



DECRETO DEL DIRIGENTE DELLA POSIZIONE DI FUNZIONE

" TURISMO E PROMOZIONE "

15/TEP_07

23/04/2009

Oggetto: CRITERI E MODALITA' PER L'ASSEGNAZIONE DEL MARCHIO DI QUALITA' DELLE STRUTTURE RICETTIVE – ARTICOLO 20 L.R. N. 9/2006. BANDO DI SELEZIONE.

IL DIRIGENTE DELLA POSIZIONE DI FUNZIONE

" TURISMO E PROMOZIONE "

- . . . -

VISTO il documento istruttorio riportato in calce al presente decreto, dal quale si rileva la necessità di adottare il presente atto;

RITENUTO, per i motivi riportati nel predetto documento istruttorio e che vengono condivisi, di emanare il presente decreto;

VISTO l'articolo 16 della legge regionale 15 ottobre 2001, n. 20 e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la deliberazione della Giunta regionale n. 1640 del 17/11/2008 relativa all'Intesa tra la Regione Marche, l'Unione delle Province delle Marche, l'Unione Regionale delle Camere di Commercio per l'attuazione del marchio di qualità delle strutture ricettive ai sensi dell'articolo 20 della L.R. n. 9/2006.

VISTA la deliberazione della Giunta regionale n. 604 del 14/04/2009 relativa ai criteri e alle modalità per l'assegnazione del marchio di qualità delle strutture ricettive;

- D E C R E T A -

1. di approvare il bando di selezione per l'assegnazione del Marchio di Qualità Ospitalità Italiana – Regione Marche alle strutture ricettive alberghiere, di cui all'allegato "A";
2. di stabilire che i requisiti relativi all'approccio eco-compatibile non contribuiscono al punteggio finale relativo agli aspetti della qualità del servizio, ma vengono valutati con uno specifico "questionario" finalizzato a verificare il livello di qualità ambientale del servizio offerto rispetto ai criteri del marchio Ecolabel europeo che la struttura ricettiva potrebbe eventualmente richiedere e che non risulta collegato



in alcun modo alla qualità del servizio offerto ai fini della concessione del marchio Ospitalità Italiana. Ai fini della valutazione della qualità del servizio offerto dalle strutture nella Regione Marche, si stabilisce che ogni struttura, per ottenere il marchio "Ospitalità Italiana", deve soddisfare al minimo il 20 % dei criteri di eco-compatibilità indicati al punto 10 del disciplinare: la misurazione si ottiene utilizzando le categorie di punteggio riscontrabili dalla compilazione del questionario.

Categorie di punteggio:

- a) fino a 19 punti: non soddisfatto il requisito del 20% dei criteri eco-compatibili di cui al punto 10;
- b) da 20 a 55 punti: soddisfatto il requisito del 20 % dei criteri eco-compatibili di cui al punto 10.

Il presente atto non comporta e non prevede impegno di spesa.

IL DIRIGENTE DELLA P.F.
(Dott. Sandro Abelardi)

- DOCUMENTO ISTRUTTORIO -

Riferimenti normativi:

Articolo 20 della legge regionale 11 luglio 2006, n. 9;

D.P.R. n. 158/2007;

Deliberazioni della Giunta regionale n. 1313 del 19/11/2007 e n. 68 del 28/1/2008;

Deliberazione della Giunta regionale n.1640 del 17/11/2008;

Deliberazione della Giunta regionale n. 604 del 14/4/2009.

Premesse:

la Regione Marche promuove la qualità delle strutture ricettive e dei servizi di accoglienza attraverso la individuazione di un marchio di qualità regionale, ai sensi dell'articolo 20 della legge regionale 11 luglio 2006, n. 9. Tale marchio costituisce un modello di qualità, su base volontaria, che intende coinvolgere il più alto numero di operatori turistici nello sviluppo di un'offerta trasparente e qualitativamente elevata.

Si è ritenuto opportuno, a tale riguardo, avviare una collaborazione tra Regione, Province, Sistema camerale e Associazioni di categoria per definire una serie di norme condivise e di criteri operativi uniformi capaci di rappresentare un chiaro riferimento per tutte le imprese che si impegnano a proporre standard di qualità.

Il marchio costituisce non solo una garanzia per il turista orientandolo nella scelta verso un'offerta di qualità garantita da un soggetto pubblico, ma anche un motivo di attrazione per la clientela più esigente con conseguente ritorno economico per le imprese turistiche che ritengono opportuno e conveniente aderire al marchio. La sua scelta rappresenta una opportunità e una sfida per lo sviluppo del Turismo nella Regione Marche perché ne evidenzia il valore aggiunto e fa emergere l'eccellenza dell'offerta.

In tale ambito si è ritenuto di avviare una collaborazione mirata alla attuazione di azioni propulsive sul



territorio regionale con il Sistema Camerale regionale.

Il Sistema Camerale, rappresentato dall'Unione regionale delle Camere di Commercio, Industria, Artigianato ed Agricoltura delle Marche, anche per l'apporto di autorevoli Istituti di rilievo nazionale, garantisce, infatti, l'adeguato ed immediato contributo strutturale, professionale ed operativo, necessario per attuare gli obiettivi indicati in premessa.

La suddetta collaborazione e il conseguente apporto sono, comunque, definiti nell'ambito della programmazione, del coordinamento e del controllo della Regione Marche e sulla base della più ampia concertazione con gli Enti, le Associazioni di categoria e gli altri Soggetti pubblici e privati interessati.

Occorre tener presente che il Sistema camerale italiano ha sviluppato, attraverso la Società controllata I.S.N.A.R.T. – Istituto Nazionale Ricerche Turistiche, il progetto marchio di qualità “Ospitalità Italiana” volto a verificare il livello di qualità delle strutture ricettive e di ristorazione, nonché a conferire alle strutture meritevoli la relativa certificazione. Si ritiene, pertanto, che il disciplinare e le procedure adottate per l'attuazione del marchio di qualità “Ospitalità Italiana” possano costituire un utile riferimento per la definizione del marchio di qualità previsto dall'articolo 20 della legge regionale n. 9/2006.

Sulla base delle suddette premesse, la Giunta regionale con la deliberazione n. 1640 del 17/11/2008 ha approvato lo schema di protocollo di Intesa tra la Regione Marche, l'Unione delle Province delle Marche e l'Unione regionale delle Camere di Commercio, Industria, Artigianato ed Agricoltura relativo alla promozione di un modello di qualità per le strutture ricettive imperniato sull'istituzione di uno specifico marchio regionale ai sensi dell'articolo 20 della legge regionale 11 luglio 2006, n. 9.

Occorre precisare che il comma 2 dell'articolo 20 della legge n. 9/2006 prevede che la Giunta regionale fissi i criteri e le modalità per l'assegnazione del marchio di qualità, sentite le Associazioni del settore più rappresentative a livello regionale.

Il Servizio Internazionalizzazione, Cultura, Turismo e Commercio ha avviato un'ampia consultazione sia con le Associazioni degli operatori turistici, sia con le Province delegate in materia propedeutica all'avvio del programma e alla predisposizione degli atti correlati.

Inoltre, in attuazione dell'articolo 4 del Protocollo d'Intesa, ha istituito una Commissione regionale con compiti di programmazione, coordinamento e controllo sull'attuazione del marchio di qualità, in cui sono rappresentati Regione, Province, Camere di Commercio, Associazioni di categoria degli operatori turistici e altri soggetti interessati.

Con la deliberazione della Giunta regionale n. 604 del 14/4/2009 è stato approvato il “disciplinare” per l'assegnazione del marchio, nonché approvati le modalità e il piano di lavoro che costituiscono l'applicazione del protocollo di Intesa sottoscritto in data 15/12/2008.

E' necessario, allo stato dei fatti, approvare il bando di selezione per l'assegnazione del marchio di qualità delle strutture ricettive alberghiere secondo quanto riportato nell'allegato “A” al presente decreto.

Il bando allegato è stato approvato dalla Commissione regionale nell'ambito delle proprie funzioni di programmazione e coordinamento.

Proposta:

sulla base delle suddette considerazioni e valutazioni si propone:

1. di approvare il bando di selezione per l'assegnazione del Marchio di Qualità “Ospitalità Italiana” – Regione Marche alle strutture ricettive alberghiere, di cui all'allegato “A”;
2. di stabilire che i requisiti relativi all'approccio eco-compatibile non contribuiscono al punteggio finale relativo agli aspetti della qualità del servizio, ma vengono valutati con uno specifico “questionario”



finalizzato a verificare il livello di qualità ambientale del servizio offerto rispetto ai criteri del marchio Ecolabel europeo che la struttura ricettiva potrebbe eventualmente richiedere e che non risulta collegato in alcun modo alla qualità del servizio offerto ai fini della concessione del marchio Ospitalità Italiana. Ai fini della valutazione della qualità del servizio offerto dalle strutture nella Regione Marche, si stabilisce che ogni struttura, per ottenere il marchio “Ospitalità Italiana”, deve soddisfare al minimo il 20 % dei criteri di eco-compatibilità indicati al punto 10 del disciplinare: la misurazione si ottiene utilizzando le categorie di punteggio riscontrabili dalla compilazione del questionario.

Categorie di punteggio:

- c) fino a 19 punti: non soddisfatto il requisito del 20% dei criteri eco-compatibili di cui al punto 10;
- d) da 20 a 55 punti: soddisfatto il requisito del 20 % dei criteri eco-compatibili di cui al punto 10.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

(Geom. Mario Ruggini)

- ALLEGATI -

Il presente atto si compone di n. 15 pagine di cui n. 11 pagine di allegati che formano parte integrante dello stesso.



ALLEGATO A

**BANDO DI SELEZIONE PER L'ASSEGNAZIONE DEL
MARCHIO DI QUALITA' "OSPITALITA' ITALIANA-REGIONE MARCHE"
ALLE STRUTTURE RICETTIVE ALBERGHIERE**

Articolo 1

La Regione Marche in attuazione dell'articolo 20 della Legge Regionale N. 9/2006 e a seguito del protocollo d'intesa sottoscritto tra la Regione Marche, l'Unione delle Province delle Marche e l'Unione delle Camere di Commercio delle Marche conferisce alle strutture ricettive alberghiere che avranno i requisiti previsti dal presente bando, un marchio di qualità denominato *Ospitalità Italiana-Regione Marche* come elemento distintivo e selettivo di qualità dell'offerta dei servizi di ricettività.

Articolo 2

Sono ammesse alla selezione per l'assegnazione del marchio *Ospitalità Italiana-Regione Marche* le strutture ricettive alberghiere operanti nella Regione:

- classificate con 1, 2, 3, 4 o 5 stelle;
- iscritte nel Registro Imprese e in regola con il pagamento del diritto annuale.
- in regola con le disposizioni normative vigenti;
- che dispongano di camere fornite di bagno;
- che forniscano il servizio di prima colazione.

Le domande di ammissione alla selezione vanno redatte sul modulo (allegato 1) in distribuzione negli sportelli delle Camere di Commercio e scaricabili dai siti delle stesse Camere e sottoscritte dal legale rappresentante del soggetto richiedente ai sensi dell'art. 38 del DPR 445/2000.

Le domande vanno spedite entro il 31 maggio 2009 per raccomandata a.r./ tramite gli uffici del servizio postale pubblico che assicurino la stampigliatura automatica del giorno e dell'orario di spedizione; via fax; a mano con apposizione del timbro di ricevuta e dell'orario della ricezione.

Le domande vanno indirizzate alla Camera di Commercio competente per territorio come di seguito specificato:

- Camera di Commercio di Ancona, Piazza XXIV Maggio, 1 – 60124 Ancona – Tel. 071.58981
 - Camera di Commercio di Macerata, Via Armaroli, 43 – 62100 Macerata – Tel. 0733.2511
 - Camera di Commercio di Ascoli, Via L. Mercantini, 25 – 63100 Ascoli Piceno – Tel. 0736.2791
 - Camera di Commercio di Pesaro Urbino, C.so XI Settembre, 116 - 61100 Pesaro - Tel. 0721.3571
 - Camera di Commercio di Fermo, Via Respighi Ottorino 63023 Fermo - Tel. 0734.228142
-



La domanda di ammissione alla selezione deve essere compilata in ogni sua parte; non verranno considerate le domande che non contengano tutte le notizie richieste.

L'ammissione alla selezione avverrà secondo l'ordine cronologico e il possesso dei requisiti.

Articolo 3

Alle strutture ricettive alberghiere ammesse alla selezione verrà data idonea comunicazione. Le stesse strutture verranno visitate senza preavviso da esperti accreditati dalla Camera di Commercio, incaricati di compilare una scheda di valutazione basata sul disciplinare allegato (allegato 2).

Articolo 4

E' istituita, presso le Camere di Commercio, un'apposita Commissione composta, per ogni Provincia, da almeno un rappresentante di ciascuno dei seguenti organismi:

- ✓ Camera di Commercio
- ✓ Provincia
- ✓ Organizzazioni di categoria più rappresentative
- ✓ Isnart

La Commissione Provinciale predisporrà l'elenco delle domande ammesse.

La Commissione di valutazione esaminerà le schede di valutazione compilate a seguito delle visite di cui all'articolo 3.

Il punteggio minimo per l'assegnazione del marchio è il seguente:

- **1 stella** punteggio minimo **130/200**
- **2 stelle** punteggio minimo **130/200**
- **3 stelle** punteggio minimo **150/200**
- **4 stelle** punteggio minimo **155/200**
- **5 stelle** punteggio minimo **160/200**

Al fine dell'ottenimento del marchio *Ospitalità Italiana - Regione Marche*, è necessario ottenere un ulteriore punteggio minimo di 20/55, riferito ai requisiti relativi all'approccio eco-compatibile della strutture ricettiva. Per l'anno 2009 il limite così stabilito potrà essere rideterminato dalla Commissione Regionale sulla base delle risultanze delle verifiche ispettive.

Le strutture ricettive alberghiere escluse dalla certificazione avranno un trattamento dei dati riservato.

Articolo 5

La Regione Marche, in collaborazione con le Camere di Commercio e le Province, provvederà alla consegna dell'attestazione relativa al conseguimento del marchio *Ospitalità Italiana-Regione Marche* nel corso di appositi eventi.

Articolo 6

Il riconoscimento del marchio è revocato, con conseguente impossibilità da parte dell'impresa di fregiarsene in qualsiasi iniziativa di carattere promozionale o pubblicitario, qualora, durante le verifiche effettuate, venissero meno i requisiti necessari al suo mantenimento.



Articolo 7

Il marchio *Ospitalità Italiana - Regione Marche* sarà adeguatamente segnalato. La diffusione e la promozione delle strutture ricettive che ottengono il Marchio di qualità avverranno tramite l'inserimento gratuito nella "Guida alle imprese turistiche di Qualità 2010" e nel sito Internet www.10q.it, nonché in tutte le azioni promozionali promosse dalla Regione Marche e dal Sistema camerale.

Le imprese alberghiere interessate potranno richiedere ulteriori informazioni presso la Camera di Commercio I.A.A. competenti per territorio.



MARCHIO DI QUALITÀ
Ospitalità Italiana Regione Marche
IMPRESE ALBERGHIERE



DATI STRUTTURA		
Nome e Cognome titolare/responsabile:		
Denominazione Ditta:		
N° REA di iscrizione alla C.C.I.A.A.		
Nome Hotel:		
Indirizzo (via/p.zza):		N°
Cap:	Comune:	Prov:
Località:		
Tel.:		Fax:
Indirizzo e-mail da pubblicare (stampe, sito):		
Indirizzo e-mail per contatto diretto:		
Sito Web:		
Informazioni per raggiungere la struttura: (consigliabile allegare brochure)		

CARATTERISTICHE STRUTTURA	
Classificazione: <input type="checkbox"/> ★ <input type="checkbox"/> ★★ <input type="checkbox"/> ★★★ <input type="checkbox"/> ★★★★ <input type="checkbox"/> ★★★★★	
Anno avvio attività:	Anno ultima ristrutturazione:
Periodo di apertura della Struttura <input type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Stagionale (indicare il periodo dal al)	
Animali ammessi (piccola taglia): <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	Adeguamento art. 51 legge 3/2003 ("tutela salute dei non fumatori"): <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No



PREZZI:	BS	AS		
Camere singole			€	
Camere doppie			€	
Mezza pensione			€	
Pensione completa			€	
Appartamenti			€	
				Camere totali n°
				Posti letto n°
				Camere singole n°
				Camere doppie n°
				Camere disabili n°
Carte di credito:	<input type="checkbox"/> American Express	<input type="checkbox"/> Carta Aura	<input type="checkbox"/> Mastercard	
	<input type="checkbox"/> Diners Club	<input type="checkbox"/> Eurocard	<input type="checkbox"/> Visa	<input type="checkbox"/> JCB
	<input type="checkbox"/> PagoBancomat	<input type="checkbox"/> Maestro	<input type="checkbox"/> CartaSi	
Prevalente tipologia di clienti: <input type="checkbox"/> Turismo <input type="checkbox"/> Affari <input type="checkbox"/> Residenziale				
Prevalente area di provenienza: <input type="checkbox"/> Locale/Regionale <input type="checkbox"/> Nazionale				
<input type="checkbox"/> Europea <input type="checkbox"/> Extra-Europea				
Proprietà: <input type="checkbox"/> Proprietà diretta <input type="checkbox"/> Gestione in affitto				
Tipo di gestione: <input type="checkbox"/> Manageriale <input type="checkbox"/> Familiare				
ADDETTI	Totale (valore assoluto)		Stagionali (%)	
N. Dirigenti/manager				
Totale Dipendenti				
SERVIZI IN CAMERA				
<input type="checkbox"/> Cassaforte <input type="checkbox"/> Collegamento Internet <input type="checkbox"/> Presa Modem-Fax				
Altro				
SERVIZI				
<input type="checkbox"/> Ascensore	<input type="checkbox"/> Ristorante	<input type="checkbox"/> Giochi per bambini		
<input type="checkbox"/> Internet point	<input type="checkbox"/> Bar	<input type="checkbox"/> Miniclub		
<input type="checkbox"/> Palestra	<input type="checkbox"/> Locali	<input type="checkbox"/> Parcheggio Interno		
<input type="checkbox"/> Campo da Beach volley	<input type="checkbox"/> Sala Convegni	<input type="checkbox"/> Parcheggio Esterno		
<input type="checkbox"/> Equitazione	<input type="checkbox"/> Servizi Benessere & Relax	<input type="checkbox"/> Lavanderia		
<input type="checkbox"/> Campi da golf (entro 5 km)	<input type="checkbox"/> Terme	<input type="checkbox"/> Negozi		
<input type="checkbox"/> Piscina	<input type="checkbox"/> Centro Diving	<input type="checkbox"/> Parco giardino		
<input type="checkbox"/> Tennis	<input type="checkbox"/> Impianti di risalita (entro 200 m)	<input type="checkbox"/> Servizi per disabili		
	<input type="checkbox"/> Spiaggia	<input type="checkbox"/> Accoglienza cicloturistica		
Altro				
Certificazione UNI – EN – ISO 9001: 2000 <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No				
Certificazione UNI – EN – ISO 14001: 2004 <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No				

Richiede di aderire al progetto marchio Ospitalità Italiana – Regione Marche e accetta la visita del valutatore.



Condizioni generali per il rilascio del marchio

- L'attività di valutazione per il rilascio del marchio è disciplinata dal "Regolamento per il rilascio del marchio di qualità delle strutture turistiche" consegnato unitamente alla presente scheda a formarne parte integrante e che la struttura richiedente si impegna a rispettare, dichiarando altresì di approvare espressamente la clausola del regolamento stesso che prevede nel foro di Roma il foro competente in via esclusiva per le eventuali controversie.
- ISNART incaricherà per l'attività di verifica presso le strutture un ente di certificazione che opererà in conformità alla norma UNI CEI EN 45011.
- Con la sottoscrizione della presente domanda la struttura accetta:
- le condizioni riportate nel "Regolamento per il rilascio e l'uso del logo marchio di qualità ospitalità Italiana"

Il Titolare/Rappresentante legale della Struttura:

Data: _____ Timbro e Firma _____

Si approva espressamente e per iscritto ai sensi degli art. 1341 e 1342 del Codice Civile la clausola che prevede nel foro di Roma il foro competente in via esclusiva per le eventuali controversie.

Data: _____ Timbro e Firma _____

Informativa e consenso al trattamento dei dati ai sensi del Decreto Legislativo n. 196/2003.

La società ISNART S.c.p.a., nella persona del responsabile dott. Giovanni Antonio Cocco, Le garantisce che tutte le risposte da Lei fornite resteranno assolutamente riservate e saranno usate solo ai fini del corretto svolgimento del progetto, nel pieno rispetto del D.Lgs 196/2003 sulla tutela della Privacy. La informiamo di quanto segue:

1. Il trattamento a cui saranno sottoposti tutti i dati personali richiesti e/o acquisiti è diretto al solo fine di partecipazione al progetto "Marchio di Qualità"
2. La comunicazione di tali dati è facoltativa, tuttavia la mancata comunicazione non renderà possibile la partecipazione al progetto; nella Sua qualità di interessato, gode dei diritti di cui all'articolo 7 del D.Lgs 196/2003, tra cui:
 - a. ottenere la conferma dell'esistenza o meno in archivio dei dati personali che La riguardano ed averne comunicazione in forma intelligibile;
 - b. avere conoscenza della loro origine, della logica e delle finalità su cui si basa il trattamento;
3. Qualsiasi richiesta o comunicazione in merito può essere inoltrata scrivendo a ISNART scpa – Corso d'Italia, 92 – 00198 Roma, indicando come riferimento progetto "Marchio di Qualità";

II/La sottoscritto/a, acquisite le informazioni fornite dal titolare del trattamento, presta il suo consenso per il trattamento dei dati necessari allo svolgimento delle operazioni indicate nell'informativa.

Data: _____ Timbro e Firma _____

Nota: La Commissione di Valutazione/ Isnart si riserva di valutare la scheda compilata in base ai requisiti di adesione al progetto. La scheda non completa in tutte le sue parti non potrà essere considerata valida



MARCHIO OSPITALITA' ITALIANA – MARCHIO DI QUALITA' DELLA REGIONE MARCHE

Disciplinare per gli alberghi

I requisiti riguardano i seguenti aspetti:

- 1 *ACCESSO E ASPECTO DELL'ALBERGO*
- 2 *PARCHEGGIO*
- 3 *RECESSION*
- 4 *HALL E AREE COMUNI*
- 5 *CAMERA*
- 6 *BAGNO*
- 7 *BARE RISPONDE*
- 8 *PRIMA ACCIAZIONE*
- 9 *OFFERTA INGENUO CONGRESSUALI*
- 10 *APPROCCIO ECO-COMPATIBILE*

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:

- | | |
|-----------------------------|---------|
| • 1 stella punteggio minimo | 130/200 |
| • 2 stelle punteggio minimo | 130/200 |
| • 3 stelle punteggio minimo | 150/200 |
| • 4 stelle punteggio minimo | 155/200 |
| • 5 stelle devono superare | 160/200 |

I requisiti relativi all'approccio eco-compatibile non contribuiscono al punteggio finale relativi agli aspetti della qualità del servizio, ma vengono valutati con una scheda ad hoc il cui punteggio minimo è di 20/55, ai fini dell'ottenimento del marchio.



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, con particolare risalto agli eventi del territorio e ai punti vendita dei prodotti tipici locali.*
- 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 ~~ISNRI~~ su richiesta, eventuali reclami e conservare le relative registrazioni per almeno 2 anni.*

4 HALLE 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 (sette, 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:*
porte di accesso sicure e insonorizzate;
dimensioni adeguate;
illuminazione adeguata con punti luce opportunamente posizionati;
climatizzazione e sistema di oscuramento efficaci;
buon livello di silenziosità e oscuramento;
pulizia e odore gradevole o comunque neutro;
aspetto accogliente, arredi e letto/i confortevoli;
biancheria e coprisetto puliti, coordinati e di buona qualità;
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, cartolina 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 avere una adeguata presenza di prodotti eno-gastronomici tipici del territorio 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, brioché, torte; offerta salata, prodotti tipici locali, 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, coffee 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 *razionalizzazione dell'uso di sostanze chimiche pericolose*
- 10.4 *promozione di comportamenti e scelte per acquisti eco compatibili*
- 10.5 *formazione e sensibilizzazione sui temi dell'ambiente al personale.*
-