

## Disciplinare per Alberghi “Ospitalità Italiana”



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. Gli alberghi che acquisiscono il marchio sono inseriti in un catalogo nazionale, diffuso a cura di ISNART, che permette al consumatore una scelta mirata e consapevole.

I requisiti riguardano i seguenti aspetti:

- 1 ACCESSO E ASPETTO DELL’ALBERGO
- 2 PARCHEGGIO
- 3 RECEPTION
- 4 HALL E AREE COMUNI
- 5 CAMERA
- 6 BAGNO
- 7 BAR E RISTORANTE
- 8 PRIMA COLAZIONE
- 9 OFFERTA RICREATIVA/CONGRESSUALE
- 10 APPROCCIO ECOCOMPATIBILE

La verifica del rispetto dei requisiti previsti dal disciplinare viene effettuata da un organismo, terzo e indipendente, che 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 superare **160/200**

## **1 ACCESSO E ASPETTO DELL'ALBERGO**

- 1.1 L'albergo deve fornire le indicazioni necessarie attraverso strumenti idonei al fine di facilitarne la localizzazione.
- 1.2 L'albergo deve cercare di rendere l'ambiente in cui è inserito piacevole e curato garantendo un'illuminazione esterna rassicurante e mantenendo, ove esistenti, le aree verdi in buone condizioni.

## **2 PARCHEGGIO**

- 2.1 L'albergo deve assicurare la possibilità di parcheggio delle auto per i propri clienti.
- 2.2 Il parcheggio deve essere facilmente accessibile e adeguatamente protetto.

## **3 RECEPTION**

- 3.1 La reception dell'albergo deve essere ben visibile, di dimensioni adeguate, di aspetto piacevole e ben curata; devono essere fornite informazioni relative alla struttura.
- 3.2 Il personale della reception deve essere professionale, cortese ed avere una conoscenza delle lingue adeguata alla tipologia di clientela dell'albergo.
- 3.3 L'albergo deve rendere disponibili informazioni turistiche e/o logistiche relativamente ai siti d'interesse presenti nella località in cui è situato.
- 3.4 L'albergo deve prevedere per il cliente la possibilità di usufruire di servizi di segreteria (fax, fotocopiatrice, postazione informatica con stampante, collegamento internet).
- 3.5 L'albergo deve gestire le comunicazioni con la clientela (telefoniche o scritte) in maniera cortese, chiara e tempestiva.
- 3.6 L'albergo deve gestire i reclami provenienti dai clienti mettendo a disposizione un modulo per facilitarne la formulazione. L'albergo deve trasmettere ad ISNART, su richiesta, eventuali reclami e conservare le relative registrazioni per almeno 2 anni.

## **4 HALL E AREE COMUNI**

- 4.1 La hall e le aree comuni devono essere di dimensioni adeguate, ben curate e di aspetto piacevole.
- 4.2 Gli ascensori dell'albergo devono essere in numero e dimensioni adeguate alla struttura dell'albergo e alla sua capacità ricettiva.

- 4.3 L'albergo deve prevedere sale di intrattenimento (lettura, tv, ecc.) e deve avere cura di fornire ai clienti attenzioni particolari (quotidiani, periodici, pay-tv, etc).
- 4.4 L'albergo deve prevedere servizi igienici per gli ambienti comuni puliti, ben curati e adeguati alla struttura.
- 4.5 I corridoi devono essere di dimensioni adeguate, curati e ben tenuti.

## **5 CAMERA**

- 5.1 Le caratteristiche delle camere devono essere tali da garantire:
  - 1) porte di accesso sicure e insonorizzate;
  - 2) dimensioni adeguate;
  - 3) illuminazione adeguata con punti luce opportunamente posizionati;
  - 4) climatizzazione e sistema di oscuramento efficaci;
  - 5) buon livello di silenziosità e oscuramento;
  - 6) pulizia e odore gradevole o comunque neutro;
  - 7) aspetto accogliente, arredi e letto/i confortevoli;
  - 8) biancheria e copriletto puliti, coordinati e di buona qualità;
  - 9) corretto funzionamento degli impianti elettrici, termici, telefonici, televisivi.
- 5.2 L'albergo deve definire modalità per la cura e la manutenzione degli arredi, degli impianti e delle attrezzature delle camere.
- 5.3 Le camere devono disporre di accessori tali da rendere confortevole ed agevole il soggiorno quali cuscini e coperte di riserva, appendiabiti, servizio di cortesia (cesto frutta, cioccolatini, caramelle, pantofole, ecc.), cestino pattumiera, ripiano portabagagli, minibar, cartellina con brochure, room directory, carta da lettere.
- 5.4 Le camere devono presentare indicazioni sui prezzi e sulle norme di sicurezza.
- 5.5 L'albergo deve offrire servizi di sicurezza (cassaforte), di lavanderia e definire delle modalità per misurare la soddisfazione dei clienti.

## **6 BAGNO**

- 6.1 Le caratteristiche dei bagni delle camere devono essere tali da garantire:
  - 1) dimensioni adeguate sia del bagno stesso sia dei sanitari e degli accessori;
  - 2) illuminazione adeguata con punti luce opportunamente posizionati;
  - 3) pulizia e odore gradevole o comunque neutro;
  - 4) doccia o vasca protette in modo da evitare la fuoriuscita di acqua;
  - 5) biancheria adeguata in quantità e qualità;
  - 6) aerazione efficace;
  - 7) corretto funzionamento degli impianti elettrici, idraulici, termici.
- 6.2 I bagni devono essere dotati di accessori quali ad esempio tappetino, cestino, ganci appendini, servizio di cortesia (spazzolino, dentifricio, ecc.), striscia igienica WC, sacchetti per l'igiene femminile, asciugacapelli.

- 6.3 L'albergo deve garantire il cambio della biancheria giornalmente, salvo specifica indicazione del cliente.
- 6.4 L'albergo deve definire modalità per la cura e la manutenzione dei sanitari e degli accessori presenti nel bagno.

## **7 BAR E RISTORANTE**

- 7.1 L'albergo deve disporre di una struttura bar o comunque assicurare il servizio bar.
- 7.2 Il bar deve essere collocato in una posizione facilmente accessibile, dotato di arredamenti adeguati e confortevoli, illuminato e climatizzato in maniera da creare un'atmosfera piacevole.
- 7.3 Il bar deve risultare curato e ben pulito.
- 7.4 Il personale del bar deve avere un abbigliamento identificabile, aspetto curato e professionale.
- 7.5 I prezzi delle consumazioni devono essere resi disponibili alla clientela.
- 7.6 L'albergo che dispone di un ristorante interno deve garantire che sia dotato di arredamenti adeguati e confortevoli, illuminato e climatizzato in maniera da creare un'atmosfera piacevole.
- 7.7 L'albergo deve garantire l'apertura del ristorante sia a pranzo sia cena con orario flessibile ed avere un numero di coperti adeguato al numero delle camere.
- 7.8 Il personale del ristorante deve avere un abbigliamento identificabile, aspetto curato e professionale.
- 7.9 La posateria e il vasellame devono presentarsi puliti e di buona qualità.
- 7.10 Il ristorante deve offrire una buona scelta di cibi e vini ed il menù dovrebbe essere scritto in un numero di lingue adeguato alla tipologia di clientela.

## **8 PRIMA COLAZIONE**

- 8.1 Il locale destinato alla prima colazione deve essere collocato in una posizione facilmente accessibile, dotato di arredamenti adeguati e confortevoli, illuminato e climatizzato in maniera da creare un'atmosfera piacevole.
- 8.2 L'albergo deve garantire un orario della prima colazione flessibile che deve essere comunicato adeguatamente alla clientela.
- 8.3 L'albergo deve offrire una vasta scelta di cibi e bevande (bevande calde, succhi di frutta, frutta, brioche, torte; offerta salata, ecc.) adeguata al tipo di clientela.
- 8.4 Il personale che serve la prima colazione deve avere un abbigliamento identificabile, aspetto curato e professionale.

## **9 OFFERTA RICREATIVA/OFFERTA CONGRESSUALI**

- 9.1 L'albergo, al fine di rendere il soggiorno piacevole e confortevole, deve offrire 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 deve essere cortese, professionale ed in numero sufficiente in relazione alle attività offerte.
- 9.3 I locali destinati ad ospitare riunioni e/o congressi devono assicurare ambienti confortevoli, puliti e curati, con particolare attenzione rivolta alla qualità ed allo stato delle attrezzature (microfoni, videoproiettori, etc), dell'arredamento, degli impianti di climatizzazione e di illuminazione ed alla corretta funzionalità dei dispositivi di sicurezza.
- 9.4 L'albergo deve offrire servizi complementari (segreteria, guardaroba, post-congress, coffe break, check in/out riservati, etc) ai propri clienti.

## **10 APPROCCIO ECOCOMPATIBILE**

L'albergo che intende seguire un approccio eco-compatibile deve dimostrare particolare attenzione alle problematiche relative ai seguenti aspetti ambientali:

- 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.