

OSPITALITA' ITALIANA

*DISCIPLINARE PER LA QUALIFICAZIONE
DEGLI STABILIMENTI BALNEARI*

Indice

1	Scopo.....	3
2	Campo di applicazione.....	3
3	Requisiti	3
3.1	Qualità del servizio	3
3.2	Identità.....	5
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.....	7
7	Rating	8
7.1	Opzione mystery audit.....	8
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 a esaminare gli stabilimenti balneari 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 dello stabilimento 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 stabilimenti balneari 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 treno, bus, auto, coordinate GPS) su come raggiungerla.
2. Lo stabilimento è facilmente accessibile rispetto alle principali vie di comunicazione ed è ben segnalato.
3. Lo stabilimento è accessibile alle persone con disabilità attraverso l'assenza di barriere architettoniche e predisposizione di elementi che ne permettono la fruizione (es. rampe, passerelle con diramazioni laterali, sedie job, pavimentazioni in rilievo, etc.) ed è presente una segnaletica apposita.
4. La segnaletica è tradotta in lingue straniere.
5. L'ingresso (strada di accesso, aree esterne, entrata) è curato e le aree sono ben tenute.
6. L'ambiente in cui è inserito lo stabilimento è gradevole e curato (es. presenza di aiuole, spazi verdi, giardini, etc.).
7. L'insegna e la segnaletica sono ben tenute ed in stile con lo stabilimento balneare.

8. È presente un parcheggio gratuito con i posti auto ben delimitati, in numero proporzionato alla clientela e con posti riservati alle persone con disabilità.
9. Il parcheggio è custodito, adeguatamente protetto dal sole, pulito, dotato di cestini per i rifiuti in proporzione al numero di posti auto.
10. Il personale addetto all'accoglienza è cortese, indossa abbigliamento riconoscibile, dispone di un badge con l'indicazione di nome e ruolo (in alternativa tali informazioni sono sull'abbigliamento) ed è in grado di comunicare in lingua straniera.
11. Il listino prezzi è dettagliato, ben in vista e tradotto in lingue straniere.
12. 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 o metodo Near Field Communication (NFC) per pagamento tramite applicazioni mezzo smartphone.
13. L'Ordinanza Balneare della Capitaneria di Porto è ben in vista e tradotta in lingue straniere.
14. È presente una chiara segnaletica della disposizione dei servizi.
15. È presente una piantina dello stabilimento ben visibile, in stile coerente con la struttura e tradotta in lingua.
16. È presente uno spazio dedicato al relax o al divertimento, accogliente e ben organizzato.
17. Sono presenti aree verdi (aiuole, piante e fiori).
18. Le aree verdi (prati, spazio circostante, giardino) si distinguono per cura e manutenzione.
19. Sono presenti passaggi di accesso alle cabine, alla spiaggia e agli ombrelloni (passerelle) confortevoli, ordinati, in buono stato e puliti.
20. Le porte di ingresso ed i cancelli sono ben tenuti e puliti.
21. L'area comune ha tavolini e sedie sufficienti per i clienti.
22. È presente un Wi-Fi gratuito con facilità di reperimento delle credenziali e copertura in tutte le aree della struttura con una buona velocità di connessione.
23. Le facciate esterne degli edifici/ambienti sono curate e ben tenute.
24. È presente un bar/punto ristoro di dimensioni adeguate con un congruo numero di tavolini e sedie.
25. Il bar/punto ristoro presenta un listino prezzi chiaro, dettagliato e ben in vista.
26. L'arredamento del bar/punto di ristoro è in buono stato.
27. Il bar/punto di ristoro dispone di una lista di consumazioni ampia.
28. Il personale addetto al bar/punto di ristoro è cordiale e professionale e comunica in lingua straniera.
29. È previsto il servizio al tavolo/ombrellone/lettino.
30. Lo stabilimento dispone di un ristorante interno o è presente un ristorante interno a gestione separata con il quale sono in essere contratti/accordi tali da poter procedere alla valutazione per il marchio MOI.
31. Gli ambienti del locale destinato alla ristorazione si distinguono per la presenza di pareti (intonaci/rivestimenti) ed arredi puliti, in ottimo stato di manutenzione e cura.
32. È garantita un'ampia fascia oraria di apertura del servizio.
33. È presente una chiara comunicazione degli orari di apertura e chiusura del ristorante tradotta anche in lingue straniere.
34. Il ristorante dispone di un menu esposto, con chiara indicazione dei prezzi e della proposta.
35. Il personale è cordiale e professionale.
36. L'arredamento del ristorante è in ottimo stato per manutenzione e pulizia.
37. L'illuminazione è gradevole e commisurata all'esposizione solare.
38. I tavoli e le sedie sono in ottimo stato di manutenzione e cura.
39. Il menu esposto è tradotto in lingue straniere.
40. Il personale è in grado di comunicare in lingue straniere.

41. La lista dei vini e delle bevande è ben fornita, separata dal menù e/o di buona fattura.
42. Sono disponibili diverse offerte di acquisto dei servizi (pacchetti settimanali, mensili, servizi di spiaggia + ristorazione, servizi di spiaggia + benessere, ecc.).
43. I lettini, le sdraio/sedie, gli ombrelloni sono particolarmente curati e in buono stato.
44. Gli ombrelloni sono dotati di tavolino ampio e posacenere.
45. Lo spazio tra gli ombrelloni è ampio e più che adeguato al passaggio.
46. Le attrezzature vengono fornite da personale appositamente addetto.
47. Il personale addetto ai servizi spiaggia è disponibile e cortese.
48. È presente il servizio di noleggio di cabine anche giornaliero.
49. Le cabine sono ben illuminate, in buono stato, dotate di appendiabiti, specchio, tavolino, sedie, mensola, cestino portarifiuti.
50. Sono predisposti spazi adeguati al passaggio dalle cabine, agli ombrelloni, al bagnasciuga.
51. Il personale addetto ai servizi spiaggia è facilmente identificabile ed in grado di comunicare in lingue straniere.
52. È presente il macchinario per la pulizia e la sanificazione giornaliera della spiaggia.
53. Sono presenti posacenere/cestini per la spazzatura in numero sufficiente alla clientela e posizionati in maniera funzionale.
54. Lo stabilimento offre i seguenti servizi: piscina, campi da gioco (tennis, beach volley, ecc.), spazio ricreativo, area giochi per bambini, rivendita di giornali e tabacchi, centro estetico (coiffeur, massaggi, ecc.), solarium, spaccio non alimentare (boutique, abbigliamento, cartoleria, fotografia, ecc.), noleggio di pattini, pedalò, barche e moto d'acqua. Gli ambienti/attrezzature adibiti a tali servizi sono ben curati ed in buono stato.
55. Lo stabilimento organizza con frequenza definita, le seguenti attività: lezioni per attività sportive (nuoto, diving, vela, canoa, surf, tavola a vela, ginnastica, ecc.) e lezioni di ballo.
56. Il personale addetto ai servizi ricreativi/sportivi è numericamente sufficiente, gli addetti alle attività sportive sono adeguatamente certificati (brevetto).
57. Esiste un servizio di animazione dedicata ai bambini.
58. Esiste il servizio di rimessaggio per barche.
59. Lo stabilimento dispone di bagni in numero adeguato alla capienza della struttura, ben tenuti, sufficientemente spaziosi.
60. In ciascun bagno è presente carta igienica con un rotolo supplementare, cestino pattumiera, sacchetti per l'igiene femminile, acqua calda, ganci appendiabiti a muro o dietro la porta, lavandino dotato di mensola sufficientemente spaziosa, porta asciugamani (o porta salviette), dispenser fissati correttamente e riforniti.
61. Le toilette sono ben tenute, pulite, ben illuminate, non presentano odori sgradevoli e dispongono di un piano di pulizia e manutenzione programmata.
62. Nelle docce è presente acqua calda gratuita ed il getto d'acqua è sufficientemente potente.
63. Lo stabilimento dispone di addetti alla sicurezza sempre disponibili e chiaramente identificati (es. divisa/maglietta indicante la mansione).
64. Lo stabilimento dispone di un servizio di pronto soccorso/guardia medica/armadio di pronto intervento ben attrezzato e con personale dedicato sempre disponibile.
65. È presente personale addetto al bay watching, professionale e qualificato (brevetto), dotato di abbigliamento riconoscibile, ed in grado di comunicare in lingue straniere.

3.2 Identità

1. La struttura (ingresso, ambienti adibiti al ristoro, area accoglienza, etc.) è ben integrata con l'ambiente circostante e richiama il territorio.

2. 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, attività sportive, ristoro, rimessaggio barche, etc.) ai fini di una informativa chiara e coerente verso la clientela.
3. La struttura dispone di personale sempre presente per accogliere gli ospiti. Il personale conduce l'ospite nelle varie aree della struttura illustrando le attività, gli orari, il personale di riferimento, eventuali pericoli, infine lo accompagna presso il posto assegnato.
4. Gli ambienti adibiti al ristoro 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.
5. 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 (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.
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 mette a disposizione brochure, pubblicazioni per la promozione del territorio, informazioni turistiche e logistiche, anche in lingue straniere.
3. La struttura organizza eventi per promuovere il territorio circostante in maniera costante e adeguatamente comunicati.
4. La struttura promuove il territorio circostante attraverso l'organizzazione di escursioni e visite guidate in maniera costante e programmata.
5. La struttura mette a disposizione, in maniera costante, convenzioni o voucher/buoni/pass per la fruizione di strutture del territorio, dandone un'adeguata comunicazione alla clientela.

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, sulla posizione, sui servizi e sulle tariffe praticate.

Gravi carenze:

- nello stato di manutenzione di lettini, sedie, ombrelloni, aree adibite alla ristorazione;
- nella manutenzione e/o pulizia dei bagni, docce;
- nella manutenzione e/o pulizia di sedie, tavoli, tovagliato ed attrezzature (es. posateria, vasellame, cristalleria) presenti nelle aree adibite alla ristorazione / cucina;
- nella conservazione delle derrate alimentari;
- assenza Ordinanza Balneare della Capitaneria di Porto.

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 dello stabilimento balneare (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	65	178,5	83%
Identità	5	13,5	6 %
Promozione del territorio	5	12	6 %
Notorietà	4	10,5	5 %
Totale punteggio	79	214,5	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 (**cf. 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	178,5	116	65%
Identità	13,5	7	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 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 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 stabilimento balneare 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 5) o del 25 % nel caso in cui la struttura sia in possesso di una certificazione ambientale (Ecolabel).

1. Il parcheggio non deturpa il panorama ed è realizzato con materiale a basso impatto ambientale.
2. Lo stabilimento effettua la raccolta differenziata dei rifiuti predisponendo appositi cestini in diverse aree della struttura.
3. La struttura monitora il consumo energetico ed 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.
4. La struttura monitora in maniera costante il consumo di acqua e utilizza sistemi per il risparmio idrico quali: riduttori di flusso/azionamento a pedale toilette, doppio pulsante scarico WC, sensori automatici per l'erogazione dell'acqua/toilette, lavastoviglie a risparmio idrico, etc.
5. Il personale della struttura è formato sulle tematiche ambientali in maniera costante e documentata.
6. 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.).
7. Gli ospiti sono informati sulle tematiche ambientali in maniera documentata.
8. Per le acque di scarico la struttura è collegata al sistema pubblico, recupera tutte le acque reflue presenti (es. docce all'aperto connesse alla rete idrica di scarico) e dispone di sistemi di raccolta e riciclo delle acque piovane.