

Zero waste nel settore alberghiero

Guida pratica per ridurre al minimo i rifiuti



Verso un futuro sostenibile



In questa guida pratica condividiamo strategie e suggerimenti ingegnosi per ridurre al minimo la produzione di rifiuti in tutti i settori delle strutture ricettive – dalle camere degli ospiti alla cucina. Questo documento contiene anche delle liste di controllo che la aiuteranno ad attuare questo intento. Si lasci ispirare e scelga le idee più adatte alla sua azienda.



Supportato da
Ann-Kristin Zeitler

Non vogliamo solo proteggere il nostro ambiente, ma anche migliorare l'esperienza della clientela e l'efficienza aziendale con pratiche sostenibili. Ci sostenga nel nostro intento di esercitare un influsso positivo sul nostro pianeta e sulla società.

Procedura consigliata

Kick-off: organizzate un evento di kick-off per tutto il personale della vostra azienda per presentare la Guida allo zero waste e sottolineare l'importanza dell'iniziativa.

Corsi e workshop: organizzate dei corsi mirati per diversi team per trasmettere competenze specifiche e approfondire le peculiarità dei singoli settori (ad es. cucina, housekeeping).

Aggiornamenti regolari: informate regolarmente i team sui progressi, sfide e successi tramite newsletter o in occasione delle riunioni.

Feedback: definisca un processo chiaro per la comunicazione di feedback e proposte per migliorare costantemente gli sforzi a favore dello zero waste.

Ambasciatrici e ambasciatori: investite nelle collaboratrici e dei collaboratori della carica di ambasciatori dello zero waste in vari ambiti di responsabilità. È importante che tutte le persone coinvolte contribuiscano attivamente all'attuazione delle misure di azzeramento dei rifiuti, propongano soluzioni innovative e facciano da esempio in materia di sostenibilità.

Camere

Bevande: opzioni e confezioni sostenibili

- Offra alla clientela bottiglie d'acqua a rendere, meglio se di fornitori locali svizzeri, e utilizzi acqua di rubinetto, che in Svizzera è spesso di qualità superiore a quella imbottigliata. Informi la clientela straniera e metta a disposizione caraffe e bicchieri.
- In alternativa offra impianti per l'acqua fresca liscia, fredda e gassata.
- Eviti consapevolmente le bottiglie in PET, i bicchieri monouso e le lattine.
- Sostituisca i minibar con bottiglie di vino e opzioni facili da riciclare.

Materiali sostenibili

- Collabori con partner che si impegnano per la sostenibilità di prodotti e imballaggi.
- Offra lo zucchero in bustine di carta. In questo modo si conserva più a lungo.
- Offra prodotti sostenibili come bustine di tè o mele sfuse o in confezioni di carta.
- Utilizzi dei sacchetti in stoffa al posto di quelli di plastica per la raccolta della biancheria.

Informazioni in camera

- Scegli delle soluzioni digitali innovative per informare la sua clientela. In questo modo ridurrà il dispendio di risorse e il carico di lavoro per il personale.



Bagno

Dispenser e prodotti combinati

- Utilizzi dei dispenser a parete o stand-alone per l'erogazione di gel doccia e shampoo nei bagni degli ospiti.
- Si assicuri che i suoi fornitori approntino grandi quantità di gel doccia e shampoo per riempire i dispenser in loco. Privilegi quelli che ritirano i vuoti da riutilizzare. Qualora ciò non fosse possibile, provveda lei al corretto smaltimento.
- Metta a disposizione dei prodotti combinati corpo/capelli nelle camere degli ospiti.

Rinuncia all'uso di confezioni singole

- Offerta alla clientela di alternative con cui ridurre l'uso di confezioni singole, ad esempio nelle camere degli ospiti e nelle zone aperte al pubblico.

Amenity (Articoli per gli ospiti come cuffie per la doccia, ecc.)

- Utilizzo di confezioni ricaricabili per accessori nelle aree ospiti per ridurre gli imballaggi eccessivi.
- Riduca l'offerta di amenity e informi sulle alternative alla reception.

Riciclaggio di saponette utilizzate

- Raccolta e riciclaggio di residui di saponette nell'ambito di progetti sociali.

Riutilizzo di rotoli di carta igienica iniziati

- Utilizzo dei rotoli iniziati nelle toilette del personale.



Opzioni a scelta dell'ospite

Rinuncia volontaria dell'ospite

- Informi i suoi ospiti circa le misure per l'azzeramento dei rifiuti attuate e crei vantaggi e servizi, come buoni e sistemi di incentivazione.
- Spieghi alla clientela come la sua rinuncia a determinati servizi vada a vantaggio di iniziative di beneficenza e coinvolga il personale in questa attività di comunicazione.

Pulizia delle camere

- Offra alla clientela la possibilità di rinunciare alla pulizia giornaliera della camera. In questo modo si risparmiano detergenti e confezioni singole. In cambio, può fare donazioni a progetti di beneficenza oppure offrire buoni per l'acquisto di bevande.

Cambio degli asciugamani

- Fissi di default degli intervalli più lunghi per il cambio degli asciugamani, a meno che non vengano lasciati sul pavimento. I risparmi possono essere utilizzati a scopo di beneficenza.

Biancheria da letto

- Il lusso del cambio quotidiano della biancheria da letto continua a essere garantito, ma la clientela può scegliere di rinunciare. Per segnalare che si desidera della biancheria nuova si possono mettere sul letto degli appositi biglietti o blocchetti.



Colazione



Alternative alle confezioni singole di burro

- Offra alternative al burro confezionato, come dei pezzetti messi sul ghiaccio o dei blocchetti interi da tagliare da sé.
- Può anche essere utilizzata una macchina che porzioni il burro per mantenerlo fresco e alla temperatura giusta.

Dispenser di muesli a uso della clientela

- Per prendere muesli e cornflakes in modo igienico possono essere utilizzati dei dispenser da riempire in loco o già riempiti presso il fornitore.

Tè sfuso anziché in bustine (per motivi igienici a seconda del tipo di esercizio)

- Il tè sfuso è qualitativamente più pregiato e consente di ridurre gli imballaggi. Ci sono dei set da tè con infusori facili da pulire che possono essere utilizzati sia per servire il tè sia per farlo da soli.

Spillatori di succhi

- Per gli alberghi più grandi, gli spillatori di succhi possono essere un investimento redditizio, ma va tenuto conto che richiedono lavori di pulizia.

Confettura in vasetti riutilizzabili

- Le confetture possono essere ordinate in vasetti riutilizzabili e dotati di etichette brandizzate dell'albergo per ridurre le confezioni singole.

Zucchero in vasetti

- Le confezioni singole di zucchero possono essere sostituite da dei dispenser. Anche le alternative allo zucchero come quello di betulla possono essere fornite in dispenser etichettati.

Fornitori

- Scelga dei fornitori locali e parli con loro su come ridurre i rifiuti da imballaggio (acquistando una forma di formaggio intera al posto di pezzi in confezioni singole).

Nell'[apposito opuscolo](#) (in tedesco) troverà ulteriori consigli per comporre una colazione sostenibile e regionale.

Bar

Eliminazione delle cannuce

- Eviti di utilizzare le cannuce in plastica monouso e scelga alternative più ecologiche, come quelle di carta, di paglia o di pasta e persino cannuce commestibili ricavate da residui di succo di mela.

Sottobicchieri lavabili

- Sostituisci i sottobicchieri monouso con dei prodotti alternativi lavabili, ad esempio in pelle o sughero.

Alternativa ai bastoncini in plastica

- Se servono ancora dei bastoncini per mescolare, può ricorrere a quelli in legno. Sono biodegradabili e possono essere smaltiti insieme ai rifiuti biogeni. In alternativa si possono utilizzare cannuce dure in metallo, vetro o bambù.

Snack sfusi

- Offra snack come arachidi e olive in ciotole riutilizzabili anziché in confezioni monouso.

Biscotti sfusi per il caffè

- Serva biscotti sfusi o fatti in casa insieme al tè o al caffè per evitare di creare rifiuti da imballaggio.



Hall e zone di soggiorno

Erogazione di acqua

- Le caraffe d'acqua, eventualmente con frutta, pietre o erbe aromatiche, sono un modo intrigante ed ecologico per consentire alla clientela di dissetarsi.
- Gli impianti di erogazione di acqua possono contenere acqua fresca, liscia o frizzante. Appronti dei bicchieri da utilizzare in modalità self-service.
- Offra inoltre delle bottiglie riutilizzabili da acquistare in un minimarket. Perfetto per l'utilizzo a casa.

Offerta di tè e succhi di frutta nella hall

- Vizi la clientela offrendo una vasta scelta di tè e succhi. In estate può offrire anche del tè freddo.

Offerta di biscotti e dolci

- Offrire biscotti e i dolci in graziosi vasetti dotati di pinze è un gesto che addolcisce la giornata della clientela. I dolci sono l'ideale anche per i seminari e i workshop.

Distributore automatico di bevande anziché minibar

- In alternativa al minibar può mettere un distributore automatico di bibite nella hall.

Macchina da caffè self-service

- Nella hall può mettere a disposizione della macchine da caffè automatiche invece delle capsule in camera. Così la clientela può concedersi un caffè a prezzo scontato o con dei gettoni omaggio. Metta a disposizione anche delle tazze e spieghi il motivo per cui ha deciso di fare a meno dei bicchieri monouso.
- Utilizzi capsule riciclabili.

Installazione di stazioni per la raccolta differenziata

- Installare una stazione per la raccolta differenziata a ogni piano o nella hall consente di differenziare efficacemente i rifiuti e di risparmiare spazio in camera.

Riduzione delle riviste stampate

- Molti ospiti leggono le notizie sul cellulare o sul tablet. Dia loro accesso a portali online.



Reception

Digitalizzazione delle fatture e del check-in

- Eviti la stampa su carta e punti sulla digitalizzazione per le fatture e i processi di check-in.
- Faccia firmare elettronicamente i moduli di notifica.

Più consulenza, meno volantini

- Riduca il numero di volantini stampati dando consigli alle ospiti e agli ospiti sulla base dei loro interessi. Soprattutto quelli più giovani e abituati alle app preferiscono le informazioni digitali.

Cartine della città solo su richiesta

- Non tutta la clientela ha bisogno di cartine fisiche della città. Quelle digitali possono essere un'alternativa efficace, in particolare per chi viaggia per affari ed è un amante della tecnologia.

Archiviazione del rapporto del servizio notturno in formato digitale

- Salvi il rapporto del servizio notturno in formato digitale anziché stampato. In alcuni hotel ciò consente di risparmiare fino a 50 pagine di carta a notte.

Pannello informativo al posto del programma dell'hotel

- Comunichi alla clientela il menù e il programma del giorno con pannelli informativi o un'app dell'hotel invece che con del materiale stampato.



Spa



Pantofole

- Le pantofole in plastica lavabili possono essere riutilizzate fino a 20 volte. Possono essere lavate, brandizzate e regalate agli ospiti come articoli di merchandising.
- Premi le clienti e i clienti che si portano da casa le pantofole.

Bicchieri di plastica riutilizzabili

- Nella spa i bicchieri monouso per le bevande vanno sostituiti con quelli in plastica riutilizzabili dato che il vetro non può essere utilizzato per motivi di sicurezza. Questi bicchieri possono essere riempiti a un erogatore di acqua fresca, a uno spillatore oppure ricorrendo a delle bottiglie chiuse.

Pad e salviette riutilizzabili

- Impieghi dei prodotti lavabili e riutilizzabili al posto dei materiali monouso.

Riutilizzo di prodotti per il trattamento

- Invece di smaltire i materiali utilizzati nei trattamenti come le lime per le unghie, potrebbero essere consegnati ai clienti affinché continuino a usarli.

Opuscoli e menù spa

- Pubblichi gli opuscoli informativi e i menù spa su schermi digitali e piattaforme online per ridurre i rifiuti cartacei.

Amministrazione e conteggi

- Passi a metodi digitali per svolgere le mansioni amministrative e conteggi e ridurre così il consumo di carta.

Prodotti in grandi confezioni

- Acquisti, se possibile, prodotti in grandi confezioni per ridurre i rifiuti da imballaggio.

Salviette riutilizzabili anziché monouso

- Incentivi l'uso delle salviette riutilizzabili anziché quelle usa e getta come i Kleenex.

Zona seminari

Acqua del rubinetto

- Includa l'acqua del rubinetto (con o senza anidride carbonica) nel forfait per i seminari. Utilizzi caraffe o bottiglie dall'aspetto intrigante, eventualmente brandizzate, e vi inserisca pietre, erbe aromatiche o frutta per renderle più accattivanti. Ciò consente di risparmiare sulle bottiglie in PET e di vetro e sul trasporto.

Macchine da caffè automatiche al posto delle capsule

- Al posto del caffè in capsule può utilizzare macchine da caffè automatiche. Per semplificare la fatturazione è possibile conteggiare un importo forfettario; molte macchine automatiche contano e fatturano singole porzioni.

Candy bar con dolci sfusi

- Un candy bar con dolci sfusi è l'ideale per i seminari e i workshop, soprattutto quando il consumo è difficile da stimare. Questi prodotti si mantengono freschi a lungo e hanno un forte appeal.

Bevande sfuse/angolo tè

- Offra succhi di frutta sfusi e un angolo tè con erbe e spezie fresche. Questa idea non solo è decorativa ma consente anche di ridurre il numero di bustine di tè e bottiglie monouso.

Frutta

- Offra frutta regionale e di stagione come snack salutare. Per la raccolta dei rifiuti organici, può utilizzare dei cestelli per garantire quella dei rifiuti biogeni.

Bevande in bottiglie riutilizzabili

- Oltre alle bevande sfuse può offrirne alcune in bottiglie riutilizzabili per ridurre l'uso delle confezioni monouso.



Consigli per lo smaltimento

Inventario e analisi efficienti dei rifiuti in hotel

- Realizzazione di un inventario completo dei rifiuti che comprenda tutti i settori dell'hotel. Lo scopo è identificare il tipo e l'origine dei flussi di rifiuti in azienda per poi sviluppare misure per la riduzione e l'ottimizzazione dei rifiuti.

Introduzione di misure di riciclaggio

- Comprendono il riciclaggio di sughero, lattine e pellicole di alluminio, vetro/ceramica, carta e cartone, PET, metalli, vecchi apparecchi elettronici/rifiuti elettronici, polistirolo, materie plastiche e legno.
- Utilizzi piattaforme come useagain.ch nel caso in cui i suoi mobili e apparecchi elettrici siano ancora funzionanti.

Donazioni

- Donazione di mobili, materassi, biancheria da letto, tessuti e prodotti in eccesso come il sapone a organizzazioni che operano nel sociale.
- Effettui donazioni mirate a seconda della situazione. Il principio guida è: finché è garantito l'utilizzo in sicurezza degli utensili questi possono essere donati; in caso contrario devono essere smaltiti correttamente.
- Verifica delle possibilità di riutilizzo da parte di organizzazioni locali come asili e officine.



Comunicazione aziendale

Cartelloni pubblicitari

- Nei luoghi tipici dove si generano o si smaltiscono i rifiuti per richiamare l'attenzione sulla raccolta differenziata e sul riciclaggio.

Comunicazione verbale con la clientela

- Al check-in, richiami in modo proattivo l'attenzione delle ospiti e degli ospiti sull'obiettivo zero waste e segnali loro le iniziative concrete (raccolta differenziata dei rifiuti, frequenza ridotta della pulizia delle camere, cambio biancheria ecc.).
- Approccio proattivo alle iniziative per lo zero waste, ad es. con riferimento al menù, nei confronti del personale del settore F&B.

Social media

- Posting attivo sugli sforzi per l'azzeramento dei rifiuti in azienda.

Sito web (incl. SEO)

- Area sul sito web dedicata alle iniziative per lo zero waste nella struttura alberghiera in cui vengono presentate tutte le misure.

PR/Media

- Comunicato stampa sulle iniziative per lo zero waste e invito ai giornalisti a scrivere articoli sull'argomento.

OTA

- Indicazione delle iniziative per lo zero waste su tutti i siti web delle OTA.



Gestione operativa

Riunioni del personale

- Incontri mensili o trimestrali per informare dettagliatamente il personale sugli sviluppi in azienda e sulle iniziative per la riduzione dei rifiuti. Definizione di obiettivi concreti in questo settore, misurazione e valutazione dei risultati.

Obbligo ad agire in modo parsimonioso

- Le direttive per il personale riguardanti l'uso efficiente delle risorse e la riduzione dei rifiuti sono misure concrete per la promozione di un ambiente di lavoro sostenibile. Esse obbligano ogni dipendente a usare in modo efficiente le risorse e ridurre i rifiuti. La sottoscrizione delle direttive è vincolante e ribadisce l'impegno personale di ogni individuo a sostenere attivamente e attuare le pratiche rispettose dell'ambiente.

Corsi per il personale

- I programmi di addestramento generali e specifici per reparto sono fondamentali per trasmettere al personale le conoscenze e competenze necessarie per utilizzare le risorse in modo più efficiente e ridurre i rifiuti. Offra delle istruzioni pratiche e delle strategie per promuovere comportamenti sul lavoro rispettosi dell'ambiente.

Ottimizzazione dei processi

- Ottimizzi continuamente i processi.
- Housekeeping: sostegno nella raccolta differenziata.
- Stazioni per la raccolta differenziata: nei corridoi e in diverse aree dell'hotel.
- Rifiuti residui in camera: un secchio in bagno per i rifiuti residui: le ospiti e gli ospiti separano i rifiuti riciclabili.

Acquisti

- Stoviglie ecologiche per l'asporto e cibi su ordinazione.
- Combustibili ricaricabili: per catering e buffet.



Checklist



Camere

- Bevande: opzioni e confezioni sostenibili
- Materiali sostenibili
- Informazioni in camera

Bagno

- Dispenser e prodotti combinati
- Rinuncia all'uso di confezioni singole
- Amenity
- Riciclaggio di saponette utilizzate
- Riutilizzo di rotoli di carta igienica iniziati

Opzioni a scelta dell'ospite

- Rinuncia volontaria da parte dell'ospite
- Pulizia delle camere
- Cambio degli asciugamani
- Biancheria da letto

Colazione

- Alternative alle confezioni singole di burro
- Dispenser di muesli a uso della clientela
- Tè sfuso anziché in bustine
- Spillatori di succhi
- Confettura in vasetti riutilizzabili
- Zucchero in vasetti
- Fornitori

Bar

- Eliminazione delle cannuccie
- Sottobicchieri lavabili
- Alternativa ai bastoncini in plastica
- Snack sfusi
- Biscotti sfusi per il caffè

Hall e zone di soggiorno

- Erogazione di acqua
- Offerta di tè e succhi di frutta nella hall
- Offerta di biscotti e dolci
- Distributore automatico di bevande anziché minibar
- Macchina da caffè self-service
- Installazione di stazioni per la raccolta differenziata
- Riduzione delle riviste stampate

Reception

- Digitalizzazione delle fatture e del check-in
- Più consulenza, meno volantini
- Cartine della città solo su richiesta
- Archiviazione del rapporto del servizio notturno in formato digitale
- Pannello informativo al posto del programma dell'hotel

Spa

- Pantofole
- Bicchieri di plastica riutilizzabili
- Pad e salviette riutilizzabili
- Riutilizzo di prodotti per il trattamento
- Visualizzazione digitale di informazioni come i menù spa
- Digitalizzazione di amministrazione e conteggi
- Prodotti in grandi confezioni
- Salviette riutilizzabili anziché monouso

Zona seminari

- Acqua del rubinetto
- Macchine da caffè automatiche al posto delle capsule
- Candy bar con dolci sfusi
- Bevande sfuse/angolo tè
- Frutta
- Bevande in bottiglie riutilizzabili

Consigli per lo smaltimento

- Inventario e analisi efficienti dei rifiuti in hotel
- Misure per il riciclaggio dei rifiuti
- Donazioni

Comunicazione aziendale

- Cartelloni pubblicitari
- Comunicazione verbale con la clientela
- Social media
- Sito web (incl. SEO)
- PR/Media
- OTA

Gestione operativa

- Riunioni del personale
- Obbligo ad agire in modo parsimonioso
- Corsi per il personale
- Ottimizzazione dei processi
- Acquisti

Ringraziamento

Il nostro ringraziamento va alla Scuola alberghiera superiore di Thun e al personale del Lab Hotel per l'impegno profuso nell'implementazione e nel miglioramento della Guida allo zero waste. Anche i preziosi contributi di Ann-Kristin Zeitler meritano un elogio particolare per la sua ricerca accademica. Questa collaborazione con l'Hospitality Booster di HotellerieSuisse sottolinea come incentivare l'innovazione e le pratiche sostenibili nel ramo alberghiero grazie a uno sforzo congiunto.

L'Hospitality Booster

Raccogliere e attuare idee che migliorino il settore dell'ospitalità. Questo è lo scopo dell'Hospitality Booster, un'iniziativa di HotellerieSuisse e dei suoi partner che mette in contatto albergatrici e albergatori, partner del ramo alberghiero, start-up e terzi interessati.

A chi rivolgersi in caso di domande?

Per delucidazioni e supporto nell'implementazione e nel rispetto della Guida allo zero waste può rivolgersi a nachhaltigkeit@hotelleriesuisse.ch. Il reparto è responsabile della consulenza e del sostegno a tutte le aziende socie di HotellerieSuisse in relazione alle iniziative per l'azzeramento dei rifiuti. Nell'Hotel della sostenibilità, la piattaforma digitale di HotellerieSuisse, troverà sostegno, raccomandazioni e ispirazioni in materia di sostenibilità nelle aziende alberghiere.

Maggio 2024

HotellerieSuisse
Monbijoustrasse 130
Casella postale
CH-3001 Bern

T +41 31 370 41 11

nachhaltigkeit@hotelleriesuisse.ch
[hotelleriesuisse.ch](https://www.hotelleriesuisse.ch)

