

**Disciplinare per l'ottenimento dei marchi di qualità
Ospitalità Italiana –Tuscia Viterbese
da parte delle strutture alberghiere della provincia di Viterbo**



ALLEGATO B) ALLA DETERMINAZIONE PRESIDENZIALE D'URGENZA N. 1 DEL 24/07/2009

La presente specifica, predisposta dall'Istituto Nazionale per le Ricerche Turistiche – ISNART e in collaborazione con le Associazioni di categoria a livello nazionale, con la Camera di Commercio di Viterbo a livello provinciale, riporta i requisiti che le strutture alberghiere devono soddisfare per acquisire i marchi “Ospitalità Italiana – Tuscia Viterbese”. I marchi “Ospitalità Italiana – Tuscia Viterbese”. hanno l'obiettivo di qualificare gli alberghi rispetto a requisiti di qualità del servizio e delle strutture. Gli alberghi che acquisiscono i suddetti marchi sono inseriti in un catalogo nazionale, diffuso a cura di ISNART, e nella Guida al marchio collettivo Tuscia Viterbese, in modo da permettere al consumatore una scelta mirata e consapevole.

La verifica del rispetto dei requisiti previsti dal disciplinare viene fatta, sulla base delle risultanze di una visita ispettiva a sorpresa effettuata da un tecnico appositamente incaricato, da una apposita Commissione composta dal Comitato di gestione e controllo del marchio Tuscia Viterbese, dell'ISNART, delle Associazioni di categoria del settore turistico-alberghiero e dei consumatori ed utenti” insediata dal Direttore del Ce.F.A.S., che attribuisce un punteggio sulla base del quale viene rilasciato il marchio.

Sulla base dell'apposita scheda di valutazione predisposta dall'ISNART, il punteggio minimo da raggiungere in relazione alla categoria dell'albergo è di seguito definito.

- | | |
|--|----------------|
| • 2 stelle devono raggiungere il punteggio di almeno | 130/200 |
| • 3 stelle devono raggiungere il punteggio di almeno | 150/200 |
| • 4 stelle devono raggiungere il punteggio di almeno | 155/200 |
| • 5 stelle devono superare | 160/200 |

Nella sottostante tabella sono riportati gli aspetti che saranno sottoposti a verifica e l'incidenza di ognuno di essi sul punteggio finale:

1. ACCESSO E ASPETTO DELL'ALBERGO	5%
2. PARCHEGGIO	5%
3. RECEPTION	14,5%
4. HALL E AREE COMUNI	11,5%
5. CAMERA	31%
6. BAGNO	13%
7. BAR E RISTORANTE	9%
8. PRIMA COLAZIONE	6,5%
9. OFFERTA RICREATIVA/CONGRESSUALE	4,5%
10. APPROCCIO ECOCOMPATIBILE	Non inclusa nella valutazione

**Disciplinare per l'ottenimento dei marchi di qualità
Ospitalità Italiana –Tuscia Viterbese
da parte delle strutture alberghiere della provincia di Viterbo**



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

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

Validità e Mantenimento dei Marchi

Il marchio Ospitalità Italiana è annuale. Onde garantire la credibilità del livello qualitativo attestato dal marchio le strutture accreditate sono soggette a visite ed azioni (es. telefonate) di controllo a campione (senza preavviso).

I controlli potranno essere effettuati sia da tecnici incaricati dall'ISNART che dal Comitato di gestione e controllo del marchio Tuscia Viterbese, anche attraverso tecnici delegati.

Gli alberghi che hanno ottenuto il marchio sono tenuti a:

- rispettare quanto previsto nel Disciplinare per l'applicazione del marchio;
- esporre l'Attestato e la Vetrofania rispettivamente all'interno del locale e sulla porta d'ingresso principale della struttura;
- rispettare il Regolamento per l'accesso all'uso e per l'uso del marchio collettivo Tuscia Viterbese".

Il mancato rispetto di quanto sopra potrà essere causa di ritiro di entrambi i marchi.

La durata della licenza d'uso del marchio Tuscia Viterbese permane finché viene mantenuto il marchio Ospitalità Italiana. Per effetto della reciprocità della validità dei requisiti per entrambi i marchi, nel momento in cui dovesse essere revocata la licenza d'uso del marchio Tuscia Viterbese, la struttura alberghiera perderebbe qualsiasi diritto al mantenimento del marchio Ospitalità Italiana.

Le sanzioni a carico delle strutture alberghiere, che risultano essere inadempienti nel corso di controlli, sono quelle previste dai regolamenti generali dei rispettivi marchi.

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.

**Disciplinare per l'ottenimento dei marchi di qualità
Ospitalità Italiana –Tuscia Viterbese
da parte delle strutture alberghiere della provincia di Viterbo**



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 relativamente ai siti d'interesse presenti nella località in cui è situato.
- 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 ISNART, su richiesta, eventuali reclami e conservare le relative registrazioni per almeno 2 anni.

4 HALL E 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 (lettura, 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:
 - 1) porte di accesso sicure e insonorizzate;
 - 2) dimensioni adeguate;
 - 3) illuminazione adeguata con punti luce opportunamente posizionati;
 - 4) climatizzazione e sistema di oscuramento efficaci;
 - 5) buon livello di silenziosità e oscuramento;
 - 6) pulizia e odore gradevole o comunque neutro;
 - 7) aspetto accogliente, arredi e letto/i confortevoli;
 - 8) biancheria e copriletto puliti, coordinati e di buona qualità;
 - 9) 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

**Disciplinare per l'ottenimento dei marchi di qualità
Ospitalità Italiana –Tuscia Viterbese
da parte delle strutture alberghiere della provincia di Viterbo**



quali cuscini e coperte di riserva, appendiabiti, servizio di cortesia (cesto frutta, cioccolatini, caramelle, pantofole, ecc.), cestino pattumiera, ripiano portabagagli, minibar, cartellina 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 offrire una buona scelta di cibi e vini ed il menù dovrebbe essere scritto in un numero di lingue adeguato alla tipologia di clientela.

**Disciplinare per l'ottenimento dei marchi di qualità
Ospitalità Italiana –Tuscia Viterbese
da parte delle strutture alberghiere della provincia di Viterbo**



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, brioche, torte; offerta salata, 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, coffe 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 promozione di comportamenti e scelte per acquisti eco compatibili
- 10.4 formazione e sensibilizzazione sui temi dell'ambiente al personale.