



# Glossario

## **Bilancio di sostenibilità**<sup>[1]</sup>.

Il rendiconto che esprime i risultati socio-ambientali oltre che economici dell'organizzazione per la valutazione delle responsabilità e della sostenibilità delle sue azioni. È un bilancio che si basa sul triplice approccio (Triple Bottom Line o Triple P Approach) che prende in considerazione la persona (People), l'ambiente (Planet) e il profitto (Profit).

## **Brand partner**<sup>[2]</sup>.

Sono aziende titolari di marchi internazionali e nazionali con le quali il Gruppo ottiene la licenza per gestirli direttamente all'interno della propria offerta commerciale.

## **Codice Etico**<sup>[3]</sup>.

È l'insieme di principi etici, valori fondamentali e regole generali di condotta (diritti e doveri), attraverso i quali l'impresa definisce le proprie responsabilità etiche e sociali verso gli stakeholder, e si impegna pubblicamente a rispettarli.

## **Completezza**<sup>[4]</sup>.

Il principio definito dal GRI-G3 riguardo la definizione dei contenuti del Bilancio di Sostenibilità, stabilisce che la trattazione degli argomenti e degli indicatori, così come la definizione del perimetro del report, devono essere sufficienti a riflettere gli impatti economici, ambientali e sociali significativi e a permettere agli stakeholder di valutare la performance dell'organizzazione nel periodo di riferimento.

## **Concedenti**<sup>[5]</sup>.

Si tratta di Enti pubblici o soggetti privati che hanno la proprietà oppure esercitano un diritto su determinate aree e che conferiscono ad Autogrill la gestione di determinati servizi nelle stesse.

## **Cogenerazione**<sup>[6]</sup>.

È la generazione contemporanea di energia elettrica e calore. È nata per aumentare l'efficienza nell'

produzione di energia elettrica, riducendo gli sprechi sotto forma di calore. Il principio su cui si basa la cogenerazione e' quello di recuperare il calore generato durante la produzione di energia elettrica, altrimenti disperso nell'ambiente, e riutilizzarlo per produrre energia termica, ad uso riscaldamento e produzione di acqua sanitaria. In alcuni casi la microcogenerazione e' utilizzata in configurazione ad isola, per garantire la continuita' della corrente elettrica in caso di black-out.

## **Corporate Governance**<sup>[7]</sup>

E' un sistema di regole interne che definisce la distribuzione dei diritti e delle responsabilita' tra i partecipanti (dirigenti, Amministratori, Azionisti, stakeholders) alla vita di una societa'.

## **Customer satisfaction**<sup>[8]</sup>

Processo di conoscenza delle percezioni e delle attese dei clienti verso un servizio o un prodotto.

## **Diversity Management**<sup>[9]</sup>

Il DM serve a progettare e implementare strumenti e pratiche organizzative di gestione delle risorse umane, affinche' i potenziali vantaggi della diversita' (genere, eta', orientamento sessuale, etnia/nazionalita') vengano massimizzati e i potenziali svantaggi minimizzati. Il DM nasce negli Stati Uniti e si diffonde soprattutto in Paesi anglosassoni e Nord-europei.

## **EMAS**<sup>[10]</sup>

**(EcoManagement and Audit Scheme).**

Regolamento (CE) n. 761/2001 del Parlamento e del Consiglio Europeo sull'adesione volontaria delle organizzazioni a un sistema comunitario di ecogestione e audit.

## **Bilancio di sostenibilita'.**

Il rendiconto che esprime i risultati socio-ambientali oltre che economici dell'organizzazione per la valutazione delle responsabilita' e della sostenibilita' delle sue azioni. E' un bilancio che si basa sul triplice approccio (Triple Bottom Line o Triple P Approach) che prende in considerazione la persona (People), l'ambiente (Planet) e il profitto (Profit).

## **Brand partner.**

Sono aziende titolari di marchi internazionali e nazionali con le quali il Gruppo ottiene la licenza per gestirli direttamente all'interno della propria offerta commerciale.

## **Codice Etico.**

E' l'insieme di principi etici, valori fondamentali e regole generali di condotta (diritti e doveri), attraverso i

quali l'impresa definisce le proprie responsabilità etiche e sociali verso gli stakeholder, e si impegna pubblicamente a rispettarli.

### **Completezza.**

Il principio definito dal GRI-G3 riguardo la definizione dei contenuti del Bilancio di Sostenibilità, stabilisce che la trattazione degli argomenti e degli indicatori, così come la definizione del perimetro del report, devono essere sufficienti a riflettere gli impatti economici, ambientali e sociali significativi e a permettere agli stakeholder di valutare la performance dell'organizzazione nel periodo di riferimento.

### **Concedenti.**

Si tratta di Enti pubblici o soggetti privati che hanno la proprietà oppure esercitano un diritto su determinate aree e che conferiscono ad Autogrill la gestione di determinati servizi nelle stesse.

### **Cogenerazione.**

È la generazione contemporanea di energia elettrica e calore. È nata per aumentare l'efficienza nella produzione di energia elettrica, riducendo gli sprechi sotto forma di calore. Il principio su cui si basa la cogenerazione è quello di recuperare il calore generato durante la produzione di energia elettrica, altrimenti disperso nell'ambiente, e riutilizzarlo per produrre energia termica, ad uso riscaldamento e produzione di acqua sanitaria. In alcuni casi la microcogenerazione è utilizzata in configurazione ad isola, per garantire la continuità della corrente elettrica in caso di black-out.

### **Corporate Governance.**

È un sistema di regole interne che definisce la distribuzione dei diritti e delle responsabilità tra i partecipanti (dirigenti, Amministratori, Azionisti, stakeholder) alla vita di una società.

### **Customer satisfaction.**

Processo di conoscenza delle percezioni e delle attese dei clienti verso un servizio o un prodotto.

### **Diversity Management.**

Il DM serve a progettare e implementare strumenti e pratiche organizzative di gestione delle risorse umane, affinché i potenziali vantaggi della diversità (genere, età, orientamento sessuale, etnia/nazionalità) vengano massimizzati e i potenziali svantaggi minimizzati. Il DM nasce negli Stati Uniti e si diffonde soprattutto in Paesi anglosassoni e Nord-europei.

### **EMAS (EcoManagement and Audit Scheme).**

Regolamento (CE) n. 761/2001 del Parlamento e del Consiglio Europeo sull'adesione volontaria delle organizzazioni a un sistema comunitario di ecogestione e audit.

## **Ecocompatibilità**<sup>[11]</sup>

In ambiti che chiamano in causa l'agire e la responsabilita' dell'uomo sull'ambiente, si riferisce ai risultati ambientali generati dall'azione umana che in ottica di eco compatibilita' devono essere il meno possibile nocivi per l'ambiente naturale.

## **Geotermia**<sup>[12]</sup>

La geotermia e' la scienza che studia il calore terrestre. Il calore terrestre nasce nella crosta e nel mantello a causa del decadimento radioattivo di alcuni elementi che li compongono, e successivamente viene trasferito verso la superficie terrestre mediante convezione del magma o di acque profonde. Da qui nascono la maggior parte dei fenomeni come le eruzioni vulcaniche, le sorgenti termali, i geyser, o le fumarole. Questo calore naturale proveniente dal sottosuolo puo' essere sfruttato per generare energia geotermica.

## **Global Reporting Initiative**<sup>[13]</sup>

**(GRI).**

È una rete multi-stakeholder composta da esperti che partecipando ai gruppi di lavoro tematici e agli organ statutari dell'iniziativa contribuiscono alla definizione delle procedure di rendicontazione della sostenibilita' e alla loro diffusione. L'organizzazione internazionale ha emesso nell'ottobre 2006 le nuove linee guida GRI-G3 che offrono una panoramica di dettaglio sulla sostenibilita' delle imprese a tutti gli stakeholder di un'azienda e richiedono di aderire ai piu' elevati criteri di trasparenza e completezza dell'informazione.

## **HACCP**<sup>[14]</sup>

**(Hazard Analysis and Critical Control Points).**

È un sistema di autocontrollo che ogni operatore nel settore della produzione di alimenti deve mettere in att al fine di valutare e stimare pericoli e rischi e stabilire misure di controllo per prevenire l'insorgere di problemi igienici e sanitari, lungo il ciclo della propria attivita'. Mira a valutare in ogni fase della produzione i possibili rischi che possono influenzare la sicurezza degli alimenti, attuando in questo modo misure preventive, senza concentrare l'attivita' di controllo solo sul prodotto finito. Lo scopo e' quello di individuare le fasi del processo che possono rappresentare un punto critico.

## **Impatto ambientale**<sup>[15]</sup>

Qualunque fatto che possa comportare una modifica dell'ambiente, negativa o positiva, totale o parziale, collegata ad attivita', prodotti o servizi facenti capo a un'organizzazione.

## **Inclusività**<sup>[16]</sup>

Il principio definito dal GRI-G3 riguardo la definizione dei contenuti del Bilancio di Sostenibilita', prescrive che l'organizzazione debba identificare i propri stakeholder e spiegare in che modo abbia risposto alle aspettative e agli interessi dei portatori di interesse.

### **Leed**<sup>[17]</sup>

**(Leadership in Energy and Environmental Design).**

È un sistema di autovalutazione della qualita' energetico ambientale per lo sviluppo di edifici "verdi" ad alte prestazioni che funzionano in maniera sostenibile e autosufficiente a livello energetico.

### **Key Performance Indicator**<sup>[18]</sup>

**(KPI).**

Sono indicatori finanziari e non finanziari, spesso sotto forma di quozienti usati per quantificare gli obiettivi da misurare e per monitorare le performance dell'azienda (progetti, dipartimenti) su attivita' difficilmente misurabili altrimenti.

### **Materialità**<sup>[19]</sup>

Il principio definito dal GRI-G3 riguardo la definizione dei contenuti del Bilancio di Sostenibilita', stabilisce che le informazioni contenute nel documento devono riferirsi agli argomenti e agli indicatori che riflettono gli impatti significativi economici, ambientali e sociali, o che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholders.

### **Missione**<sup>[20]</sup>

La missione e' cio' che l'organizzazione cerca di realizzare: deve fungere da faro per l'organizzazione; deve essere concreta e dunque realizzabile; deve coinvolgere le persone e stimolare il senso di appartenenza all'organizzazione.

### **Mystery Client**<sup>[21]</sup>

È uno strumento per valutare i servizi ed i prodotti offerti da un'azienda dal punto di vista del cliente. Tutti cio' in concreto significa andare nei negozi o telefonare in forma anonima e comportarsi come un cliente: in tal modo si possono rilevare e valutare la qualita' dei servizi, le procedure, il comportamento dei dipendenti, il merchandising e la qualita' dei prodotti con "l'occhio del cliente".

### **Partnership**<sup>[22]</sup>

Il termine indica un rapporto di stretta collaborazione in cui due o piu' organizzazioni si trovano a condividere determinati scopi e mettono reciprocamente a disposizione le proprie risorse operative per il raggiungimento degli obiettivi comuni.

## **Rating**<sup>[23]</sup>

Letteralmente, rating significa "valutazione". Di conseguenza, l'operazione di rating comporta la valutazione della credibilit  di uno Stato, di un'emissione finanziaria, di un'impresa. La valutazione, che   espressa da agenzie indipendenti ed esterne rispetto al soggetto valutato, si concretizza in un giudizio sintetico che riflette la classe di merito del soggetto stesso. Il rating   direttamente accessibile a tutti gli operatori ed   caratterizzato da un valore segnaletico immediato e univoco, che rende confrontabili i profili di rischio riferibili ai vari soggetti valutati.

## **Trigenerazione**<sup>[24]</sup>

Produce energia elettrica e consente di utilizzare energia termica recuperata dalla trasformazione anche per produrre energia frigorifera, ovvero acqua refrigerata per il condizionamento o per i processi industriali. La trasformazione dell'energia termica in energia frigorifera   resa possibile dall'impiego di macchine ad assorbimento con cicli a bromuro di litio.

## **Responsabilit  sociale d'impresa o Corporate Social Responsibility**<sup>[25]</sup>

Il libro Verde della Commissione Europea "Promuovere un quadro europeo per la Responsabilit  Sociale delle imprese" definisce la Responsabilit  Sociale d'Impresa (RSI) come "l'integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate. Essere socialmente responsabili significa non solo soddisfare pienamente gli obblighi giuridici applicabili, ma anche andare al di l , investendo nel capitale umano, nell'ambiente e nei rapporti con le altre parti interessate".

## **Social Accountability 8000**<sup>[26]</sup>

**(SA8000).**

  lo standard internazionale elaborato nel 1997 dall'ente americano SAI, contiene nove requisiti sociali orientati all'incremento della capacit  competitiva di quelle organizzazioni che volontariamente forniscono garanzia di eticit  della propria filiera produttiva e del proprio ciclo produttivo relativamente al trattamento delle risorse umane al suo interno.

## **Sistema di Gestione Ambientale**<sup>[27]</sup>

**(SGA).**

La parte del sistema di gestione generale che comprende la struttura organizzativa, le attivit  di pianificazione, le responsabilit , le prassi, le procedure, i processi, le risorse per elaborare, mettere in atto, conseguire, riesaminare e mantenere attiva la politica ambientale.

## **Stakeholder.**

Sono tutti quegli individui e/o gruppi ben identificabili che hanno un interesse in comune nelle decisioni dell'organizzazione: i collaboratori, le organizzazioni sindacali, gli Azionisti, i consumatori, i fornitori, le ONG

(Organizzazioni Non Governative), la Pubblica Amministrazione e le comunità locali.

### **Sviluppo sostenibile**<sup>[28]</sup>

Una forma di sviluppo pensata per soddisfare i bisogni delle generazioni presenti senza compromettere le possibilità per le generazioni future di soddisfare i propri. La sostenibilità necessita di conciliare le tre dimensioni relative all'equilibrio economico, ambientale e sociale.

### **UNI EN ISO 9001**<sup>[29]</sup>

È la norma che specifica i requisiti dei sistemi di gestione per la qualità da utilizzarsi quando un'organizzazione debba dimostrare la propria capacità a fornire prodotti che soddisfino i requisiti dei clienti e quelli stabiliti da leggi, regolamenti, direttive e prescrizioni obbligatorie in genere.

### **UNI EN ISO 14001**<sup>[30]</sup>

La norma specifica i requisiti di un sistema di gestione ambientale per consentire ad un'organizzazione di sviluppare e attuare una politica e degli obiettivi che tengano conto delle prescrizioni legali e delle altre prescrizioni che l'organizzazione stessa sottoscrive e delle informazioni riguardanti gli aspetti ambientali significativi.

### **U.S. Green Building Council**<sup>[31]</sup>

È un'organizzazione no-profit operativa solo negli Stati Uniti dove ha la sede, e impegnata a diffondere pratiche sostenibili all'interno di tutti gli edifici aziendali. Il consiglio è composto da più di 15000 organizzazioni del settore edile, architetti, ingegneri, agenzie governative, società immobiliari e utilizzatori finali degli immobili. Obiettivo è la ricerca e diffusione di soluzioni sostenibili relative alle funzionalità degli edifici con riguardo ai loro impatti sulla salute, sicurezza e sull'ambiente.

### **Valore aggiunto**<sup>[32]</sup>

Misura la ricchezza prodotta nell'esercizio d'impresa e distribuita tra Azionisti, dipendenti, finanziatori, Pubblica Autorità, Sistema impresa e collettività. È la differenza tra il valore dei beni e servizi prodotti dall'azienda e il valore dei beni e servizi che essa acquisisce dall'esterno per produrre quegli stessi beni: indica la ricchezza creata dall'attività aziendale a vantaggio della comunità in cui è inserita.

### **Work-life balance**<sup>[33]</sup>

L'equilibrio tra le energie dedicate al lavoro e le energie dedicate alla vita privata. Tale equilibrio viene ormai riconosciuto come obiettivo strategico per le aziende sia in termini di sviluppo e performance delle proprie risorse sia in termini di fidelizzazione del dipendente. Il Work Life Balance cerca di studiare, evidenziare e proporre nelle organizzazioni soluzioni e strumenti per favorire il benessere degli individui

che lavorano al loro interno, riducendo il malessere derivante dall'impossibilita' di conciliare il tempo speso per la propria attivita' lavorativa e quello investito per se stessi.

**URL originale:** <http://autogrillcsr2008.message-asp.com/node/16>

**Collegamenti:**

- [1] <http://autogrillcsr2008.message-asp.com/glossary/term/5>
  - [2] <http://autogrillcsr2008.message-asp.com/glossary/term/6>
  - [3] <http://autogrillcsr2008.message-asp.com/glossary/term/7>
  - [4] <http://autogrillcsr2008.message-asp.com/glossary/term/8>
  - [5] <http://autogrillcsr2008.message-asp.com/glossary/term/9>
  - [6] <http://autogrillcsr2008.message-asp.com/glossary/term/10>
  - [7] <http://autogrillcsr2008.message-asp.com/glossary/term/11>
  - [8] <http://autogrillcsr2008.message-asp.com/glossary/term/12>
  - [9] <http://autogrillcsr2008.message-asp.com/glossary/term/13>
  - [10] <http://autogrillcsr2008.message-asp.com/glossary/term/14>
  - [11] <http://autogrillcsr2008.message-asp.com/glossary/term/15>
  - [12] <http://autogrillcsr2008.message-asp.com/glossary/term/16>
  - [13] <http://autogrillcsr2008.message-asp.com/glossary/term/17>
  - [14] <http://autogrillcsr2008.message-asp.com/glossary/term/18>
  - [15] <http://autogrillcsr2008.message-asp.com/glossary/term/19>
  - [16] <http://autogrillcsr2008.message-asp.com/glossary/term/20>
  - [17] <http://autogrillcsr2008.message-asp.com/glossary/term/21>
  - [18] <http://autogrillcsr2008.message-asp.com/glossary/term/22>
  - [19] <http://autogrillcsr2008.message-asp.com/glossary/term/23>
  - [20] <http://autogrillcsr2008.message-asp.com/glossary/term/24>
  - [21] <http://autogrillcsr2008.message-asp.com/glossary/term/25>
  - [22] <http://autogrillcsr2008.message-asp.com/glossary/term/26>
  - [23] <http://autogrillcsr2008.message-asp.com/glossary/term/27>
  - [24] <http://autogrillcsr2008.message-asp.com/glossary/term/28>
  - [25] <http://autogrillcsr2008.message-asp.com/glossary/term/29>
  - [26] <http://autogrillcsr2008.message-asp.com/glossary/term/30>
  - [27] <http://autogrillcsr2008.message-asp.com/glossary/term/31>
  - [28] <http://autogrillcsr2008.message-asp.com/glossary/term/33>
  - [29] <http://autogrillcsr2008.message-asp.com/glossary/term/34>
  - [30] <http://autogrillcsr2008.message-asp.com/glossary/term/35>
  - [31] <http://autogrillcsr2008.message-asp.com/glossary/term/36>
  - [32] <http://autogrillcsr2008.message-asp.com/glossary/term/37>
  - [33] <http://autogrillcsr2008.message-asp.com/glossary/term/38>
-