



ISNART



Camera di Commercio  
Cuneo



*OSPITALITÀ ITALIANA*

*DISCIPLINARE PER LA QUALIFICAZIONE  
DEGLI AGRITURISMI*

## Indice

|     |                                   |    |
|-----|-----------------------------------|----|
| 1   | Scopo.....                        | 3  |
| 2   | Campo di applicazione.....        | 3  |
| 3   | Requisiti .....                   | 3  |
| 3.1 | Qualità del servizio .....        | 3  |
| 3.2 | Identità.....                     | 7  |
| 3.3 | Notorietà.....                    | 9  |
| 3.4 | Promozione del territorio .....   | 9  |
| 4   | Requisiti KO.....                 | 11 |
| 5   | Requisiti “minus” .....           | 11 |
| 6   | La valutazione dei requisiti..... | 11 |
| 6.1 | Punteggio minimo.....             | 14 |
| 7   | Rating .....                      | 15 |
| 7.1 | Opzione mystery audit.....        | 16 |
| 7.2 | Distinzione green.....            | 16 |

## 1 Scopo

Il disciplinare definisce i requisiti per il rilascio del marchio Ospitalità Italiana al fine di qualificare e valorizzare le strutture che fanno della qualità, della distintività, del binomio destinazione - prodotto turistico, gli elementi centrali della propria offerta.

Il disciplinare prevede un sistema finalizzato ad esaminare gli agriturismi su livelli multipli di valutazione in relazione alle seguenti macro-aree:

- **qualità del servizio:** esprime il livello di qualità del servizio offerto attraverso l'esame di molteplici requisiti che vanno dall'accoglienza fino alla trasparenza, dall'attenzione al cliente, alla qualificazione del personale impiegato;
- **identità:** esprime la coerenza della struttura rispetto a come si propone alla clientela a partire dalle informazioni fornite ai clienti attraverso i diversi strumenti (sito, social, insegna, etc.);
- **notorietà:** esprime i riconoscimenti che la struttura ha ottenuto dai social, dalle guide, la sua reputazione, il gradimento da parte della clientela;
- **promozione del territorio:** rappresenta la capacità dell'agriturismo di raccontare il territorio / territori in coerenza con la sua identità e con la proposta gastronomica.

## 2 Campo di applicazione

Il disciplinare si applica agli agriturismi che intendono puntare sulla qualità del servizio, sulla coerenza della proposta erogata (informazioni, ambienti, etc.) e sulla capacità di promuovere il territorio (locale/nazionale).

Il disciplinare permette, inoltre, di evidenziare quelle strutture che hanno una particolare attenzione all'ambiente con l'introduzione di requisiti definiti "green".

## 3 Requisiti

I requisiti illustrati nei paragrafi successivi definiscono gli aspetti che le strutture devono presidiare ai fini dell'ottenimento del marchio Ospitalità Italiana. La verifica di tali requisiti è svolta da **personale esperto e qualificato** che opera seguendo una **lista di riscontro e specifiche procedure** che declinano in maniera puntuale gli elementi necessari da soddisfare per il rispetto del requisito.

### 3.1 Qualità del servizio

1. La struttura mette a disposizione, tramite sito web proprio, indicazioni chiare, complete (es. indicazioni in base al mezzo di trasporto - aereo, treno, bus, auto, coordinate GPS) su come raggiungerla.
2. La struttura dispone di un sito web proprio ben configurato, sito responsive, ben strutturato ed intuitivo/facilmente navigabile.
3. Il sito internet risulta correttamente tradotto in almeno tre lingue, oltre all'italiano, ed in tutte le sezioni.
4. La struttura gestisce in maniera sistematica i commenti derivanti dai social e dai portali web ove presente (Instagram, Facebook, Twitter, TripAdvisor, Booking).
5. Il personale è presente e facilmente reperibile sia telefonicamente sia via mail con risposta entro le 24 ore.
6. In fase di prenotazione (telefonica o via web) il personale fornisce informazioni approfondite in merito alle tariffe, ai servizi, all'accessibilità, mostrando un approccio proattivo nei confronti del cliente.

7. Le aree esterne (recinzione, vialetto di accesso, pavimentazione antistante l'ingresso, aree verdi) si distinguono per pulizia, tenuta e cura.
8. La facciata esterna si presenta ben tenuta, pulita e curata.
9. La struttura dispone di più punti acqua per cani ed animali degli ospiti chiaramente indicati e di aree dedicate (es. aree recintate, mini piscine/laghetti balneabili, etc.).
10. È presente un parcheggio interno con numero di posti auto commisurato alla ricettività ed alle attività proposte e alla tipologia della clientela (auto, camper, bus, moto).
11. Il parcheggio risulta ben illuminato, pavimentato con posti auto delimitati.
12. Il parcheggio è ben custodito (recintato, presenza di sbarra o cancello chiuso nelle ore notturne, videosorvegliato, etc.).
13. Il titolare o il personale parla correttamente più lingue straniere (in relazione alla clientela principale). La conoscenza delle lingue deve essere evidenziata tramite corsi o esperienze all'estero.
14. Le aree dedicate all'accoglienza e gli ambienti comuni (es. area relax/lettura) si distinguono per la presenza di pareti (intonaci/rivestimenti) pulite, in ottimo stato di manutenzione e cura (es. presenza di stucchi, legno, vernici particolari etc.). Sono previsti piani di pulizia e manutenzione straordinaria anche attraverso l'ausilio di ditte esterne.
15. I servizi igienici comuni si distinguono per la presenza di porte, pareti, pavimenti sanitari e arredi (es. mensole, specchiere, etc.) puliti, in ottimo stato di manutenzione e cura. Sono previsti piani di pulizia e manutenzione straordinaria anche attraverso l'ausilio di ditte esterne.
16. I servizi igienici comuni sono ben dotati (rotolo di carta igienica aggiuntivo, gancio appendiabiti, distributore di sapone rifornito, sistema per l'asciugatura delle mani) e sullo stesso piano delle aree comuni o facilmente accessibili, segnalati e distinti per sesso.
17. Esiste un questionario per la soddisfazione del cliente ed i feedback vengono costantemente gestiti in maniera documentata.
18. I corridoi, le scale e le aree di passaggio si distinguono (nella totalità della struttura) per la presenza di pareti (intonaci/rivestimenti) puliti, in ottimo stato di manutenzione e cura.
19. La struttura accetta le più diffuse carte di credito/bancomat e relativi circuiti (Visa, MasterCard, Maestro, American Express, Pagobancomat, Diners Club International) e dispone di tecnologia contactless, pos senza fili con eventuale metodo Near Field Communication (NFC) per pagamento tramite applicazioni mezzo smartphone (es. Apple Pay, Vodafone Pay, etc.).
20. Il Wi-Fi è gratuito con facilità di reperimento delle credenziali (ID e PW) in accoglienza o in camera/appartamenti, con una copertura delle aree comuni principali e delle camere/appartamenti (ove applicabile). La velocità minima media permette la visualizzazione di pagine web, la visualizzazione di video senza interruzioni o perdita di risoluzione, il download di file, etc.

#### **Requisiti specifici per attività ricettiva**

21. Le porte di ingresso di camere/appartamenti risultano sicure in ottimo stato di manutenzione e cura.
22. Le camere/appartamenti si distinguono per l'isolamento acustico e termico (localizzazione, spessore muri/materiali utilizzati, porta di ingresso, infissi, etc.), anche in relazione alla localizzazione della struttura.
23. Le pareti, i pavimenti e i soffitti presentano un ottimo stato di cura e manutenzione generale.
24. Le camere/appartamenti si distinguono per la pulizia (utilizzo di prodotti particolare per dare maggiore enfasi alla pulizia e lucentezza delle superfici) ed ordine.
25. Il mobilio e gli elementi di arredo si distinguono per l'ottimo stato di manutenzione e cura (es. utilizzo di prodotti lucidanti, rinvigorenti, etc.).

26. Il sistema di oscuramento risulta ottimale con possibilità di regolazione da parte dei clienti.
27. È presente un sistema di climatizzazione/riscaldamento ottimale e di facile regolazione da parte del cliente.
28. La biancheria e i copriletti sono in ottimo stato di manutenzione, puliti, coordinati e di buona qualità.
29. Sono presenti in camera coperte e cuscini di riserva adeguati per numero e debitamente protetti.
30. Il letto presenta elementi distintivi per dimensione e per qualità (es. materasso in lattice, rete, etc.).
31. La biancheria in camera viene cambiata ogni due giorni salvo diversa scelta del cliente per la tutela ambientale, adeguatamente comunicata in camera.
32. Sono presenti almeno quattro prese liberamente utilizzabili e ben distribuite (di cui una per ciascun comodino ed una per la scrivania/tavolo) un punto luce per leggere e scrivere e un punto luce per posto letto.
33. Sono presenti, in tutti gli alloggi, sistemi contro gli insetti (zampironi, fornelli elettrici, candele da esterno, zanzariere elettriche, elettro insetticida, etc.) sia interni sia esterni.
34. La struttura rende disponibili su richiesta sedia, seggiolino, sponde, culla, fasciatoio e ne dispone in numero adeguato al numero delle camere.
35. I bagni sono ampi e commisurati alla camera/appartamento e si distinguono per l'ottimizzazione degli spazi e la funzionalità dei servizi/arredi.
36. I bagni risultano dotati di tutti i sanitari/dotazioni (lavabo, WC, bidet, vasca o doccia) e si distinguono per elementi caratterizzanti e qualità dei materiali.
37. La specchiera è ampia, ben illuminata e ben tenuta; le mensole sono ampie e di particolare pregio.
38. Sono presenti per ciascun ospite un asciugamano grande, uno medio e uno piccolo, personalizzati coordinati, di qualità (materiale/fattura) e in ottimo stato di manutenzione.
39. I bagni presentano un efficace sistema di areazione (per silenziosità e qualità dell'aria - assenza odori).
40. I bagni si distinguono per cura e manutenzione nonché per pulizia.
41. Nei bagni sono presenti tappetino ben tenuto, cestino, almeno 2 ganci di buona fattura o uno scalda asciugamani, asciugacapelli funzionante e posto in posizione agevole, sacchetti igienici.
42. Gli orari della prima colazione sono ampi e comunicati, è possibile effettuare la colazione anche nelle ore al di fuori degli orari previsti.
43. La sala/ambiente adibita alla prima colazione si distingue per la presenza di pareti (intonaci/rivestimenti) pulite, in ottimo stato di manutenzione e cura (es. presenza di stucchi, legno, vernici particolari etc.). I pavimenti sono di pregio. Sono previsti piani di pulizia e manutenzione straordinaria anche attraverso l'ausilio di ditte esterne.
44. La cristalleria, la posateria, i piatti ed il vasellame e le attrezzature scaldavivande si presentano in ottimo stato, ben tenuti e puliti.
45. Le bevande calde vengono servite al tavolo (no macchine automatiche).

#### **Requisiti specifici per attività ricettiva con appartamenti**

46. Gli appartamenti sono dotati di elettrodomestici (elementi minimi: lavatrice, lavastoviglie, forno, frigorifero provvisto di freezer) perfettamente funzionanti ed in ottimo stato di manutenzione.
47. Le attrezzature per la pulizia dell'appartamento sono complete ed in ottimo stato (scope, cestino per i rifiuti, stracci, secchi, etc.).
48. Le attrezzature (pentole, stoviglie, vasellame e cristalleria) sono complete ed in perfetto stato.

49. È possibile ordinare (es. via mail o direttamente presso la struttura) e ricevere quotidianamente in appartamento prodotti dell'azienda agrituristica o delle aziende locali per il pranzo, la cena e la colazione (es. carne, pasta fresca, sughi, frutta, verdura, prodotti da forno, succhi etc.).

#### **Requisiti specifici per attività ristorativa**

50. Il locale adibito alla ristorazione si distingue per la presenza di pareti (intonaci/rivestimenti) pulite, in ottimo stato di manutenzione e cura (es. presenza di stucchi, legno, vernici particolari etc.). I pavimenti sono di pregio. Sono previsti piani di pulizia e manutenzione straordinaria anche attraverso l'ausilio di ditte esterne.
51. I tavoli e le sedie si presentano pulite ed in ottimo stato di manutenzione e cura (sia interni sia esterni se presenti) nonché di pregio (almeno uno dei due requisiti deve risultare di particolare pregio/particolare fattura). Il tovagliato e/o runner risultano puliti, curati e di pregio/particolare manifattura.
52. La cristalleria, la posateria i piatti ed il vasellame si presentano perfettamente puliti (no aloni, piccoli segni di calcare), ben tenuti e di pregio.
53. L'impianto di areazione risulta perfettamente funzionante e copre più ambienti. Sono assenti odori in sala.
54. La sala e gli ambienti sono tutti climatizzati. Il sistema di climatizzazione permette di regolare in maniera efficace la temperatura ed il getto dell'aria, al fine di evitare di creare disturbo alla clientela in determinati punti della sala.
55. I tavoli sono ben distanziati tali da permettere una buona privacy e adeguati movimenti. I tavoli sono adeguatamente distanti da elementi quali toilette, ingresso (es. assenza doppia porta), entrata/uscita cucina, etc. Sono presenti, eventualmente, anche aree/spazi ove presenti un numero limitato di tavoli per una maggiore privacy.
56. Le attrezzature utilizzate (pentolame, stoviglie ed elettrodomestici - tritatutto, bollitore, friggitrice, impastatrici etc.) appaiono pulite e perfettamente mantenute.
57. I pavimenti, le pareti, le cappe, i frigoriferi, i forni, le celle di stoccaggio, le aree adibite allo stoccaggio degli alimenti, i ripiani/lavandini risultano in buono stato, ben tenuti e puliti. È assicurata una corretta separazione aree/prodotti.
58. Le derrate alimentari sono stoccate e conservate in luoghi (locali di stoccaggio/celle/frigoriferi) idonei (pulizia, manutenzione, areazione, luce, temperatura). Il ristorante adotta misure ottimali per la conservazione e la qualità delle derrate (es. celle frigo dotate di modifica dell'umidità, ventilazione, etc.). Le derrate alimentari risultano correttamente identificate (es. lotto di produzione).
59. Il personale parla in maniera fluente le lingue straniere in relazione alla clientela principale.
60. Il personale conosce ed illustra i piatti proposti, gli ingredienti utilizzati di rilievo /locali (es. origine, qualità, caratteristiche) e le modalità di preparazione.
61. Il personale in sala conosce la proposta delle bevande (etichetta, cantina, origine, caratteristiche) e gli abbinamenti in relazione alla proposta gastronomica erogata.
62. I piatti sono presentati con cura per tipologia di piatto, decoro.

#### **Servizi aggiuntivi**

63. La struttura dispone di piscina con idromassaggio ben attrezzata (lettini, sedie, elementi per l'ombreggiamento).
64. La struttura dispone di un parco curato ed attrezzato per il relax.
65. La struttura dispone di più servizi per praticare sport (tiro con l'arco, campi da tennis/calciotto) e ludo-turistici (es. birdwatching, percorsi, biking, giochi da tavolo, etc.) ben tenuti e funzionanti.

66. Le attrezzature e le dotazioni (es. piscina, attrezzi sportivi, etc.) si distinguono per qualità (es. materiali, design, etc.), per manutenzione e pulizia.

### **3.2 Identità**

1. Le informazioni fornite attraverso sito web e social sono dettagliate e comunicano in maniera esaustiva il tipo di struttura ed i servizi erogati (es. prezzi, proposta enogastronomica, attività ricreative/didattiche, attività agricola, tipologia di alloggi, vendita prodotti, etc.) ai fini di una informativa chiara e coerente verso la clientela.
2. La struttura e, in particolare, gli edifici destinati all'alloggio sono collocati lontano da fonti di inquinamento acustico o insediamenti industriali e residenziali.
3. Gli edifici della struttura derivano da un recupero edilizio (edificio centrale, edifici adibiti alle attività agricole/zootecniche – es. stalle, capanni, materiali, etc.).
4. La struttura e, in particolare, lo stile dell'edificio, l'ingresso (vialetto, zona antistante ingresso, entrata), le aree esterne (giardino, aree relax, etc.) rievocano il territorio circostante e risultano coerenti con lo stile rurale (stile, materiali utilizzati, etc.).
5. La struttura dispone di personale sempre presente per accogliere gli ospiti. Il personale addetto accoglie l'ospite, lo conduce nelle varie aree della struttura illustrando le attività, gli orari, il personale di riferimento, eventuali pericoli, infine lo accompagna in camera/appartamento/sala illustrandone dotazioni e servizi.
6. Il titolare o i familiari sono sempre presenti per accogliere gli ospiti. Inoltre, gli stessi sono presenti e seguono gli ospiti in maniera costante durante il loro soggiorno (ristorazione, attività, etc.).
7. Gli ambienti dedicati all'accoglienza e le aree comuni (es. area relax/lettura) si presentano ben allestiti con arredi ed elementi di decoro che risaltano il territorio locale o il Made in Italy (qualità, materiali, stile) ed in linea con lo stile rurale.
8. I corridoi e le aree di passaggio sono ben allestiti, si distinguono per elementi coerenti con lo stile rurale e risaltano il territorio locale o il Made in Italy (qualità, materiali, stile) in termini di illuminazione, indicazioni ed elementi di arredo (es. quadri, lampade, vasi, etc.).
9. La struttura indica ogni camera/appartamento/servizio proposto in modo chiaro e visibile ed in stile con la tipologia di struttura/ambiente rurale.

#### **Requisiti specifici per attività ricettiva**

10. Le camere/appartamenti appaiono ben allestiti con mobilio ed elementi di arredo/decoro coerenti con lo stile rurale della struttura e caratteristici del territorio locale o il Made in Italy (qualità, materiali, stile).
11. La biancheria e i copriletti risaltano il territorio locale ed il Made in Italy (qualità, materiali, stile).
12. I prodotti disponibili nelle camere/appartamenti quali olio, sale, zucchero, tisane, aromi, etc. provengono dall'azienda agrituristica o da aziende del territorio.
13. I pavimenti, i sanitari gli elementi di arredo e di decoro del bagno sono coerenti con la tipologia di struttura e risaltano il territorio locale o il Made in Italy (materiali, stile).
14. Il set di cortesia (ed in particolare creme, shampoo, bagnoschiuma, saponi) è composto in buona parte da prodotti del territorio (es. fragranze tipiche, prodotti del territorio – es. prodotti termali, saponi, spugne naturali, etc.).
15. Gli ambienti per la colazione risultano ben allestiti con arredi e elementi di decoro caratteristici coerenti con lo stile della struttura e risaltano il territorio locale o il Made in Italy (design, materiali, fattura).

16. La cristalleria, la posateria, il vasellame impiegati per la colazione sono caratteristici e coerenti con lo stile della struttura e risaltano il territorio locale o il Made in Italy (design, materiali, fattura).
17. Per la colazione è presente un'ampia offerta di cereali parte dei quali provengono dall'azienda agrituristica o da aziende locali.
18. Per la colazione è presente un'ampia offerta di frutta di stagione, che proviene dall'azienda agrituristica o da aziende locali.
19. Per la colazione è presente un'ampia offerta di prodotti da forno e pasticceria, che proviene prevalentemente dall'azienda agrituristica o da aziende locali.
20. Per la colazione è presente un'ampia offerta di spremute fresche di stagione e succhi, che provengono prevalentemente dall'azienda agrituristica o da aziende locali.
21. Per la colazione è presente un'ampia offerta di yogurt che proviene prevalentemente dall'azienda agrituristica o da aziende locali.
22. Per la colazione è presente un'ampia offerta di marmellate/confetture che proviene prevalentemente dall'azienda agrituristica o da aziende locali.
23. Per la colazione è presente un'ampia offerta di mieli, che proviene prevalentemente dall'azienda agrituristica o da aziende locali.
24. Per la colazione è presente un'ampia offerta di salumi, formaggi, uova, che provengono prevalentemente dall'azienda agrituristica o da aziende locali.
25. Per la colazione è presente un'ampia offerta di prodotti biologici, DOP/IGP provenienti dal territorio circostante.

#### **Requisiti specifici per attività ristorativa**

26. La sala risulta ben allestita e curata in linea con lo stile rurale della struttura con arredi ed elementi di decoro caratteristici del territorio o del Made in Italy (design, materiali, fattura).
27. I tavoli, le sedie ed il tovagliato presentano elementi in linea con lo stile rurale della struttura e caratteristici del territorio locale o del Made in Italy (design, materiali, fattura).
28. La posateria, la cristalleria, i piatti e il vasellame risultano in linea con lo stile rurale della struttura e caratteristici del territorio locale o del Made in Italy (design, materiali, fattura).
29. Il rapporto tra dimensione della cucina, attrezzature presenti, celle frigo/aree di stoccaggio prodotti e personale in cucina risulta congruo e coerente con la proposta erogata (tipologia proposta – es. pesce fresco/presenza di abbattitore, n. piatti proposti, complessità ricette e numerosità ingredienti presenti) ed il numero di coperti disponibili.
30. Il rapporto numerico tra il personale in sala ed i tavoli è ottimale in considerazione della proposta erogata e della tipologia di ristorante.
31. La struttura mette a disposizione degli ospiti strumenti (menu, lavagnette, etc.) riportanti in maniera chiara trasparente e dettagliata l'offerta enogastronomica (piatti, con descrizione degli ingredienti nonché dei prodotti aziendali o del territorio circostante utilizzati nella preparazione e vini con tipologia, etichetta, origine, cantina) e prezzi.
32. Il 100% delle ricette sono tipiche del territorio locale/regionale.
33. L'offerta proposta, ivi compresa quella della prima colazione, deriva almeno dall'80% da prodotti/materie prime derivanti dal fondo dell'azienda agrituristica.
34. La proposta prevede la produzione interna di alcuni prodotti principali quali 1) pasta fresca, 2) pane, 3) dolci, 4) semilavorati, 5) salse, attraverso l'utilizzo di ingredienti (principali) derivanti dalla propria azienda o da aziende del territorio circostante (es. funghi, olio, verdure, frutta, carne, pesce, latte, formaggi, salumi, aromi, etc.).
35. Il menu prevede piatti preparati con il 100% di prodotti legati alla stagionalità ad esempio, verdura, alcune tipologie di formaggi, selvaggina (cacciagione).

36. La proposta gastronomica prevede la presenza di prodotti di eccellenza legati al territorio locale (es. DOP/IGP, presidi Slow Food, prodotti tradizionali) e la presenza sul totale dei prodotti serviti tal quali – es. salumi, formaggi, etc. di almeno il 60%.
37. La struttura prepara i piatti facendo largo uso di prodotti biologici, SQNPI o altre forme sostenibili (almeno il 50% dei prodotti presenti nella proposta gastronomica).
38. L'offerta proposta è composta in prevalenza da vini prodotti da uve derivanti dal fondo dell'azienda agrituristica o da almeno l'80% da vini prodotti da aziende locali/regionali. La restante parte è di origine nazionale.
39. La struttura utilizza, per il condimento a crudo delle pietanze (sia in cucina che in sala), olio extravergine di oliva di produzione propria o locale. In sala sono presenti oli extravergine di oliva monovarietali/DOP/IGP/BIO.
40. L'offerta proposta è composta in prevalenza da bevande prodotte dall'agriturismo o da materie prime derivanti dal fondo dell'azienda agrituristica o da aziende locali/regionali. La restante parte è di origine nazionale.

#### **Servizi aggiuntivi**

41. La struttura dispone di percorsi guidati ben segnalati, cartelli che spiegano l'organizzazione aziendale e le attività svolte, recinti che garantiscono la sicurezza degli ospiti e dei visitatori, e materiale informativo (reperibile anche dal sito web) sulle piante e gli animali presenti.
42. La struttura prevede il coinvolgimento dei clienti nei periodi sia di raccolta sia di lavorazione dei prodotti. Tale attività viene debitamente comunicata attraverso il sito web ed in fase di prenotazione attraverso opuscoli informativi.

### **3.3 Notorietà**

1. La struttura è presente sui principali social (Facebook, Twitter, Instagram - almeno 2) con presenza anche dal sito web di link dedicati ed è costantemente attiva (foto – es. eventi o piatti proposti, menu, news, like, caricati in maniera costante).
2. La struttura è presente su più portali web nazionali e/o internazionali (almeno tre quali Booking, TripAdvisor, agriturismo.it, etc.).
3. La struttura aderisce a circuiti attinenti a marchi che valorizzano il territorio, la cucina ed i prodotti del territorio (es. strade del vino e dell'olio, Prodotti Tipici Reggini, Qualità Alto Adige, Vetrina Toscana, Bergamo Città dei Mille Sapori, etc.) rilasciati da enti pubblici o associazioni di categoria attraverso controlli almeno con cadenza annuale. Il marchio deve essere visibile attraverso la presenza di targa, cartellonistica, menu ed adeguatamente promosso ed illustrato attraverso opuscoli/brochure.
4. La struttura è presente su siti specializzati con numero minimo di 200 commenti totali: TripAdvisor: media min di 4,5 stelle (e con un max del 5% di 1 stella).
5. La struttura possiede almeno una certificazione di prodotto/servizio rilasciato da enti accreditati (BIO; SQNPI, DOP/IGP/STG) da almeno 5 anni.

### **3.4 Promozione del territorio**

1. Il sito internet riporta una sezione dedicata al territorio circostante (luoghi di interesse, iniziative quali sagre/eventi/rivenditori prodotti del territorio, etc.) chiara, facilmente navigabile e ben organizzata.
2. Il sito internet riporta una sezione dedicata ai prodotti dell'azienda agrituristica chiara, ben dettagliata, e ben organizzata (es. prodotti suddivisi per tipologia es. cultivar e varietà frutta, verdura, prodotti di origine animale, trasformati, metodo di coltivazione/trasformazione e prezzi).

3. La struttura mette a disposizione brochure, pubblicazioni sulla promozione del territorio, informazioni turistiche e logistiche.

#### **Requisiti specifici per attività ricettiva**

4. La struttura mette a disposizione una cartellina di benvenuto con le informazioni relative ai servizi della struttura ed al territorio circostante: siti di interesse (comuni, aree di interesse storico, aziende del territorio), attività (es. sagre, feste patronali, teatri, musei, etc.) e percorsi enogastronomici.
5. I prodotti tipici del territorio (es. miele, marmellate, formaggi e salumi) presenti a colazione sono chiaramente evidenziati con informazioni e curiosità che riportano l'indicazione dell'azienda produttrice.

#### **Servizi aggiuntivi**

6. La struttura organizza serate enogastronomiche per promuovere il territorio circostante e la cultura contadina. L'attività risulta costante (con cadenza almeno mensile) ed adeguatamente comunicata attraverso sito web/social.
7. La struttura mette a disposizione della clientela buoni/voucher/biglietti per musei ed eventi culturali (es. teatri, tour) presenti sul territorio in maniera costante e mette in atto azioni per informare la clientela sulle iniziative (materiale affisso/disponibile presso area accoglienza/camere).
8. La struttura mette a disposizione della clientela buoni/voucher/biglietti per acquisto di prodotti del territorio (es. artigianato, prodotti tipici, enogastronomia, etc.) in maniera costante e mette in atto azioni per informare la clientela sulle iniziative culturali/ enogastronomiche/ intrattenimento del territorio (materiale affisso/disponibile presso area accoglienza/camere).
9. La struttura promuove il territorio circostante attraverso l'organizzazione di escursioni e visite guidate, in maniera costante e programmata.
10. La struttura mette a disposizione convenzioni o voucher/buoni/pass per la fruizione di strutture del territorio (es. centri di equitazione, fattorie didattiche, centri benessere/SPA, centri sportivi, etc.) in maniera costante e per attività differenti, nonché debitamente comunicate con possibilità di pagamento direttamente sul conto del soggiorno.
11. La struttura espone i prodotti tipici locali e informazioni dettagliate su come reperirli agevolmente, tramite brochure/opuscoli informativi.
12. La struttura vende i prodotti ottenuti dal proprio fondo con il proprio marchio per corrispondenza, online, consegna a domicilio.
13. La struttura impiega personale preparato in grado di fornire spiegazioni sulla natura e sull'utilizzo dei prodotti impiegati o in vendita, sulle loro caratteristiche gustative e qualitative e sulla tecnica di produzione.

## 4 Requisiti KO

Sono previsti requisiti definiti essenziali (KO) che, se non soddisfatti, determinano il mancato rilascio del marchio. I requisiti essenziali riguardano la correttezza delle informazioni fornite, gli aspetti di sicurezza alimentare, di pulizia e manutenzione.

- Sito internet riportante informazioni non veritiere sulla struttura (es. camere non in linea con la realtà), sulla posizione, sui servizi e sulle tariffe praticate;
- numero ospiti o alloggi (camere/appartamenti) superiori a quanto previsto dalla normativa regionale vigente;
- numero di coperti superiori a quanto previsto dalla normativa regionale vigente;
- assenza del servizio di prima colazione (per agriturismi con camere)

Gravi carenze:

- nello stato e manutenzione aree dedicate all'accoglienza degli ospiti;
- nella manutenzione e nella pulizia delle toilettes e delle porte dei bagni comuni;
- nello stato di manutenzione di pareti e/o pavimenti e/o soffitti di camere, appartamenti ed aree adibite alla prima colazione/ristorazione;
- nella manutenzione del mobilio ed elementi di arredo di camere, appartamenti ed aree adibite alla prima colazione/ristorazione;
- nella manutenzione e/o pulizia dei bagni;
- nella manutenzione e/o pulizia della sala adibita a colazione/ristorazione;
- nella manutenzione e/o pulizia di sedie, tavoli, tovagliato, cristalleria, piatti e vasellame;
- nello stato e manutenzione degli ambienti e delle attrezzature destinate alle preparazioni
- nella conservazione delle derrate alimentari;
- nello stato, manutenzione e pulizia delle attrezzature utilizzate per servizi aggiuntivi.

## 5 Requisiti “minus”

Per alcuni requisiti ritenuti più rilevanti è attribuito un punteggio negativo (-3 o -1,5) in caso di mancato soddisfacimento degli stessi.

## 6 La valutazione dei requisiti

La valutazione dei requisiti è svolta attraverso interviste, esami documentali, verifica delle modalità impiegate per eseguire le attività, sopralluoghi nelle diverse aree della struttura. In relazione al grado di soddisfacimento del requisito è attribuito un punteggio. La somma dei punteggi ottenuti per singolo requisito determina il livello dell'agriturismo (Tabella A)

Tabella A1 (punteggio massimo e peso in % per macro-area)

**Agriturismi ricettivi con sole camere**

| Macro-area                | Numero dei requisiti | Punteggio max | Peso macro-area |
|---------------------------|----------------------|---------------|-----------------|
| Qualità del servizio      | 49                   | 130,5         | 56 %            |
| Identità                  | 26                   | 57            | 25 %            |
| Promozione del territorio | 13                   | 30            | 13 %            |
| Notorietà                 | 5                    | 15            | 6 %             |
| <b>Totale punteggio</b>   | <b>93</b>            | <b>232,5</b>  | <b>100 %</b>    |

Tabella A2 (punteggio massimo e peso in % per macro-area)

**Agriturismi ricettivi con soli appartamenti**

| Macro-area                | Numero dei requisiti | Punteggio max | Peso macro-area |
|---------------------------|----------------------|---------------|-----------------|
| Qualità del servizio      | 49                   | 129           | 62 %            |
| Identità                  | 16                   | 36            | 17 %            |
| Promozione del territorio | 12                   | 28,5          | 14 %            |
| Notorietà                 | 5                    | 15            | 7%              |
| <b>Totale punteggio</b>   | <b>82</b>            | <b>208,5</b>  | <b>100 %</b>    |

Tabella A3 (punteggio massimo e peso in % per macro-area)

**Agriturismi ristorativi**

| Macro-area                | Numero dei requisiti | Punteggio max | Peso macro-area |
|---------------------------|----------------------|---------------|-----------------|
| Qualità del servizio      | 36                   | 94,5          | 47 %            |
| Identità                  | 26                   | 64,5          | 32 %            |
| Promozione del territorio | 11                   | 27            | 13%             |
| Notorietà                 | 5                    | 15            | 8 %             |
| <b>Totale punteggio</b>   | <b>78</b>            | <b>201</b>    | <b>100 %</b>    |

Tabella A4 (punteggio massimo e peso in % per macro-area)

**Agriturismi ricettivi con camere, appartamenti e ristorazione**

| Macro-area                | Numero dei requisiti | Punteggio max | Peso macro-area |
|---------------------------|----------------------|---------------|-----------------|
| Qualità del servizio      | 80                   | 216           | 59 %            |
| Identità                  | 44                   | 100,5         | 28 %            |
| Promozione del territorio | 14                   | 31,5          | 9 %             |
| Notorietà                 | 5                    | 15            | 4 %             |
| <b>Totale punteggio</b>   | <b>143</b>           | <b>363</b>    | <b>100 %</b>    |

Tabella A5 (punteggio massimo e peso in % per macro-area)

**Agriturismi ricettivi con sole camere ed appartamenti**

| Macro-area                | Numero dei requisiti | Punteggio max | Peso macro-area |
|---------------------------|----------------------|---------------|-----------------|
| Qualità del servizio      | 67                   | 178,5         | 62 %            |
| Identità                  | 29                   | 63            | 22 %            |
| Promozione del territorio | 14                   | 31,5          | 11 %            |
| Notorietà                 | 5                    | 15            | 5 %             |
| <b>Totale punteggio</b>   | <b>115</b>           | <b>288</b>    | <b>100 %</b>    |

Tabella A6 (punteggio massimo e peso in % per macro-area)

**Agriturismi ricettivi con camere e ristorazione**

| Macro-area                | Numero dei requisiti | Punteggio max | Peso macro-area |
|---------------------------|----------------------|---------------|-----------------|
| Qualità del servizio      | 62                   | 168           | 55 %            |
| Identità                  | 41                   | 94,5          | 30 %            |
| Promozione del territorio | 13                   | 30            | 10%             |
| Notorietà                 | 5                    | 15            | 5 %             |
| <b>Totale punteggio</b>   | <b>121</b>           | <b>307,5</b>  | <b>100 %</b>    |

Tabella A7 (punteggio massimo e peso in % per macro-area)

**Agriturismi ricettivi con appartamenti e ristorazione**

| Macro-area                | Numero dei requisiti | Punteggio max | Peso macro-area |
|---------------------------|----------------------|---------------|-----------------|
| Qualità del servizio      | 66                   | 180           | 56 %            |
| Identità                  | 42                   | 97,5          | 30 %            |
| Promozione del territorio | 13                   | 30            | 9 %             |
| Notorietà                 | 5                    | 15            | 5 %             |
| <b>Totale punteggio</b>   | <b>126</b>           | <b>322,5</b>  | <b>100 %</b>    |

## 6.1 **Punteggio minimo**

Il superamento di un livello minimo di punti consente l'ottenimento del marchio. La struttura ottiene il marchio Ospitalità Italiana, integrato con il relativo Rating, se, a valle della verifica, soddisfa le seguenti condizioni:

- riporta un punteggio complessivo - derivante dalla somma dei singoli punteggi conseguiti per le 4 macro-aree (riportate nella **Tabella A**) - uguale o superiore al livello minimo previsto (cfr. **paragrafo Rating**, a seguire);
- per ciascuna delle due macro-aree "qualità del servizio" e "identità" – ritenute più rilevanti - consegue un punteggio percentuale uguale o superiore al "Punteggio percentuale" minimo previsto (cfr. **Tabella B**, a seguire);

Tabella B1 (punteggio minimo per singola macro-area ai fini dell'ottenimento del marchio)

### **Agriturismi ricettivi con sole camere**

| <b>Macro-area</b>    | <b>Punteggio max</b> | <b>Punteggio minimo</b> | <b>Punteggio percentuale minimo per macro-area</b> |
|----------------------|----------------------|-------------------------|--|
| Qualità del servizio | 130,5                | 85                      | 65%  |
| Identità             | 57                   | 31                      | 55%  |

Tabella B2 (punteggio minimo per singola macro-area ai fini dell'ottenimento del marchio)

### **Agriturismi ricettivi con soli appartamenti**

| <b>Macro-area</b>    | <b>Punteggio max</b> | <b>Punteggio minimo</b> | <b>Punteggio percentuale minimo per macro-area</b> |
|----------------------|----------------------|-------------------------|--|
| Qualità del servizio | 129                  | 84                      | 65 %   |
| Identità             | 36                   | 20                      | 55 %   |

Tabella B3 (punteggio minimo per singola macro-area ai fini dell'ottenimento del marchio)

### **Agriturismi ristorativi**

| <b>Macro-area</b>    | <b>Punteggio max</b> | <b>Punteggio minimo</b> | <b>Punteggio percentuale minimo per macro-area</b> |
|----------------------|----------------------|-------------------------|--|
| Qualità del servizio | 94,5                 | 61                      | 65%  |
| Identità             | 64,5                 | 35                      | 55%  |

Tabella B4 (punteggio minimo per singola macro-area ai fini dell'ottenimento del marchio)

**Agriturismi ricettivi con camere, appartamenti e ristorazione**

| Macro-area           | Punteggio max | Punteggio minimo | Punteggio percentuale minimo per macro-area |
|----------------------|---------------|------------------|---|
| Qualità del servizio | 216           | 140              | 65%   |
| Identità             | 100,5         | 55               | 55%   |

Tabella B5 (punteggio minimo per singola macro-area ai fini dell'ottenimento del marchio)

**Agriturismi ricettivi con camere e appartamenti**

| Macro-area           | Punteggio max | Punteggio minimo | Punteggio percentuale minimo per macro-area |
|----------------------|---------------|------------------|---|
| Qualità del servizio | 178,5         | 116              | 65%   |
| Identità             | 63            | 35               | 55%   |

Tabella B6 (punteggio minimo per singola macro-area ai fini dell'ottenimento del marchio)

**Agriturismi ricettivi con camere e ristorazione**

| Macro-area           | Punteggio max | Punteggio minimo | Punteggio percentuale minimo per macro-area |
|----------------------|---------------|------------------|---|
| Qualità del servizio | 168           | 109              | 65%   |
| Identità             | 94,5          | 52               | 55%   |

Tabella B7 (punteggio minimo per singola macro-area ai fini dell'ottenimento del marchio)

**Agriturismi ricettivi con appartamenti e ristorazione**

| Macro-area           | Punteggio max | Punteggio minimo | Punteggio percentuale minimo per macro-area |
|----------------------|---------------|------------------|---|
| Qualità del servizio | 180           | 117              | 65%   |
| Identità             | 97,5          | 54               | 55%   |

## 7 Rating

I punteggi ottenuti determinano un rating, il cui livello varia secondo i valori del seguente schema:

- 3  plus + 100% - 90% mystery audit
- 3  100% - 90%
- 2  89% - 75%
- 1  74% - 60%

La percentuale è calcolata come rapporto tra il punteggio ottenuto dalla struttura ed il punteggio massimo ottenibile, calcolato come somma del punteggio massimo ottenibile per ogni requisito applicabile alla struttura oggetto di verifica.

Il marchio è ottenuto a partire da un rating uguale o superiore al 60 % e dal superamento dei punteggi minimi previsti al paragrafo 6.1. Il numero di “Corone “  conseguito è in funzione del punteggio ottenuto secondo la scala qui sopra riportata.

### **7.1 Opzione mystery audit**

L'opzione mystery audit prevede che la struttura possa richiedere il mystery audit, che consiste in una verifica svolta dall'auditor senza dichiararsi. Solo al termine l'ispettore si presenta alla struttura per la conclusione della verifica. L'opzione mystery audit permette di ottenere 15 punti, da sommare al punteggio finale ottenuto. Per le strutture che conseguono il punteggio corrispondente al rating 3 , l'aggiunta dei 15 punti gli consente di ottenere l'ulteriore riconoscimento 3  PLUS.

### **7.2 Distinzione green**

Il soddisfacimento dei requisiti definiti “green” consente alla struttura di acquisire il riconoscimento aggiuntivo di agriturismo attento alle tematiche di sostenibilità ambientale. Per ricevere tale distinzione è necessario ottenere un punteggio di almeno 55 % (con almeno punteggio 1 per tutti i requisiti) o del 25 % nel caso in cui la struttura sia in possesso di una certificazione ambientale (Ecolabel).

1. La struttura monitora il consumo energetico e adotta un piano per la sua riduzione, utilizzando sistemi per il risparmio energetico quali: caldaie ad alta efficienza, lampade a basso consumo energetico, sistemi di spegnimento automatico, fonti di energia rinnovabile, pannelli fotovoltaici, isolamento termico, elettrodomestici con buona efficienza energetica, etc.
2. La struttura monitora in maniera costante il consumo di acqua ed utilizza sistemi per il risparmio idrico quali: riduttori di flusso/azionamento a pedale cucina/toilettes, doppio pulsante scarico WC, sensori automatici per l'erogazione dell'acqua/toilettes, lavastoviglie a risparmio idrico, etc.
3. Il personale della struttura è formato sulle tematiche ambientali in maniera costante e documentata.
4. La struttura usa prodotti con certificazione Ecolabel o green (1) carta, 2) detergenti, 3) vernici per interni 4) bottiglie/stoviglie riutilizzabili – es. no bottiglie/piatti/bicchieri/posateria di materiale usa e getta, etc.).
5. La struttura recupera totalmente la parte organica derivante dall'attività agricola.
6. Gli ospiti sono informati sulle tematiche ambientali in maniera documentata (presenza di avvisi in relazione al cambio biancheria, al risparmio energetico e idrico, raccolta differenziata sia in camera/appartamento che in altre aree quali sala ristoro, area ricreativa, area accoglienza, etc.).