

RELAZIONE ANNUALE SOCIETA' BENEFIT "TALEA SRL"

SCOPO DEL DOCUMENTO

Il nostro obiettivo è quello di andare oltre alla "semplice" rendicontazione economica e creare un processo di **valutazione dell'impatto generato, impostandolo su una cornice logica che sia in grado di individuare aree e ambiti di attenzione per gli aspetti di sostenibilità sociale, ambientale e di governance.**

Questa relazione vuole, dunque, porsi come strumento di integrazione del bilancio di esercizio, rappresentando uno strumento concreto e semplice per comunicare a tutti gli stakeholder il nostro impegno per il bene comune.

STANDARD E METODOLOGIA UTILIZZATA

Da tempo, è in corso, a livello internazionale, un dibattito sul superamento del PIL come unico indicatore del benessere: è infatti cresciuta la consapevolezza che i parametri sui quali valutare il progresso di una società non possono essere esclusivamente di carattere economico, ma dovrebbero tener conto anche delle fondamentali dimensioni sociali e ambientali del benessere, corredate da misure di disegualianza e sostenibilità che sfuggono alla contabilità del PIL.

Anche in Italia sono stati elaborati diversi framework di riferimento sia per le politiche territoriali che per quelle aziendali.

Tra le varie possibilità, per l'impostazione generale trasversale e integrata della presente relazione, è stata scelta l'approccio multidimensionale del "Benessere equo e sostenibile" (B.E.S.), un "paradigma" con ambiti e indicatori predisposto dall'Istat congiuntamente ai rappresentanti delle parti sociali e delle società civile.

Gli indicatori del B.E.S. possono essere elaborati anche a livello aziendale.

Il B.E.S ha un approccio multidimensionale per misurare il "Benessere equo e sostenibile" (Bes) con l'obiettivo di integrare le informazioni fornite dagli indicatori sulle attività economiche con le fondamentali dimensioni del benessere, corredate da misure relative alle disegualianze sociali e alla sostenibilità.

Il B.E.S è facilmente applicabile a diversi contesti. Ad esempio, con legge n.163/2016, gli indicatori di benessere equo e sostenibile sono entrati nell'ordinamento italiano, venendo inclusi tra gli strumenti di programmazione e valutazione della politica economica nazionale.

Può essere utilizzato altresì per valutare le politiche di un'azienda e il loro impatto sul bene comune e rappresenta un insieme di temi e valori condivisi anche da Talea.

L'analisi B.E.S. analizza il benessere approfondendo 12 diverse dimensioni (domini) descritti nella tabella a pagina seguente.

AMBITO	DESCRIZIONE
Salute	<p>La salute rappresenta un elemento centrale nella vita e una condizione indispensabile del benessere individuale e della prosperità delle popolazioni, come documentato a livello globale dai lavori della Commissione WHO su Macroeconomics and Health (WHO 2001) e richiamato, a livello europeo, dalla Strategia di Lisbona per lo Sviluppo e il Lavoro lanciata dalla Commissione Europea nel 2000 in risposta alle sfide della globalizzazione e dell'invecchiamento.</p> <p>La Costituzione dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) afferma che "la salute è uno stato completo di benessere fisico, mentale e sociale", e non consiste solo in un'assenza di malattia o infermità".</p>
Istruzione e formazione	<p>Il dominio prende in considerazione alcune dimensioni molto significative per la nostra attività di impresa: Formazione continua. E' importante che le persone continuino ad acquisire competenze durante tutto l'arco della vita, in particolare al lavoro. Livelli di competenze. Istruzione e formazione sono indicatori del potenziale in termini di capitale umano non solo dal punto di vista tecnico ma anche relazionale.</p> <p>L'istruzione, la formazione e il livello di competenze influenzano il benessere delle persone e aprono opportunità altrimenti precluse. L'istruzione non ha solo un valore intrinseco ma influenza il benessere delle persone in modo diretto. Le persone con livello di istruzione più alto hanno un tenore di vita più elevato e hanno maggiori opportunità di trovare lavoro (OECD, 2010c; Boarini and Strauss, 2010; Sianesi and Van Reenen, 2003), vivono di più e meglio perché hanno stili di vita più salutari e hanno maggiori opportunità di trovare lavoro in ambienti meno rischiosi (Miyamoto and Chevalier, 2010; La Fortune and Looper, 2009).</p>
Lavoro e conciliazione tempi di vita	<p>Questa dimensione è volta a indagare la gestione dei tempi di lavoro e di vita in relazione agli impegni familiari. La compatibilità tra l'occupazione delle donne e la loro funzione riproduttiva è un obiettivo cruciale del nostro impegno. La qualità dell'occupazione si misura anche sulla possibilità che chi ha figli riesca a conciliare i lavori di cura familiare con il lavoro retribuito.</p> <p>In questo ambito vengono valorizzate anche le politiche a favore delle pari opportunità e, in particolare, anche quelle che hanno come obiettivo la parità di genere.</p>
Benessere economico	<p>Le capacità reddituali e le risorse economiche non sono viste come un fine, ma piuttosto come il mezzo attraverso il quale un individuo riesce ad avere e sostenere un determinato standard di vita. Le variabili che possono contribuire a misurare il benessere economico includono il reddito, la ricchezza, la spesa per beni di consumo, le condizioni abitative e il possesso di beni durevoli. Come in gran parte delle altre dimensioni del benessere, non ci si può limitare allo studio dei livelli medi o mediani degli indicatori scelti, ma si deve dar conto della distribuzione nella popolazione: il giudizio sul livello di benessere materiale di una società può variare se lo stesso reddito medio complessivo è equamente ripartito tra i cittadini o è invece concentrato nelle mani di pochi abbienti.</p>
Relazioni sociali	<p>Gli aspetti relazionali rappresentano una risorsa importante che consente di perseguire i propri fini potendo contare su risorse aggiuntive rispetto alle dotazioni di capitale economico e culturale di cui dispone (Bourdieu, Coleman). In letteratura prevale il convincimento che un clima generalizzato di fiducia interpersonale, l'elevata partecipazione a reti associative e la diffusa presenza di cultura civica accrescano il benessere individuale e la coesione sociale, consentendo una migliore performance, una maggiore efficienza delle politiche pubbliche e un minore costo delle transazioni economiche.</p>

AMBITO	DESCRIZIONE
Gestione della governance	Il modello della governance partecipativa mira a democratizzare il processo decisionale anche all'interno delle aziende, mettendo dipendenti e collaboratori in grado di svolgere un ruolo attivo. Tutto ciò favorisce la creazione di fiducia e collaborazione tra Direzione aziendale e dipendenti.
Sicurezza	<p>La dimensione della sicurezza e la tutela della stessa è molto importante nei contesti lavorativi. La sicurezza sul lavoro è una condizione "organizzativa" necessaria ed imprescindibile di cui ogni azienda deve essere in possesso per eliminare o quanto meno ridurre il più possibile gli eventuali rischi e pericoli per la salute dei lavoratori.</p> <p>Quando si parla di sicurezza nei contesti lavorativi sono molte le variabili che influiscono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la stabilizzazione del posto di lavoro, la sicurezza nella retribuzione di lungo periodo; - l'assenza di molestie, di mobbing e, in generale di situazioni "minacciose"; - L'attenzione agli aspetti della prevenzione e della salute nei vari livelli.
Benessere soggettivo	Il concetto di benessere (che trova un riferimento più generale nel termine di qualità della vita) è articolato in letteratura in due macro-dimensioni (Michalos, 2008; Zapf, 1975, 1984): – condizioni di vita, che presenta sia aspetti oggettivi sia soggettivi; – benessere soggettivo. Quest'ultimo presenta un carattere di trasversalità, in quanto può essere riferito sia ad ambiti di vita specifici, sia alla vita nel suo complesso.
Aspetti di carattere culturale	<p>Le aziende possono avere un ruolo cruciale per favorire il cambiamento culturale del contesto in cui operano. Infatti, le imprese esprimono , nella loro organizzazione e tramite i loro comportamenti, una cultura valoriale che impatta sui beni comuni.</p> <p>A questo proposito, è importante sottolineare che i beni comuni non sono solo quelli materiali, ma anche quelli immateriali. Tramite politiche culturali efficaci, le aziende possono sviluppare concrete opportunità di sviluppo locale e di migliore qualità di prodotti, servizi e processi.</p>
Ambiente	Un ambiente naturale vitale e resiliente costituisce un requisito essenziale per garantire un autentico benessere per tutte le componenti della società. Acqua pulita, aria pura e cibo non contaminato sono possibili solo in un contesto ambientale "sano" in cui le attività umane produttive e sociali si combinino con la natura rispettandone l'integrità strutturale ed evitando che il metabolismo socio-economico (i flussi di materia ed energia attivati dall'uomo) ecceda le capacità di fornitura di materie prime e di assorbimento dei residui dell'ambiente naturale. In sintesi: se le nostre società non riescono a vivere entro i limiti di un solo Pianeta (i planetaryboundaries di Rockstrom), il benessere non può essere né per tutti né duraturo.
Innovazione, ricerca	L'innovazione e la ricerca e costituiscono una determinante indiretta del benessere e sono alla base del progresso sociale ed economico.
Qualità dei servizi	Il legame tra qualità di servizi e benessere dei cittadini si fonda su un approccio interpretativo in cui gli investimenti pubblici di qualità migliorano le condizioni generali di contesto in cui vivono e operano i cittadini e le loro articolazioni sociali ed economiche.

L'IMPATTO DI TALEA NEL 2023

Il 2023 è stato per Talea un anno di start up e l'impegno dei soci si è concentrato soprattutto sulla strutturazione della società e la creazione di sito web, brochure e canali social. Nella seconda metà dell'anno l'attività della società ha subito una battuta di arresto a causa dell'impegno dei soci nelle loro attività principali.

Gi interventi effettuati nei primi mesi di attività hanno riguardato soprattutto l'ambito della formazione manageriale ed operativa, con particolare riferimento alla valorizzazione della figura di Housekeeper Manager, sia dal punto di vista tecnico e che relazionale e alla formazione di figure professionali intermedie denominate "Cameriere Tutor", che hanno il delicato compito di inserire, formare e motivare il personale neoassunto ai piani.

Talea ha inoltre partecipato al TH Academy Talea per il quale ha organizzato alcuni interventi formativi focalizzati sulla formazione delle Housekeeper Manager, il team building interdipartimentale e la digitalizzazione delle attività operative.

Nella seconda metà dell'anno l'unico evento degno di nota è stata la partecipazione con un proprio stand all'Hospitality Day di Rimini, allo scopo di far conoscere Talea ed i propri valori.

Per il successivo esercizio ci proponiamo di aiutare le strutture alberghiere ed extralberghiere ad incrementare la consapevolezza sull'importanza di dotarsi di strumenti digitali per la gestione delle attività operative dei reparti housekeeping e manutenzioni, allo scopo di migliorare la comunicazione e la velocità di trasferimento delle informazioni.

Avvieremo una partnership con l'Associazione Albergatori del Veneto, al fine di promuovere i nostri valori e servizi all'interno del bacino di albergatori della nostra regione, allo scopo di diffondere nel mercato le migliori pratiche per la gestione del reparto housekeeping.

Gli obiettivi e le attività svolte da Talea sono stati riclassificati tenendo conto dei domini del B.E.S. (Benessere Equo e Sostenibile) come descritto nella tabella sottostante.

Ambito B.E.S.	Livello di rilevazione	Obiettivi	Azioni effettuate	Output	Outcome (impatto generato)	Eventuali criticità e sviluppi futuri
Salute	Lavoratori	Rendere consapevole il personale, formato a tutti i livelli, dell'importanza del rispetto delle norme igienico-sanitarie e di sicurezza, anche in funzione di prevenzione rispetto al rischio di pandemie.	Durante i corsi realizzati abbiamo sottolineato l'importanza di rispettare le norme igienico-sanitarie in materia di prevenzione e tutela dalla diffusione di pandemie. Inoltre abbiamo formato il personale sulle procedure per la prevenzione di legionellosi e cimici dei letti.	<ul style="list-style-type: none"> N. 2 corsi per Housekeeper Manager N. 31 partecipanti N. 3 corsi di cameriere tutor (Milano, Firenze, Venezia) N. 35 partecipanti 	Incremento delle competenze tecniche e delle conoscenze in materia di norme igienico-sanitarie.	Questa tematica sarà sempre parte integrante della formazione di Talea rivolta a lavoratori di tutti i livelli del reparto housekeeping
Istruzione e formazione	Lavoratori	<p>Favorire lo sviluppo delle competenze trasversali, per una crescita professionale integrata.</p> <p>Promuovere per il personale una profonda consapevolezza del valore del proprio ruolo, affinché sviluppi delle capacità di relazione adeguate.</p>	Formazione su moduli di comunicazione, gestione del processo di feedback, problem solving e time management. Attività di team building.	<ul style="list-style-type: none"> N. 2 corsi per Housekeeper Manager N. 31 partecipanti N. 3 corsi di cameriere tutor (Milano, Firenze, Venezia) N. 35 partecipanti 	Preparazione di personale che, oltre alle competenze tecniche, abbia sviluppato anche capacità sociali e soft skills, per la corretta gestione del reparto (Housekeeper Manager) e dell'inserimento e affiancamento e del personale neoassunto (Cameriere Tutor)	Questo approccio formativo trasversale sarà sempre parte integrante della formazione di Talea rivolta a lavoratori di tutti i livelli del reparto housekeeping
Lavoro e conciliazione dei tempi di vita	Lavoratori	Organizzare l'operatività del reparto tenendo in considerazione le esigenze familiari del personale, con particolare riferimento alla pianificazione delle ferie annuali e ai turni di riposo settimanali	Condivisione teorico e pratica con il personale formato in merito alla costruzione di turni e piani ferie	N. 2 corsi per Housekeeper Manager	Consapevolezza dell'importanza di tener conto delle esigenze personali nella pianificazione di turni e ferie, per aumentare il benessere dei lavoratori	Nell'attività di consulenza evidenzieremo come questo elemento sia di fondamentale importanza per ridurre il turnover del personale e aumentarne il benessere

Ambito B.E.S.	Livello di rilevanza	Obiettivi	Azioni effettuate	Output	Outcome (impatto generato)	Eventuali criticità e sviluppi futuri
Benessere economico	Governo d'impresa	Garantire la sostenibilità economica dell'impresa	Costituzione della società e organizzazione di base delle attività			Incremento delle attività di Talea per i prossimi anni
	Lavoratori	Sensibilizzare le strutture ricettive rispetto all'importanza di aumentare retribuzioni e tempistiche di lavorazione. Favorire iniziative di welfare aziendale e di conciliazione vita/lavoro per i dipendenti del reparto housekeeping	Promuovere l'applicazione del CCNL Turismo e l'introduzione del welfare aziendale	Partecipazione con stand all'Hospitality Day di Rimini	Condivisione con i visitatori dell'importanza di valorizzare il personale anche dal punto di vista economico, attraverso progetti di welfare e applicazione del CCNL Turismo, al posto del Multiservizi	Nell'attività di consulenza renderemo consapevoli i nostri clienti dell'importanza di soddisfare le aspettative economiche dei dipendenti, al fine di riuscire a reperire personale in un mercato in cui la manodopera scarseggia
	Altri portatori di interesse	Rendere consapevoli gli operatori del settore ricettivo dell'importanza di ottimizzare il reparto housekeeping, riducendo gli sprechi e organizzando le attività operative in ottica lean. Sottolineare l'importanza della qualità del servizio di pulizia nel generare positive recensioni da parte degli ospiti, con conseguente miglioramento di posizionamento nei siti di review.	Spiegazione ai visitatori dello stand dell'importanza di un servizio housekeeping di eccellenza, ben organizzato e orientato alla qualità	Partecipazione con stand all'Hospitality Day di Rimini	Aumento della consapevolezza dei visitatori dello stand in merito all'importanza del servizio di pulizia all'interno dei servizi offerti dalla struttura ricettiva	Nell'attività di consulenza ci impegneremo a sottolineare l'importanza del reparto housekeeping nella costruzione della brand identity delle strutture ricettive, con generazione di ritorno economico
Relazioni sociali	Governo d'impresa	Garantire valori di etica, trasparenza e correttezza nel rapporto con clienti e fornitori	Confronto e scambio con altre realtà per arricchimento reciproco	Partecipazione con stand all'Hospitality Day di Rimini	Primi step di avvio di relazioni per far conoscere la nostra società in start up	Sviluppo di nuove relazioni e partnership con associazioni di categoria in ambito turistico
	Lavoratori	Promuovere la collaborazione all'interno del team housekeeping e con reparti contigui quali reception e maintenance	Attività di team building per Housekeeper e Addetti al ricevimento. Moduli formativi incentrati su comunicazione e feedback	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Percorso formativo all'interno del "TH Academy" • N. 1 Corsi per Housekeeper Manager 	Costituzione di team che comprendono l'importanza della collaborazione per raggiungere il comune obiettivo di elevata qualità del servizio	Nelle attività di consulenza e formazione sottolineeremo l'importanza di migliorare la comunicazione e le relazioni tra reparti, al fine di migliorare i servizi offerti agli ospiti e l'ambiente di lavoro

Ambito B.E.S.	Livello di rilevanza	Obiettivi	Azioni effettuate	Output	Outcome (impatto generato)	Eventuali criticità e sviluppi futuri
Governance	Governo d'impresa	Definire il business model, costituire la società e predisporre tutte le pratiche burocratiche necessarie ad avviare l'attività	Creazione sito web, canali social Creazione di immagine coordinata, brochure, roll up Apertura conto corrente Acquisto software di fatturazione	<ul style="list-style-type: none"> • 1 sito web • 2 canali social • 1 brochure • Biglietti da visita • Roll up 	Sito e brochure con riferimenti e attenzione ai contenuti di sostenibilità sociale e partecipazione	Nel prossimo esercizio l'attività dei soci si concentrerà sul costruire relazioni commerciali di valore al fine di promuovere i propri servizi e diffondere valori aziendali
Sicurezza	Lavoratori	Favorire la promozione della sicurezza sui luoghi di lavoro in ogni incontro formativo	Promuovere la consapevolezza dell'importanza dell'utilizzo dei DPI e del rispetto delle procedure di pulizia, con particolare riferimento al rischio chimico	<ul style="list-style-type: none"> • N. 2 corsi per Housekeeper Manager N. 31 partecipanti • N. 3 corsi di cameriere tutor (Milano, Firenze, Venezia) N. 35 partecipanti 	Formazione di personale consapevole del rischio chimico e capace di intervenire adeguatamente	Questa tematica sarà sempre parte integrante della formazione di Talea rivolta a lavoratori di tutti i livelli del reparto housekeeping
Benessere soggettivo	Lavoratori	Promuovere il coinvolgimento dei lavoratori nell'individuazione delle migliori soluzioni. Incrementare il benessere e la retention del team	Corso di comunicazione e di gestione del feedback. Condivisione di un protocollo di inserimento del personale neossunto che, oltre al trasferimento di informazioni tecniche, tiene conto dell'importanza di un approccio sensibile dal punto di vista umano	<ul style="list-style-type: none"> • N. 3 corsi di cameriere tutor (Milano, Firenze, Venezia) N. 35 partecipanti 	Aumento della consapevolezza dell'importanza di creare un ambiente di lavoro sereno e di prestare attenzione ai bisogni e alle difficoltà dei colleghi neoassunti	Questa tematica sarà sempre parte integrante della formazione di Talea rivolte ai lavoratori del reparto housekeeping con mansioni di coordinamento/affiancamento
	Altri portatori di interesse	Valorizzare il ruolo dell'Housekeeper Manager, asset strategico sia dal punto di vista organizzativo che relazionale	Formazione sulle soft skills: gestione dello stress, problem solving, time management, gestione del feedback. Attività di team building	<ul style="list-style-type: none"> • N. 2 corsi di formazione per Housekeeper Manager con attenzione alle soft skill N. 31 partecipanti 	Promozione delle soft skills dei capi servizio. Miglioramento dei rapporti interpersonali nei team di lavoro	Questa tematica sarà sempre parte integrante della formazione di Talea rivolta agli Housekeeper Manager

Ambito B.E.S.	Livello di rilevanza	Obiettivi	Azioni effettuate	Output	Outcome (impatto generato)	Eventuali criticità e sviluppi futuri
Ambiente	Ambiente	Sensibilizzare i lavoratori in relazione alle green policy e all'importanza di ridurre l'impatto sull'ambiente, tramite protocolli di pulizia sostenibili ed il corretto utilizzo di prodotti certificati	Formazione sui protocolli di pulizia e l'utilizzo dei prodotti ecosostenibili. Formazione relativa alle best practices per ridurre l'impatto ambientale	<ul style="list-style-type: none"> N. 2 corsi per Housekeeper Manager N. 31 partecipanti N. 3 corsi di cameriere tutor (Milano, Firenze, Venezia) N. 35 partecipanti 	Aumento delle competenze tecniche e della consapevolezza dell'importanza di tutelare l'ambiente	contribuire alla sostenibilità ambientale tramite iniziative di salvaguardia dell'ecosistema "api" per ogni nuovo contratto sottoscritto
Innovazione, ricerca	Lavoratori	Promuovere la transizione digitale per migliorare la comunicazione tra reparti, la velocità di condivisione dei dati e l'organizzazione delle attività operative	Corso di introduzione alla digitalizzazione delle attività operative. I vantaggi e le opportunità di utilizzare le applicazioni per l'area housekeeping/manutenzione	<ul style="list-style-type: none"> N. 1 corso realizzato all'interno del TH Academy 	Comprensione dell'importanza della transizione digitale	Proseguire nella formazione e nell'accompagnamento dei lavoratori verso la transizione digitale
	Altri portatori di interesse	Rendere consapevoli gli operatori delle strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere dell'importanza di adottare un'applicazione digitale per la gestione delle attività operative dei reparti housekeeping e maintenance	Spiegazione ai visitatori dello stand dell'importanza degli strumenti digitali per migliorare l'operatività, la condivisione di dati e la comunicazione tra reparti	Partecipazione con stand all'Hospitality Day di Rimini	Aumento della consapevolezza dei visitatori allo stand circa l'importanza dell'innovazione digitale	Attività di consulenza, formazione e informazione circa i più avanzati prodotti in ambito digitale per gestire le attività operative.
Qualità dei servizi	Altri portatori di interesse	Offrire un servizio su misura, in base alle specifiche esigenze e caratteristiche del cliente. Condividere con i clienti il nostro protocollo operativo, volto ad aumentare la qualità e l'efficienza dei servizi di housekeeping Promuovere un equilibrio tra gli interessi di strutture ricettive, aziende di outsourcing e lavoratori basandosi su tempistiche di produzione sostenibili	Sensibilizzare i visitatori dello stand riguardo l'importanza di migliorare la qualità e l'organizzazione del reparto housekeeping	Partecipazione con stand all'Hospitality Day di Rimini	Aumento della consapevolezza dei visitatori allo stand riguardo l'importanza di migliorare la qualità e l'organizzazione del reparto housekeeping	Attività di consulenza, formazione e informazione circa l'importanza di aumentare la qualità del servizio di pulizia per ottenere vantaggi economici e migliorare l'immagine aziendale delle strutture ricettive