

## Disciplinare per RTA “Ospitalità Italiana”



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 raggiungere il punteggio di **160/200**

## **1 ACCESSO E POSIZIONE/LOOK E FACCIATA ESTERNA**

- 1.1 L'albergo/R.T.A. dispone di un sito web che contiene informazioni utili al raggiungimento della struttura, sul servizio offerto e sul territorio.
- 1.2 L'albergo/R.T.A. fornisce le indicazioni necessarie alla sua localizzazione attraverso strumenti.
- 1.3 L'albergo/R.T.A. è inserito in ambiente 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. assicura la possibilità di parcheggio ai propri clienti
- 2.2 Il parcheggio è facilmente accessibile e adeguatamente protetto.

## **3 RECEPTION**

- 3.1 La reception dell'albergo/R.T.A. è ben visibile, di dimensioni adeguate, di aspetto piacevole e ben curata.
- 3.2 Il personale della reception è professionale, cortese ed ha una conoscenza linguistica, adeguata alla tipologia di clientela.
- 3.3 L'albergo/R.T.A. rende 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. prevede 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. gestisce le comunicazioni con la clientela (telefoniche o scritte) in maniera cortese, chiara e tempestiva.
- 3.6 L'albergo/R.T.A. gestisce i reclami provenienti dai clienti mettendo a disposizione un modulo per facilitarne la formulazione. L'albergo/R.T.A. trasmette ad ISNART, su richiesta, eventuali reclami e conserva le relative registrazioni per almeno 2 anni.

## **4 HALL E AREE COMUNI**

- 4.1 La hall e le aree comuni sono di dimensioni adeguate, ben curate e di aspetto piacevole.
- 4.2 Gli ascensori dell'albergo/R.T.A. sono in numero e dimensioni adeguate alla sua struttura e alla sua capacità ricettiva.
- 4.3 L'albergo/R.T.A. prevede sale di intrattenimento (lettura, tv, ecc.) e ha cura di fornire ai clienti attenzioni particolari (quotidiani, periodici, pay-tv, etc).
- 4.4 L'albergo/R.T.A. prevede servizi igienici per gli ambienti comuni puliti, ben curati e adeguati alla struttura.
- 4.5 I corridoi sono di dimensioni adeguate, curati e ben tenuti.

## **5 APPARTAMENTI**

- 5.1 Le caratteristiche degli appartamenti sono 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 divani nel soggiorno con posti pari al numero delle persone ospitabili
- 5.2 L'albergo/R.T.A. definisce modalità per la cura e la manutenzione degli arredi, degli impianti e delle attrezzature delle camere.
- 5.3 Gli appartamenti dispone 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 presentano indicazioni sui prezzi e sulle norme di sicurezza.
- 5.5 L'albergo/R.T.A. offre 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 è 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 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 É 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 sono 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 sono 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. garantisce il cambio della biancheria giornalmente, salvo specifica indicazione del cliente.
- 7.4 L'albergo/R.T.A. garantisce 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. dispone di una struttura bar o comunque assicurare il servizio bar.
- 8.2 Il bar è collocato in una posizione facilmente accessibile, dotato di arredi adeguati e confortevoli, illuminato e climatizzato in maniera da creare un'atmosfera piacevole.
- 8.3 Il bar risulta curato e ben pulito.
- 8.4 Il personale del bar è professionale ed avere un aspetto curato.
- 8.5 I prezzi delle consumazioni sono resi disponibili alla clientela.
- 8.6 L'albergo/R.T.A. che dispone di un ristorante interno garantisce che sia dotato di arredi adeguati e confortevoli, illuminato e climatizzato in maniera da creare un'atmosfera piacevole.
- 8.7 L'albergo/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 delle camere.
- 8.8 Il personale del ristorante è professionale ed ha un aspetto curato.
- 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, 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 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 Le strutture e le sale dedicate sono ben segnalate ed in buono stato.
- 9.3 Il personale impiegato per le attività ricreative/congressuali è cortese, professionale ed in numero sufficiente in relazione alle attività offerte.

## **10 APPROCCIO ECOCOMPATIBILE**

L'albergo/R.T.A. 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.