 9223522
Fax: +30 210 9233307



PIT (Poland)
Polska Izba Turystyki

Krakowskie Przedmieście 64/7
00-322 Warszawa, Poland
Email: eos@pit.org.pl
Web: www.pit.org.pl
Tel.: +48 22 826 55 36
Fax: +48 22 826 55 36



UHPA (Croatia)
Association of

Croatian Travel Agencies
I. Krsnjavoga 1/II
10000 Zagreb, Croatia
Email: uhpa@uhpa.hr
Web: www.uhpa.hr
Tel.: +385 1 2304992
Fax: +385 1 2360655

EOS CODE

Codice di condotta sulla Sostenibilità orientata all'ambiente



Il Progetto "EOS CODE", finanziato dal programma di finanziamento europeo Competitiveness and Innovation Framework Programme (CIP), ha l'obiettivo di incoraggiare la competitività delle imprese europee.

<http://ec.europa.eu/cip/>