



### 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 i campeggi devono soddisfare per acquisire il marchio “Ospitalità Italiana”. Il marchio “Ospitalità Italiana” ha l’obiettivo di qualificare i campeggi 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 POSIZIONE	da 0 a 10
2. PARCHEGGIO	da 0 a 10
3. ACCOGLIENZA/PERSONALE	da 0 a 19
4. AREE COMUNI	da 0 a 21
5. UNITA’ ABITATIVE	da 0 a 23
6. TOILETTE/LAVANDERIE	da 0 a 32
7. SERVIZI RISTORO	da 0 a 18
8. ATTIVITA’ SPORTIVE	da 0 a 18
9. ATTIVITA’ RICREATIVE	da 0 a 16
10. APPROCCIO ECO-COMPATIBILE	da 0 a 33

### 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 è definito in **150/200**.

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”.

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

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

## **1 ACCESSO E POSIZIONE**

- 1.1 Il Campeggio dispone di un sito web, con prezzi chiari e trasparenti, foto veritiere, informazioni utili al raggiungimento della struttura, sul servizio offerto e sul territorio
- 1.2 Il Campeggio è segnalato da insegne sulle vie d’accesso, queste sono ben posizionate e visibili anche di notte.
- 1.3 L’ambiente in cui è inserito il Campeggio è gradevole e curato
- 1.4 Tutte le informazioni pubblicitarie sono veritiere e trovano riscontro nella struttura.
- 1.5 Le aree esterne sono pulite, curate e in perfetto ordine
- 1.6 Il Campeggio è ben illuminato

## **2 PARCHEGGIO**

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

## **3 ACCOGLIENZA/PERSONALE**

- 3.1 All’arrivo gli ospiti vengono accolti dal personale
- 3.2 Chi è preposto all’accoglienza parla almeno le lingue della clientela principale
- 3.3 Gli ospiti sono accompagnati nelle rispettive unità abitative
- 3.4 É presente un’area per la sosta temporanea e per le operazioni di check in/out
- 3.5 Sono a disposizione dell’ospite informazioni turistiche relative al territorio e informazioni relative ai servizi di prima necessità (in due lingue)
- 3.6 Il campeggio è assicurato contro gli eventuali infortuni dei suoi ospiti

## **4 AREE COMUNI**

- 4.1 I passaggi di accesso alle unità abitative sono ampi ed accessibili
- 4.2 Gli accessi ai telefoni pubblici, bar e spacci alimentari sono ben segnalati
- 4.3 Presenza di un servizio assicurato (cassaforte) e cassetta pronto soccorso

## **5 UNITÀ ABITATIVE**

- 5.1 L’appartamento/bungalow non presenta odori ed è climatizzato
- 5.2 La pulizia è totale
- 5.3 Le dotazioni della cucina e delle camere sono ben funzionanti
- 5.4 Alla porta è affissa una scheda con le norme di sicurezza
- 5.5 Il letto ha dimensioni e struttura tali da permettere un adeguato riposo
- 5.6 Nella camera, inoltre, sono presenti un cestino per rifiuti, un mobile per appoggiare il bagaglio e scheda di customer satisfaction
- 5.7 L’appartamento/ bungalow dispone di strumenti repellenti per gli insetti
- 5.8 Le piazzole sono delimitate, funzionanti e in buono stato

## **6 TOILETTE/LAVANDERIE**

- 6.1 Il bagno ha dimensioni proporzionate al numero degli ospiti
- 6.2 Sono presenti sapone e sistema di asciugatura automatici, un cestino pattumiera, ganci e appendini a muro e forniture igieniche
- 6.3 I getti d'acqua sono sufficientemente potenti
- 6.4 È consigliabile un sistema di igienizzazione automatico

## **7 SERVIZIO RISTORO**

- 7.1 La sala ristorante è accogliente
- 7.2 Il personale è cordiale e sorridente
- 7.3 Posateria, vasellame e *mise en place* sono gradevoli e richiamano lo stile del Campeggio e del territorio
- 7.4 Esiste un'area fumatori con un adeguato sistema di aerazione

## **8 ATTIVITÀ SPORTIVE**

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

## **9 ATTIVITÀ RICREATIVE**

- 9.1 Tutte le strutture per l'offerta ricreativa sono ben tenute, curate e pulite
- 9.2 Il Campeggio è assicurato per eventuali infortuni degli ospiti
- 9.3 Servizio di pagamento con carta credito

## **10 APPROCCIO ECO-COMPATIBILE**

Il Campeggio che intenda seguire un approccio eco-compatibile dimostrerà 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.