



ISNART



Camera di Commercio
Cuneo



OSPITALITÀ ITALIANA

QUALITY APPROVED



OSPITALITA' ITALIANA

*DISCIPLINARE PER LA QUALIFICAZIONE
DELLE RESIDENZE TURISTICO ALBERGHIERE (RTA)*

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.....	8
3.4	Promozione del territorio	8
4	Requisiti KO.....	9
5	Requisiti “minus”.....	10
6	La valutazione dei requisiti	10
6.1	Punteggio minimo	10
7	Rating.....	11
7.1	Opzione mystery audit	11
7.2	Distinzione green.....	12

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 a esaminare le residenze turistico alberghiere (di seguito RTA) 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 della RTA di raccontare il territorio / territori in coerenza con la sua identità e con la proposta gastronomica.

2 Campo di applicazione

Il disciplinare si applica alle RTA 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, indicazioni chiare, complete (es. indicazioni in base al mezzo di trasporto - aereo, treno, bus, auto) su come raggiungerla.
2. La struttura risulta raggiungibile con la propria vettura o, in caso di ubicazione in zone non raggiungibili (es. Zona ZTL, area pedonale, etc.), mette a disposizione permessi di ingresso temporanei con relativo servizio di car valet.
3. Le aree esterne (vialetto di accesso, pavimentazione antistante l'ingresso, aree verdi) sono pulite, ben tenute, e con elementi di arredo/decoro.
4. La facciata esterna, le aree e l'ingresso – es. vetrate, porta, tappeto sono pulite, ben tenute e curate.
5. La struttura dispone di un sito web proprio ben configurato, responsive, strutturato, intuitivo e facilmente navigabile.
6. Il sito internet risulta correttamente tradotto in almeno tre lingue oltre l'italiano.
7. Il sito internet ha una sezione dedicata che consente di verificare la disponibilità ed effettuare la prenotazione online.
8. La struttura gestisce in maniera sistematica i commenti derivanti dai social e dai portali web.

9. La struttura dispone di un parcheggio riservato interno con numero di posti auto commisurato al numero degli appartamenti e commisurato alla tipologia della clientela (auto, bus, moto).
10. Il parcheggio è gratuito e custodito.
11. Il parcheggio è ben illuminato, asfaltato/pavimentato con posti auto delimitati (eventualmente anche per disabili in prossimità degli ingressi).
12. La reception risulta pulita e ben tenuta, facilmente visibile e individuabile e risulta essere di dimensioni tali da consentire le operazioni a più ospiti contemporaneamente.
13. Il desk risulta pulito, ordinato e inoltre ben illuminato, con elementi di arredo/decoro, con presenza di attenzioni per i clienti (es. cioccolatini, bigliettini da visita, penne, etc.).
14. Il servizio di ricevimento e portineria/informazioni è assicurato 24/24 h e con personale addetto.
15. La struttura gestisce i reclami in maniera sistematica attraverso modulistica dedicata (cartacea/sezione portale web dedicato), con evidenza del tipo di reclamo, evidenza del trattamento e relativa data e archiviazione dello storico ed è dotata di apposita procedura per il trattamento degli stessi.
16. 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. Eventuale metodo Near Field Communication (NFC) per pagamento tramite applicazioni mezzo smartphone (es. Apple Pay, Vodafone Pay, etc.).
17. È presente un questionario per la soddisfazione del cliente (cartacea, portale web/sezione smart tv) e i feedback sono regolarmente gestiti ed archiviati.
18. La struttura ha informatizzato/digitalizzato le modalità di erogazione dei servizi proposti e mette a disposizione della clientela mezzi per facilitarne la fruizione quali, ad esempio, sezione dedicata dal portale web o app scaricabile, sezione smart tv in appartamento, tablet presso la reception o le aree comuni (es. prenotazioni e pagamento servizi aggiuntivi, questionario di soddisfazione clienti, prenotazioni e scelta menu ristorazione, etc.).
19. Il personale di interfaccia con i clienti (es. reception, sala, ecc.) ha una effettiva conoscenza di almeno tre lingue.
20. Il personale risponde prontamente al telefono fornendo indicazioni sul nome della struttura, sulla disponibilità e sul nome dell'operatore.
21. In fase di prenotazione (telefonica o via web) il personale fornisce informazioni approfondite in merito alle tariffe, ai servizi, all'accessibilità, mostrando approccio proattivo nei confronti del cliente.
22. Il servizio di trasporto bagagli è assicurato, negli orari in cui è garantito il ricevimento, a cura di un addetto (persona dedicata in via esclusiva o prevalente) e si rileva la presenza di deposito in locale apposito con identificazione dei bagagli.
23. Il personale addetto accoglie l'ospite, lo conduce nelle varie aree della struttura illustrando i servizi a disposizione infine lo accompagna in appartamento illustrandone dotazioni e servizi.
24. Gli ascensori si distinguono per cura, illuminazione e dimensioni adeguate alla struttura e in numero adeguato alla struttura.
25. Presenza di una sala comune arredata e dotata di televisore e telefono a uso comune.
26. La sala comune 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.).
27. I servizi igienici comuni sono ben tenuti e dotati (rotolo di carta igienica aggiuntivo, gancio appendiabiti, distributore di sapone rifornito, sistema per l'asciugatura delle mani) e sullo stesso piano della sala comune o facilmente accessibili, segnalati e distinti per sesso.
28. I corridoi e le aree comuni si distinguono (nella totalità della struttura) per la presenza di pareti (intonaci/rivestimenti) pulite, in ottimo stato di manutenzione e cura. I pavimenti sono

- ben tenuti. Sono previsti piani di pulizia e manutenzione straordinaria anche attraverso l'ausilio di ditte esterne.
29. Il Wi-Fi è gratuito con accesso automatico, facilità di reperimento delle credenziali, copertura delle aree comuni e una buona velocità minima media che permette la visualizzazione di pagine web, visualizzazione di video senza interruzioni o perdita di risoluzione, download di file, etc.
 30. Le porte di ingresso risultano in ottimo stato di manutenzione e cura e sono sicure (es. chiave elettronica o magnetica con rilevatore esterno di occupazione dell'appartamento).
 31. Gli appartamenti risultano ampi e funzionali (dimensioni superiori rispetto a quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale) e si distinguono per l'ottimizzazione degli spazi e la funzionalità dei servizi/arredi.
 32. Gli appartamenti si distinguono per l'isolamento acustico (localizzazione, spessore muri/materiali utilizzati, porta di ingresso, infissi, sistemi di attenuazione rumore corridoi etc.).
 33. Le pareti, i pavimenti e i soffitti presentano un ottimo stato di cura e manutenzione generale.
 34. Il sistema di oscuramento risulta ottimale con possibilità di regolazione automatica da parte dei clienti.
 35. È presente un sistema di climatizzazione/riscaldamento indipendente e con facilità di regolazione da parte del cliente.
 36. Gli appartamenti si distinguono per la pulizia ed ordine.
 37. Il mobilio e gli elementi di arredo si distinguono per l'ottimo stato di manutenzione e cura (es. utilizzo di prodotti lucidanti, rinvigorenti, etc.). Sono previsti piani di manutenzione documentata e costantemente monitorata.
 38. La biancheria e copriletti sono in ottimo stato di manutenzione, puliti, coordinati e di buona qualità.
 39. È presente un servizio di pulizia e riassetto giornaliero dell'appartamento.
 40. La struttura mette a disposizione degli ospiti in ogni appartamento un servizio Wi-Fi gratuito e plug per la connessione via cavo, nonché connessione stabile che permette la visualizzazione di video o il download di file senza perdite di risoluzione o blocchi.
 41. Sono presenti in appartamento coperte e cuscini di riserva adeguati per numero e debitamente protetti.
 42. Il letto presenta elementi distintivi per dimensione (superiori rispetto alle dimensioni minime) e per qualità (es. materasso in lattice, rete, etc.).
 43. È presente un televisore di tipologia, dimensioni e disponibilità di canali satellitari payperview/servizi tv evoluti (es. Netflix, TIMvision, Infinity, CHILI, etc.) adeguati alla tipologia della struttura ben posizionato.
 44. Sono presenti almeno quattro prese liberamente utilizzabili e ben distribuite (di cui una per ciascun comodino e una per la scrivania), un punto luce per leggere e scrivere e un punto luce per posto letto, telefono con istruzioni per l'uso plurilingue e abilitato alla chiamata esterna.
 45. L'appartamento risulta dotato di apparecchi per programmi radiofonici, MP3 Player/dockingstation, altoparlante in bagno, videogioco con possibilità di giochi per bambini.
 46. Si rileva la presenza di room directory ben tenuta e curata e completa (es. informazioni sui servizi offerti, informazioni sulle attrezzature presenti, carta, penna, etc.).
 47. Gli appartamenti sono distinti tra fumatori (circa 10%) e non fumatori. Gli appartamenti per fumatori dispongono di sistemi di aspirazione idonei. Inoltre, vengono attuate misure per una idonea qualità dell'aria (es. materiali che evitino il persistere dell'odore del fumo, es. no moquettes, pulizia con prodotti specifici, etc.).
 48. Gli appartamenti sono dotati di cassaforte di dimensioni ampie.
 49. Il locale/angolo cottura risulta in ottimo stato di cura e manutenzione generale.

50. Sono presenti elettrodomestici (elementi minimi: lavatrice, lavastoviglie, forno, frigorifero provvisto di freezer, piano cottura a induzione o elettrico) perfettamente funzionanti e in ottimo stato di manutenzione.
51. Gli appartamenti sono dotati di un set monodose per la pulizia (es. spugne, prodotti per la pulizia di stoviglie e ripiani, etc.).
52. Le attrezzature per la pulizia dell'appartamento sono complete e in ottimo stato (scope, cestino per i rifiuti, stracci, secchi, detersivi per pavimenti, etc.).
53. Sono presenti attrezzature (pentole, stoviglie, vasellame e cristalleria) in numero superiore rispetto al numero di occupanti, complete e in ottimo stato.
54. L'appartamento è dotato di: 1) zuccheriera, 2) caffettiera, 3) bollitore, 4) scolapiatti, 5) mestolo, 6) insalatiera, 7) grattugia, 8) spremiagrumi, 9) apriscatole, 10) apribottiglia/cavatappi, 11) coltelli da cucina, 12) pattumiera, in ottimo stato di cura e manutenzione.
55. Sono presenti dotazioni accessorie (es. microonde, frullatore ad immersione, spremiagrumi elettrico, etc.) ben tenute e corredate di informazioni sull'utilizzo.
56. Gli appartamenti sono dotati di un set di prima necessità (es. pasta, sale, olio, scatolame, biscotti, acqua, latte, etc.). I prodotti sono nuovi, preconfezionati/sigillati.
57. I bagni risultano ampi e si distinguono per l'ottimizzazione degli spazi e la funzionalità dei servizi/arredi.
58. I bagni risultano dotati di tutti i sanitari/dotazioni (lavabo, WC, bidet, vasca o doccia) e si distinguono per elementi distintivi e qualità dei materiali.
59. I box doccia o vasca con idromassaggio sono particolarmente rifiniti e confortevoli con protezioni di box/vetro o equivalente e con asse phon doccia regolabile.
60. La specchiera del bagno è ampia, ben illuminata e ben tenuta, le mensole sono ampie e di particolare pregio (marmo, cristallo).
61. Il set di cortesia è ampio e con particolare attenzione al cliente.
62. Sono presenti per ciascun ospite un accappatoio, un asciugamano grande, uno medio e uno piccolo, personalizzati coordinati e di qualità (materiale/fattura).
63. Il bagno presenta un efficace sistema di areazione (per silenziosità e qualità dell'aria - assenza odori).
64. I bagni si distinguono per cura e manutenzione nonché per pulizia.
65. I bagni dispongono di adeguate dotazioni (tappetino, cestino, ganci di buona fattura, scaldasciugamani, asciugacapelli funzionante e sacchetti igienici, etc.).
66. Gli orari della prima colazione e/o room service sono ampi e comunicati, dando la possibilità di effettuare la colazione al bar o tramite servizio bar, anche nelle ore al di fuori degli orari previsti.
67. La sala adibita alla prima colazione si distingue per la presenza di pareti (intonaci/rivestimenti) puliti, in ottimo stato di manutenzione e cura (es. presenza di stucchi, legno, vernici particolari etc.).
68. L'offerta della prima colazione è ampia e varia con presenza di prodotti biologici, di prodotti specifici per regimi alimentari particolari.
69. L'offerta della prima colazione presenta un'ampia scelta di frutta fresca e sciroppata, cereali, di prodotti da forno, di succhi di frutta/yogurt, di marmellate/confetture e miele.
70. L'offerta della prima colazione presenta un'ampia offerta salata (uova, pancetta, salsicce, crepes salate, cucinato, oltre che salumi e formaggi).
71. Tutti i prodotti presenti a colazione sono chiaramente identificati e dispongono di adeguate protezioni.
72. È presente un servizio bar 16/24 a cura di personale addetto.

73. L'offerta del bar risulta ampia sia per quanto riguarda le bevande (presenti sia bevande alcoliche che analcoliche, aperitivi, cocktail, superalcolici, etc.) che il servizio food (es, snack, offerta salata, etc.).
74. I prezzi delle consumazioni bar sono adeguatamente comunicati (es. presenza di listini ben visibili ed eventualmente tradotti anche in lingua).
75. La struttura dispone di un ristorante interno gestito direttamente o a gestione separata con il quale ha stipulato contratti/accordi tali da poter procedere alla valutazione per il marchio MOI e tali da erogare servizio di pensione completa o mezza pensione. In alternativa, la struttura, non disponendo di un ristorante interno, ha stipulato contratti/accordi con ristoranti esterni, adeguatamente comunicati e tali da poter erogare servizio di pensione completa o mezza pensione.
76. Gli ambienti adibiti alla ristorazione 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.).
77. Sono presenti pavimenti di pregio e arredi in ottimo stato di manutenzione. Sono previsti piani di pulizia e manutenzione straordinaria anche attraverso l'ausilio di ditte esterne.
78. La cristalleria, la posateria, i piatti e il vasellame si presentano perfettamente puliti, ben tenuti, di pregio e di particolare manifattura.
79. La struttura eroga ai propri ospiti un'offerta alternativa quali, ad esempio, apericene e buffet in maniera programmata, frequente e costante.
80. Il personale è in divisa (abbigliamento identificabile) ed è professionale.
81. È presente una piscina coperta e/o scoperta con presenza di idromassaggio.
82. È presente una SPA/Centro benessere (bagno turco, sauna o idromassaggio) all'interno della struttura, ampia e ben strutturata, i cui servizi sono chiaramente comunicati.
83. La struttura dispone di più servizi sportivi (campi da tennis, squash, area attrezzata, golf, etc.) e ludo-turistici (es. biciclette, biliardo ping pong, animazione, etc.) ben tenuti e funzionanti.
84. Le attrezzature e le dotazioni (es. piscina, attrezzi sportivi, SPA, etc.) si distinguono per qualità (es. materiali, design, etc.), per manutenzione e pulizia.
85. La struttura dispone di sale congressi e/o sale meeting, che si distinguono per manutenzione e pulizia, dotate di attrezzature complete (es. pc, Wi-Fi, amplificatori, videoproiettori, schermi, sistema oscuramento sala, etc.) e un'offerta di coffee break/colazione di lavoro.

3.2 Identità

1. La struttura e in particolare lo stile dell'edificio, l'ingresso (vialetto, zona antistante ingresso, entrata), le aree esterne (giardino) rievocano il territorio circostante.
2. Le informazioni fornite attraverso sito web e social sono dettagliate e comunicano in maniera esaustiva il tipo di struttura e i servizi erogati (es. struttura a indirizzo business, offerte meeting, benessere, etc.) ai fini di un'informativa chiara e coerente verso la clientela.
3. La reception e la hall si presentano ben allestite con arredi ed elementi di decoro caratteristici del territorio locale o Made in Italy (qualità, materiali, stile) e coerenti con la tipologia di struttura.
4. I corridoi sono ben allestiti, si distinguono per elementi coerenti con la struttura e con il territorio locale o Made in Italy (qualità, materiali, stile) in termini di illuminazione, indicazioni ed elementi di arredo (es. quadri, lampade, vasi, etc.).
5. Gli appartamenti appaiono ben allestiti con mobilio ed elementi di arredo/decoro coerenti con la tipologia di struttura (es. business, leisure, etc.) e con il territorio locale o Made in Italy (qualità, materiali, stile).
6. La biancheria e i copripiedi risaltano il territorio locale o del Made in Italy (qualità, materiali, stile).

7. I bagni sono allestiti con elementi di arredo e di decoro coerenti con la tipologia di struttura e risaltano il territorio locale o il Made in Italy (materiali, stile).
8. 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.).
9. Gli ambienti destinati alla prima colazione risultano ben allestiti con arredi, elementi di decoro, cristalleria, posateria, vasellame, caratteristici del territorio e coerenti con la tipologia di struttura.
10. L'offerta della prima colazione prevede un'ampia scelta di prodotti del territorio (es. miele, marmellate, formaggi, salumi, etc.).
11. Gli ambienti destinati alla ristorazione risultano ben allestiti con arredi, elementi di decoro, posateria e cristalleria coerenti con la tipologia di struttura e richiamano il territorio locale o il Made in Italy.
12. La struttura propone un'ampia offerta eno-gastronomica coerente con la tipologia di ristorazione comunicata all'ospite e richiama la tradizione del territorio (locale/italiana).

3.3 Notorietà

1. La struttura è presente sui principali social (Instagram, Facebook, Twitter) con presenza anche dal sito web di link dedicati ed è costantemente attivo (foto – es. eventi, menu, news, like, caricati in maniera costante).
2. La struttura è presente su portali web nazionali e/o internazionali (es. Booking, TripAdvisor, Hotels.com) e su portali specifici in relazione alla sua identità (es. VeggieHotel, VacanzeAnimali.it, BioHotels, etc.).
3. La struttura è presente su siti specializzati. TripAdvisor con numero minimo di 500 commenti totali: media min di 4,5 stelle (e con un max del 5% di 1 stella). Booking con un numero minimo di 200 commenti: giudizio di eccellente equivalente ad una media di 9.
4. La struttura è certificata in conformità alle norme UNI EN ISO (es. 9001, 14001, 10854, 22000, 22005).
5. La struttura è presente su almeno 3 guide scelte tra (ViaMichelin, Touring Club, Condé Nast Johansens: Luxury Hotels and Spas).
6. La struttura aderisce a circuiti attinenti a marchi che valorizzano il territorio, a servizi o a prodotti del territorio 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, ed adeguatamente promosso ed illustrato negli opuscoli/brochure.

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. È presente un punto informativo con brochure ed opuscoli sul territorio ben rifornito/i, ben tenuto o, comunque, la struttura promuove il territorio attraverso ulteriori modalità (es. video promozionali del territorio, etc.).
3. La struttura espone i prodotti tipici locali e le informazioni dettagliate su come reperirli agevolmente tramite brochure/opuscoli informativi.
4. La struttura organizza eventi (es. eventi enogastronomici, presentazione guide, artigianato) per promuovere il territorio. L'attività risulta costante (con cadenza bimestrale) e adeguatamente comunicata attraverso sito web/social.
5. La struttura mette a disposizione della clientela buoni/voucher per musei ed eventi culturali (es. teatri, tour) in maniera costante e mette in atto azioni per informare la clientela sulle iniziative (materiale affisso/disponibile presso reception/appartamenti/aree comuni).

6. La struttura mette a disposizione della clientela buoni/voucher per l'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 in corso (materiale affisso/disponibile presso reception/appartamenti/aree comuni).
7. La struttura fornisce informazioni sul territorio circostante: 1) siti di interesse (comuni, aree di interesse storico, aziende del territorio) 2) attività (es. sagre, feste patronali, teatri, musei, etc.), 3) percorsi enogastronomici.
8. Il set di prima necessità risulta provvisto esclusivamente di prodotti del territorio.
9. I prodotti tipici del territorio (es. miele, marmellate, formaggi e salumi) presenti a colazione sono chiaramente evidenziati con informazioni e curiosità.
10. La struttura mette a disposizione voucher/buoni per ristoranti e centri eno-gastronomici del territorio in maniera costante, diversificando l'offerta, attraverso debita comunicazione agli ospiti.
11. La struttura promuove il territorio circostante attraverso l'organizzazione di escursioni e visite guidate in maniera costante e programmata con possibilità di pagamento direttamente sul conto del soggiorno.
12. La struttura mette a disposizione convenzioni o voucher/buoni per centri benessere/SPA esterni o centri sportivi in maniera costante e per attività differenti. Tali agevolazioni sono comunicate con possibilità di pagamento direttamente sul conto del soggiorno.

4 Requisiti KO

Sono previsti dei 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 e l'assenza di alcuni servizi.

- Sito internet riportante informazioni non veritiere sulla struttura (es. appartamenti non in linea con la realtà), sulla posizione, sui servizi e sulle tariffe praticate.

Gravi carenze:

- nella pulizia e manutenzione facciata/ingresso pulizia;
- nella manutenzione delle aree esterne;
- nella pulizia e manutenzione della reception e del desk;
- nella cura e manutenzione della hall e/o delle aree comuni (es. macchie di umido, vernice scrostata, carente stato di pulizia, etc.);
- nella manutenzione e/o pulizia nei servizi igienici comuni;
- nella pulizia e nella manutenzione dei corridoi (es. buchi nella moquette, prese e faretti/lampade/lampadari rotti);
- nello stato di manutenzione di pareti e/o pavimenti e/o soffitti degli appartamenti;
- nello stato di pulizia degli appartamenti (es. polvere, macchie, etc.);
- nella manutenzione del mobilio ed elementi di arredo carenze in termini di presentazione e cura (es. macchie di umido, vernice scrostata, carente stato di pulizia, etc.);
- nella manutenzione e/o pulizia dell'angolo cottura;
- nella manutenzione/pulizia della biancheria e/o copriletti;
- nelle dotazioni dell'angolo cottura;

- nella manutenzione delle attrezzature;
- nello stato di manutenzione e/o pulizia dei bagni in termini di manutenzione (stato pavimenti, pareti, sanitari, etc.);
- nello stato di manutenzione della sala adibita alla prima colazione (pavimenti, pareti, tavoli, etc.);
- nella dimensione degli appartamenti rispetto alle disposizioni legislative e non rientranti in deroghe;
- nella manutenzione e pulizia delle aree adibite a sport e benessere / animazione con eventuali rischi per la salute dei clienti.

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 alberghiera. In relazione al grado di soddisfacimento del requisito è attribuito un punteggio. La somma dei punteggi ottenuti per singolo requisito determina il livello dell’RTA (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	85	225	80%
Identità	12	22,5	8%
Promozione del territorio	12	19,5	7%
Notorietà	6	15	5%
Totale punteggio	115	282	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	225	146	65%
Identità	22,5	12	55%

7 Rating

I punteggi ottenuti determinano un rating, il cui livello varia secondo i valori indicati dal 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 consente di ottenere l'ulteriore riconoscimento 3 🏆 PLUS.

7.2 Distinzione green

Il soddisfacimento dei requisiti sotto riportati definiti “green” consente alla struttura di acquisire il riconoscimento aggiuntivo di RTA 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 (ISO 14001, 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 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.
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. 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 appartamento che in altre aree quali sala ristoro, area ricreativa – es. piscina etc.)
6. La struttura ha un cambio flessibile degli asciugamani e delle lenzuola (comunicato e acconsentito dai clienti) e un controllo costante e documentato delle perdite idriche.
7. Biancheria, copriletti e abbigliamento del personale sono mantenuti e trattati conformemente alla certificazione UNI EN 14065 e linee guida RABC.