



### **SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

La presente specifica, predisposta dall’Istituto Nazionale per le Ricerche Turistiche – ISNART – in collaborazione con le Associazioni di categoria, riporta i requisiti che le strutture alberghiere devono soddisfare per acquisire il marchio “Ospitalità Italiana”. Il marchio “Ospitalità Italiana” ha l’obiettivo di qualificare gli alberghi rispetto a requisiti di qualità del servizio e delle strutture.

### **PREREQUISITI**

Le aziende possono richiedere il marchio “Ospitalità Italiana” se posseggono le concessioni, le autorizzazioni amministrative e i requisiti prescritti dalla legge ai fini del legittimo esercizio dell'attività svolta e dell'utilizzo della struttura in cui l'attività medesima è esercitata. Inoltre l'attività deve essere esercitata nei limiti e nelle forme prescritti dalla legislazione di settore vigente in ambito comunale, regionale, nazionale e comunitario.

### **ASPETTI VALUTATI**

### **Punteggio attribuito**

1	ACCESSO E ASPETTO DELL'ALBERGO	da 0 a 10
2	PARCHEGGIO	da 0 a 8
3	RECEPTION	da 0 a 20
4	HALL E AREE COMUNI	da 0 a 18
5	CAMERA	da 0 a 54
6	BAGNO	da 0 a 16
7	BAR E RISTORANTE	da 0 a 26
8	PRIMA COLAZIONE	da 0 a 30
9	OFFERTA RICREATIVA/CONGRESSUALE	da 0 a 18
10	APPROCCIO ECOCOMPATIBILE	nc

## VERIFICA E VALUTAZIONE

La verifica del rispetto dei requisiti previsti dal disciplinare viene effettuata da un organismo terzo ed indipendente che, operando in conformità alla norma EN 45011 e altre norme applicabili, effettua le verifiche presso le strutture e attribuisce un punteggio sulla base del quale viene rilasciato il marchio.

Il punteggio minimo da raggiungere in relazione alla categoria dell'albergo è di seguito definito:

- 2 stelle devono raggiungere il punteggio di almeno **130/200**
- 3 stelle devono raggiungere il punteggio di almeno **150/200**
- 4 stelle devono raggiungere il punteggio di almeno **155/200**
- 5 stelle devono raggiungere il punteggio di almeno **160/200**
- 5 stelle L devono raggiungere il punteggio di almeno **165/200**

Le condizioni e le modalità a cui devono attenersi le strutture che vogliono ottenere il marchio nonché le modalità di svolgimento della valutazione sono disciplinate dallo specifico Regolamento per il rilascio del marchio “Ospitalità Italiana”.

## REQUISITI

### 1 ACCESSO E POSIZIONE – ASPETTO E FACCIATA ESTERNA

- 1.1 L'albergo dispone di un sito web, con prezzi chiari e trasparenti, foto veritiere delle camere e delle strutture comuni, informazioni utili al raggiungimento della struttura, sul servizio offerto e sul territorio
- 1.2 L'albergo fornisce le indicazioni necessarie al fine di facilitare la localizzazione
- 1.3 L'albergo mette a disposizione materiale pubblicitario veritiero ed aggiornato
- 1.4 L'albergo è inserito in un ambiente ben mantenuto, garantendo un'illuminazione esterna rassicurante, un'adeguata cura della facciata esterna e dell'ingresso e mantiene, ove esistenti, le aree verdi in buone condizioni
- 1.5 L'albergo che non si trova nelle immediate vicinanze delle zone di interesse ne facilita comunque l'accesso (navette, indicazioni per l'acquisto di biglietti, convenzioni, etc).

### 2 PARCHEGGIO

- 2.1 L'albergo assicura la possibilità di parcheggio delle auto per i propri clienti (es. convenzioni)
- 2.2 Il parcheggio è facilmente accessibile ed eventualmente custodito
- 2.3 Il parcheggio è adeguato al numero delle camere e commisurato alla tipologia della clientela
- 2.4 Il parcheggio è illuminato, asfaltato e con posti delimitati

### 3 RECEPTION

- 3.1 La reception dell'albergo è ben visibile, pulita, ordinata, ben mantenuta e presenta informazioni relative alla struttura (segnaletica interna direzionale, orari, menù ristorante, altri servizi complementari)
- 3.2 Il personale della reception è professionale e facilmente identificabile, competente, cortese e con conoscenze linguistiche adeguate alla tipologia di ospiti dell'albergo. Per gli hotel 4 e 5\* viene valutata la presenza del badge con nome e lingue parlate
- 3.3 L'albergo rende disponibili informazioni turistiche e/o logistiche relativamente ai siti d'interesse presenti nella località in cui è situato

## Disciplinare per strutture alberghiere “Ospitalità Italiana”

- 3.4 L'albergo prevede per l'ospite la possibilità di usufruire di servizi di segreteria (fax, fotocopiatrice, postazione informatica con stampante, collegamento internet)
- 3.5 Il personale gestisce le comunicazioni con la clientela (telefoniche o scritte) in maniera professionale cortese, chiara, tempestiva ed efficace
- 3.6 Il personale dell'albergo gestisce i reclami provenienti dagli ospiti anche mettendo a disposizione un modulo per facilitarne la formulazione. L'albergo trasmette ad ISNART, su richiesta, eventuali reclami e conserva le relative registrazioni per almeno 2 anni
- 3.7 L'albergo offre un servizio di facchinaggio fin dall'esterno
- 3.8 L'albergo definisce un meccanismo di controllo documentato e programmato sull'approccio del personale nei confronti dei clienti

### **4 HALL E AREE COMUNI**

- 4.1 La hall e le aree comuni sono di dimensioni adeguate, pulite, ordinate e ben mantenute
- 4.2 Gli ascensori dell'albergo sono in numero e dimensioni adeguate alla struttura e alla sua capacità ricettiva
- 4.3 L'albergo ha cura di fornire agli ospiti attenzioni particolari (quotidiani, periodici, wi-fi, etc)
- 4.4 L'albergo prevede servizi igienici per gli ambienti comuni, puliti, ben mantenuti e adeguati alla struttura
- 4.5 I corridoi sono curati, puliti, illuminati e ben tenuti
- 4.6 Gli elementi di arredo della hall e delle aree comuni sono curati, adeguati alla categoria, proporzionati alla struttura ed hanno una particolare caratterizzazione
- 4.7 L'albergo prevede uno spazio espositivo con prodotti tipici locali e informazioni dettagliate su come reperirli agevolmente

### **5 CAMERA**

- 5.1 Le caratteristiche delle camere sono tali da garantire:
  - 1) porte di accesso sicure e insonorizzate
  - 2) dimensioni adeguate
  - 3) I punti luce e di accensione opportunamente individuabili e distribuiti
  - 4) buon livello di insonorizzazione e oscuramento
  - 5) buon livello di pulizia e assenza di odori
  - 6) buon livello di manutenzione e tenuta camera
  - 7) biancheria da letto pulita, coordinata e in buono stato di qualità
  - 8) corretto funzionamento di tutti gli impianti (elettrici, termici, di condizionamento o climatizzazione, telefonici, televisivi)
- 5.2 L'albergo definisce le modalità per la cura e la manutenzione degli arredi, degli impianti e delle attrezzature delle camere che sono in ottimo stato
- 5.3 Le camere offrono servizi che possono rendere maggiormente confortevole il soggiorno, quali: cuscini e coperte di riserva incellophanati, appendiabiti, servizio di cortesia (cesto frutta, cioccolatini, caramelle, pantofole, ecc.), cestino pattumiera, ripiano portabagagli, minibar rifornito, cartellina con room directory, kit appunti, connessione wi-fi, Tv satellitare, set cucito, set scarpe, specchio a figura intera. Per i 5\* si prevede la valutazione di menu cuscini, vanity set, piano ergonomico per utilizzo laptop, attrezzi wellness, multi prese, asse da stiro
- 5.4 Le camere presentano indicazioni sui prezzi e sulle norme di sicurezza
- 5.5 L'albergo offre servizi di sicurezza (cassaforte), di lavanderia, un cambio lenzuola soddisfacente in relazione alla categoria dell'albergo (salvo specifica indicazione del cliente) e definisce delle modalità per misurare la soddisfazione degli ospiti. Per gli hotel 5\* viene valutato il servizio di pulizia scarpe

## Disciplinare per strutture alberghiere "Ospitalità Italiana"

- 5.6 Le camere offrono un televisore di dimensioni adeguate e con servizi televisivi aggiuntivi
- 5.7 L'albergo offre camere dotate di sistemi anallergici e distingue le camere per fumatori e non fumatori

### **6 BAGNO**

- 6.1 Le caratteristiche dei bagni delle camere sono tali da garantire:
  - 1) dimensioni adeguate del bagno, dei sanitari e degli accessori (specchiera, mensola sufficientemente spaziosa)
  - 2) punti luce e di accensione opportunamente individuabili e distribuiti
  - 3) buon livello di pulizia e assenza di odori
  - 4) doccia o vasca protette in modo da evitare la fuoriuscita di acqua e in buono stato di manutenzione
  - 5) biancheria pulita e in buono stato di qualità
  - 6) aerazione e aspirazione efficaci e silenziose
  - 7) corretto funzionamento degli impianti elettrici, idraulici, termici
- 6.2 I bagni sono dotati, in funzione della categoria, di accessori quali ad esempio tappetino, cestino, ganci appendini, servizio di cortesia (spazzolino, dentifricio, ecc.), striscia igienica WC, sacchetti per l'igiene femminile, asciugacapelli. Per i 5\* si prevede la valutazione di specchio d'ingrandimento, kit pronto soccorso, kleenex, vasca o doccia idromassaggio, sauna e /o bagno turco, fasciatoio, kit vanity con profumo, dopobarba e accappatoio
- 6.3 L'albergo garantisce il cambio della biancheria giornalmente, salvo specifica indicazione dell'ospite. Per gli hotel 4 e 5\* viene valutato anche il servizio couverture
- 6.4 L'albergo definisce modalità per la cura e la manutenzione dei sanitari e degli accessori presenti nel bagno
- 6.5 L'arredo del bagno è in buono stato e presenta preferenzialmente elementi particolari/caratteristici.

### **7 BAR E RISTORANTE**

- 7.1 L'albergo dispone di una struttura bar o comunque assicura il servizio bar
- 7.2 Il bar è collocato in una posizione facilmente accessibile e ben indicata, è dotato di arredi in buono stato e di qualità, è ben illuminato e climatizzato
- 7.3 Il bar risulta curato, ben pulito ed offre un servizio snack
- 7.4 Il personale del bar è professionale, competente e cortese, ha un abbigliamento identificabile e conoscenze linguistiche
- 7.5 I prezzi delle consumazioni sono disponibili agli ospiti
- 7.6 L'albergo che dispone di uno o più ristoranti interni, garantisce che siano dotati di arredi ben tenuti, ben illuminati, climatizzati e puliti
- 7.7 L'albergo garantisce l'apertura del ristorante sia a pranzo sia che a cena con orario flessibile ed ha un numero di coperti adeguato al numero delle camere  
Per gli hotel 4 e 5\* viene valutata anche la scelta di menù nazionali e internazionali, oltre a quelli per celiaci o adatti alle moderne tendenze (ipocalorici, detox...), e la scelta dei vini. Menù e carta dei vini in lingua
- 7.8 Il personale del ristorante ha un abbigliamento identificabile, aspetto curato e professionale
- 7.9 La posateria e il vasellame si presentano puliti e di buona qualità
- 7.10 Il ristorante offre una buona scelta di cibi e vini ed il menù è scritto in un numero di lingue adeguato alla tipologia di clientela
- 7.11 La struttura fornisce indicazioni su ristoranti tipici o eccellenze gastronomiche locali

## Disciplinare per strutture alberghiere “Ospitalità Italiana”

- 7.12 L'albergo offre un servizio di room service in orari flessibili e coerenti con gli orari del/dei ristorante/i

### **8 PRIMA COLAZIONE**

- 8.1 Il locale destinato alla prima colazione è collocato in una posizione facilmente accessibile, dotato di arredi ben tenuti, ben illuminato e ben climatizzato in maniera da creare un'atmosfera piacevole
- 8.2 L'albergo garantisce un orario della prima colazione flessibile, che viene adeguatamente comunicato alla clientela
- 8.3 L'albergo offre colazione continentale e/o intercontinentale, servita o a buffet, con prodotti freschi e di stagione, calda e fredda. Per gli hotel 4 e 5\* viene valutata anche la presenza di prodotti per celiaci, colazioni ipocaloriche, detox, macrobiotiche
- 8.4 Il personale è professionale, competente, cortese, ha un abbigliamento identificabile e conoscenze linguistiche
- 8.5 Posateria vasellame e mise en place sono puliti e di buona qualità
- 8.6 L'albergo offre servizio di room service per la colazione

### **9 OFFERTA RICREATIVA/OFFERTA CONGRESSUALE**

- 9.1 L'albergo, attraverso strutture proprie e/o in convenzione, offre servizi ricreativi (sale giochi, biliardo, piscina, centro benessere, palestra, etc.) in relazione alla sua localizzazione, alla tipologia e alle esigenze della clientela
- 9.2 Il personale impiegato per le attività ricreative è cortese, professionale, competente, con conoscenze linguistiche ed in numero sufficiente alle attività offerte
- 9.3 L'albergo offre attrezzature ben tenute e di qualità adeguata alla categoria
- 9.4 L'albergo fornisce informazioni chiare e puntuali sugli orari e sulla sicurezza delle attività ricreative
- 9.5 I locali destinati ad ospitare riunioni e/o congressi assicurano aree di ospitalità e welcome desk in ambienti ben tenuti, puliti e curati. Le sale riunioni sono modulari e dotate delle necessarie attrezzature (pc, wi-fi, microfoni, amplificatori, video proiettori, schermi per la proiezione). Hanno arredi, impianti di climatizzazione e di illuminazione ben tenuti, funzionanti e rispondenti alla corretta funzionalità dei dispositivi di sicurezza
- 9.6 L'albergo offre servizi complementari (segreteria, guardaroba, post-congress, coffe break, check in/out riservati, etc) ai propri ospiti  
Per gli hotel a 4 e 5\* vengono offerti:  
materiale di cancelleria, traduttore simultaneo, dispositivi per web/video/ call conference, transfer o servizio NCC per gli ospiti, segreteria per business point

### **10 APPROCCIO ECOCOMPATIBILE**

L'approccio eco-compatibile viene valutato seguendo dei criteri base del marchio Ecolabel Europeo, pertanto sarà posta l'attenzione sulla:

- 10.1 limitazione al consumo delle risorse naturali (consumi energetici ed idrici)
- 10.2 riduzione della produzione di rifiuti (raccolta differenziata)
- 10.3 promozione di comportamenti e scelte per acquisti eco-compatibili
- 10.4 formazione e sensibilizzazione sui temi dell'ambiente al personale
- 10.5 informazioni agli ospiti su comportamenti sostenibili