



ISNART



Camera di Commercio
Cuneo



OSPITALITÀ ITALIANA

QUALITY APPROVED



OSPITALITÀ ITALIANA

*DISCIPLINARE PER LA QUALIFICAZIONE
DEI CAMPEGGI*

Indice

1	Scopo.....	3
2	Campo di applicazione.....	3
3	Requisiti	3
3.1	Qualità del servizio	3
3.2	Identità.....	6
3.3	Notorietà.....	6
3.4	Promozione del territorio	6
4	Requisiti KO.....	7
5	Requisiti “minus”	7
6	La valutazione dei requisiti.....	7
6.1	Punteggio minimo.....	8
7	Rating	8
7.1	Opzione mystery audit.....	9
7.2	Distinzione green.....	9

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 i campeggi 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 del campeggio di raccontare il territorio / territori in coerenza con la sua identità e con la proposta gastronomica.

2 Campo di applicazione

Il disciplinare si applica ai campeggi 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 il proprio sito web indicazioni chiare, complete (es. indicazioni in base al mezzo di trasporto - aereo, treno, bus, auto, coordinate GPS) su come raggiungerla.
2. Il campeggio risulta inserito in un contesto ambientale gradevole lontano da fonti di inquinamento acustico o insediamenti industriali e residenziali e presenta una corretta cura delle aree circostanti.
3. L'accesso e l'ingresso del campeggio si distinguono per pulizia, tenuta e cura.
4. Sono presenti aiuole, spazi verdi, giardini nei pressi dell'area di accesso curati e ben tenuti.
5. Il campeggio dispone di uno spazio adibito al parcheggio fisicamente separato dalle aree camping ed adotta procedure per una corretta gestione (quiete, privacy, inquinamento) della mobilità dei veicoli in entrata ed in uscita dalla struttura.
6. Il campeggio dispone di un numero di posti auto maggiore rispetto alla capacità ricettiva.
7. Il parcheggio presenta spazi per i veicoli ben identificati, assegnati e delimitati.
8. La segnaletica per le aree di parcheggio è presente e risulta chiara.
9. Il campeggio dispone di area parcheggio dedicata ai visitatori.

10. Il parcheggio risulta adeguatamente protetto, coperto, illuminato, pulito ed in ordine.
11. Gli ospiti all'arrivo sono ricevuti da personale addetto all'accoglienza.
12. Camper/caravan e autoveicoli vengono smistati in spazi diversi per il parcheggio.
13. I tempi di attesa per le operazioni di check-in/check-out risultano adeguati.
14. Il personale di accoglienza risulta professionale e cortese e mostra un approccio proattivo nei confronti degli ospiti.
15. Il campeggio dispone di un'area di sosta temporanea per operazioni di check-in/check-out indicata e ben tenuta.
16. Sono presenti elementi di valorizzazione nell'area accoglienza.
17. L'area di accoglienza si presenta pulita ed in ottimo stato.
18. 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.
19. Il personale effettua periodicamente corsi di formazione.
20. Le operazioni di check-out e preparazione del conto sono presentate al cliente in modo chiaro e trasparente.
21. Il personale parla correttamente più lingue straniere (in relazione alla clientela principale).
22. Il campeggio 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, eventuale metodo Near Field Communication (NFC) per pagamento tramite applicazioni mezzo smartphone (es. Apple Pay, Vodafone Pay, etc.).
23. La struttura mette a disposizione un servizio navetta per trasporto bagagli e ospiti.
24. Il personale indossa maglie/badge o abbigliamento identificabile.
25. I clienti sono dotati di sistemi di riconoscimento diversificati in base al tipo di alloggio/sistemazione.
26. Il campeggio dispone di sistemi per il controllo degli accessi.
27. La struttura attua politiche di sensibilizzazione per la sicurezza della clientela.
28. I passaggi di accesso alle unità abitative sono ampi, curati.
29. La struttura effettua manutenzioni programmate per le aree verdi (es. grandi potature, smaltimento scarti vegetali, etc.) nonché attività di disinfestazione programmata.
30. I passaggi di accesso presentano una segnaletica chiara, ben visibile e in stile coerente con la struttura.
31. La struttura dispone di almeno 1 wc ogni 15 ospiti.
32. Le toilette sono differenziate e dotate di: appendiabiti, distributore di carta copri-water, rotolo di carta igienica di riserva, sistema automatico per le mani/salviette, cestino igienico, servizi dedicati ai bambini, sistema di igienizzazione automatica, finestra o sistema di areazione adeguata, distributori automatici di sapone.
33. Le toilette sono di dimensioni adeguate, ben tenute, pulite, ben illuminate, non presentano odori sgradevoli e dispongono di un piano di pulizia e manutenzione programmata.
34. Il campeggio è dotato di vani lavatoi.
35. I lavabi sono dotati di specchi.
36. Il lavandino è dotato di mensola sufficientemente spaziosa ed è presente una presa elettrica.
37. La struttura dispone di almeno 1 doccia ogni 20 ospiti.
38. Il getto d'acqua di docce e lavandini è sufficientemente potente e modulabile.
39. I servizi dedicati ai disabili sono in misura adeguata e facilmente raggiungibili.
40. Sono presenti servizi igienici dedicati ai bambini (sanitari e lavabi), distinti e con zona fasciatoio.
41. Il campeggio è dotato di spazi stenditoi.

42. È presente segnaletica specifica per le diverse unità abitative chiara e ben visibile.
43. Le unità abitative/piazzole sono ben segnalate e di facile accesso.
44. Le unità abitative/piazzole e gli spazi conviviali sono ben distinti e distanti.
45. I contenitori per la raccolta rifiuti sono ben distanti dalle unità abitative e risultano differenziati.
46. Esiste una zona dedicata alle tende, divisa da quella per i camper, roulotte.
47. Le unità abitative presentano arredi che si distinguono per l'ottimo stato di manutenzione e cura.
48. La struttura del letto consente un buon riposo e presenta elementi distintivi per dimensione e per qualità (tipologia di materasso e di rete).
49. Le unità abitative presentano un ottimo stato di cura e manutenzione generale.
50. La biancheria e i copriletto sono puliti e di buona qualità.
51. Le unità abitative sono dotate di sistemi di climatizzazione indipendente e con facilità di regolazione.
52. Il sistema d'oscuramento delle unità abitative è efficace.
53. Le prese elettriche, almeno quattro liberamente utilizzabili, sono ben distribuite, sicure ed in buono stato.
54. L'illuminazione interna ed esterna delle unità abitativa risulta ottimale.
55. Gli infissi assicurano la dovuta protezione acustica e termica.
56. Le unità abitative sono dotate di sistemi di protezione contro gli insetti.
57. È presente una scheda con le norme sulla sicurezza.
58. È presente un servizio di cortesia.
59. La porta d'ingresso risulta sicura e ben tenuta.
60. Le unità abitative sono dotate di bagni confortevoli.
61. Le piazzole risultano adeguatamente posizionate ed ombreggiate.
62. Le piazzole sono ben delineate, distinte tra loro, pulite e ben tenute.
63. Le colonnine di servizio sono presenti in tutte le piazzole, funzionanti ed in buono stato.
64. Sono presenti servizi di ristoro (bar, ristorante, pizzeria).
65. Il personale addetto ai servizi di ristoro è cortese e competente.
66. Gli ambienti dedicati al servizio di ristoro (sala ristorante, bar, etc.), si distinguono per la presenza di pareti (intonaci/rivestimenti) e pavimenti puliti, in ottimo stato di manutenzione e cura, e con un ottimo livello di pulizia.
67. I servizi erogati vengono debitamente comunicati alla clientela.
68. È presente un punto alimentare ampio e ben rifornito.
69. È presente un punto di primo soccorso/infermeria ben attrezzato e con personale medico dedicato disponibile.
70. Nel campeggio è sempre attivo un servizio di vigilanza mobile.
71. Sono presenti diverse casseforti valori per la clientela, con combinazioni per le aperture personalizzabili e sempre accessibili.
72. Sono presenti addetti al bay watching/bagnini (con regolare brevetto).
73. La struttura dispone dei seguenti servizi: organizzazione escursioni, campi sportivi, animazione, piscina, miniclub, sorveglianza diurna, sorveglianza notturna, lavanderia, frigoriferi box, rimessaggio natanti.
74. I servizi gestiti da terzi sono ben integrati nel contesto del campeggio.
75. Sono presenti alcuni servizi quali: bazar, edicola, ricambio bombole, rimessaggio roulotte, parrucchiere, boutique, tabaccheria, servizio internet per i clienti /Wi-Fi, sportello bancomat.

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, attività ricreative, tipologia di alloggi, piazzole, vendita prodotti, etc.) ai fini di una informativa chiara e coerente verso la clientela.
2. Gli ambienti dedicati all'accoglienza e le aree comuni si presentano ben allestiti con arredi ed elementi di decoro che risaltano il territorio locale o Made in Italy (qualità, materiali, stile).
3. Le unità abitative appaiono ben allestite con mobilio ed elementi di arredo/decoro delle camere caratteristici del territorio locale o il Made in Italy (qualità, materiali, stile).
4. Le unità abitative sono dotate di un set di cortesia (ed in particolare creme, shampoo, bagnoschiuma, saponi) composto in buona parte da prodotti del territorio (es. fragranze tipiche, prodotti del territorio – es. prodotti termali, saponi, spugne naturali, etc.).
5. Gli ambienti destinati alla ristorazione (bar, ristorante, aree adibite al ristoro) risultano ben allestiti con arredi, elementi di decoro coerenti con la tipologia di struttura e richiamano il territorio locale o il Made in Italy.
6. I servizi di ristoro propongono piatti e prodotti legati alla tradizione e al territorio locale/italiana.

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 attivo (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, etc.).
3. 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).
4. La struttura è certificata in conformità alle norme UNI EN ISO (es. 9001, 14001, 10854, 22000, 22005).

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. La struttura dispone di un punto informativo con brochure ed opuscoli sul territorio ben rifornito, ben tenuto o comunque la struttura promuove il territorio attraverso altre modalità (es. video promozionali del territorio, etc.).
3. La struttura mette a disposizione brochure, pubblicazioni promozione territorio, informazioni turistiche e logistiche.
4. La struttura espone i prodotti tipici locali e informazioni dettagliate su come reperirli agevolmente tramite brochure/opuscoli informativi.
5. La struttura organizza eventi e serate enogastronomiche per promuovere il territorio circostante. L'attività risulta costante (con cadenza almeno mensile) ed adeguatamente comunicata attraverso sito web/social.
6. 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).
7. 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 (materiale affisso/disponibile presso l'area accoglienza / unità abitative).
8. La struttura mette a disposizione una cartellina di benvenuto con le informazioni relative ai servizi della struttura e al territorio circostante: siti di interesse (comuni, aree di interesse storico, aziende del territorio); attività (es. sagre, feste patronali, teatri, musei, etc.); percorsi enogastronomici.
 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 comunicata con possibilità di pagamento direttamente sul conto del soggiorno.

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. unità abitative non in linea con la realtà), sulla posizione, sui servizi e sulle tariffe praticate.

Gravi carenze:

- nello stato di manutenzione di pareti e/o pavimenti e/o soffitti di unità abitative ed aree adibite alla prima colazione / ristorazione;
- nella manutenzione del mobilio ed elementi di arredo di unità abitative ed aree adibite alla prima colazione / ristorazione;
- nella manutenzione e/o pulizia dei bagni presenti nelle aree comuni e nelle unità abitative
- nella manutenzione e/o pulizia di sedie, tavoli, tovagliato ed attrezzature (es. posateria, vasellame, cristalleria) presenti nelle aree adibite alla prima colazione / ristorazione / cucina;
- nella conservazione delle derrate alimentari.

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 del campeggio (Tabella A)

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

Macro-area	Numero dei requisiti	Punteggio max	Peso macro-area
Qualità del servizio	75	202,5	81 %
Identità	6	12	5 %

Promozione del territorio	10	24	10 %
Notorietà	4	10,5	4 %
Totale punteggio	95	249	100

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

Macro-area	Punteggio max	Punteggio minimo	Punteggio percentuale minimo per macro-area
Qualità del servizio	202,5	132	65%
Identità	12	7	55%

7 Rating

I punteggi ottenuti determinano un rating, il cui livello varia secondo i valori secondo il 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 e 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 precedentemente 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 della verifica 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 campeggio attento alle tematiche di sostenibilità ambientale. Per ricevere tale distinzione è necessario ottenere un punteggio di almeno 55 % (con almeno punteggio 1 per i requisiti da 1 a 6) o del 25 % nel caso in cui la struttura sia in possesso di una certificazione ambientale (Ecolabel).

1. Le unità abitative sono costruite con materiali eco-compatibili.
2. Le piazzole sono dotate di cestini differenziati per i rifiuti.
3. È presente una linea di cortesia composta di prodotti naturali/biologici e non inquinanti.
4. 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.
5. La struttura monitora in maniera costante il consumo di acqua e 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.
6. Il personale della struttura è formato sulle tematiche ambientali in maniera costante e documentata.
7. 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.).
8. Gli ospiti sono informati sulle tematiche ambientali in maniera documentata (presenza di avvisi in relazione al cambio biancheria, al risparmio energetico ed idrico, raccolta differenziata sia in camera che in altre aree quali, sala ristoro, area ricreativa – es. piscina etc).
9. La struttura ha un sistema di riutilizzo delle acque reflue per l'irrigazione.
10. Il campeggio effettua la raccolta differenziata.
11. Il campeggio incentiva l'utilizzo di mezzi pubblici.
12. La struttura è attrezzata con mezzi di trasporto ecologici.
13. La struttura ha un cambio flessibile degli asciugamani e delle lenzuola (comunicato e acconsentito dai clienti) ed un controllo costante e documentato delle perdite idriche.