Il Marchio Ospitalità Italiana scopo, ambito e requisiti

Il marchio “Ospitalità Italiana”

OSPITALITÀ ITALIANA

QUALITY APPROVED

Il marchio in Europa

Le 10 regole della qualità …. Alberghi

1. Accesso e aspetto dell’albergo
2. Parcheggio
3. Reception
4. Hall e aree comuni
5. Camere
6. Bagno
7. Bar e Ristorante
8. Prima colazione
9. Offerta ricreativa/congressuale
10. Approccio eco-compatibile

OSPITALITÀ ITALIANA
QUALITY APPROVED

1. ACCESSO E ASPETTO

1. Sono disponibili sul sito internet indicazioni/mappe per raggiungere l'albergo?
2. Il sito internet fornisce informazioni sul territorio?
3. E' disponibile materiale pubblicitario (es. brochure e bigliettini da visita) dell'albergo?
4. I pannelli segnaletici e le insegne consentono una buona individuazione dell'albergo?

1. ACCESSO E ASPETTO

5. L'ambiente in cui è inserito l'albergo è piacevole e curato anche attraverso elementi di arredo
6. Accesso alle zone di interesse (spiaggia, centro storico/culturale, stazione sciistica/termale/benessere, fiere)
7. La strada di accesso/facciata è piacevole e curata?
8. La porta di ingresso ed il tappeto sono puliti ed in buono stato?
9. L'illuminazione esterna è rassicurante
10. Presenza e cura delle aree verdi

1. ACCESSO E ASPETTO

SI

NO

1. ACCESSO E ASPETTO

SI

NO

2. PARCHEGGIO

1. Presenza e localizzazione del parcheggio
2. Il parcheggio è gratuito e/o custodito?
3. Adeguatezza al numero camere (anche in funzione della clientela e di eventuali bus)
4. Il parcheggio è illuminato, asfaltato e con i posti delimitati?

SI

NO

3. RECEPTION

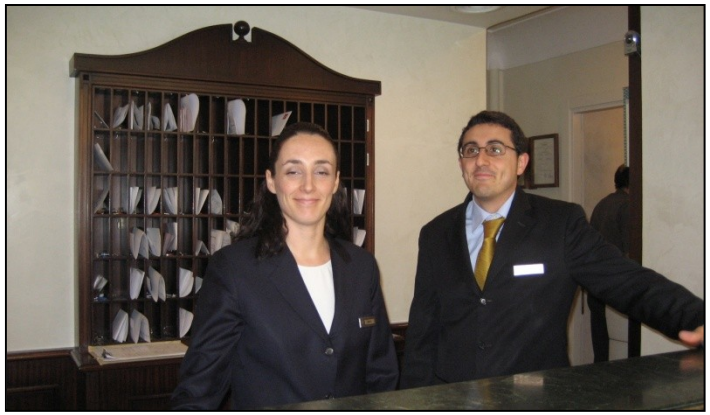
1. Accesso e dimensioni della reception
2. Sono disponibili presso la reception attenzioni per il cliente? (cioccolatini, penne, caramelle, biglietti da visita, brochure, etc)
3. Allestimento e look del desk sono piacevoli e curati (illuminazione, fiori freschi, decorazioni, pulizia, ordine)
4. Sono disponibili servizi di segreteria (fax, fotocopiatrice, postazione informatica con stampante, collegamento Internet)?
5. Il personale è cortese, sorridente e in divisa (coerente con la categoria dell'albergo)?

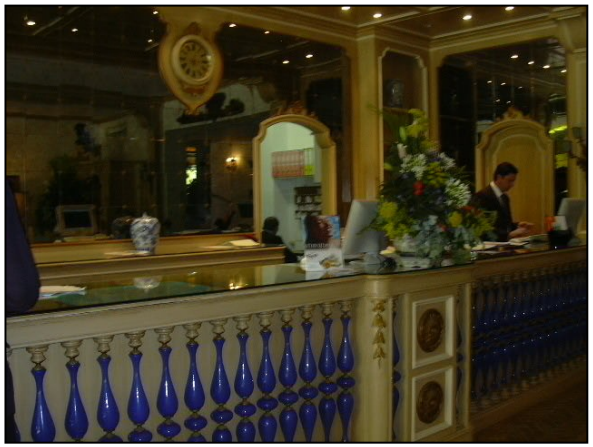
3. RECEPTION

6. Il personale conosce le lingue straniere?
7. Sono disponibili informazioni turistiche e/o logistiche?
8. È presente un servizio di facchinaggio fin dall'esterno?
9. Al telefono il suo interlocutore comunica il nome dell'hotel, il proprio nome e la disponibilità ad offrire il suo aiuto?
10. È definito un meccanismo di controllo sull'approccio del personale nei confronti dei clienti (supervisione)?
11. L'albergo gestisce i reclami provenienti dai clienti mettendo a disposizione un modulo per facilitarne la formulazione e conservando le relative registrazioni per almeno 2 anni?

3. RECEPTION

SI





NO

4. HALL E AREE COMUNI

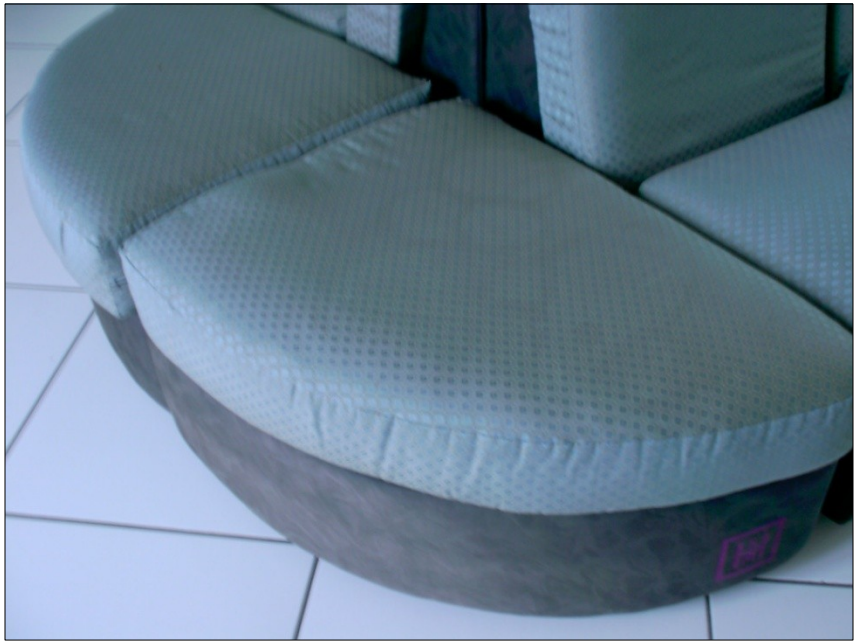
1. Ascensore
2. Dimensioni e atmosfera hall
3. Esiste una vetrina con prodotti locali?
4. Sono disponibili quotidiani e periodici nelle lingue della clientela principale?
5. Adeguatezza hall/area lettura
6. Il mobilio e gli elementi di arredo nelle aree comuni?
7. Sono presenti servizi igienici comuni?
8. Dimensione e manutenzione corridoi

4. HALL E AREE COMUNI

4. HALL E AREE COMUNI

SI

NO



5. CAMERA

1. La porta d'ingresso garantisce un'adeguata insonorizzazione e la serratura risulta sicura e ben funzionante
2. L'illuminazione è adeguata (tre punti luce: ingresso, letto, scrittoio…)
3. Si evidenzia una corretta manutenzione (prese elettriche, infissi, tende, pavimentazioni, rivestimenti, climatizzazione, etc)
4. Sono definite modalità per il controllo dello stato delle infrastrutture
5. La camera risulta priva di rumori
6. Le dimensione della stanza risultano adeguate
7. Il sistema di oscuramento della camera è efficace

5. CAMERA

8. Il sistema di climatizzazione della camera è efficace
9. L'arredamento della camera
10. La camera è pulita, in ordine e di odore neutro/gradevole
11. Biancheria e copriletto sono puliti, coordinati e di buona qualità
12. Nell'armadio sono presenti almeno 5 appendiabiti/grucce per persona, uguali e anche muniti di ganci per gonne (almeno 2)
13. Nella stanza sono disponibili cuscini e coperte di riserva protetti con cellophane
14. Le dimensioni e la struttura del letto risultano adeguate
15. È presente un servizio di cortesia? (cesto frutta, cioccolatini, caramelle, pantofole, etc)

5. CAMERA

16. Il cambio delle lenzuola è effettuato giornalmente
17. È presente un televisore con servizi televisivi aggiuntivi
18. È presente un ripiano portabagagli e un cartellino non disturbare
19. È presente un questionario di soddisfazione del cliente e sono previste modalità di analisi documentate dei risultati
20. È disponibile una cartellina con brochure, room directory, carta per appunti, ecc.
21. Sono presenti indicazioni sulle norme di sicurezza e sui prezzi delle camere
22. Sono distinte camere riservate per fumatori e non fumatori
23. È presente un servizio di sicurezza
24. È presente il minibar
25. È disponibile il servizio lavanderia
26. Presenza di stanze dotate di sistemi anallergici

5. CAMERA

SI

NO

5. CAMERA

SI

NO

5. CAMERA

SI

5. CAMERA

SI

NO

5. CAMERA

Customer satisfaction e info sui servizi della struttura

Su www.10q.it

6. BAGNO

1. Le dimensioni del bagno sono adeguate?
2. La doccia o la vasca sono confortevoli e protette in modo da evitare che l'acqua fuoriesca?
3. La specchiera è di dimensioni adeguate ed è illuminata adeguatamente?
4. Il bagno è dotato di mensola sufficientemente spaziosa?
5. Il servizio di cortesia è adeguato e personalizzato?
6. La biancheria è adeguata?
7. Il cambio biancheria è giornaliero a meno di specifica indicazione del cliente

   (a seguito di programmi di attenzione all'ambiente da parte dell'hotel adeguatamente segnalati)?
8. Sono presenti: un tappetino, un cestino e almeno 2 ganci appendiabiti o uno scalda asciugamani?
9. Sono presenti: un rotolo supplementare di carta igienica, la striscia igienica WC, sacchetti per l'igiene femminile?

6. BAGNO

10. L'acqua calda fuoriesce rapidamente e con un getto sufficientemente potente?
11. Lo scarico del water funziona perfettamente?
12. L'odore del bagno è neutrale?
13. È presente un sistema di aerazione/finestra?
14. L'illuminazione del bagno è adeguata?
15. L'asciugacapelli è in buono stato, sufficientemente potente ed in posizione di facile accesso?
16. La pulizia del bagno può considerarsi adeguata?
17. La manutenzione e la cura dei sanitari è adeguata?
18. L'arredo del bagno è adeguato?
19. Sono presenti prese elettriche in numero sufficiente, in posizioni facilmente accessibili?

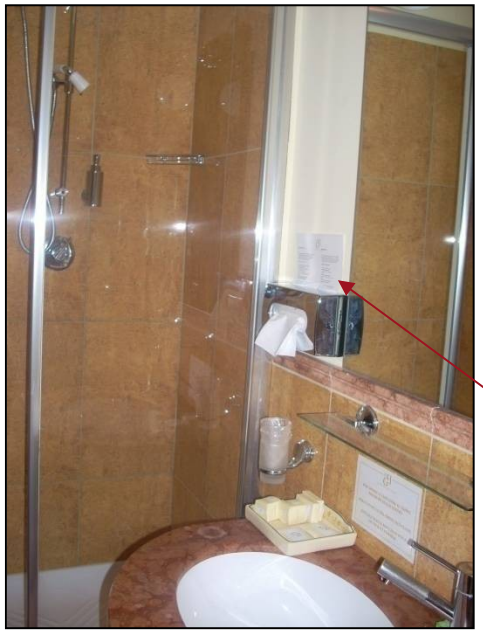
6. BAGNO

SI

NO

6. BAGNO

SI



- Se la struttura rispetta un programma di eco-sostenibilità è ammesso il dispenser

NO

7. BAR

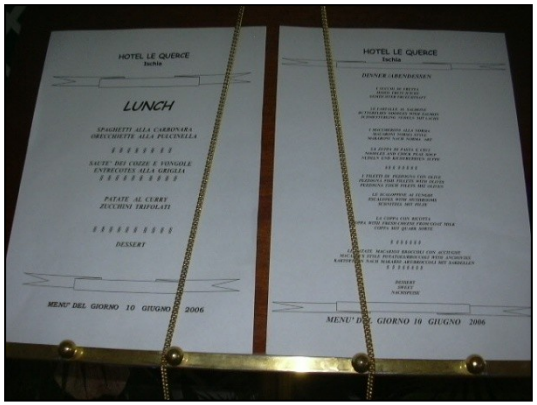
1. Il bar esiste in quanto struttura o solo come servizio?
2. Il mobilio e l'arredamento del bar (bancone, sedie, tavoli …) sono in buono stato e di qualità, coerenti con la struttura.
3. Il bar si trova in posizione di facile accesso ed è ben indicato?
4. Esiste un listino bar affisso o cartaceo sui tavoli?
5. Il bar offre un servizio snack?
6. Pulizia ordine e manutenzione
7. Illuminazione e temperatura del bar sono adeguate?
8. Il personale del bar è in divisa (abbigliamento identificabile) ed ha un aspetto curato e possiede la necessaria professionalità?

7. RISTORANTE

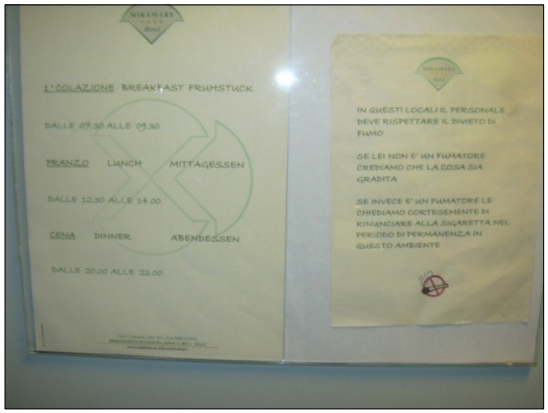
9. La struttura dispone di un ristorante interno?
10. Il mobilio e l'arredamento sono in buono stato e di qualità?
11. Posateria , vasellame e mise en place sono puliti e di buona qualità?
12. Il menù e la carta dei vini sono scritti in almeno due lingue (clientela straniera) anche in funzione della categoria?
13. L'orario di pranzo e cena è flessibile e messo ben in evidenza in più punti dell'hotel?
14. Il personale del ristorante è in divisa adeguata alla categoria, ha un aspetto curato e la necessaria professionalità?
15. Illuminazione e temperatura del ristorante sono adeguate alla tipologia della struttura?
16. L'albergo fornisce regolarmente ai propri clienti indicazioni su ristoranti tipici o eccellenze gastronomiche locali (vicinanza a centri di interesse, menù a base di pesce, a base di carne ecc) anche attraverso la fornitura bigliettini da visita e/o brochure informative?

7. RISTORANTE

SI



NO



8. PRIMA COLAZIONE

1. L'orario della prima colazione è flessibile e comunicato?
2. L'offerta di bevande calde è adeguata?
3. Posateria, vasellame e mise en place sono puliti e di buona qualità
4. Esiste un offerta di cereali variegata?
5. È possibile avere frutta (fresca, sciroppata etc) ?
6. Esiste un offerta di prodotti da forno/pasticceria ?
7. Esiste un'offerta di succhi di frutta/yogurt?
8. Esiste un'offerta salata?
9. Il buffet appare fresco ed invitante?
10. Il personale è in divisa adeguata alla categoria dell'albergo, ha un aspetto curato e possiede la necessaria professionalità?
11. Il mobilio, l'arredamento della sala adibita alla prima colazione (bancone, sedie, tavoli…), le attrezzature adibite alla cottura conservazione, presentazione del buffet (cestini, contenitori termici, spremiagrumi, vassoi, etc) sono in buono stato e di qualità, coerente con la struttura.

8. PRIMA COLAZIONE

SI

NO

9. OFFERTA RICREATIVA

1. Vi è la presenza della piscina?
2. Offerta centri di benessere
3. Offerta sportiva
4. Offerta ludo-turistica
5. L'albergo dispone di risorse umane destinate alle attività ricreative?
6. L'albergo mette a disposizione attrezzature ben tenute, funzionanti e di buona qualità?
7. L'albergo dà alla clientela informazioni chiare e puntuali sulla sicurezza e sugli orari delle attività ricreative?

SI

NO

9. OFFERTA CONGRESSUALE

1. La struttura è organizzata per ospitare riunioni/ congressi?
2. E' presente un ingresso esterno per l'offerta congressuale, ben segnalato?
3. Le sale sono in buono stato e adeguate alla tipologia di clientela?
4. Gli ambienti sono climatizzati?
5. Gli ambienti sono insonorizzati?
6. L'illuminazione è adeguata con prese e punti luce in buono stato?
7. La pavimentazione, i rivestimenti, la tinteggiatura ed il mobilio sono puliti ed in buono stato?
8. Sono offerti anche i servizi di coffee break e colazione di lavoro?
9. E' offerta la possibilità di effettuare il check in/out riservati?
10. L'albergo offre servizi complementari (segreteria, guardaroba, post-congress, navetta)?
11. I dispositivi di sicurezza nelle sale congressi sono perfettamente funzionanti?

9. OFFERTA CONGRESSUALE

SI

NO

Le 10 regole della qualità …. Ristoranti

1. Accesso e posizione /Look e facciata esterna
2. Parcheggio
3. Aree comuni e toilette
4. Sala bar/Ristorante/Mise en place
5. Cucina
6. Personale/Servizio
7. Proposta eno-gastronomica e menù
8. Trasparenza
9. Comfort
10. Approccio eco-compatibile

OSPITALITÀ ITALIANA
QUALITY APPROVED

Tipologie Ristoranti

1. Ristorante Tipico
2. Ristorante Classico Italiano
3. Ristorante Gourmet
4. Ristorante Internazionale
5. Ristorante Pizzeria

Ristorante Tipico

Le principali materie prime utilizzate devono provenire dal territorio e devono essere indicate nel menu segnalandone la provenienza. La loro origine territoriale deve essere garantita e verificabile.

Il menu e la carta devono contenere almeno il 50% di proposte tipiche del territorio, la carta dei vini contiene almeno una etichetta per ogni d.o.c. riconosciuta sul territorio medesimo.

Sul menu generale il ristoratore evidenzia graficamente i piatti tipici locali.

Oltre al menu generale il ristorante deve proporre un menu “tipico” contenente una scelta di piatti della cucina locale, tradotto in una lingua straniera secondo la provenienza della clientela.

Alcune CCIAA dispongono di un disciplinare territoriale e ci forniscono le caratteristiche di tipicità a cui fare riferimento.

Ristorante Internazionale

Presenza nel menu di piatti “internazionali”, ossia di piatti comuni ai ristoranti di diversi Paesi o di piatti italiani riconosciuti internazionalmente; la carta dei vini contiene almeno 20 etichette.

Caratterizzato da ambienti di design, con sale eleganti, accoglienti e molto curate.

Ristorante italiano dove sono presenti anche menu in lingua straniera.

Solitamente è il ristorante presente all’interno di un albergo.

Ristorante Gourmet

La caratteristica di questa categoria di Ristoranti è la presenza di un menu degustazione.

Si riscontra la presenza di piatti e ricette rielaborati e personalizzati, eventualmente oggetto di pubblicazioni.

La carta dei vini è distinta per etichette o per aree geografiche (almeno 60 etichette organizzate per territorio di produzione)

E' presente un Sommelier e un maître

E' presente una carta dei dolci, e possibilmente anche dei formaggi, acque, olio.

Solitamente non superano i 35/45 coperti

Il prezzo medio di solito non è inferiore ai 50 euro bevande escluse

Vasellame e stoviglie di pregio (es. bicchieri per ogni tipo di vino)

Brigata (Capo partita- capo agli antipasti- capo ai primi e ai contorni - capo rosticciere - capo ai pesci- capo pasticcere- aiuto capo pasticcere)

Ristorante Classico Italiano

Deve essere presente un’offerta gastronomica in linea con la tradizione italiana ma senza particolari connotazioni di tipicità

Nei menu devono essere presenti prodotti italiani delle varie regioni

La carta dei vini presenta almeno 15 etichette

Ristorante Pizzeria

Deve essere presente una proposta gastronomica in linea con la tradizione italiana di pizzeria

Deve essere presente il forno a legna

Il menu deve indicare gli ingredienti

L'origine degli alimenti deve poter essere provata e la carta dei vini prevede almeno 5 etichette.

Non possono offrire solo Pizze!

1. ACCESSO E POSIZIONE – LOOK E FACCIATA ESTERNA

1. Il ristorante ha un sito web con indicazioni/mappe per raggiungere la struttura?
2. Al telefono l'interlocutore comunica il nome del ristorante e la disponibilità ad offrire il proprio aiuto?
3. Il ristorante ha un indirizzo mail attivo, per informazioni e prenotazioni?
4. I pannelli segnaletici e le insegne consentono una buona individuazione del ristorante?
5. Il ristorante è facilmente accessibile?
6. Il ristorante è illuminato all'esterno?
7. La facciata della struttura si presenta ben tenuta, pulita e curata?
8. La porta di ingresso ed il tappeto sono puliti ed in buono stato?
9. I marciapiedi antistanti il ristorante si presentano puliti ed in buone condizioni?
10. I cassonetti dei rifiuti sono nascosti alla vista della clientela?

2. PARCHEGGIO

1. Ci sono nelle vicinanze dei posti auto utilizzabili dalla clientela?
2. Il parcheggio è custodito?

3. AREE COMUNI E TOILETTE

1. È presente un guardaroba/appendiabiti?
2. La toilette è differenziata uomo/donna?
3. La toilette presenta un antibagno o l'ingresso è protetto alla vista dalla sala?
4. La toilette è ben illuminata e areata?
5. La toilette è ben arredata e presenta elementi di particolare pregio?
6. La stanza del wc è di ampiezza sufficiente a consentire i movimenti?
7. Le toilette sono fornite di un sistema di igienizzazione automatica e di copri wc usa e getta?
8. Nelle toilette è presente un appendiabiti comodo e funzionale?
9. Nella toilette è presente un rotolo supplementare di carta igienica e un cestino con coperchio o basculante?
10. Nella toilette è presente un sistema automatico per asciugare le mani/salviette ed un distributore, rifornito, di sapone?
11. Nei lavabi delle toilette c'è acqua calda?
12. È presente un registro delle pulizie sul quale apporre orario e firma dell'ultimo passaggio?

3. AREE COMUNI E TOILETTE

SI

NO

4. SALA BAR/RISTORANTE/MISE EN PLACE

1. Gli ambienti sono luminosi o ben illuminati?
2. Allestimento e look della sala/e ristorante sono curati (in buono stato)?
3. Pareti (intonaci /rivestimenti) e pavimenti sono puliti?
4. È presente un banco bar dedicato? È pulito e curato?
5. I tendaggi sono in buono stato?
6. I materiali dei tavoli interni ed esterni sono adeguati
7. I tavoli (gambe e sottogambe) sono puliti ed in buono stato?
8. I materiali delle sedie interne ed esterne sono adeguati?
9. Le sedie (seduta e gambe) sono pulite ed in buono stato?
10. Piatti e vasellame sono in buona condizione/stato?
11. La posateria e la cristalleria sono in buona condizione/stato?
12. Il tovagliato è in ordine, senza strappi o rammendi e coerente con il locale?
13. La qualità dell'aria è buona e non sono presenti odori di alcun genere?
14. È presente un efficiente impianto di areazione in sala?
15. Gli ambienti sono climatizzati o la temperatura è adatta alla stagione?
16. Ci sono elementi acustici di disturbo?
17. I tavoli sono disposti a giusta distanza l'uno dall'altro a consentire i necessari movimenti?

5. CUCINA – non inclusa nella valutazione

1. L'attrezzatura è in buono stato (non usura dei macchinari, ecc)?
2. L'ambiente è ben ventilato, con un sistema di areazione efficiente?
3. I pavimenti, intonaci, pareti sono in buono stato, ben tenuti e puliti?
4. Le attrezzature sono in buone condizioni/stato?
5. La cucina è separata dalla sala ristorante?

6. PERSONALE/SERVIZIO

1. Il cliente viene subito accolto ed accompagnato al tavolo?
2. In sala è presente personale in numero proporzionato ai tavoli occupati?
3. Il personale di servizio è sempre visibilmente impegnato nel servizio ai clienti?
4. Sono presenti menù ai tavoli o vengono immediatamente forniti?
5. Il personale ha un aspetto curato ed è accogliente?
6. Il personale è cortese, sorridente e in divisa (coerente con la tipologia di ristorante)?
7. Il personale conosce le lingue straniere?
8. Il personale conosce i piatti proposti?
9. Il personale è competente sui vini o sulle bevande ed è in grado di suggerire i principali abbinamenti ai piatti proposti dal menù?

6. PERSONALE/SERVIZIO

10. Vini e bevande vengono serviti in bicchieri appropriati?
11. Esiste un ambiente dove il cliente attende il proprio turno?
12. Nelle sale sono presenti tavoli vuoti ancora da sparecchiare?
13. Le bevande in bottiglia vengono stappate al tavolo?
14. Il vino in bottiglia viene fatto assaggiare al cliente prima di servirlo?
15. Il personale addetto è in numero adeguato alle dimensioni del ristorante?
16. È presente un sommelier (solo per i gourmet)?
17. Esiste un responsabile di sala?
18. C'è cura e attenzione nel presentare i piatti (es. decorazione)?
19. Il ristorante è fornito di comande con ordinazioni schematiche divise per posizione cliente?

7. PROPOSTA ENO-GASTRONOMICA E MENU'

1. I prodotti utilizzati indicati nel menù sono autentici e la loro origine è certificate?
2. Sono presenti menù specifici (tipico, bambini, dietetico/intolleranze, degustazione, turistico)?
3. Tra i piatti proposti sono presenti almeno 4 varietà per portata?
4. È possibile preparare piatti o dolci al tavolo?
5. È presente un carrello per i dessert?
6. È presente una carta degli oli ed una carta dei dessert?
7. È presente una carta dei vini e delle bevande?
8. È possibile ordinare una consumazione al bicchiere o demi bouteille e non obbligatoriamente bottiglie?
9. Nella carta dei vini sono indicate le provenienze e le etichette?

7. PROPOSTA ENO-GASTRONOMICA E MENU'

10. Nella carta dei vini sono presenti vini pregiati o di riserva?
11. La carta dei vini è organizzata per origine e tipo?
12. È presente una cantina dei vini? È visitabile?
14. È presente un'offerta di digestivi (amari, limoncelli, o altro)?
15. Il ristorante offre come accoglienza l'aperitivo?
16. È presente un'offerta di superalcolici e distillati?
17. Il caffè è servito?
18. È presente la carta delle acque minerali e dei superalcolici?

8. TRASPARENZA

1. Sono accettati pagamenti con le più diffuse carte di credito/bancomat?
2. Il servizio è compreso nel prezzo?
3. Il conto presenta distintamente tutte le voci di spesa con specifica per i costi delle bevande?
4. La preparazione del conto avviene con sistema automatizzato?
5. Il conto viene presentato in una cartellina in buono stato?
6. Insieme al conto viene allegato un biglietto da visita del ristorante?
7. È sempre disponibile ai tavoli un menù per la consultazione dei prezzi?
8. È presente un menù all'esterno del ristorante?
9. I menù a prezzo fisso comprendono anche il coperto?
10. Il numero dei menù disponibili è commisurato al numero dei coperti (almeno 1/3)?
11. Il menù ai tavoli è di buona fattura ed in buono stato?
12. La carta dei vini è di buona fattura ed in buono stato?

9. COMFORT

1. Menù e carte sono nella lingua principale del cliente?
2. È presente un menù senza prezzi per l'ospite?
3. Sono organizzate serate gastronomiche a tema?
4. È prevista una tolleranza sugli orari di prenotazione?
5. È prevista una zona fumatori o una zona esterna attrezzata?
6. Viene messa a disposizione una customer satisfaction?

L'albergo che intende seguire un approccio eco-compatibile deve dimostrare particolare attenzione alle problematiche relative agli aspetti ambientali:

1. limitazione al consumo delle risorse naturali
   (consumi energetici ed idrici)
2. riduzione della produzione di rifiuti (raccolta differenziata)
3. promozione di comportamenti e scelte per acquisti eco compatibili
4. formazione al personale e sensibilizzazione sui temi dell'ambiente anche verso gli ospiti

Ecolabel

Il marchio Ecolabel è il marchio di certificazione ambientale dell'Unione Europea

1. Limitazione al consumo delle risorse naturali (consumi energetici ed idrici)

Energia

Viene verificato se:

La caldaia (se presente) è stata acquistata dopo il 1992

La caldaia (se presente) utilizza metano o GPL come combustile

L'albergo utilizza fonti di energia rinnovabile (pannelli solari, pannelli fotovoltaici, certificati RECS)

L'albergo possiede lampadine a basso consumo energetico (classe A), in valore pari o superiore a circa il 60 % del totale

L'albergo ha un adeguato isolamento termico (es. finestre con doppi vetri)

Gran parte (più della metà) delle apparecchiature elettriche (frigoriferi, lavatrici, lavastoviglie, computer, stampanti) presenti all'interno dell'albergo hanno una buona efficienza energetica (classe A)

L'albergo dispone di sistemi di spegnimento automatico (luce, riscaldamento, ecc.)

1. Limitazione al consumo delle risorse naturali (consumi energetici ed idrici)

Acqua

Viene verificato se:

L'albergo utilizza sistemi per il risparmio idrico:

- riduttori di flusso
- doppio pulsante scarico
- sensori automatici per l'erogazione dell'acqua

L'albergo dispone di lavastoviglie e lavatrici a risparmio idrico (classe A)

L'albergo ha un cambio flessibile degli asciugamani e delle lenzuola

L'albergo effettua azioni preventive per il controllo di perdite idriche

2. Riduzione della produzione di rifiuti (raccolta differenziata)

Rifiuti

Viene verificato se:

L'albergo limita l'uso di prodotti in formato usa e getta, ad esempio flaconcini di sapone e shampoo, cuffie non riutilizzabili, ecc.

L'albergo non usa prodotti usa e getta come bicchieri, tazze, piatti, posate

QUALORA L'AUTORITÀ LOCALE PREVEDA UN SISTEMA DI RACCOLTA E/O SMALTIMENTO DIFFERENZIATO DEI RIFIUTI

L'albergo effettua la raccolta differenziata dei propri rifiuti (secondo le indicazioni previste dall'Autorità Competente)

L'albergo chiede all'ospite di effettuare, utilizzando gli appositi cestini predisposti all'interno della struttura, la raccolta differenziata dei rifiuti da essi prodotti

3. Promozione di comportamenti e scelte per acquisti eco compatibili

Viene verificato se:

L'albergo dispone di mezzi di trasporto ecologici (elettrici, metano)

L'albergo usa prodotti con certificazione Ecolabel (carta, vernici per interni, detergenti, ecc)

L'albergo limita l'utilizzo delle mono-porzioni (es. colazione)

L'albergo usa bottiglie riutilizzabili

4. Formazione al personale e sensibilizzazione sui temi dell'ambiente anche verso gli ospiti

Viene verificato se il personale è informato su:

Temi ambientali

Corretto dosaggio di detergenti e sostanze pulenti

Efficace gestione dei rifiuti, dell'acqua e dell'energia

Mantenimento e manutenzione delle attrezzature

Viene verificato se vengono effettuate:

Azioni di sensibilizzazione ambientale verso la clientela (avvisi per il corretto utilizzo delle risorse idriche ed energetiche)

Avvisi su eventuali perdite

Impegni per l'ambiente della struttura e misure realizzate

Caratteristiche dell'ambiente circostante la struttura

Come separare i rifiuti

Come utilizzare i mezzi di trasporto pubblici

Ecolabel in albergo significa:

- Risparmiare acqua
- Risparmiare energia
- Aumentare l’efficienza
- Diminuire le emissioni di CO2
- Dividere razionalmente i rifiuti

Questo Albergo è stato il primo ad ottenere la Certificazione Ecolabel in Sardegna

Il risparmio idrico

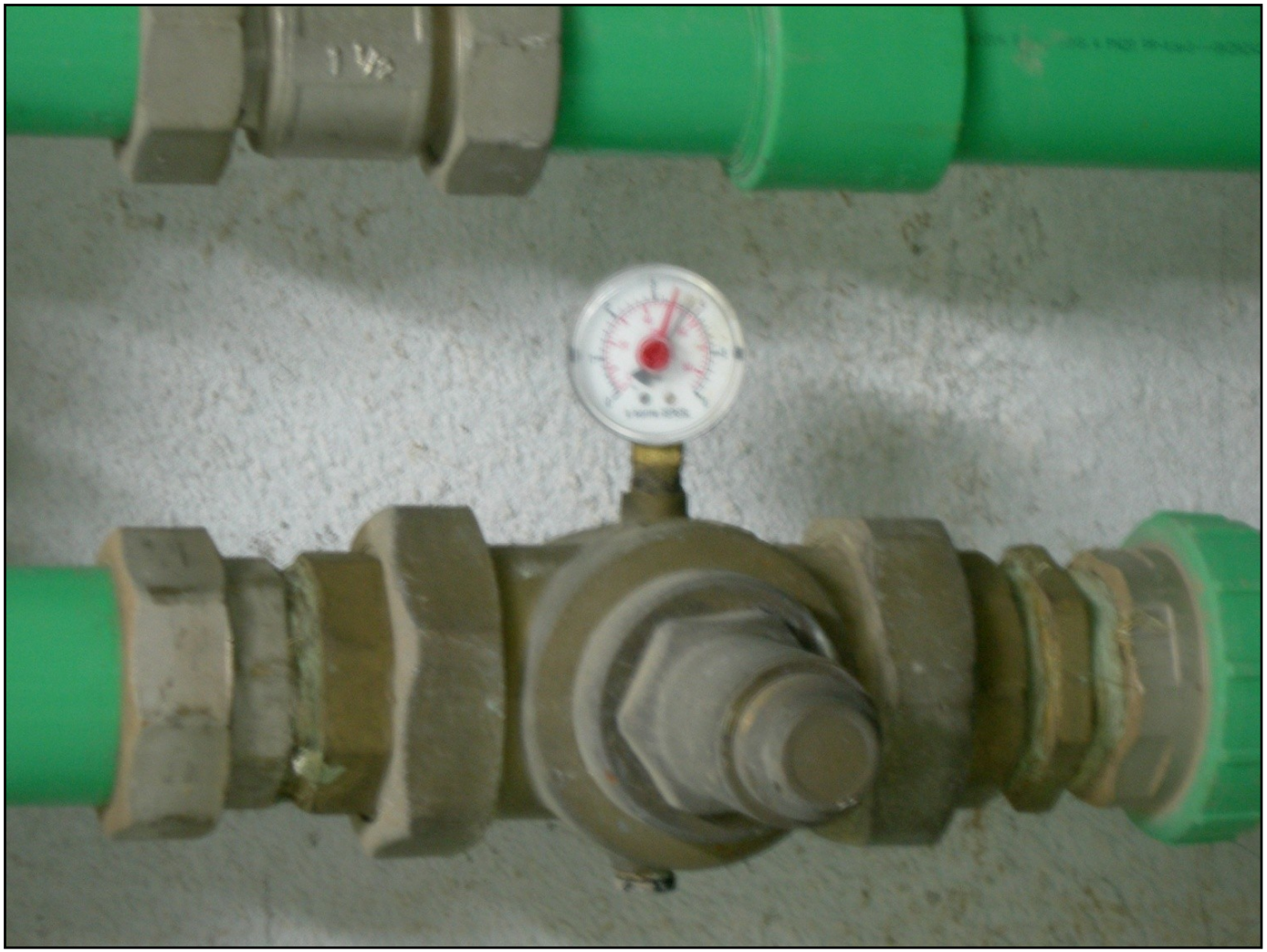
L’ acqua viene catturata e incanalata dai tetti e dalle terrazze ….

…arriva in orci di terracotta e viene rilasciata goccia a goccia per l’irrigazione del terreno e delle aiuole.

La cassetta del wc non contiene più di 6 litri di acqua ed è possibile utilizzare anche il mezzo scarico.

Le cassette wc, che prima erano da 7,5 litri, sono state zavorrate e portate a 6 litri.

1,5 litri in meno a scarico x 3 scarichi al giorno x 8.000 presenze l'anno : **36.000** litri di acqua all'anno risparmiati solo con questo accorgimento.



la pressione dell'acqua non deve superare i 3,6 bar; con una pressione a 4,6 bar si consuma il **7%** circa in più di acqua.

Istallando i rubinetti sotto i lavelli per regolare la portata e sostituendo i frangiflusso con i nuovi ad immissione di aria si è ottenuto un risparmio di acqua di circa il **10 %**.

Il risparmio energetico

Per ridurre le emissioni di CO2 è fondamentale risparmiare l'energia elettrica ed usare energia prodotta con fonti rinnovabili.

Alla Edison Trading abbiamo annullato 58 certificati RECS a favore dell'albergo, che equivalgono all'energia, prodotta con fonti rinnovabili, che mediamente si consuma in un giorno.

Operazione Effettuata con Successo

RECS

GRTN / Renewable Energy Certification System

Annullamento Certificati

Stampare questa pagina come conferma dell'operazione eseguita.

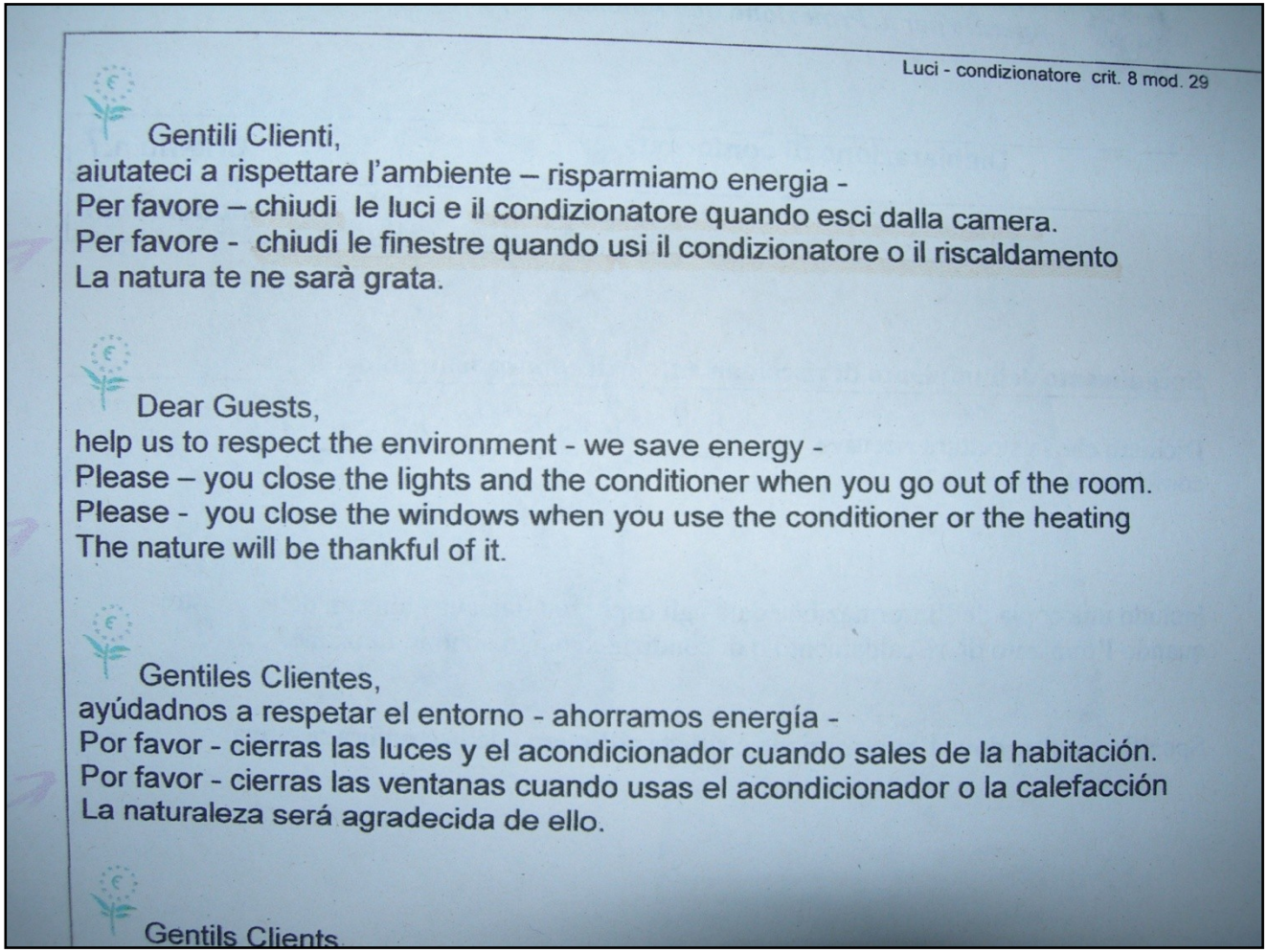
Membro RECS	EDISON TRADING
Data Operazione	06/10/2006 12.09.52
Quantità	58
A favore di	[redacted]
Motivazione	PUBBLICITA PER ALBERGO

Nell' albergo sono in funzione 6 mq di pannelli solari che coadiuvano il riscaldamento dell'acqua. È previsto lo stanziamento di ulteriori 150 mq di nuovi pannelli tra fotovoltaici e solari.

Il 90 % delle lampade dell'albergo sono a risparmio energetico.

Le accensioni e lo spegnimento delle luci in albergo sono comandate con gli interruttori temporizzati che evitano gli sprechi.

In tutti i locali di passaggio, le luci si accendono con i rilevatori di presenza, solo quando necessario.



Luci - condizionatore crit. 8 mod. 29

Gentili Clienti,
aiutateci a rispettare l'ambiente – risparmiamo energia -
Per favore – chiudi le luci e il condizionatore quando esci dalla camera.
Per favore - chiudi le finestre quando usi il condizionatore o il riscaldamento
La natura te ne sarà grata.

Dear Guests,
help us to respect the environment - we save energy -
Please – you close the lights and the conditioner when you go out of the room.
Please - you close the windows when you use the conditioner or the heating
The nature will be thankful of it.

Gentiles Clientes,
ayúdadnos a respetar el entorno - ahorramos energía -
Por favor - cierras las luces y el acondicionador cuando sales de la habitación.
Por favor - cierras las ventanas cuando usas el acondicionador o la calefacción
La naturaleza será agradecida de ello.

Gentils Clients

Anche per l'energia si chiede l'aiuto degli ospiti.

Il trasporto ecologico

Per permettere gli spostamenti, salvaguardando l'ambiente, l' albergo mette a disposizione dei clienti alcune biciclette

La bio-edilizia

Nell' albergo sono tanti gli accorgimenti che aumentano l'efficienza energetica. Se ben applicati, con alcuni elementari criteri di bio-edilizia si raggiungono quote di risparmio energetico significative.

Le doppie porte e i doppi vetri proteggono e isolano il doppio dal caldo e dal freddo.

> EFFICIENZA = < ENERGIA e < CO2

Anche la natura può aiutare a proteggere gli ambienti dal sole …

Per attenuare il surriscaldamento delle pareti dovute all'esposizione diretta al sole, sono posizionate delle reti metalliche che permettono ai rampicanti, come la passiflora, di attaccarsi e proteggere l'albergo arrivando ad abbassare la temperatura dei muri anche di 10 gradi, a tutto vantaggio del minor uso dei condizionatori e del relativo risparmio energetico.

Un classico esempio di bioedilizia: le terrazze protette dalla vegetazione diventano un’intercapedine termica dell’edificio.

Per aiutare la buganvillea a salire è sufficiente predisporre degli appositi sostegni a scala e si ottengono queste naturali colonne, vere e proprie barriere contro il vento e contro il sole.

Con l’acqua riciclatala e il buon terriccio fatto dal compostaggio dell’albergo la natura diventa la protagonista del microclima.

Alla base dei criteri Ecolabel per la raccolta differenziata, c'è la formula vincente per la riduzione dei rifiuti da discarica che comporta una diminuzione delle emissioni di CO_2.

Le **3 "R"** dell'ecologia

+ **R**ISPARMIO

+ **R**IUSO

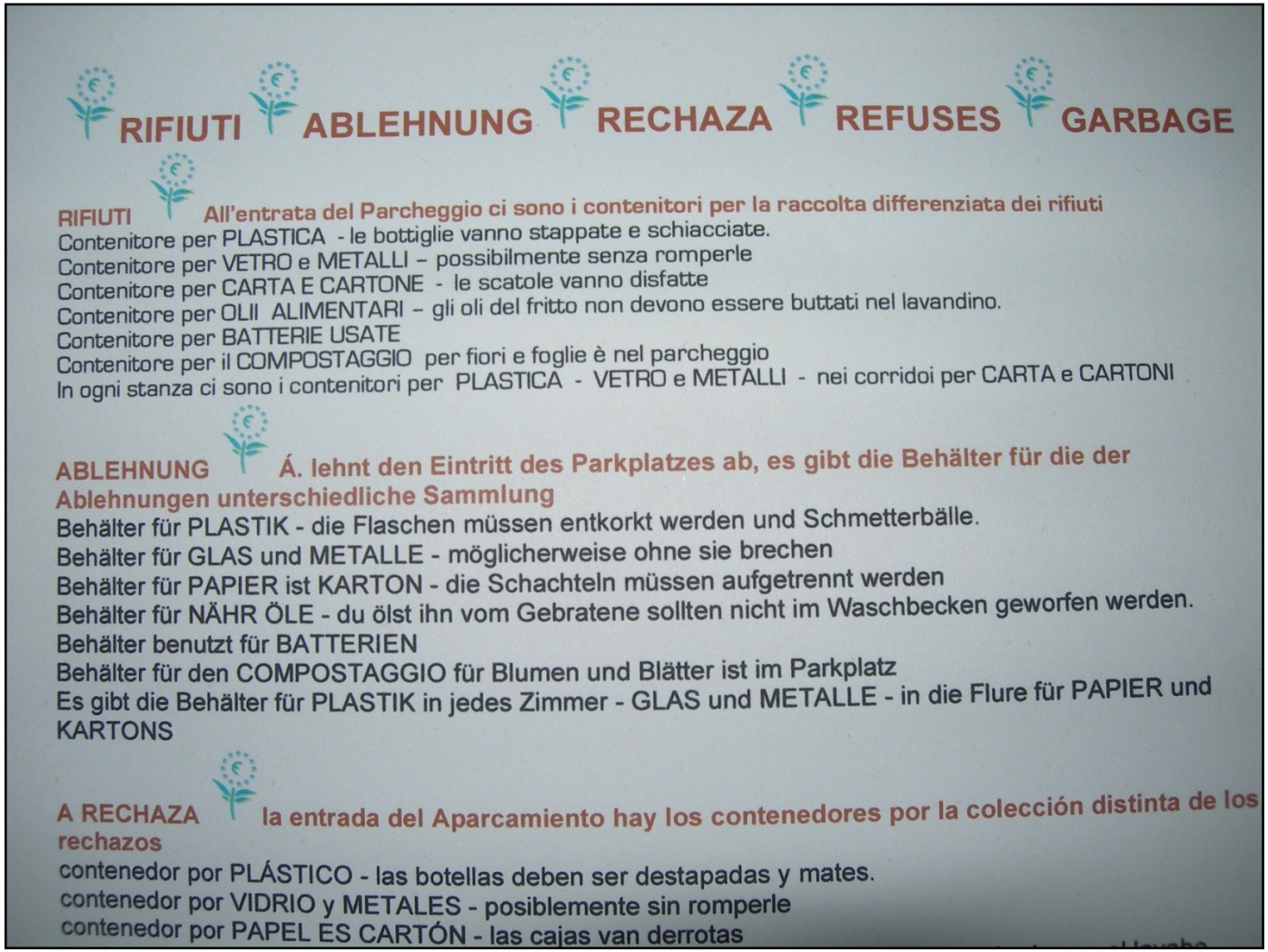
+ **R**ICICLO

Tutte le bustine monodose, come ad esempio quelle dello zucchero, non sono riciclabili; in Italia se ne consumano 16 miliardi all'anno, mentre nell' albergo sono quasi eliminate.

In albergo le bottiglie di vetro vengono restituite come vuoto a rendere, per facilitarne il **riuso**. Per ritirare e rifondere le bottiglie "usa e getta" si consuma tanta energia per il trasporto, per la rifusione e la fabbricazione, e di conseguenza tante sono le emissioni di CO_2 che mandiamo nell'atmosfera.

Per il riciclo servono sempre rigorosamente quattro divisioni, oltre all’umido.

La collaborazione dei nostri ospiti è fondamentale per fare una buona divisione differenziata dei rifiuti.



Tutti i resti vegetali del giardino vengono tritati e con questi si produce dell'ottimo terriccio per le piante del giardino dell'albergo, in quantità sufficiente ai bisogni dell'hotel.

In Albergo sono state eliminate le “cortesie” monodosi, si usano contenitori ricaricabili e quando possibile si usano prodotti certificati Ecolabel.

Nessuna monodose: il burro come una volta è tagliato a cubetti ed anche lo yogurt è quello sfuso.

I succhi di frutta vengono serviti nelle brocche per eliminare i contenitori che finirebbero in discarica e non si usano mai i bicchieri di plastica.

Abolite le merendine e le paste preconfezionate con gli inutili imballi, in albergo la colazione é a base biscotti, dolci, croissant, torte e crostate fatte in casa.

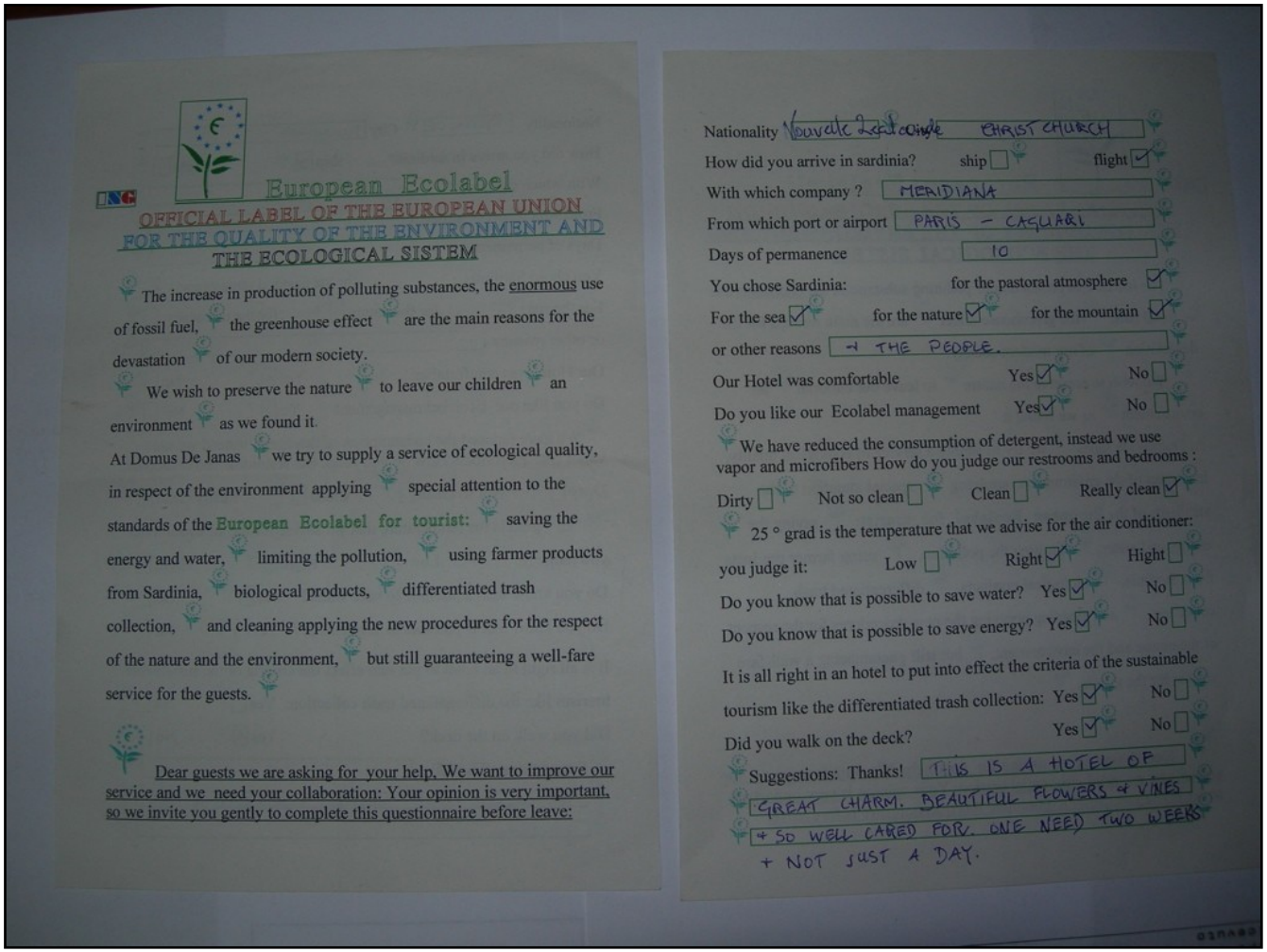
Sono abolite le “marmellatine” confezionate che hanno sempre imballi in plastica destinati alla discarica. Tutte le marmellate sono fatte direttamente in albergo con la frutta coltivata nei frutteti dei campi vicini, così da evitare gli imballi e gli inutili trasporti.

In albergo è impostato un minuzioso protocollo per il continuo monitoraggio dei consumi di energia, acqua, gas, materie chimiche e detersivi che vengono usati, oltre che dei rifiuti da destinare al riciclaggio o alla discarica, che mensilmente si producono.

Per meglio monitorare e avere una situazione reale, il tutto viene riportato con incidenza a mq, a numero di ospiti e a quantità.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	**Anno 2007 Eco**	Numero di pernottam		Energia kWh Pernottam	Energia kWh per m2	Acqua litri per pernottam	Acqua litri per m2	Rifiuti Kg. per pernottam	Rifiuti Kg. per m2	Detergenti per pernottam	Detergenti per m2	Costo per pernottam	Costo per m2
2	**Gennaio**	12		712,119	1,535	7.583,33	16,40	2,917	0,006	1,08	0,00	104,128	0,225
3	Febbraio	33		359,361	2,112	3.000,00	17,84	3,485	0,021	0,30	0,00	48,543	0,289
4	Marzo	84		160,408	2,393	1.904,76	28,83	1,786	0,027	0,18	0,00	22,632	0,343
5	Aprile	194		80,947	2,692	1.036,08	36,22	1,392	0,049	0,11	0,00	11,558	0,404
6	Maggio	579		29,615	2,756	728,84	76,04	1,183	0,123	0,06	0,01	4,850	0,517
7	Giugno	1.575		15,572	3,687	352,38	100,00	1,117	0,317	0,03	0,01	2,640	0,767
8	Luglio	2.081		14,798	4,605	283,52	106,31	1,134	0,425	0,02	0,01	2,440	0,945
9	Agosto	2.101		16,944	5,318	205,62	77,84	1,461	0,553	0,03	0,01	2,613	1,040
10	Settembre	1.423		16,210	3,512	267,04	68,47	1,174	0,301	0,03	0,01	2,592	0,682
11	Ottobre	240		81,717	3,183	737,50	31,89	1,208	0,052	0,06	0,00	10,607	0,480
12	Novembre	21		564,744	2,118	2.904,76	10,99	3,810	0,014	0,57	0,00	74,381	0,282
13	Dicembre	22		556,821	2,192	7.090,91	28,11	2,500	0,010	0,27	0,00	78,582	0,311
14	TOTALE	8.365											
15													

Un servizio facoltativo Ecolabel sono le cassapanche per il cambio dei settimanali e delle riviste. Sono stimati circa 50 cambi settimanali tra ospiti, con un risparmio annuo di tanta carta equivalente a due alberi non tagliati!



European Ecolabel

OFFICIAL LABEL OF THE EUROPEAN UNION FOR THE QUALITY OF THE ENVIRONMENT AND THE ECOLOGICAL SISTEM

The increase in production of polluting substances, the enormous use of fossil fuel, the greenhouse effect are the main reasons for the devastation of our modern society.

We wish to preserve the nature to leave our children an environment as we found it.

At Domus De Janas we try to supply a service of ecological quality, in respect of the environment applying special attention to the standards of the European Ecolabel for tourist: saving the energy and water, limiting the pollution, using farmer products from Sardinia, biological products, differentiated trash collection, and cleaning applying the new procedures for the respect of the nature and the environment, but still guaranteeing a well-fare service for the guests.

Dear guests we are asking for your help. We want to improve our service and we need your collaboration: Your opinion is very important, so we invite you gently to complete this questionnaire before leave:

Nationality Nouvelle Zélandaise CHRIST CHURCH

How did you arrive in sardinia? ship ☐ flight ☑

With which company ? MERIDIANA

From which port or airport PARIS – CAGLIARI

Days of permanence 10

You chose Sardinia: for the pastoral atmosphere ☑

For the sea ☑ for the nature ☑ for the mountain ☑

or other reasons + THE PEOPLE.

Our Hotel was comfortable Yes ☑ No ☐

Do you like our Ecolabel management Yes ☑ No ☐

We have reduced the consumption of detergent, instead we use vapor and microfibers How do you judge our restrooms and bedrooms :

Dirty ☐ Not so clean ☐ Clean ☐ Really clean ☑

25 ° grad is the temperature that we advise for the air conditioner: you judge it: Low ☐ Right ☑ Hight ☐

Do you know that is possible to save water? Yes ☑ No ☐

Do you know that is possible to save energy? Yes ☑ No ☐

It is all right in an hotel to put into effect the criteria of the sustainable tourism like the differentiated trash collection: Yes ☑ No ☐

Did you walk on the deck? Yes ☑ No ☐

Suggestions: Thanks! THIS IS A HOTEL OF GREAT CHARM. BEAUTIFUL FLOWERS + VINES + SO WELL CARED FOR. ONE NEED TWO WEEKS + NOT JUST A DAY.

Gli ospiti trovano in tutte le camere il volantino di promozione e il questionario Ecolabel in multilingue. In 108 format su 109 è stato indicato dagli ospiti dell'albergo il gradimento per il sistema Ecolabel.

Tutto il personale dell'albergo indossa, oltre alla spilla col proprio nome e il logo dell'albergo, anche la spilla con il logo Ecolabel per indicare ai clienti la loro quotidiana mansione di attivi attori per il mantenimento di questa importante certificazione ambientale dell'Unione Europea.

Fine

Isnart
Corso d'Italia, 92 – Roma
www.isnart.it
E-mail: info@isnart.it