



### **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 Residenze turistiche alberghiere (RTA) devono soddisfare per acquisire il marchio “Ospitalità Italiana”. Il marchio “Ospitalità Italiana” ha l’obiettivo di qualificare le strutture rispetto ai requisiti di qualità del servizio erogato.

### **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**

I requisiti riguardano i seguenti aspetti:

	<b>ASPETTI VALUTATI</b>	<b>Punteggio attribuito</b>
1	ACCESSO E POSIZIONE - ASPETTO E FACCIATA ESTERNA	da 0 a 10
2	PARCHEGGIO	da 0 a 10
3	RECEPTION	da 0 a 29
4	HALL E AREE COMUNI	da 0 a 23
5	APPARTAMENTI	da 0 a 62
6	ANGOLO COTTURA	da 0 a 10
7	TOILETTE	da 0 a 26
8	SERVIZIO BAR	da 0 a 21
9	OFFERTA RICREATIVA/CONGRESSUALE	da 0 a 9
10	APPROCCIO ECO-COMPATIBILE	nc

## **VERIFICA E VALUTAZIONE**

La verifica del rispetto dei requisiti previsti dal disciplinare viene effettuato da un organismo terzo e indipendente, che operando in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 e alle 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 R.T.A è di seguito definito.

- 2 stelle devono raggiungere il punteggio di **150/200**
- 3 stelle devono raggiungere il punteggio di **150/200**
- 4 stelle e 5 stelle devono raggiungere il punteggio di **160/200**

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 La struttura R.T.A. dispone di un sito web, con prezzi chiari e trasparenti, foto veritiere degli appartamenti e delle strutture comuni, informazioni utili al raggiungimento della struttura, sul servizio offerto e sul territorio
- 1.2 La struttura R.T.A. fornisce le indicazioni necessarie al fine di facilitare la localizzazione
- 1.3 La struttura R.T.A. mette a disposizione materiale pubblicitario veritiero ed aggiornato
- 1.4 La struttura R.T.A. è inserita in 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 La struttura R.T.A. 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 La struttura R.T.A. assicura la possibilità di parcheggio ai propri clienti (es. convenzioni)
- 2.2 Il parcheggio è facilmente accessibile ed eventualmente custodito
- 2.3 Il parcheggio è adeguato al numero degli appartamenti e commisurato alla tipologia della clientela
- 2.4 Il parcheggio è illuminato, asfaltato e con posti delimitati

### **3 RECEPTION**

- 3.1 La reception della struttura R.T.A. 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 della struttura R.T.A.
- 3.3 La struttura R.T.A. rende disponibili informazioni turistiche e/o logistiche relativamente ai siti d’interesse presenti nella località in cui è situato
- 3.4 La struttura R.T.A. prevede per l’ospite la possibilità di usufruire di servizi di segreteria (fax, fotocopiatrice, postazione informatica con stampante, collegamento internet)

- 3.5 La struttura R.T.A. gestisce le comunicazioni con la clientela (telefoniche o scritte) in maniera professionale, cortese, chiara, tempestiva ed efficace
- 3.6 La struttura R.T.A. gestisce i reclami provenienti dagli ospiti anche mettendo a disposizione un modulo per facilitarne la formulazione. La struttura R.T.A. trasmette ad ISNART, su richiesta, eventuali reclami e conserva le relative registrazioni per almeno 2 anni
- 3.7 La struttura RTA 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 della struttura R.T.A. sono in numero e dimensioni adeguate alla struttura e alla sua capacità ricettiva
- 4.3 La struttura R.T.A. ha cura di fornire agli ospiti attenzioni particolari (quotidiani, periodici, wi-fi, etc)
- 4.4 La struttura R.T.A. 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 La struttura R.T.A. prevede uno spazio espositivo con prodotti tipici locali e informazioni dettagliate su come reperirli agevolmente

#### **5 APPARTAMENTI**

- 5.1 Le caratteristiche degli appartamenti sono tali da garantire:
  - 1. porte di accesso sicure e insonorizzate;
  - 2. dimensioni adeguate;
  - 3. punti luce e di accensione opportunamente posizionati;
  - 4. buon livello di insonorizzazione 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 e televisivi);
  - 9. tavolo per la consumazione dei pasti con sedie in numero pari al numero dei posti letto; poltrone o divani nel soggiorno con posti pari al numero delle persone ospitabili
- 5.2 La struttura R.T.A. definisce modalità per la cura e la manutenzione degli arredi, degli impianti e delle attrezzature degli appartamenti.
- 5.3 Gli appartamenti 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, 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 Gli appartamenti presentano indicazioni sui prezzi e sulle norme di sicurezza
- 5.5 La struttura R.T.A. offre servizi di sicurezza (cassaforte), di lavanderia, un cambio lenzuola soddisfacente in relazione alla categoria della struttura R.T.A. (salvo specifica indicazione del cliente) e definisce delle modalità per misurare la soddisfazione dei clienti. Per i 5\* viene valutato il servizio di pulizia scarpe

- 5.6 Gli appartamenti offrono un televisore di dimensioni adeguate e con servizi televisivi aggiuntivi
- 5.7 La struttura R.T.A. offre appartamenti dotati di sistemi anallergici e distingue gli appartamenti per fumatori e non fumatori

## **6 ANGOLO COTTURA**

- 6.1 Il locale destinato ad angolo cottura è collocato in una posizione facilmente accessibile, dotato di arredamenti adeguati e confortevoli, illuminato e climatizzato in maniera da creare un'atmosfera piacevole. Cappa aspirante e aerazione.
- 6.2 L'angolo cottura ha una cucina con relativa alimentazione, frigorifero, lavello con scolapiatti, batteria da cucina, coltelli da cucina, zuccheriera, caffettiera, bollitore, scolapiatti, mestolo, insalatiera, grattugia, spremiagrumi, apriscatole e tutto quanto possa rendere confortevole il soggiorno
- 6.3 È predisposto un piccolo set di prima necessità con una bottiglia d'acqua e/o bevande, bustine per tè e caffè, sale, zucchero, e generi di conforto alimentari sufficienti per una prima colazione base

## **7 TOILETTE**

- 7.1 Le caratteristiche dei bagni degli appartamenti 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 ed in buono stato di qualità;
  - 6. aerazione aspirazione efficace e silenziosa;
  - 7. corretto funzionamento degli impianti elettrici, idraulici, termici
- 7.2 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 anche profumo e dopobarba e accappatoio
- 7.3 La struttura R.T.A. garantisce il cambio della biancheria giornalmente, salvo specifica indicazione del cliente. Per i 4 e 5 \* viene valutato il servizio couverture
- 7.4 La struttura R.T.A. garantisce modalità per la cura e la manutenzione dei sanitari e degli accessori presenti nel bagno
- 7.5 L'arredo del bagno è in buono stato e presenta preferenzialmente elementi particolari/caratteristici

## **8 SERVIZIO BAR**

- 8.1 La struttura R.T.A. dispone di una struttura bar o comunque assicura il servizio bar
- 8.2 Il bar è collocato in una posizione facilmente accessibile e ben indicato, dotato di arredamenti in buono stato e di qualità, ben illuminato e climatizzato
- 8.3 Il bar risulta curato e ben pulito ed offre un servizio snack
- 8.4 Il personale del bar è professionale, competente, cortese, ha un abbigliamento identificabile e conoscenze linguistiche
- 8.5 I prezzi delle consumazioni sono resi disponibili agli ospiti

- 8.6 La struttura R.T.A., che dispone di uno o più ristoranti interni, garantisce che siano dotati di arredi ben tenuti, ben illuminati, climatizzati e puliti
- 8.7 La struttura R.T.A. garantisce l’apertura del ristorante sia a pranzo sia a cena con orario flessibile ed ha un numero di coperti adeguato al numero degli appartamenti  
Per gli R.T.A. 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
- 8.8 Il personale del ristorante ha un abbigliamento identificabile, aspetto curato e professionale
- 8.9 La posateria e il vasellame si presentano puliti e di buona qualità
- 8.10 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
- 8.11 Il servizio di prima colazione, se presente, prevede una buona flessibilità di orario ed una adeguata offerta di: bevande calde e fredde, frutta fresca e sciropata, prodotti da forno/pasticceria, yogurt e succhi di frutta, offerta salata.

## **9 OFFERTA RICREATIVA/CONGRESSUALE**

- 9.1 La struttura R.T.A., attraverso strutture proprie e/o in convenzione, al fine di rendere il soggiorno piacevole e confortevole, offre servizi ricreativi e congressuali (sale giochi, biliardo, piscina, centro benessere, palestra, centro congressi etc.) in relazione alla sua localizzazione, alla tipologia e alle esigenze della clientela
- 9.2 Il personale impiegato per le attività ricreative/congressuali è cortese, professionale, competente con conoscenze linguistiche ed in numero sufficiente alle attività offerte
- 9.3 La struttura R.T.A. offre attrezzature ben tenute e di qualità adeguata alla categoria
- 9.4 La struttura R.T.A. 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, videoproiettori, 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 La struttura R.T.A. offre servizi complementari (segreteria, guardaroba, post-congress, coffe break, check in /out riservati, etc) ai propri ospiti. Per i 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