



Luogo di emissione	Numero: 157/CTC	Pag. <b>28</b>
Ancona	Data: 25/07/2016	

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

### *Disciplinare per le Residenze turistico alberghiere*

#### PREREQUISITI

Le aziende possono richiedere il marchio "Ospitalità Italiana-Regione Marche" se posseggono le autorizzazioni amministrative e i requisiti previsti dalla legge ai fini del legittimo esercizio dell'attività 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 - 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	Valutazione separata

#### 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 EN 45011 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 **150/200**
- 3 stelle **150/200**
- 4 stelle **160/200**

Le condizioni e le modalità a cui devono attenersi le strutture che vogliono ottenere il marchio nonché le modalità di svolgimento delle valutazioni 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 dispone di un sito web, con prezzi chiari e trasparenti, foto degli appartamenti e delle strutture comuni, informazioni utili al raggiungimento della struttura, servizi offerti sul territorio
- 1.2 La struttura fornisce le indicazioni necessarie al fine di facilitare la localizzazione
- 1.3 La struttura mette a disposizione materiale pubblicitario aggiornato
- 1.4 La struttura 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 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.)



Luogo di emissione	Numero: 157/CTC	Pag. <b>29</b>
Ancona	Data: 25/07/2016	

## **2 PARCHEGGIO**

- 2.1 La struttura 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 è ben visibile, pulita, ordinata 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 degli ospiti.
- 3.3 La struttura rende disponibili informazioni turistiche e/o logistiche relativamente ai siti d'interesse presenti nella località in cui è situato
- 3.4 La struttura prevede per l'ospite la possibilità di usufruire di servizi di segreteria (fax, fotocopiatrice, postazione informatica con stampante, collegamento internet)
- 3.5 La struttura gestisce le comunicazioni con la clientela (telefoniche o scritte) in maniera professionale, cortese, chiara, tempestiva ed efficace
- 3.6 La struttura gestisce i reclami provenienti dagli ospiti anche mettendo a disposizione un modulo per facilitarne la formulazione. La struttura trasmette ad ISNART, su richiesta, eventuali reclami e conserva le relative registrazioni per almeno 2 anni
- 3.7 La struttura 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
- 4.2 Gli ascensori sono in numero e dimensioni adeguati alla struttura e alla sua capacità ricettiva
- 4.3 La struttura ha cura di fornire agli ospiti attenzioni particolari (quotidiani, periodici, wi-fi, etc)
- 4.4 La struttura 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 prevede uno spazio espositivo con prodotti tipici locali e informazioni dettagliate su come reperirli

## **5 APPARTAMENTI**

- 5.1 Le caratteristiche degli appartamenti devono garantire:
  - porte di accesso sicure e insonorizzate;
  - dimensioni adeguate;
  - punti luce e di accensione opportunamente posizionati;
  - buon livello di insonorizzazione oscuramento;
  - buon livello di pulizia e assenza di odori;
  - buon livello di manutenzione e tenuta camera;
  - biancheria da letto pulita, coordinata e in buono stato di qualità;
  - corretto funzionamento di tutti gli impianti (elettrici, termici, di condizionamento o climatizzazione, telefonici e televisivi);
  - 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 definisce modalità per la cura e la manutenzione degli arredi, degli impianti e delle attrezzature degli appartamenti.



Luogo di emissione	Numero: 157/CTC	Pag. <b>30</b>
Ancona	Data: 25/07/2016	

- 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 la struttura a 4 stelle 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 offre servizi di sicurezza (cassaforte), di lavanderia, un cambio lenzuola soddisfacente in relazione alla categoria della struttura (salvo specifica indicazione del cliente) e definisce delle modalità per misurare la soddisfazione dei clienti. Per le strutture a 4 stelle 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 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; deve essere dotato di cappa aspirante e di 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 te e caffè, sale, zucchero, e generi di conforto alimentari sufficienti per una prima colazione base

## **7 TOILETTE**

Le caratteristiche dei bagni degli appartamenti devono garantire:

- dimensioni adeguate del bagno, dei sanitari e degli accessori (specchiera, mensola sufficientemente spaziosa);
  - punti luce e di accensione opportunamente individuabili e distribuiti;
  - buon livello di pulizia e assenza di odori;
  - doccia o vasca protette in modo da evitare la fuoriuscita di acqua e in buono stato di manutenzione;
  - biancheria pulita ed in buono stato di qualità;
  - aerazione aspirazione efficace e silenziosa;
  - 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 le strutture a 4 stelle 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 garantisce il cambio della biancheria giornalmente, salvo specifica indicazione del cliente. Per le strutture a 4 stelle viene valutato il servizio couverture
- 7.4 La struttura 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 dispone di un bar o comunque assicura il servizio bar



Luogo di emissione	Numero: 157/CTC	Pag. <b>31</b>
Ancona	Data: 25/07/2016	

- 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, 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 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 le strutture a 4 stelle 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 sciroppata, prodotti da forno/pasticceria, yogurt e succhi di frutta, offerta salata.

## **9 OFFERTA RICREATIVA/CONGRESSUALE**

- 9.1 La residenza turistico-alberghiera 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 offre attrezzature ben tenute e di qualità adeguata alla categoria
- 9.4 La struttura 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 offre servizi complementari (segreteria, guardaroba, post-congress, coffe break, check in /out riservati, etc) ai propri ospiti. Per le strutture a 4 stelle 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**

La Residenza Turistico alberghiera che intenda seguire un approccio eco-compatibile dimostrerà particolare attenzione alle problematiche relative ai seguenti aspetti ambientali:

- limitazione al consumo delle risorse naturali (consumi energetici ed idrici)
- riduzione della produzione di rifiuti (raccolta differenziata)
- promozione di comportamenti e scelte per acquisti eco-compatibili
- formazione e sensibilizzazione sui temi dell'ambiente al personale
- informazioni agli ospiti su comportamenti sostenibili

Al fine dell'ottenimento del marchio "Ospitalità italiana – Regione Marche" è necessario raggiungere un punteggio minimo di 25 su 56 riferito alle valutazioni relative all'approccio eco-compatibile.