



La presente specifica, predisposta dall'Istituto Nazionale per le Ricerche Turistiche – ISNART - 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. Si specifica che la mancanza di alcuni dei requisiti di seguito indicati, non è vincolante ai fini dell’adesione.

I requisiti riguardano i seguenti aspetti:

- 1 ACCESSO E POSIZIONE/LOOK E FACCIATA ESTERNA
- 2 PARCHEGGIO
- 3 RECEPTION
- 4 HALL E AREE COMUNI
- 5 APPARTAMENTI
- 6 ANGOLO COTTURA
- 7 TOILETTE
- 8 SERVIZIO BAR
- 9 OFFERTA RICREATIVA/CONGRESSUALE
- 10 APPROCCIO ECO-COMPATIBILE

La verifica del rispetto dei requisiti previsti dal disciplinare viene effettuato 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 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 superare **160/200**

1 ACCESSO E POSIZIONE/LOOK E FACCIATA ESTERNA

- 1.1 L'albergo/R.T.A. deve avere un sito web che contenga informazioni utili al raggiungimento della struttura, sul servizio offerto e sul territorio.
- 1.2 L'albergo/R.T.A. deve fornire le indicazioni necessarie attraverso strumenti idonei al fine di facilitarne la localizzazione.
- 1.3 L'albergo/R.T.A. 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/R.T.A. 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/R.T.A. deve essere ben visibile, di dimensioni adeguate, di aspetto piacevole e ben curata.
- 3.2 Il personale della reception deve essere professionale, cortese ed avere una conoscenza delle lingue, adeguata alla tipologia di clientela.
- 3.3 L'albergo/R.T.A. deve rendere disponibili informazioni turistiche e/o logistiche relativamente ai siti d'interesse presenti nella località in cui è situato.
- 3.4 L'albergo/R.T.A. 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/R.T.A. deve gestire le comunicazioni con la clientela (telefoniche o scritte) in maniera cortese, chiara e tempestiva.
- 3.6 L'albergo/R.T.A. deve gestire i reclami provenienti dai clienti mettendo a disposizione un modulo per facilitarne la formulazione. L'albergo/R.T.A. 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/R.T.A. devono essere in numero e dimensioni adeguate alla struttura dell'albergo/R.T.A. e alla sua capacità ricettiva.
- 4.3 L'albergo/R.T.A. 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/R.T.A. 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 APPARTAMENTI

- 5.1 Le caratteristiche degli appartamenti 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;
 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. tavolo per la consumazione dei pasti con sedie in numero pari al numero dei posti letto;
 10. poltrone o divano nel soggiorno con posti pari al numero delle persone ospitabili
- 5.2 L'albergo/R.T.A. deve definire modalità per la cura e la manutenzione degli arredi, degli impianti e delle attrezzature delle camere.
- 5.3 Gli appartamenti 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, cartellina con brochure, room directory, carta da lettere.
- 5.4 Gli appartamenti devono presentare indicazioni sui prezzi e sulle norme di sicurezza.
- 5.5 L'albergo/R.T.A. deve offrire servizi di sicurezza (cassaforte), di lavanderia e definire delle modalità per misurare la soddisfazione dei clienti.

6 ANGOLO COTTURA

- 6.1 Il locale destinato ad angolo cottura deve essere collocato in una posizione facilmente accessibile, dotato di arredamenti adeguati e confortevoli, illuminato e climatizzato in maniera da creare un'atmosfera piacevole.
- 6.2 L'angolo cottura deve avere 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 Deve essere 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 devono essere tali da garantire:
1. dimensioni adeguate sia del bagno che 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.

- 7.2 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.
- 7.3 L'albergo/R.T.A. deve garantire il cambio della biancheria giornalmente, salvo specifica indicazione del cliente.
- 7.4 L'albergo/R.T.A. deve definire modalità per la cura e la manutenzione dei sanitari e degli accessori presenti nel bagno.

8 SERVIZIO BAR

- 8.1 L'albergo/R.T.A. deve disporre di una struttura bar o comunque assicurare il servizio bar.
- 8.2 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.
- 8.3 Il bar deve risultare curato e ben pulito.
- 8.4 Il personale del bar deve essere professionale ed avere un aspetto curato.
- 8.5 I prezzi delle consumazioni devono essere resi disponibili alla clientela.
- 8.6 L'albergo/R.T.A. 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.
- 8.7 L'albergo/R.T.A. 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.
- 8.8 Il personale del ristorante deve essere professionale ed avere un aspetto curato.
- 8.9 La posateria e il vasellame devono presentarsi puliti e di buona qualità.
- 8.10 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.
- 8.11 Il servizio di prima colazione, se presente, deve prevedere una buona flessibilità di orario ed una adeguata offerta di: bevande calde, frutta fresca e sciropata, prodotti da forno/pasticceria, yogurt e succhi di frutta, offerta salata.

9 OFFERTA RICREATIVA/CONGRESSUALE

- 9.1 L'albergo/R.T.A. al fine di rendere il soggiorno piacevole e confortevole deve offrire 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 Le strutture e le sale dedicate devono essere ben segnalate ed in buono stato.
- 9.3 Il personale impiegato per le attività ricreative/congressuali deve essere cortese, professionale ed in numero sufficiente in relazione alle attività offerte.

10 APPROCCIO ECOCOMPATIBILE

L'albergo/R.T.A. 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.