



ISNART



OSPITALITÀ ITALIANA

*DISCIPLINARE PER LA QUALIFICAZIONE
DEI B&B*

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 imprese 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 B&B 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 dell'impresa 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 l'impresa ha ottenuto dai social, dalle guide, la sua reputazione, il gradimento da parte della clientela;
- **promozione del territorio:** rappresenta la capacità del B&B 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 B&B 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 valorizzare quelle imprese 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 imprese devono curare 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. L'impresa 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. L'impresa 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 e l'ingresso – es. vetrate, porta, tappeto sono puliti, ben tenuti e curati.
5. La porta di ingresso, il campanello ed il tappeto si distinguono per manutenzione, pulizia e cura.
6. L'impresa presenta una targa mantenuta e ben visibile, e una chiara scritta sul citofono con la dicitura B&B.
7. L'impresa dispone di un sito web proprio ben configurato, strutturato, intuitivo e facilmente navigabile.
8. Il sito internet risulta correttamente tradotto in almeno due lingue oltre l'italiano e con possibilità di prenotazione on line.

9. L'impresa gestisce, in maniera sistematica, i commenti derivanti dai social e dai portali web.
10. L'impresa dispone di un parcheggio proprio o un garage convenzionato.
11. L'accesso alla camera è libero ed il rispetto della quiete è garantito con accorgimenti e comunicazioni documentate.
12. La privacy dell'ospite e del proprietario è rispettata (le aree destinate agli ospiti risultano distinte dall'abitazione dei titolari).
13. Il rispetto della quiete è reciproco e garantito con misure ad hoc.
14. L'ingresso alle aree ad uso comune è facilmente visibile. L'ospite viene accolto dal titolare, dai suoi familiari con calore umano e cortesia.
15. I/il titolari/e parlano/a o inglese o la lingua straniera della clientela principale.
16. L'impresa è assicurata contro gli eventuali infortuni dei suoi ospiti.
17. È presente una modalità per valutare la soddisfazione del cliente (cartacea, portale web) ed i feedback sono regolarmente gestiti ed archiviati.
18. L'impresa risponde prontamente al telefono fornendo indicazioni sull'attività e sull'eventuale disponibilità.
19. Il WI-FI è gratuito, con facilità di reperimento delle credenziali, copertura in tutte le aree della struttura e ha 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.
20. Il responsabile della struttura è reperibile 24h su 24 per qualsiasi emergenza.
21. Le sale comuni, quali spazi dedicati alla lettura, al gioco o al relax sono ben illuminati, accoglienti e ben organizzati.
22. Le sale comuni presentano tavolini e poltrone maggiori rispetto alla capacità ricettiva.
23. È presente una libreria ad uso dei clienti ben fornita e facilmente accessibile.
24. È presente negli spazi comuni un frigo, ben tenuto, organizzato e rifornito per i propri ospiti.
25. È presente una zona fumatori facilmente accessibile ed attrezzata.
26. Le aree di accesso alle camere (corridoi, scale, ecc.) sono ampie, in ordine e ben tenute.
27. Gli ambienti comuni si distinguono per pulizia e sono in ottimo stato di manutenzione e cura.
28. Le porte di ingresso risultano in ottimo stato di manutenzione, cura e sono sicure.
29. La camera risulta ampia e luminosa.
30. La camera presenta un buono stato di illuminazione con diversi punti luce (un punto luce principale, un punto luce per leggere e scrivere e un punto luce per posto letto).
31. Le camere si distinguono per l'isolamento acustico (localizzazione, spessore muri/materiali utilizzati, porta di ingresso, infissi, etc.).
32. Le pareti, i pavimenti e i soffitti presentano un ottimo stato di cura e manutenzione generale.
33. Il sistema di oscuramento risulta ottimale con possibilità di regolazione da parte dei clienti.
34. È presente un sistema di climatizzazione/riscaldamento ottimale e facilmente regolabile da parte del cliente.
35. Le camere si distinguono per la pulizia ed ordine.
36. Il mobilio e gli elementi di arredo si distinguono per l'ottimo stato di manutenzione e cura.
37. La biancheria e i copriletti sono in ottimo stato di manutenzione, puliti, coordinati e di buona qualità.
38. In camera sono presenti coperte e cuscini di riserva adeguati per numero e debitamente protetti, o è presente apposito avviso sulla disponibilità di cuscini e coperte su richiesta.
39. La struttura del letto consente un buon riposo (per tipologia di materasso e di rete e dimensioni).
40. Il cambio della biancheria viene effettuato almeno due volte alla settimana e tassativamente al cambio dell'ospite o su richiesta del cliente
41. È presente un televisore di tipologia, (led, oled ecc.), dimensioni e disponibilità di canali satellitari.

42. Sono presenti almeno quattro prese liberamente utilizzabili e ben distribuite (di cui una per ciascun comodino ed una per la scrivania).
43. È presente un servizio di cortesia in tutte le camere (es. pantofole, kit cucito, etc.).
44. L'armadio è ben tenuto e gradevole all'interno (foderato, con deodorante, ecc.) e con grucce adeguate per numero e per tipologia.
45. È presente un cestino per i rifiuti ed un porta bagagli (pieghevole o fisso).
46. È presente una cartellina con lettera di benvenuto, la descrizione dello stile dell'ospitalità del B&B, un cartellino con i numeri di emergenza e con i recapiti del gestore H24.
47. Il B&B dispone di una cassaforte in camera ad uso dei propri clienti.
48. Nelle camere è presente un set di benvenuto (es. kit infusi, cioccolatini, caramelle, etc.).
49. I bagni risultano ampi e si distinguono per l'ottimizzazione degli spazi e la funzionalità dei servizi/arredi.
50. I bagni risultano dotati di tutti i sanitari/dotazioni (lavabo, WC, bidet, vasca o doccia) e si distinguono per elementi particolari e qualità dei materiali.
51. I box doccia o vasca sono particolarmente rifiniti e confortevoli con protezioni di box/vetro o equivalente e con doccino regolabile.
52. Il getto d'acqua di docce e lavandini è sufficientemente potente e facilmente modulabile (es. presenza miscelatori).
53. La specchiera del bagno è ampia, ben illuminata e ben tenuta, le mensole sono ampie e di particolare pregio (marmo, cristallo).
54. È presente un set di cortesia ampio e con particolare attenzione al cliente nel bagno di tutte le camere (spazzolino e dentifricio, fazzoletti, set da barba, creme, etc.).
55. Sono presenti per ciascun ospite un asciugamano grande, uno medio e uno piccolo, personalizzati, coordinati, di qualità (materiale/fattura) e in ottimo stato di manutenzione.
56. Il bagno presenta un efficace sistema di areazione (per silenziosità e qualità dell'aria - assenza odori).
57. I bagni si distinguono per cura e manutenzione nonché per pulizia.
58. I bagni dispongono di adeguate dotazioni (tappetino, cestino, ganci di buona fattura o scaldasciugamani, asciugacapelli funzionante, dosatori, etc.).
59. Il proprietario è cortese, disponibile e di aiuto per ogni richiesta specifica
60. La sala adibita alla prima colazione si distingue per la presenza di pareti e pavimenti (intonaci/rivestimenti) puliti, in ottimo stato di manutenzione e cura.
61. La mise en place del tavolo per la colazione è coerente con l'arredo.
62. La cristalleria, la posateria, i piatti, il vasellame e le attrezzature sono di pregio e particolare manifattura e lo stato di manutenzione è ottimale.
63. L'offerta breakfast può essere modificata in accordo con l'ospite.
64. Il B&B offre un'ampia scelta di bevande calde (caffè, cappuccino, cioccolato, tè, etc.).
65. Il B&B offre un'ampia scelta di bevande fredde (latte, acque e/o succhi di frutta, spremute etc.).
66. Il B&B offre un'ampia scelta di frutta (frutta fresca, o sciroppata o secca).
67. Il B&B offre un'ampia scelta di marmellate e/o confetture, miele.
68. È presente un'ampia varietà di prodotti da forno (pane e panini di vari tipi, di croissant semplici, fette biscottate, prodotti per celiaci su richiesta).
69. L'offerta della prima colazione è ampia e varia con presenza di prodotti biologici, yogurt, offerta salata (uova, pancetta, salsicce, crepes salate, cucinato, oltre che salumi e formaggi).
70. Sono presenti due dispense nel B&B: una per il gestore con scritto "Privato" o posta in luogo non accessibile agli ospiti e una esclusiva del B&B con alimenti confezionati e sigillati.

3.2 Identità

1. L'impresa ed 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 impresa ed i servizi erogati (es. struttura ad indirizzo business, offerte meeting, benessere, etc.) ai fini di un'informativa chiara e coerente verso la clientela.
3. L'impresa offre una casa "autentica", con ambiente e atmosfera di carattere casalingo.
4. Gli ambienti (sala accoglienza, sala lettura, sala relax) si presentano ben allestiti con arredi ed elementi di decoro caratteristici del territorio locale o made in Italy (qualità, materiali, stile) e coerenti con la tipologia di struttura.
5. Le camere appaiono ben allestite con mobilio ed elementi di arredo/decoro coerenti con la tipologia di struttura e con il territorio locale o made in Italy (qualità, materiali, stile).
6. La biancheria e i copriletti risaltano il territorio locale e/o il made in Italy (qualità, materiali, stile).
7. Gli ambienti adibiti al ristoro (sala adibita alla prima colazione) risultano ben allestiti con arredi, elementi di decoro, posateria e cristalleria coerenti con la tipologia dell'impresa, e richiamano il territorio locale o il made in Italy.
8. L'offerta della prima colazione prevede un'ampia scelta di prodotti del territorio (es. miele, marmellate, formaggi, salumi, etc.).

3.3 Notorietà

1. L'impresa è presente sui principali social (Instagram, Facebook, Twitter) con presenza anche dal sito web di link dedicati ed è costantemente attiva (foto – es. eventi, news, like, caricati in maniera costante).
2. L'impresa è presente su portali web nazionali e/o internazionali (es. Booking, TripAdvisor, Bed-and-Breakfast.it).
3. L'impresa 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. L'impresa 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, e adeguatamente promosso e illustrato negli opuscoli/brochure.

3.4 Promozione del territorio

1. Il sito internet riporta informazioni sul territorio circostante (luoghi di interesse, iniziative quali sagre/eventi/rivenditori prodotti del territorio, etc.).
2. È presente punto informativo con brochure e opuscoli sul territorio es. 1) siti di interesse (comuni, aree di interesse storico, aziende del territorio), 2) attività (es. sagre, feste patronali, teatri, musei, etc.), 3) percorsi enogastronomici.
3. L'impresa espone i prodotti tipici locali e le informazioni dettagliate su come reperirli agevolmente tramite brochure/opuscoli informativi.
4. L'impresa mette a disposizione della clientela buoni/voucher per musei ed eventi culturali (es. teatri, tour) o per l'acquisto di prodotti del territorio (es. artigianato, prodotti tipici, enogastronomia, etc.) e mette in atto azioni per informare la clientela sulle iniziative (materiale affisso/disponibile presso sale comuni/camere).
5. L'impresa mette a disposizione convenzioni o voucher/buoni per centri benessere/SPA, centri sportivi, escursioni in maniera costante. Tali agevolazioni sono comunicate.
6. È presente un piccolo set di benvenuto con un prodotto tipico.

4 Requisiti KO

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

- Sito internet riportante informazioni non veritiere sulla struttura (es. camere non in linea con la realtà), sulla posizione, sui servizi e sulle tariffe praticate.
- Numero di ospiti o camere superiori a quanto previsto dalla normativa regionale vigente

Gravi carenze:

- assenza elementi di identificazione del B&B (es. targa, scritta citofono)
- nella pulizia e manutenzione facciata/ingresso;
- nella manutenzione delle aree esterne;
- nella cura e manutenzione delle aree comuni (es. macchie di umido, vernice scrostata, carente stato di pulizia, etc.);
- nello stato di manutenzione di pareti e/o pavimenti e/o soffitti delle camere;
- nello stato di pulizia della camera (es. polvere, macchie, etc.);
- nella manutenzione del mobilio ed elementi di arredo (es. macchie di umido, vernice scrostata, carente stato di pulizia, etc.);
- nella biancheria e/o copriletti (rotta, usurata, macchiata, etc.);
- nello stato di manutenzione e/o pulizia dei bagni (stato pavimenti, pareti, sanitari);
- nello stato di manutenzione della biancheria da bagno (rotta, usurata, macchiata, etc.);
- nello stato di manutenzione della sala adibita alla prima colazione (pavimenti, pareti, tavoli, etc.);
- nel servizio della prima colazione, non somministrata presso la struttura, contrariamente a quanto previsto dalla normativa;
- nella dimensione delle camere rispetto alla normativa.

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 dalla struttura (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	70	181,5	81 %
Identità	8	19,5	9 %
Promozione del territorio	6	12	5 %
Notorietà	4	12	5 %
Totale punteggio	88	225	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	181,5	118	65%
Identità	19,5	11	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 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 struttura attenta alle tematiche di sostenibilità ambientale. Per ricevere tale distinzione è necessario ottenere un punteggio di almeno 55% (con almeno punteggio 1 dai requisiti da 1 a 3) o del 25% nel caso in cui la struttura sia in possesso di una certificazione ambientale (Ecolabel).

1. La struttura adotta 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 adotta 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 proprietario sensibilizza gli ospiti sulle tematiche ambientali in maniera documentata (presenza di avvisi in relazione al risparmio energetico ed idrico, raccolta differenziata, etc.).
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.).