
Guidelines for the GSTC Certification process (Hotel, TO, Destinations)

Linea guida al processo di Certificazione GSTC (Hotel, TO, Destinazioni)

Section 1 - The GSTC certification and the Criteria

Sezione 1 – La certificazione GSTC ed i Criteri

GSTC Certification

Certificazione GSTC

The Global Sustainable Tourism Council (GSTC) is an organization that promotes sustainability and social responsibility in the world of tourism globally. The GSTC has developed a series of guiding principles and minimum requirements that an accommodation facility must meet in order to demonstrate its commitment to sustainable tourism from an environmental, social and economic point of view and to be able to obtain GSTC certification. This is a third-party certification, subject to verification by an accredited certification body (Vireo is the first body in Italy accredited to carry out the verifications and issue GSTC certificates), which guarantees to end customers and all stakeholders that certified structure respects the highest social and environmental standards on the market. Through the use of a clear, simple and easily recognizable logo, it is also possible to effectively communicate one's social and environmental commitment.

Il Global Sustainable Tourism Council (GSTC) è un'organizzazione che promuove la sostenibilità e la responsabilità sociale nel mondo del turismo a livello globale. Il GSTC ha sviluppato una serie di principi guida e requisiti minimi che una struttura ricettiva deve raggiungere per dimostrare il proprio impegno nei confronti di un turismo sostenibile dal punto di vista ambientale, sociale ed economico e poter ottenere la certificazione GSTC.

Si tratta di una certificazione di terza parte, soggetta alla verifica di un ente di certificazione accreditato (Vireo è il primo ente in Italia accreditato per svolgere le verifiche e rilasciare i certificati GSTC), che garantisce ai clienti finali ed a tutti gli stakeholders che la struttura certificata rispetta i più alti standard sociali ed ambientali presenti nel mercato.

Attraverso l'utilizzo di un logo, chiaro, semplice e facilmente riconoscibile è inoltre possibile comunicare in maniera efficace il proprio impegno sociale ed ambientale.

GSTC Criteria for the certification

Criteri GSTC per la certificazione

The GSTC certification promotes sustainability in the tourism sector through the implementation of principles and requirements defined by the GSTC Criteria in 3 different standards. The three standards apply to:

- HOTEL or tourist reception business. Any tourist reception activity can access this standard (hotels, B & Bs, agritourisms, campsites, etc. ..). The standard applies to all facilities and services offered by the organization. In the case of hotel chains or hotel groups coordinated by a central office, it is possible to access a group GSTC certification.
- TOUR OPERATOR. In this case, an organization operating as a tour operator in all the activities and services offered is certified.
- DESTINATIONS. This standard applies to any destination that wants to certify the sustainability of its tourist accommodation organization. There are no particular size or

Guidelines for the GSTC Certification process (Hotel, TO, Destinations)

Linea guida al processo di Certificazione GSTC (Hotel, TO, Destinazioni)

feature limits. Municipalities, districts, tourism promotion companies, parks, other entities that meet the criteria of the standard can access the certification.

La certificazione GSTC promuove la sostenibilità in ambito turistico attraverso l'implementazione di principi e requisiti definiti dai Criteri GSTC in 3 standard differenti.

I tre standard si applicano a:

- *HOTEL o attività di ricezione turistica. Qualunque attività di ricezione turistica può accedere a questo standard (hotel, B&B, agriturismi, campeggi, ecc.). Lo standard si applica a tutte le strutture e servizi offerti dall'organizzazione. Nel caso di catene alberghiere o gruppi di hotel coordinati da un ufficio centrale è possibile accedere ad una certificazione GSTC di gruppo.*
- *TOUR OPERATOR. In questo caso a certificarsi è un'organizzazione operante come Tour operator nell'insieme delle attività e dei servizi offerti.*
- *DESTINAZIONI. Questo standard si applica a qualunque destinazione voglia certificare la sostenibilità della propria organizzazione di ricettività turistica. Non esistono particolari limiti di dimensioni o caratteristiche. Possono accedere alla certificazione comuni, comprensori, Aziende di promozione turistica, parchi, altre entità che soddisfino i criteri dello standard.*

The GSTC Standards or Criteria are organized around four fundamental sections:

- SECTION A: Criteria for sustainable planning and management of activities;
- SECTION B: Criteria for maximizing social and economic benefits for local communities;
- SECTION C: Criteria for the enhancement of the local cultural heritage;
- SECTION D: Criteria for reducing environmental impacts.

Gli Standard o Criteri GSTC sono organizzati attorno a quattro sezioni fondamentali:

- *SEZIONE A: Criteri per la pianificazione e gestione sostenibile delle attività;*
- *SEZIONE B: Criteri per la massimizzazione dei benefici sociali ed economici per le comunità locali;*
- *SEZIONE C: Criteri per la valorizzazione del patrimonio culturale locale;*
- *SEZIONE D: Criteri per la riduzione degli impatti sull'ambiente.*

Each section presents a set of criteria to be met.

Ogni sezione presenta una serie di criteri da soddisfare.

Section 2 – Certification process

Sezione 2 – Iter di certificazione

Certification costs: proposal and contract.

Costi di certificazione: preventivo e contratto.

The first step to formalize the start of the GSTC certification process is to receive a technical-economic proposal from Vireo. The certification costs are defined following a telephone interview with a Vireo technician. During this interview, the organization will be asked for a description of the same and a preliminary definition of its certification purpose (sites covered, activities carried out, services offered, etc.). In view of the great variability of size and activities of different organizations it is impossible to establish overhead costs. We therefore invite anyone interested to contact Vireo

Guidelines for the GSTC Certification process (Hotel, TO, Destinations)

Linea guida al processo di Certificazione GSTC (Hotel, TO, Destinazioni)

for a free quote. Once the customer returns the completed and signed quote, Vireo will proceed to send the actual certification contract. This document must also be returned complicated and signed by the organization.

Il primo passo per formalizzare l'avvio dell'iter di certificazione GSTC consiste nel ricevere da parte di Vireo una proposta tecnico-economica.

I costi di certificazione vengono definiti a seguito di un colloquio telefonico con un tecnico di Vireo. Durante questo colloquio sarà richiesto all'organizzazione una descrizione della stessa e una preliminare definizione del proprio scopo di certificazione (siti coperti, attività svolte, servizi proposti, ecc..).

In considerazione della grande variabilità di dimensioni e attività delle diverse organizzazioni è impossibile stabilire dei costi generali. Invitiamo quindi chiunque sia interessato a contattare Vireo per un preventivo gratuito.

Una volta che il cliente restituisce il preventivo compilato e firmato Vireo procederà ad inviare il vero e proprio contratto di certificazione. Anche questo documento dovrà essere restituito complicato e firmato dall'organizzazione.

Pre-assessment audit (optional):

Audit di Pre-Assessment (opzionale):

This phase, optional for organizations, allows you to develop a gap-analysis in order to identify the main gaps and weaknesses in your system before the Main Assessment Audit. The auditor will have a detailed discussion with you about the implementation of the GSTC criteria and will be able to explain and clarify all aspects of the criteria that are not completely clear. You will then be sent a report from which you will be able to understand what your current strengths and shortcomings are regarding the correct application of the GSTC Criteria.

Questa fase, opzionale per le organizzazioni, permette di sviluppare una gap-analysis al fine di identificare le principali lacune e debolezze presenti nel proprio sistema prima dell'Audit di Main Assessment.

L'auditor avrà con voi una dettagliata discussione circa l'implementazione dei criteri GSTC e potrà spiegare e chiarire tutti gli aspetti dei criteri che non risultano completamente chiari. Vi sarà quindi inviato un report dal quale vi sarà possibile evincere quali sono i vostri attuali punti di forza e le mancanze circa la corretta applicazione dei Criteri GSTC.

Main Assessment audit:

Audit di Main Assessment:

When the organization believes that it has properly prepared its management system to meet all applicable GSTC criteria, Vireo will designate an auditor to carry out the certification audit. Date and time of the visit will be agreed directly between the organization and the evaluator. The auditor will conduct an inspection at the accommodation facility to verify its compliance with the applicable GSTC Criteria, both from a documentary and a practical point of view. All business processes involved in certification will be verified and interviews will be conducted with the people involved in these processes. Any GSTC criteria that are partially or totally not satisfied will be identified as observations or non-conformities and discussed with the certification manager of the facility. These non-conformities must be managed and closed by the organization within specific deadlines.

Guidelines for the GSTC Certification process (Hotel, TO, Destinations)

Linea guida al processo di Certificazione GSTC (Hotel, TO, Destinazioni)

Quando l'organizzazione ritiene di aver correttamente preparato il proprio sistema di gestione per soddisfare tutti i criteri GSTC applicabili, Vireo le designerà un'auditor per svolgere la verifica di certificazione. Data e orario della visita verranno concordate direttamente tra l'organizzazione e il valutatore.

L'auditor condurrà un'ispezione presso la struttura ricettiva per verificare la conformità della stessa ai Criteri GSTC applicabili, sia da un punto di vista documentale che pratico.

Saranno verificati tutti i processi aziendali interessati nella certificazione e saranno condotte delle interviste con le persone coinvolte in questi processi.

Gli eventuali criteri GSTC che risultassero in parte o totalmente non soddisfatti verranno identificati come osservazioni o non conformità e discussi con il responsabile della certificazione della struttura. Tali non conformità vanno gestite e chiuse dall'organizzazione entro specifiche tempistiche.

Certification:

Certificazione:

Following the recommendations of the auditor, the certification report is reviewed by an independent qualified auditor to confirm the outcome of the verification carried out. Once the certification decision has been finalized, if there are no pre-conditions, the certificate is issued with a validity of 3 years.

Seguendo le raccomandazioni dell'auditor, il report di certificazione viene revisionato da un auditor qualificato indipendente per confermare l'esito della verifica svolta. Una volta finalizzata la decisione di certificazione, se non sono presenti pre-condizioni il certificato viene emesso con una validità di 3 anni.

Annual Surveillances:

Visite annuali di sorveglianza:

Two surveillance visits, on an annual basis, are planned to keep the certification active and to verify the continuous compliance of the organization with the requirements of the applicable GSTC Criteria. The two surveillance visits are planned respectively after about 10 and 22 months from obtaining the certification. During these checks, the auditor can issue non-conformities that must be managed and closed as for the Main Assessment.

Due visite di sorveglianza, con cadenza annuale, sono previste per mantenere attiva la certificazione e per verificare il continuo adempimento dell'organizzazione ai requisiti previsti dai Criteri GSTC applicabili. Le due visite di sorveglianza vengono pianificate rispettivamente dopo circa 10 e 22 mesi dall'ottenimento della certificazione. Durante queste verifiche l'auditor può emettere delle non conformità che vanno gestite e chiuse come per il Main Assessment.

Re-Assessment audit:

Audit di Re-Assessment:

A Re-Assessment visit is required at the end of each certification cycle (3 years) to allow the re-issuance of the certificate and the start of a new certification period.

Una visita di Re-Assessment è necessaria alla fine di ogni ciclo di certificazione (3 anni) per permettere la ri-emissione del certificato e l'inizio di un nuovo periodo di certificazione.

Guidelines for the GSTC Certification process (Hotel, TO, Destinations)

Linea guida al processo di Certificazione GSTC (Hotel, TO, Destinazioni)

Rights and duties of the certified organization:

Diritti e doveri dell'organizzazione certificata:

An organization that decides to obtain GSTC certification, or that holds a valid certificate in place, is always required to identify a contact person for the certification who can be the intermediary for every organizational and standard compliance need. During the audits, the presence of interested personnel and the GSTC contact person is requested, willingness to coordinate the organization of audits and to collect the necessary evidence. The organization will always be warned in advance of the audits that Vireo intends to carry out and the organization of the same will always be managed in order to minimize the impact on the company's activity by trying to reconcile the audit needs with the activity carried out and the eventual seasonality of the structure. During the audit, the GSTC contact person will always be informed of the progress of the audit and any non-conformities will be explained and discussed according to the standard requirement. All information collected will always be handled with the utmost confidentiality in accordance with Vireo's confidentiality and privacy procedures.

Ad una organizzazione che decide di certificarsi GSTC, oppure che detiene un valido certificato in essere è sempre richiesto di identificare una persona referente per la certificazione che possa essere il tramite per ogni esigenza organizzativa e di conformità con gli standard. Durante gli audit viene chiesta la presenza per personale interessato e del referente GSTC, disponibilità nel coordinare l'organizzazione degli audit e nella raccolta delle evidenze necessarie.

L'organizzazione sarà sempre preventivamente avvertita degli audit che Vireo intende svolgere e l'organizzazione dello stesso sarà sempre gestita in modo da minimizzare l'impatto sull'attività dell'azienda cercando di conciliare le esigenze di audit con l'attività svolta e l'eventuale stagionalità della struttura. Durante l'audit il referente GSTC sarà sempre informato dell'andamento dell'audit ed eventuali non conformità saranno spiegate e discusse in funzione del requisito dello standard. Tutte le informazioni raccolte saranno sempre gestite con la massima riservatezza in accordo con le procedure Vireo di confidenzialità e privacy.

Use of trademarks:

Utilizzo dei trademark:

Once the certification has been obtained, it is possible to use the GSTC trademark for promotional purposes and on the website of the accommodation facility, in order to promote one's status as a certified organization according to the GSTC sustainability criteria.

Una volta ottenuta la certificazione è possibile utilizzare il trademark GSTC a scopo promozionale e sul sito web della struttura ricettiva, al fine di promuovere il proprio stato di organizzazione certificata secondo i criteri di sostenibilità del GSTC.

Complaints procedure:

Procedura per i reclami:

The company may file a complaint relating to the service offered or in reference to the decisions taken by Vireo. Making a complaint does not affect the validity of the certificate. Vireo has a

Guidelines for the GSTC Certification process (Hotel, TO, Destinations)

Linea guida al processo di Certificazione GSTC (Hotel, TO, Destinazioni)

complaints procedure available in the download section of its website. If it is not possible to resolve the complaint directly, it is possible to file a formal complaint with ASI and / or GSTC.

L'azienda può presentare un reclamo relativamente al servizio offerto oppure in riferimento alle decisioni prese da Vireo. Sporgere un reclamo non pregiudica la validità del certificato. Vireo ha una procedura per i reclami disponibile nella sezione download del proprio sito. Se non è possibile risolvere il reclamo in maniera diretta, è possibile presentare un reclamo formale ad ASI e/o GSTC.