

## Disciplinare per Campeggi “Ospitalità Italiana”



Il presente disciplinare, predisposto dall’Istituto Nazionale per le Ricerche Turistiche – ISNART – riporta i requisiti che i Campeggi devono soddisfare per acquisire il marchio “Ospitalità Italiana”. Il marchio “Ospitalità Italiana” ha l’obiettivo di qualificare campeggi rispetto ai requisiti di qualità del servizio e delle strutture. Si specifica che la mancanza di alcuni dei requisiti di seguito indicati, non è vincolante ai fini dell’adesione. I campeggi che acquisiscono il marchio vengono 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 POSIZIONE
- 2 PARCHEGGIO
- 3 ACCOGLIENZA/PERSONALE
- 4 ACCESSIBILITÀ UNITÀ ABITATIVE E AREE COMUNI
- 5 ATTIVITÀ SPORTIVE
- 6 TOILETTE/LAVANDERIE
- 7 SALA COLAZIONE/RISTORANTE
- 8 COMFORT UNITÀ ABITATIVE
- 9 ATTIVITÀ RICREATIVE
- 10 SENSIBILIZZAZIONE AMBIENTALE

La verifica del rispetto dei requisiti previsti dal disciplinare viene effettuato da un organismo, terzo e indipendente, che attribuisce un punteggio sulla base del quale viene rilasciato il marchio. Il punteggio minimo da raggiungere è definito in **150/200**.

La documentazione che potrà essere raccolta dal valutatore durante la visita ispettiva è la seguente:

- fotografie della struttura
- brochure e/o biglietti da visita (materiale promozionale)
- esempio di conto

### **1 ACCESSO E POSIZIONE**

*Il campeggio è ben segnalato, in ottime condizioni generali e corrisponde all’immagine proposta dal materiale promozionale*

- 1.1 Il Campeggio deve essere segnalato da insegne sulle vie d’accesso, queste devono essere ben posizionate e visibili anche di notte.
- 1.2 L’ambiente in cui è inserito il Campeggio deve essere gradevole e curato
- 1.3 Tutte le informazioni pubblicitarie devono essere veritiere e trovare riscontro nella struttura.
- 1.4 Le aree esterne devono essere pulite, curate e in perfetto ordine
- 1.5 Il Campeggio deve essere ben illuminato

## **2 PARCHEGGIO**

*Il Campeggio è dotato di un adeguato parcheggio per i clienti, distinto dalle piazzole*

- 2.1 Il Campeggio deve mettere a disposizione degli ospiti posti auto in parcheggio privato lontano dalle piazzole. Se si parcheggia accanto alla piazzola lo spazio auto deve essere fisicamente diviso
- 2.2 L'accesso al parcheggio deve essere ben segnalato e facile da raggiungere, e allo stesso tempo non deve deturpare l'ambiente
- 2.3 Il parcheggio deve essere ben illuminato e protetto adeguatamente

## **3 ACCOGLIENZA/PERSONALE**

*Il personale assiste con professionalità l'accoglienza e la partenza dei clienti*

- 3.1 All'arrivo deve esserci del personale ad accogliere gli ospiti
- 3.2 Chi è preposto all'accoglienza deve parlare almeno le lingue della clientela principale
- 3.3 Gli ospiti devono essere accompagnati nelle rispettive unità abitative
- 3.4 Deve esserci un'area per la sosta temporanea e per le operazioni di check in/out
- 3.5 Devono essere messe a disposizione dell'ospite informazioni turistiche relative al territorio e informazioni relative ai servizi di prima necessità (in due lingue)

## **4 ACCESSIBILITÀ UNITÀ ABITATIVE E AREE COMUNI**

*Le unità abitative sono facilmente accessibili e le aree comuni ben segnalate*

- 4.1 I passaggi di accesso alle unità abitative devono essere ampi ed accessibili
- 4.2 Gli accessi ai telefoni pubblici, bar e spacci alimentari devono essere ben segnalati

## **5 ATTIVITÀ SPORTIVE**

*Le attività sportive e di animazione sono gestite da personale qualificato e comunicate ai clienti*

- 5.1 Gli ospiti devono essere opportunamente informati sulle iniziative offerte dalla struttura, quali piscina, equitazione, tiro con l'arco, escursioni, luoghi dove fare jogging, etc
- 5.2 I servizi erogati devono essere funzionali e con personale competente

## **6 TOILETTE/LAVANDERIE**

*Toilette e zona lavanderia sono perfettamente pulite ed adeguate al numero degli ospiti*

- 6.1 Il bagno deve avere dimensioni proporzionate al numero degli ospiti
- 6.2 Devono essere presenti sapone e sistema di asciugatura automatici, un cestino pattumiera, ganci e appendini a muro e forniture igieniche
- 6.3 I getti d'acqua devono essere sufficientemente potenti
- 6.4 Consigliabile un sistema di igienizzazione automatico

## **7 SALA COLAZIONE/RISTORANTE**

*Le sala bar e ristorante sono accoglienti nell’arredamento e nel servizio*

- 7.1 La sala ristorante deve essere accogliente
- 7.2 Il personale deve essere cordiale e sorridente
- 7.3 Posateria, vasellame e mise en place devono essere gradevoli e richiamare lo stile del Campeggio e del territorio
- 7.4 Deve esistere un’area fumatori con un adeguato sistema di aerazione

## **8 COMFORT UNITÀ ABITATIVE**

*Le unità abitative sono decorose, confortevoli e perfettamente pulite, con dotazioni efficienti*

- 8.1 L’appartamento/bungalow non deve presentare odori e deve essere climatizzato
- 8.2 La pulizia deve essere totale
- 8.3 Le dotazioni della cucina e delle camere devono essere ben funzionanti
- 8.4 Alla porta deve essere affissa una scheda con le norme di sicurezza
- 8.5 Il letto deve avere dimensioni e struttura tale da permettere un adeguato riposo
- 8.6 Nella camera, inoltre, deve essere presente un cestino per rifiuti, un mobile per appoggiare il bagaglio e scheda di customer satisfaction
- 8.7 L’appartamento/ bungalow deve disporre di strumenti repellenti per gli insetti
- 8.8 Le piazzole devono essere delimitate, funzionanti e in buono stato

## **9 ATTIVITÀ RICREATIVE**

*Il campeggio offre i servizi necessari per rendere piacevole il soggiorno e li comunica agli ospiti*

- 9.1 Tutte le strutture per l’offerta ricreativa devono essere ben tenute, curate e pulite
- 9.2 Il Campeggio deve essere assicurato per eventuali infortuni degli ospiti
- 9.3 Consigliabile dare la possibilità al cliente di pagare con carta credito

## **10 SENSIBILIZZAZIONE AMBIENTALE**

*La gestione è attenta alla tutela ambientale*

Il Campeggio 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.