



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>1</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

**DECRETO DEL DIRIGENTE DELLA  
P.F. TURISMO, COMMERCIO E TUTELA DEI CONSUMATORI  
N. 284/CTC DEL 03/07/2012**

**Oggetto: Marchio di qualità delle strutture ricettive per l'anno 2012. Deliberazione della Giunta regionale n. 685 del 16/5/2011. Approvazione dei bandi di selezione e dei disciplinari.**

**IL DIRIGENTE DELLA  
P.F. TURISMO, COMMERCIO E TUTELA DEI CONSUMATORI**

- . . . . -

**VISTO** il documento istruttorio riportato in calce al presente decreto, dal quale si rileva la necessità di adottare il presente atto;

**RITENUTO**, per i motivi riportati nel predetto documento istruttorio e che vengono condivisi, di emanare il presente decreto;

**VISTO** l'articolo n. 16 bis della Legge Regionale 15 ottobre 2001, n. 20, così come modificato dalla L.R. n.19 del 1° agosto 2005;

**- D E C R E T A -**

1. di approvare gli schemi dei bandi di selezione per l'assegnazione del "Marchio Ospitalità Italiana – Regione Marche" alle strutture alberghiere, ai campeggi, alle attività ricettive rurali come definiti dalla legge regionale n. 9/2006, ed ai ristoranti come disciplinati dalla legge regionale n. 27/2009, ai sensi del punto 3 della deliberazione della Giunta Regionale n. 685 del 16/5/2011 ed in attuazione del Protocollo d'intesa sottoscritto il 16 giugno 2011 tra la Regione Marche e l'Unione delle Camere di Commercio, Industria, Artigianato ed Agricoltura delle Marche, come da allegato 1, nonché i disciplinari delle strutture ricettive alberghiere, delle attività ricettive rurali, dei campeggi e dei ristoranti come da allegato 2;
2. di stabilire che l'Unione regionale delle Camere di Commercio realizzerà il progetto "Marchio Ospitalità Italiana – Regione Marche" sulla base del piano di lavoro e del piano finanziario degli interventi che verranno definiti con successivo provvedimento in attuazione dell'articolo 8 del Protocollo di intesa approvato con la deliberazione della Giunta Regionale n. 685/2011;
3. di stabilire che dal presente atto non deriva alcun impegno di spesa a carico del bilancio regionale.

Il presente atto è pubblicato per estremi sul Bollettino della Regione Marche.

*IL DIRIGENTE DELLA P.F.  
(Dott. Pietro Talarico)*



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>2</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

## - DOCUMENTO ISTRUTTORIO -

### *Normativa di riferimento*

Art. 20 della Legge regionale 11 luglio 2006, n. 9 relativa a: "Testo Unico delle norme regionali in materia di turismo";

deliberazione della Giunta regionale, n. 685 del 16 maggio 2011 relativa a: "L.R. 9/2006, art. 4 Osservatorio regionale del Turismo; art. 20 Marchio di qualità – Protocollo di intesa tra la Regione Marche e l'Unione Regionale delle Camere di Commercio (UNIONCAMERE)."

### *Premessa*

La Regione Marche, in attuazione dell'articolo 20 della Legge Regionale 11 luglio 2006, n. 9, conferisce alle strutture ricettive che presentano i requisiti previsti, una certificazione di qualità denominata "Ospitalità italiana-Regione Marche" come elemento distintivo e selettivo dell'offerta dei servizi di accoglienza in grado di riqualificare il patrimonio ricettivo regionale.

Con deliberazione della Giunta regionale n. 604 del 14/04/2009 venivano fissati i criteri e le modalità per l'assegnazione del marchio di qualità, di cui al comma 2 dell'art. 20 della L.R. 9/2006.

La Regione Marche e l'Unioncamere regionale hanno stretto accordi di collaborazione in tema di Marchio di qualità delle strutture ricettive, sottoscrivendo un apposito Protocollo e avvalendosi, della competenza e della professionalità dell'I.S.NA.R.T. L'Istituto ha, infatti, assunto il ruolo di ente attuatore per conto di Unioncamere, sotto l'egida della Regione Marche e in collaborazione con le Province e le Associazioni di categoria, per quanto riguarda la certificazione delle strutture ricettive negli anni 2008, 2009, 2010 e 2011.

La collaborazione con Unioncamere in materia di turismo, con particolare riferimento alla certificazione delle strutture ricettive, rappresenta il presupposto necessario per coordinare le iniziative, raggiungere gli obiettivi in modo condiviso, razionalizzare le risorse finanziarie, in una logica di sistema.

Visto il successo ottenuto dall'iniziativa che ha fin qui coinvolto più di 292 aziende con l'assegnazione di 230 marchi alle strutture meritevoli, si ritiene opportuno continuare nel rapporto di collaborazione avviato.

Particolare attenzione verrà posta agli aspetti della sostenibilità e dell'accessibilità inseriti nella programmazione turistica regionale come componenti fondamentali di un territorio e di un'offerta turistica qualificata e responsabile.

Per tali ragioni si è ritenuto opportuno continuare e rafforzare il rapporto di collaborazione tra la Regione e l' Unioncamere attraverso la sottoscrizione del Protocollo d'Intesa firmato in data 16 giugno 2011 in attuazione della deliberazione della Giunta regionale n.685 del 16/5/2011.

In particolare l'articolo 6 del Protocollo impegna Unioncamere a realizzare il progetto "Marchio Ospitalità Italiana – Regione Marche" per le strutture ricettive suddiviso nelle seguenti fasi:

- attuazione del progetto
- preparazione delle schede e dei criteri di valutazione
- costituzione di Commissioni di valutazione provinciali
- sensibilizzazione degli operatori sugli aspetti della qualità
- visita delle strutture ricettive
- consegna attestati
- azioni e strumenti promozionali
- azioni di supporto

La Regione coordina il progetto e le fasi attuative sopra riportate attraverso la Commissione regionale all'uopo costituita.

Il successivo articolo 7 stabilisce che il disciplinare nazionale "Ospitalità italiana", già applicato per la certificazione di qualità delle strutture ricettive a livello nazionale, costituisce il punto di riferimento unificante per l'individuazione dei criteri e delle modalità del Marchio. Tale disciplinare potrà essere integrato dalla Commissione regionale con specificità e metodologie ritenute opportune a livello



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>3</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

regionale, purché non in contrasto con gli standard nazionali. La Commissione regionale individua gli ambiti applicativi del disciplinare con riferimento alle diverse tipologie ricettive presenti sul territorio regionale, sulla base delle risorse finanziarie all'uopo destinate.

Inoltre la Regione Marche e l' Unioncamere si impegnano a promuovere e sostenere, nell'ambito dei rispettivi ruoli e delle proprie prerogative istituzionali, iniziative di formazione rivolte agli operatori impegnati nei servizi di informazione ed accoglienza sul territorio.

I suddetti Enti hanno convenuto che la certificazione di qualità regionale deve essere opportunamente promossa con azioni di comunicazione mirate ed efficaci sui mercati nazionali ed esteri, evidenziando il valore aggiunto e "l'eccellenza" dell'offerta delle strutture ricettive che hanno ottenuto il Marchio.

Con l'articolo 8, poi, la Regione si impegna a sostenere le attività disciplinate dal Protocollo compatibilmente con le risorse disponibili in bilancio nei capitoli di riferimento, previa approvazione dei piani di lavoro e delle modalità operative riferiti alle azioni da perseguire.

In data 28 giugno 2012 la Commissione regionale prevista dall'articolo 4 del citato Protocollo di intesa ha espresso una valutazione positiva sia per quanto concerne gli schemi dei bandi di selezione che per i disciplinari allegati al presente decreto.

*Proposta:*

Tutto ciò premesso, si propone l'emanazione del presente decreto che dispone:

1. di approvare gli schemi dei bandi di selezione per l'assegnazione del "Marchio Ospitalità Italiana – Regione Marche" alle strutture alberghiere, ai campeggi, alle attività ricettive rurali come definiti dalla legge regionale n. 9/2006, ed ai ristoranti come disciplinati dalla legge regionale n. 27/2009, ai sensi del punto 3 della deliberazione della Giunta Regionale n. 685 del 16/5/2011 ed in attuazione del Protocollo d'intesa sottoscritto il 16 giugno 2011 tra la Regione Marche e l'Unione delle Camere di Commercio, Industria, Artigianato ed Agricoltura delle Marche, come da allegato 1, nonché i disciplinari delle strutture ricettive alberghiere, delle attività ricettive rurali, dei campeggi e dei ristoranti come da allegato 2;
2. di stabilire che l'Unione regionale delle Camere di Commercio realizzerà il progetto "Marchio Ospitalità Italiana – Regione Marche" sulla base del piano di lavoro e del piano finanziario degli interventi che verranno definiti con successivo provvedimento in attuazione dell'articolo 8 del Protocollo di intesa approvato con la deliberazione della Giunta Regionale n. 685/2011;
3. di stabilire che dal presente atto non deriva alcun impegno di spesa a carico del bilancio regionale.

*Il responsabile del procedimento*  
*(Geom. Mario Ruggini)*

**- ALLEGATI -**

Il presente decreto si compone di n. 48 pagine, di cui n. 45 di allegati, che formano parte integrante dello stesso.



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>4</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

**ALLEGATO 1**

**BANDO DI SELEZIONE PER L'ASSEGNAZIONE DEL  
MARCHIO DI QUALITA' "OSPITALITA' ITALIANA-REGIONE MARCHE"  
ALLE STRUTTURE RICETTIVE**

**Articolo 1**

La Regione Marche in attuazione dell'articolo 20 della Legge Regionale N. 9/2006 e a seguito del protocollo d'intesa sottoscritto tra la Regione Marche, l'Unione delle Province delle Marche e l'Unione delle Camere di Commercio delle Marche conferisce agli alberghi, alle residenze turistiche alberghiere, alle attività ricettive rurali (country house), ai campeggi e ai ristoranti che hanno i requisiti previsti dal presente bando, un marchio di qualità denominato *Ospitalità Italiana-Regione Marche* come elemento distintivo e selettivo di qualità dell'offerta dei servizi di ricettività.

**Articolo 2**

Sono ammesse alla selezione per l'assegnazione del marchio *Ospitalità Italiana-Regione Marche* le strutture ricettive alberghiere operanti nella Regione Marche:

- classificate con 1, 2, 3, 4 o 5 stelle;
- iscritte nel Registro Imprese e in regola con il pagamento del diritto annuale;
- in regola con le disposizioni normative vigenti;
- che dispongano di camere fornite di bagno;
- che forniscano il servizio di prima colazione.

Sono altresì ammesse le attività ricettive rurali e i Campeggi, regolamentati dalla legge regionale n. 9/2006 e i ristoranti disciplinati dalla legge regionale n. 27/2009.

Le domande di ammissione alla selezione vanno redatte sul modulo (allegato A1) in distribuzione negli sportelli della Camera di Commercio competente per territorio, scaricabile dal sito della stessa Camera, e vanno sottoscritte dal legale rappresentante del soggetto richiedente ai sensi dell'articolo 38 del DPR 445/2000.

Le domande vanno spedite entro il 31 luglio 2012 per raccomandata a.r. tramite gli uffici del servizio postale pubblico che assicurino la stampigliatura automatica del giorno e dell'orario di spedizione; via fax; a mano con apposizione del timbro di ricevuta e dell'orario della ricezione.

Le domande vanno indirizzate alla Camera di Commercio come di seguito specificato:

.....

La domanda di ammissione alla selezione deve essere compilata in ogni sua parte; non verranno considerate le domande che non contengano tutte le notizie richieste.

L'ammissione alla selezione avverrà secondo l'ordine cronologico e il possesso dei requisiti.

**Articolo 3**

Alle strutture ammesse alla selezione verrà data idonea comunicazione. Le stesse strutture verranno visitate senza preavviso da esperti accreditati dalla Camera di Commercio, incaricati di compilare una scheda di valutazione basata sul disciplinare allegato.



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>5</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

Sono automaticamente ammesse le strutture ricettive alberghiere, i campeggi, le attività ricettive rurali e i ristoranti già in possesso del marchio Ospitalità Italiana – Regione Marche; tali imprese potranno essere soggette alle visite di controllo per accertare la persistenza dei requisiti del marchio.

#### Articolo 4

L'elenco delle domande ammesse verrà predisposto da un'apposita Commissione, costituita presso la Camera di Commercio e composta da almeno un rappresentante di ciascuno dei seguenti organismi:

- ✓ Camera di Commercio
- ✓ Provincia
- ✓ Organizzazioni di categoria più rappresentative
- ✓ Isnart

La Commissione esaminerà le schede di valutazione compilate a seguito delle visite di cui all'articolo 3.

Il punteggio minimo per l'assegnazione del marchio agli alberghi è il seguente:

- **1 stella - 130/200**
- **2 stelle - 130/200**
- **3 stelle - 150/200**
- **4 stelle - 155/200**
- **5 stelle - 160/200**

Il punteggio minimo per l'assegnazione del marchio alle residenze turistico-alberghiere è il seguente:

- **2 stelle - 150/200**
- **3 stelle - 150/200**
- **4 stelle - 160/200**

Al fine dell'ottenimento del marchio *Ospitalità Italiana-Regione Marche*, è necessario, per gli alberghi e le residenze alberghiere, ottenere un ulteriore punteggio minimo di 20/56, riferito ai requisiti relativi all'approccio eco-compatibile della strutture ricettiva. Per l'annualità 2012-2013 il limite così stabilito potrà essere rideterminato dalla Commissione Regionale sulla base delle risultanze delle verifiche ispettive.

Per i campeggi, le attività ricettive rurali e i ristoranti il punteggio minimo è definito in **150/200**.

Le strutture escluse dalla certificazione avranno un trattamento dei dati riservato.

#### Articolo 5

La Regione Marche in collaborazione con le Camere di Commercio e le Province provvederà alla consegna dell'attestazione relativa al conseguimento del marchio *Ospitalità Italiana-Regione Marche* nel corso di appositi eventi.

#### Articolo 6



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag.
Ancona	Data: 03/07/2012	<b>6</b>

Il riconoscimento del marchio è revocato, con conseguente impossibilità da parte dell'impresa di fregiarsene in qualsiasi iniziativa di carattere promozionale o pubblicitario, qualora, durante le verifiche effettuate, venissero meno i requisiti necessari al suo mantenimento.

**Articolo 7**

Il marchio *Ospitalità Italiana-Regione Marche* sarà adeguatamente segnalato. La diffusione e la promozione delle strutture ricettive che ottengono il Marchio di qualità avverranno tramite l'inserimento gratuito nel sito Internet [www.10q.it](http://www.10q.it), nonché in tutte le azioni promozionali promosse dalla Regione Marche e dal Sistema camerale.

***Le imprese interessate potranno richiedere ulteriori informazioni presso la Camera di Commercio competente per territorio.***



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>7</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

**MARCHIO DI QUALITÀ**  
**Ospitalità Italiana Regione Marche**  
**ALBERGHI**

**Allegato A1**



<b>DATI STRUTTURA</b>		
Nome e Cognome titolare/responsabile:		
Nome e Cognome del Responsabile Qualità (se diverso dal titolare):		
Denominazione Ditta:		
Nome albergo:		
Indirizzo (via/p.zza):		n.
Cap:	Comune:	Prov:
Località:		
Tel.:		Fax:
Indirizzo e-mail da pubblicare (stampe, sito):		
Indirizzo e-mail per contatto diretto:		
Sito Web:		
<b>CARATTERISTICHE STRUTTURA</b>		
Classificazione: (stelle)		
Anno avvio attività: .....		Anno ultima ristrutturazione: .....
Periodo di apertura: <input type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Stagionale (da.....a.....)		
<b>Adeguamento</b> ART. 51 LEGGE 3/2003 (tutela salute dei non fumatori)		<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
<b>Certificazione</b> UNI – EN – ISO 9001: 2008		<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
<b>Certificazione</b> UNI – EN – ISO 14001: 2009		<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>8</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

<u>PREZZI:</u>	<i>Min</i>	<i>Max</i>	
Camere singole (costo per camera) .....		€	
Camere doppie (costo per camera) .....		€	
Mezza pensione (per persona in doppia).....		€	Camere doppie n .....
Pensione completa (per persona in doppia).....		€	Camere singole n .....
Appartamenti (per appartamento al giorno) .....		€	Camere disabili n .....
Appartamenti (1 settimana) .....		€	Appartamenti n .....
			Camere totali n .....
			Posti letto n .....
Prevalente tipologia di clienti: <input type="checkbox"/> Turismo <input type="checkbox"/> Affari <input type="checkbox"/> Residenziale			
Prevalente area di provenienza: <input type="checkbox"/> Locale/Regionale <input type="checkbox"/> Europea <input type="checkbox"/> Nazionale <input type="checkbox"/> Extra-Europea			
Tipo di gestione: <input type="checkbox"/> Manageriale <input type="checkbox"/> Familiare			
Proprietà: <input type="checkbox"/> Proprietà diretta <input type="checkbox"/> Gestione in affitto			
<b>ADDETTI</b>	Totale	Stagionali	Fissi
N. Dirigenti/manager			
Totale Dipendenti			
CARTE DI CREDITO <input type="checkbox"/> Tutte <input type="checkbox"/> Le principali <input type="checkbox"/> Nessun servizio			
<b>SERVIZI BENESSERE</b>	<b>SERVIZI DI INTRATTENIMENTO</b>	<b>SERVIZI GENERALI</b>	
<input type="checkbox"/> Benessere e relax <input type="checkbox"/> Terme	<input type="checkbox"/> Spiaggia privata <input type="checkbox"/> Giochi per bambini <input type="checkbox"/> Locali di intrattenimento <input type="checkbox"/> Parco giardino	<input type="checkbox"/> Ammessi animali <input type="checkbox"/> Postazione Internet <input type="checkbox"/> WiFi <input type="checkbox"/> Ristorante <input type="checkbox"/> Bar	<input type="checkbox"/> Parcheggio Interno <input type="checkbox"/> Parcheggio Esterno <input type="checkbox"/> Miniclub <input type="checkbox"/> Lavanderia <input type="checkbox"/> Servizi per disabili
<b>SERVIZI IN CAMERA</b>	<b>SERVIZI PER AFFARI</b>	<b>SERVIZI SPORT</b>	
<input type="checkbox"/> Cassaforte <input type="checkbox"/> Internet	<input type="checkbox"/> Sala convegni	<input type="checkbox"/> Campo da Beach volley <input type="checkbox"/> Centro Diving <input type="checkbox"/> Equitazione <input type="checkbox"/> Campi da golf(entro 5 km)	<input type="checkbox"/> Palestra <input type="checkbox"/> Piscina <input type="checkbox"/> Tennis <input type="checkbox"/> Impianti di risalita (entro 200 m)





Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>9</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

Richiede di aderire al progetto marchio Ospitalità Italiana – Regione Marche e accetta la visita del valutatore.

### **Informazioni per l'inserimento nella guida Gambero Rosso Viaggiarebene**

Isnart in collaborazione con il Gambero Rosso permetterà alle strutture che otterranno il marchio Ospitalità Italiana di essere inserite all'interno della guida Gambero Rosso Viaggiarebene. Tale inserimento è a titolo completamente gratuito poiché rientra tra le azioni promozionali messe in atto da Isnart per le strutture certificate. Alcune delle informazioni presenti in questo modulo, saranno riportate nella suddetta guida.

### **Condizioni generali per il rilascio del marchio Ospitalità Italiana**

- L'attività di valutazione per il rilascio del marchio è disciplinata dal "Regolamento per il rilascio e l'uso del logo marchio Ospitalità Italiana" consegnato unitamente alla presente scheda a formarne parte integrante e che la struttura richiedente si impegna a rispettare, dichiarando altresì di approvare espressamente la clausola del regolamento stesso che prevede nel foro di Roma il foro competente in via esclusiva per le eventuali controversie.
- ISNART incaricherà per l'attività di verifica presso le strutture un ente di certificazione che opererà in conformità alla norma UNI CEI EN 45011.
- Con la sottoscrizione della presente domanda la struttura accetta:
  - le condizioni riportate nel "Regolamento per il rilascio e l'uso del logo marchio Ospitalità Italiana.
- L'operatore, sottoscrivendo la presente domanda, si impegna ad accogliere il valutatore e accetta di fornire tutto il materiale necessario al buon esito della visita (fatture, foto, brochure, biglietti da visita, etc..)

Il Titolare/Rappresentante legale della Struttura:

Data: \_\_\_\_\_ Timbro e Firma \_\_\_\_\_

Si approva espressamente e per iscritto ai sensi degli art. 1341 e 1342 del Codice Civile la clausola che prevede nel foro di Roma il foro competente in via esclusiva per le eventuali controversie.

Data: \_\_\_\_\_ Timbro e Firma \_\_\_\_\_

### **Informativa e consenso al trattamento dei dati ai sensi del Decreto Legislativo n. 196/2003.**

La società ISNART S.c.p.a., nella persona del responsabile dott. Giovanni Antonio Cocco, Le garantisce che tutte le risposte da Lei fornite resteranno assolutamente riservate e saranno usate solo ai fini del corretto svolgimento del progetto, nel pieno rispetto del D.Lgs 196/2003 sulla tutela della Privacy. La informiamo di quanto segue:

1. Il trattamento a cui saranno sottoposti tutti i dati personali richiesti e/o acquisiti è diretto al solo fine di partecipazione al progetto marchio Ospitalità Italiana
2. La comunicazione di tali dati è facoltativa, tuttavia la mancata comunicazione non renderà possibile la partecipazione al progetto;  
nella Sua qualità di interessato, gode dei diritti di cui all'articolo 7 del D.Lgs 196/2003, tra cui:
  - a. ottenere la conferma dell'esistenza o meno in archivio dei dati personali che La riguardano ed averne comunicazione in forma intelligibile;
  - b. avere conoscenza della loro origine, della logica e delle finalità su cui si basa il trattamento;



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>10</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

3. Qualsiasi richiesta o comunicazione in merito può essere inoltrata scrivendo a ISNART scpa – Corso d'Italia, 92 – 00198 Roma, indicando come riferimento progetto marchio Ospitalità Italiana

Il/La sottoscritto/a, acquisite le informazioni fornite dal titolare del trattamento, presta il suo consenso per il trattamento dei dati necessari allo svolgimento delle operazioni indicate nell'informativa.

**Data:** \_\_\_\_\_ **Timbro e Firma** \_\_\_\_\_

Nota: La Commissione di Valutazione/ Isnart si riserva di valutare la scheda compilata in base ai requisiti di adesione al progetto.

La scheda non completa in tutte le sue parti non potrà essere considerata valida



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>11</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

**MARCHIO DI QUALITÀ**  
**Ospitalità Italiana Regione Marche**  
**RESIDENZE TURISTICHE ALBERGHIERE**  
**(RTA)**



<b>DATI STRUTTURA</b>		
Nome e Cognome titolare/responsabile:		
Nome e Cognome del Responsabile Qualità (se diverso dal titolare):		
Denominazione Ditta:		
Nome RTA:		
Indirizzo (via/p.zza):		n.
Cap:	Comune:	Prov:
Località:		
Tel.:		Fax:
Indirizzo e-mail da pubblicare (stampe, sito):		
Indirizzo e-mail per contatto diretto:		
Sito Web:		
Coordinate GPS:		
<b>CARATTERISTICHE STRUTTURA</b>		
Classificazione: (stelle)		
Anno avvio attività: .....		Anno ultima ristrutturazione: .....
Periodo di apertura: <input type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Stagionale    (da..... a .....) )		
<b>Adeguamento</b> ART. 51 LEGGE 3/2003 (tutela salute dei non fumatori)		<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
<b>Certificazione</b> UNI – EN – ISO 9001: 2008		<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
<b>Certificazione</b> UNI – EN – ISO 14001: 2009		<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No



Luogo di emissione  Ancona	Numero: 284/CTC	Pag.  <b>12</b>
	Data: 03/07/2012	

<u>PREZZI:</u>	<i>Min</i>	<i>Max</i>	
Camere singole (costo per camera) .....		€	
Camere doppie (costo per camera) .....		€	
Mezza pensione (per persona in doppia).....		€	
Pensione completa (per persona in doppia).....		€	Camere doppie n .....
Appartamenti (per appartamento al giorno) .....		€	Camere singole n .....
Appartamenti (1 settimana) .....		€	Camere disabili n .....
			Appartamenti n .....
			Camere totali n .....
			Posti letto n .....
Prevalente tipologia di clienti: <input type="checkbox"/> Turismo <input type="checkbox"/> Affari <input type="checkbox"/> Residenziale			
Prevalente area di provenienza: <input type="checkbox"/> Locale/Regionale <input type="checkbox"/> Europea <input type="checkbox"/> Nazionale <input type="checkbox"/> Extra-Europea			
Tipo di gestione: <input type="checkbox"/> Manageriale <input type="checkbox"/> Familiare Proprietà: <input type="checkbox"/> Proprietà diretta <input type="checkbox"/> Gestione in affitto			
<b>ADDETTI</b>	Totale (valore assoluto)	Stagionali	Fissi
N. Dirigenti/manager			
Totale Dipendenti			
<b>CARTE DI CREDITO</b> <input type="checkbox"/> Tutte <input type="checkbox"/> Le principali <input type="checkbox"/> Nessun servizio			
<b>SERVIZI BENESSERE</b>		<b>SERVIZI DI INTRATTENIMENTO</b>	
<input type="checkbox"/> Benessere e relax <input type="checkbox"/> Terme		<input type="checkbox"/> Spiaggia privata <input type="checkbox"/> Locali di intrattenimento <input type="checkbox"/> Giochi per bambini <input type="checkbox"/> Parco giardino	
<b>SERVIZI GENERALI</b>	<b>SERVIZI BENESSERE E RELAX</b>	<b>SERVIZI SPORT</b>	
<input type="checkbox"/> Ammessi animali <input type="checkbox"/> Postazione Internet <input type="checkbox"/> WiFi <input type="checkbox"/> Ristorante <input type="checkbox"/> Bar <input type="checkbox"/> Parcheggio Interno <input type="checkbox"/> Parcheggio Esterno <input type="checkbox"/> Miniclub <input type="checkbox"/> Lavanderia <input type="checkbox"/> Servizi per disabili	<input type="checkbox"/> Benessere e relax <input type="checkbox"/> Terme <b>SERVIZI IN CAMERA</b> <input type="checkbox"/> Cassaforte <input type="checkbox"/> Internet <b>SERVIZI PER AFFARI</b> <input type="checkbox"/> Sala convegni	<input type="checkbox"/> Campo da Beach volley <input type="checkbox"/> Centro Diving <input type="checkbox"/> Equitazione <input type="checkbox"/> Campi da golf (entro 5 km) <input type="checkbox"/> Palestra <input type="checkbox"/> Piscina <input type="checkbox"/> Tennis <input type="checkbox"/> Impianti di risalita (entro 200 m)	



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>13</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

Richiede di aderire al progetto marchio Ospitalità Italiana – Regione Marche e accetta la visita del valutatore.

### Informazioni per l'inserimento nella guida Gambero Rosso Viaggiarebene

Isnart in collaborazione con il Gambero Rosso permetterà alle strutture che otterranno il marchio Ospitalità Italiana di essere inserite all'interno della guida Gambero Rosso Viaggiarebene. Tale inserimento è a titolo completamente gratuito poiché rientra tra le azioni promozionali messe in atto da Isnart per le strutture certificate. Alcune delle informazioni presenti in questo modulo, saranno riportate nella suddetta guida.

### Condizioni generali per il rilascio del marchio Ospitalità Italiana

- L'attività di valutazione per il rilascio del marchio è disciplinata dal "Regolamento per il rilascio e l'uso del logo marchio Ospitalità Italiana" consegnato unitamente alla presente scheda a formarne parte integrante e che la struttura richiedente si impegna a rispettare, dichiarando altresì di approvare espressamente la clausola del regolamento stesso che prevede nel foro di Roma il foro competente in via esclusiva per le eventuali controversie.
- ISNART incaricherà per l'attività di verifica presso le strutture un ente di certificazione che opererà in conformità alla norma UNI CEI EN 45011.
- Con la sottoscrizione della presente domanda la struttura accetta:
  - le condizioni riportate nel "Regolamento per il rilascio e l'uso del logo marchio Ospitalità Italiana"
- L'operatore, sottoscrivendo la presente domanda, si impegna ad accogliere il valutatore e accetta di fornire tutto il materiale necessario al buon esito della visita (fatture, foto, brochure, biglietti da visita, etc..)

Il Titolare/Rappresentante legale della Struttura:

Data: \_\_\_\_\_ Timbro e Firma \_\_\_\_\_

Si approva espressamente e per iscritto ai sensi degli art. 1341 e 1342 del Codice Civile la clausola che prevede nel foro di Roma il foro competente in via esclusiva per le eventuali controversie.

Data: \_\_\_\_\_ Timbro e Firma \_\_\_\_\_

### Informativa e consenso al trattamento dei dati ai sensi del Decreto Legislativo n. 196/2003.

La società ISNART S.c.p.a., nella persona del responsabile dott. Giovanni Antonio Cocco, Le garantisce che tutte le risposte da Lei fornite resteranno assolutamente riservate e saranno usate solo ai fini del corretto svolgimento del progetto, nel pieno rispetto del D.Lgs 196/2003 sulla tutela della Privacy. La informiamo di quanto segue:

4. Il trattamento a cui saranno sottoposti tutti i dati personali richiesti e/o acquisiti è diretto al solo fine di partecipazione al progetto marchio Ospitalità Italiana
5. La comunicazione di tali dati è facoltativa, tuttavia la mancata comunicazione non renderà possibile la partecipazione al progetto;  
nella Sua qualità di interessato, gode dei diritti di cui all'articolo 7 del D.Lgs 196/2003, tra cui:
  - a. ottenere la conferma dell'esistenza o meno in archivio dei dati personali che La riguardano ed averne comunicazione in forma intelligibile;
  - b. avere conoscenza della loro origine, della logica e delle finalità su cui si basa il trattamento;



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>14</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

6. Qualsiasi richiesta o comunicazione in merito può essere inoltrata scrivendo a ISNART sspa – Corso d'Italia, 92 – 00198 Roma, indicando come riferimento progetto marchio Ospitalità Italiana

Il/La sottoscritto/a, acquisite le informazioni fornite dal titolare del trattamento, presta il suo consenso per il trattamento dei dati necessari allo svolgimento delle operazioni indicate nell'informativa.

**Data:** \_\_\_\_\_ **Timbro e Firma** \_\_\_\_\_

Nota: La Commissione di Valutazione/ Isnart si riserva di valutare la scheda compilata in base ai requisiti di adesione al progetto.

La scheda non completa in tutte le sue parti non potrà essere considerata valida



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>15</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

**MARCHIO DI QUALITÀ**  
**Ospitalità Italiana Regione Marche**  
**ATTIVITÀ RICETTIVE RURALI**  
**(COUNTRY HOUSE**



<b>DATI STRUTTURA</b>		
Nome e Cognome titolare/responsabile:		
Denominazione Ditta:		
Nome Struttura:		
Indirizzo (via/p.zza):		N°
Cap:	Comune:	Prov:
Località:		
Tel.:		Fax:
Indirizzo email da pubblicare (stampe, sito):		
Indirizzo email per contatto diretto:		
Sito Web:		
Informazioni per raggiungere la struttura: (consigliabile allegare brochure)		

<b>SERVIZI</b>			
Servizio di ristorazione			<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
Uso Energia alternativa			<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
Carte di credito:	<input type="checkbox"/> American Express <input type="checkbox"/> Diners Club <input type="checkbox"/> PagoBancomat	<input type="checkbox"/> Carta Aura <input type="checkbox"/> Eurocard <input type="checkbox"/> Maestro	<input type="checkbox"/> Mastercard <input type="checkbox"/> Visa <input type="checkbox"/> CartaSi
<b>CARATTERISTICHE STRUTTURA</b>			
Anno avvio attività: .....		Anno ultima ristrutturazione: .....	
Periodo di apertura della Struttura <input type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Stagionale (periodo dal ..... al.....)			



Luogo di emissione  Ancona	Numero: 284/CTC	Pag.  <b>16</b>
	Data: 03/07/2012	

<u>Costi:</u>	BS	AS		
Camere singole (costo per camera)			Camere totali	n° .....
.....€			Posti letto	n° .....
Camere doppie (costo per camera)			Camere singole	n° .....
.....€			Camere doppie	n° .....
Mezza pensione (costo per persona in doppia).....€			Camere disabili	n° .....
Pensione completa (costo per persona in doppia).....€			Appartamenti	n° .....
Appartamenti (costo per appartamento al giorno)			Coperti interni	n° .....
.....€			Coperti esterni	n° .....
Appartamenti 1 sett.				
.....€				
Menu a prezzo fisso				
.....€				

Prevalente tipologia di clienti:	<input type="checkbox"/> Turismo	<input type="checkbox"/> Affari	<input type="checkbox"/> Residenziale
Prevalente area di provenienza:	<input type="checkbox"/> Locale/Regionale	<input type="checkbox"/> Nazionale	<input type="checkbox"/> Extra-Europea
Proprietà:	<input type="checkbox"/> Proprietà diretta	<input type="checkbox"/> Gestione in affitto	
Tipo di gestione:	<input type="checkbox"/> Manageriale	<input type="checkbox"/> Familiare	

<b>SERVIZI GENERALI</b>			
<input type="checkbox"/> Bar	<input type="checkbox"/> Ristorante	<input type="checkbox"/> Ristorante per soli ospiti	<input type="checkbox"/> Presa modem
<input type="checkbox"/> Sala Convegni	<input type="checkbox"/> Parcheggio	<input type="checkbox"/> Postazione Internet	<input type="checkbox"/> Servizio Lavanderia
<input type="checkbox"/> Miniclub	<input type="checkbox"/> Servizi Benessere	<input type="checkbox"/> Cassaforte	
<b>SERVIZI ANIMAZIONE</b>			
<input type="checkbox"/> Animazione	<input type="checkbox"/> Escursioni organizzate	<input type="checkbox"/> Locali di intrattenimento	
	<input type="checkbox"/> Parco/Giardino	<input type="checkbox"/> Terme	
Altro .....			
<b>SERVIZI SPORT</b>			
<input type="checkbox"/> Campi Sportivi	<input type="checkbox"/> Giochi per bambini	<input type="checkbox"/> Campi da golf (entro 5 km)	<input type="checkbox"/> Equitazione
<input type="checkbox"/> Piscina	<input type="checkbox"/> Tennis	<input type="checkbox"/> Accoglienza cicloturistica	<input type="checkbox"/> Palestra
<input type="checkbox"/> Impianti di risalita (entro 200 m)	Altro .....		





Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>17</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

Richiede di aderire al progetto marchio Ospitalità Italiana – Regione Marche e accetta la visita del valutatore.

### **Condizioni generali per il rilascio del marchio Ospitalità Italiana**

- L'attività di valutazione per il rilascio del marchio è disciplinata dal "Regolamento per il rilascio e l'uso del logo marchio Ospitalità Italiana" consegnato unitamente alla presente scheda a formarne parte integrante e che la struttura richiedente si impegna a rispettare, dichiarando altresì di approvare espressamente la clausola del regolamento stesso che prevede nel foro di Roma il foro competente in via esclusiva per le eventuali controversie.
- ISNART incaricherà per l'attività di verifica presso le strutture un ente di certificazione che opererà in conformità alla norma UNI CEI EN 45011.
- Con la sottoscrizione della presente domanda la struttura accetta:
  - le condizioni riportate nel "Regolamento per il rilascio e l'uso del logo marchio Ospitalità Italiana"
- L'operatore, sottoscrivendo la presente domanda, si impegna ad accogliere il valutatore e accetta di fornire tutto il materiale necessario al buon esito della visita (fatture, foto, brochure, biglietti da visita, etc..)

Il Titolare/Rappresentante legale della Struttura:

Data: \_\_\_\_\_ Timbro e Firma \_\_\_\_\_

Si approva espressamente e per iscritto ai sensi degli art. 1341 e 1342 del Codice Civile la clausola che prevede nel foro di Roma il foro competente in via esclusiva per le eventuali controversie.

Data: \_\_\_\_\_ Timbro e Firma \_\_\_\_\_

### **Informativa e consenso al trattamento dei dati ai sensi del Decreto Legislativo n. 196/2003.**

La società ISNART S.c.p.a., nella persona del responsabile dott. Giovanni Antonio Cocco, Le garantisce che tutte le risposte da Lei fornite resteranno assolutamente riservate e saranno usate solo ai fini del corretto svolgimento del progetto, nel pieno rispetto del D.Lgs 196/2003 sulla tutela della Privacy. La informiamo di quanto segue:

7. Il trattamento a cui saranno sottoposti tutti i dati personali richiesti e/o acquisiti è diretto al solo fine di partecipazione al progetto marchio Ospitalità Italiana
8. La comunicazione di tali dati è facoltativa, tuttavia la mancata comunicazione non renderà possibile la partecipazione al progetto;  
nella Sua qualità di interessato, gode dei diritti di cui all'articolo 7 del D.Lgs 196/2003, tra cui:
  - a. ottenere la conferma dell'esistenza o meno in archivio dei dati personali che La riguardano ed averne comunicazione in forma intelligibile;
  - b. avere conoscenza della loro origine, della logica e delle finalità su cui si basa il trattamento;
9. Qualsiasi richiesta o comunicazione in merito può essere inoltrata scrivendo a ISNART scpa – Corso d'Italia,  
92 – 00198 Roma, indicando come riferimento progetto marchio Ospitalità Italiana



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>18</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

Il/La sottoscritto/a, acquisite le informazioni fornite dal titolare del trattamento, presta il suo consenso per il trattamento dei dati necessari allo svolgimento delle operazioni indicate nell'informativa.

**Data:** \_\_\_\_\_ **Timbro e Firma** \_\_\_\_\_

Nota: La Commissione di Valutazione/ Isnart si riserva di valutare la scheda compilata in base ai requisiti di adesione al progetto.

La scheda non completa in tutte le sue parti non potrà essere considerata valida



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>19</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

**MARCHIO DI QUALITÀ**  
**Ospitalità Italiana Regione Marche**  
**CAMPEGGI**



<b>DATI STRUTTURA</b>			
Nome e Cognome titolare/responsabile:			
Nome e Cognome del Responsabile Qualità (se diverso dal titolare):			
Denominazione Ditta:			
Nome Campeggio:			
Indirizzo (via/p.zza) :		n.	
Cap:	Comune:	Prov:	
Località:			
Tel.:		Fax:	
Indirizzo e-mail da pubblicare (stampe, sito):			
Indirizzo e-mail per contatto diretto:			
Sito Web:			
Coordinate GPS:			
<b>CARATTERISTICHE STRUTTURA</b>			
Periodo di apertura della Struttura: <input type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Stagionale (da ..... a .....)			
Anno avvio attività: .....		Anno ultima ristrutturazione rilevante: .....	
Numero addetti: Dirigenti/manager n°..... Dipendenti n°.....			
Superficie totale lorda mq .....		Capacità ricettiva max .....	
<b>DATI UNITÀ ABITATIVE</b>			
Piazzole n .....	Tende n .....	Case mobili n .....	Altre unità abitative n .....
Bungalow n .....	Caravan n .....	Camere n .....	
<i>Dei servizi descritti sopra, indicare quali non gestiti direttamente:</i>			
<b>DATI RELATIVI AL RISPARMIO ENERGETICO</b>			
Sono presenti nella struttura sistemi/misure per il risparmio idrico <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No			
Se sì, quali?			
Esistono controlli regolari di perdite e difetti del servizio idrico? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No			
Se sì, di che tipo?			



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>20</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

Esistono sistemi per il trattamento delle acque di scarico? Se si, quali?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Esistono misure per il risparmio energetico? Se, si quali (es. lampade a basso consumo, ecc.)?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Approvvigionamenti energia da fonti rinnovabili (es. energia solare)?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Si effettua la raccolta differenziata?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
La struttura dispone di mezzi di trasporto ecologici (elettrici, metano, ecc.)	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Adempimenti:	<input type="checkbox"/> Applicazione D. Lgs 193/07 (ex haccp)	<input type="checkbox"/> Formazione personale
	<input type="checkbox"/> Piani di evacuazione	<input type="checkbox"/> Idoneità impianti
<b>Certificazione</b> UNI – EN – ISO 9001: 2008	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<b>Certificazione</b> UNI – EN – ISO 14001: 2009 <input type="checkbox"/>
Si <input type="checkbox"/> No		
Concessioni Demaniali: Forestali	<input type="checkbox"/> Lacuali	<input type="checkbox"/> Fluviali <input type="checkbox"/>
<b>DIVIETI PRESENTI</b>		
<input type="checkbox"/> Altri animali Radio/TV	<input type="checkbox"/> Biciclette	<input type="checkbox"/> Cani <input type="checkbox"/> Circolazione interna auto <input type="checkbox"/> Fuochi liberi <input type="checkbox"/>
<b>PREZZI</b>		
	<i>Min</i>	<i>Max</i>
Appartamento		
.....€		
Bungalow		
.....€		
Camera		
.....€		
Caravan		
.....€		
Casa Mobile		
.....€		
<b>CARTE DI CREDITO</b>	<input type="checkbox"/> Tutte	<input type="checkbox"/> Le principali <input type="checkbox"/> Nessun servizio
<b>SERVIZI GENERALI</b>		
<input type="checkbox"/> Alimentari	<input type="checkbox"/> Parcheggio custodito	<input type="checkbox"/> Rivendita tabacchi
<input type="checkbox"/> Bar	<input type="checkbox"/> Parcheggio esterno	<input type="checkbox"/> Rivendita giornali <input type="checkbox"/> Lavanderia
<input type="checkbox"/> Pizzeria	<input type="checkbox"/> Parcheggio interno	<input type="checkbox"/> WiFi <input type="checkbox"/> Servizi
Disabili		
<input type="checkbox"/> Ristorante	<input type="checkbox"/> Postazione Internet	<input type="checkbox"/> Miniclub
<b>SERVIZI BENESSERE E RELAX</b>		<b>SERVIZI INTRATTENIMENTO</b>
<input type="checkbox"/> Benessere e relax		<input type="checkbox"/> Giochi per Bambini <input type="checkbox"/> Spiaggia privata
<input type="checkbox"/> Terme		<input type="checkbox"/> Parco Giardino
<b>SERVIZI SPORT</b>		
<input type="checkbox"/> Beach Volley	<input type="checkbox"/> Golf nelle vicinanze	<input type="checkbox"/> Piscina
<input type="checkbox"/> Centro Diving	<input type="checkbox"/> Impianti di risalita nelle vicinanze	<input type="checkbox"/> Tennis
<input type="checkbox"/> Equitazione	<input type="checkbox"/> Palestra	



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>21</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

Richiede di aderire al progetto marchio Ospitalità Italiana – Regione Marche e accetta la visita del valutatore.

### **Condizioni generali per il rilascio del marchio Ospitalità Italiana**

- L'attività di valutazione per il rilascio del marchio è disciplinata dal "Regolamento per il rilascio e l'uso del logo marchio Ospitalità Italiana" consegnato unitamente alla presente scheda a formarne parte integrante e che la struttura richiedente si impegna a rispettare, dichiarando altresì di approvare espressamente la clausola del regolamento stesso che prevede nel foro di Roma il foro competente in via esclusiva per le eventuali controversie.
- ISNART incaricherà per l'attività di verifica presso le strutture un ente di certificazione che opererà in conformità alla norma UNI CEI EN 45011.
- Con la sottoscrizione della presente domanda la struttura accetta:
  - le condizioni riportate nel "Regolamento per il rilascio e l'uso del logo marchio Ospitalità Italiana"
- L'operatore, sottoscrivendo la presente domanda, si impegna ad accogliere il valutatore e accetta di fornire tutto il materiale necessario al buon esito della visita (fatture, foto, brochure, biglietti da visita, etc..)

Il Titolare/Rappresentante legale della Struttura:

Data: \_\_\_\_\_ Timbro e Firma \_\_\_\_\_

Si approva espressamente e per iscritto ai sensi degli art. 1341 e 1342 del Codice Civile la clausola che prevede nel foro di Roma il foro competente in via esclusiva per le eventuali controversie.

Data: \_\_\_\_\_ Timbro e Firma \_\_\_\_\_

### **Informativa e consenso al trattamento dei dati ai sensi del Decreto Legislativo n. 196/2003.**

La società ISNART S.c.p.a., nella persona del responsabile dott. Giovanni Antonio Cocco, Le garantisce che tutte le risposte da Lei fornite resteranno assolutamente riservate e saranno usate solo ai fini del corretto svolgimento del progetto, nel pieno rispetto del D.Lgs 196/2003 sulla tutela della Privacy. La informiamo di quanto segue:

10. Il trattamento a cui saranno sottoposti tutti i dati personali richiesti e/o acquisiti è diretto al solo fine di partecipazione al progetto marchio Ospitalità Italiana
11. La comunicazione di tali dati è facoltativa, tuttavia la mancata comunicazione non renderà possibile la partecipazione al progetto;  
nella Sua qualità di interessato, gode dei diritti di cui all'articolo 7 del D.Lgs 196/2003, tra cui:
  - a. ottenere la conferma dell'esistenza o meno in archivio dei dati personali che La riguardano ed averne comunicazione in forma intelligibile;
  - b. avere conoscenza della loro origine, della logica e delle finalità su cui si basa il trattamento;
12. Qualsiasi richiesta o comunicazione in merito può essere inoltrata scrivendo a ISNART scpa – Corso d'Italia,  
92 – 00198 Roma, indicando come riferimento progetto marchio Ospitalità Italiana



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>22</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

Il/La sottoscritto/a, acquisite le informazioni fornite dal titolare del trattamento, presta il suo consenso per il trattamento dei dati necessari allo svolgimento delle operazioni indicate nell'informativa.

**Data:** \_\_\_\_\_ **Timbro e Firma** \_\_\_\_\_

Nota: La Commissione di Valutazione/ Isnart si riserva di valutare la scheda compilata in base ai requisiti di adesione al progetto.

La scheda non completa in tutte le sue parti non potrà essere considerata valida



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>23</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

**MARCHIO DI QUALITÀ**  
**Ospitalità Italiana Regione Marche**  
**RISTORANTI**



<b>DATI GENERALI</b>	
Nome Ristorante:	
Definizione della tipologia (indicare una opzione)	<input type="checkbox"/> <b>Ristorante gourmet</b> Il tratto caratteristico dei ristoranti che appartengono a questa tipologia è la presenza di un menù-degustazione, personalizzazione di ricette, cantina con 60 etichette, numero coperti non superiore ai 30, presenza di una brigata di cucina, composta da almeno 3 elementi.
	<input type="checkbox"/> <b>Ristorante internazionale</b> Si contraddistingue per la presenza nel menù di piatti 'internazionali', ossia piatti comuni ai ristoranti di diversi Paesi (prosciutto, salmone, filetto al pepe verde, ecc...) La ristorazione alberghiera in genere potrebbe appartenere a questa categoria.
	<input type="checkbox"/> <b>Ristorante classico italiano</b> Rientrano in questa tipologia di ristorazione tutti quei locali che presentano un'offerta gastronomica in linea con la tradizione italiana ma senza particolari connotazioni di tipicità. Anche la carta dei vini non è territorialmente caratterizzata preferendo prodotti diffusi a livello nazionale.
	<input type="checkbox"/> <b>Ristorante tipico regionale</b> La cucina è fortemente legata al territorio sia per i prodotti utilizzati che per i "piatti". Anche la carta dei vini presenta una decisa territorializzazione, con almeno 1 etichetta per ogni d.o.c. riconosciuta sul territorio medesimo.
	<input type="checkbox"/> <b>Ristorante pizzeria</b> Si tratta di un locale nel quale la pizza non soltanto integra l'offerta gastronomica ma rappresenta un prodotto di punta dell'esercizio. E' importante la presenza del forno a legna.
Via/p.zza	n.
CAP	Comune Prov.
Località	
Tel.	Fax.
Indirizzo e-mail da pubblicare (stampe, sito):	



Indirizzo e-mail per contatto diretto:																	
Sito Web:																	
<b>PERIODO DI APERTURA</b> <input type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Stagionale (da ..... a .....) Anno avvio attività: ..... Ultima ristrutturazione: .....																	
Periodo di ferie	Da ..... A .....																
Prevalente tipologia di clienti:	<input type="checkbox"/> Turismo <input type="checkbox"/> Residenziale <input type="checkbox"/> Affari																
Prevalente area di provenienza:	<input type="checkbox"/> Locale/Regionale <input type="checkbox"/> Europea <input type="checkbox"/> Nazionale <input type="checkbox"/> Extra-Europea																
<b>SEGNALAZIONE GUIDE TURISTICHE</b>																	
<table border="1"><thead><tr><th></th><th>Anno</th><th></th><th>Anno</th></tr></thead><tbody><tr><td>DeAgostini</td><td>.....</td><td>Michelin</td><td>.....</td></tr><tr><td>Espresso</td><td>.....</td><td>Touring</td><td>.....</td></tr><tr><td>Gambero Rosso</td><td>.....</td><td>Veronelli</td><td>.....</td></tr></tbody></table>		Anno		Anno	DeAgostini	.....	Michelin	.....	Espresso	.....	Touring	.....	Gambero Rosso	.....	Veronelli	.....	
	Anno		Anno														
DeAgostini	.....	Michelin	.....														
Espresso	.....	Touring	.....														
Gambero Rosso	.....	Veronelli	.....														
<b>GESTIONE</b>																	
Nome e Cognome titolare/responsabile:																	
Nome e Cognome del Responsabile Qualità (se diverso dal titolare):																	
Denominazione Azienda:																	
<b>REQUISITI</b>																	
Il personale dispone di divisa/abbigliamento identificabile	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No																
Adeguamento art. 51 legge 3/ 2003 (tutela salute dei non fumatori)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No																
Toilette Uomo/Donna	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No																
Carta dei vini	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No																
Carta menu	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No																
Aria condizionata	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No																
Applicazione D. Lgs. 193/07 (ex haccp)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No																
Rispetto D. Lgs. 81/2008 (ex 626/94)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No																
Sistema di depurazione e ricambio dell'aria	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No																
Menu specifici (bambini, turistico, celiaci, etc)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No																
Giorno di chiusura: .....	<input type="checkbox"/> Pranzo <input type="checkbox"/> Cena <input type="checkbox"/> Tutto il giorno																





Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>25</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

.....		
Prenotazione obbligatoria: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No		
Coperti interni n. ....	Coperti esterni n. ....	
<b>Tipo di locale</b>		
<input type="checkbox"/> Ristorante <input type="checkbox"/> Trattoria <input type="checkbox"/> Osteria <input type="checkbox"/> Pizzeria <input type="checkbox"/> Ristorante d'albergo		
<b>Tipo di edificio</b>		
<input type="checkbox"/> Moderno <input type="checkbox"/> D'epoca <input type="checkbox"/> Rustico		
<b>Menu e carte disponibili</b>		
<input type="checkbox"/> Menu degustazione <input type="checkbox"/> Menu vegetariano <input type="checkbox"/> Menu per celiaci <input type="checkbox"/> Carta dei vini <input type="checkbox"/> Carta dei formaggi <input type="checkbox"/> Carta degli oli <input type="checkbox"/> carta dei dolci <input type="checkbox"/> Carta dei distillati <input type="checkbox"/> Carta delle acque		
<b>Specialità</b>		
<input type="checkbox"/> cacciagione <input type="checkbox"/> formaggi <input type="checkbox"/> oca <input type="checkbox"/> tar <input type="checkbox"/> carne <input type="checkbox"/> lumache <input type="checkbox"/> pesce <input type="checkbox"/> ra <input type="checkbox"/> dolci <input type="checkbox"/> macrobiotica <input type="checkbox"/> primi <input type="checkbox"/> salumi		
<b>Cantina</b> <input type="checkbox"/> Vini regionali <input type="checkbox"/> Vini italiani <input type="checkbox"/> Vini esteri		
Costo menu (3 portate vini esclusi)    Min ..... €    Max ..... €		
Costo medio menu degustazione ..... €    Costo medio menu bambini ..... €		
<b>CARTE DI CREDITO</b> <input type="checkbox"/> Tutte <input type="checkbox"/> Le principali <input type="checkbox"/> Nessun servizio		
<b>SERVIZI INTRATTENIMENTO NELLE VICINANZE</b>		<b>SERVIZI GENERALI</b>
<input type="checkbox"/> Giochi per bambini <input type="checkbox"/> Parco/Giardino		<input type="checkbox"/> Aria condizionata <input type="checkbox"/> Miniclub <input type="checkbox"/> Bar/Caffè <input type="checkbox"/> Postazione Internet <input type="checkbox"/> Parcheggio <input type="checkbox"/> Rete WI-FI <input type="checkbox"/> Parcheggio interno <input type="checkbox"/> Servizi per disabili <input type="checkbox"/> Parcheggio esterno

Richiede di aderire al progetto marchio Ospitalità Italiana – Regione Marche e accetta la visita del valutatore.

**Informazioni per l'inserimento nella guida Gambero Rosso Viaggiarebene**

Isnart in collaborazione con il Gambero Rosso permetterà alle strutture che otterranno il marchio Ospitalità Italiana di essere inserite all'interno della guida Gambero Rosso Viaggiarebene. Tale



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag.
Ancona	Data: 03/07/2012	<b>26</b>

inserimento è a titolo completamente gratuito poiché rientra tra le azioni promozionali messe in atto da Isnart per le strutture certificate. Alcune delle informazioni presenti in questo modulo, saranno riportate nella suddetta guida.

**Condizioni generali per il rilascio del marchio Ospitalità Italiana**

- L'attività di valutazione per il rilascio del marchio è disciplinata dal "Regolamento per il rilascio e l'uso del logo marchio Ospitalità Italiana" consegnato unitamente alla presente scheda a formarne parte integrante e che la struttura richiedente si impegna a rispettare, dichiarando altresì di approvare espressamente la clausola del regolamento stesso che prevede nel foro di Roma il foro competente in via esclusiva per le eventuali controversie.
- ISNART scpa incaricherà per l'attività di verifica presso le strutture un ente di certificazione che opererà in conformità alla norma UNI CEI EN 45011.
- Con la sottoscrizione della presente domanda la struttura accetta le condizioni riportate nel "Regolamento per il rilascio e l'uso del logo marchio Ospitalità Italiana.
- L'operatore, sottoscrivendo la presente domanda, si impegna ad accogliere il valutatore e accetta di fornire tutto il materiale necessario al buon esito della visita (fatture, foto, brochure, biglietti da visita, etc..)

Il Titolare/Rappresentante legale della Struttura:

**Data .....** **Timbro e Firma**  
.....

Si approva espressamente e per iscritto ai sensi degli art. 1341 e 1342 del Codice Civile la clausola che prevede nel foro di Roma il foro competente in via esclusiva per le eventuali controversie.

**Data .....** **Timbro e Firma**  
.....

**Informativa e consenso al trattamento dei dati ai sensi del Decreto Legislativo n. 196/2003.**

La società ISNART scpa, nella persona del responsabile dott. Giovanni Antonio Cocco, Le garantisce che tutte le risposte da Lei fornite resteranno assolutamente riservate e saranno usate solo ai fini del corretto svolgimento del progetto, nel pieno rispetto del D.Lgs 196/2003 sulla tutela della Privacy. La informiamo di quanto segue:

13. Il trattamento a cui saranno sottoposti tutti i dati personali richiesti e/o acquisiti è diretto al solo fine di partecipazione al progetto marchio Ospitalità Italiana
14. La comunicazione di tali dati è facoltativa, tuttavia la mancata comunicazione non renderà possibile la partecipazione al progetto;  
nella Sua qualità di interessato, gode dei diritti di cui all'articolo 7 del D.Lgs 196/2003, tra cui:
  - a. ottenere la conferma dell'esistenza o meno in archivio dei dati personali che La riguardano ed averne comunicazione in forma intelligibile;
  - b. avere conoscenza della loro origine, della logica e delle finalità su cui si basa il trattamento;
15. Qualsiasi richiesta o comunicazione in merito può essere inoltrata scrivendo a ISNART scpa – Corso d'Italia, 92 – 00198 Roma, indicando come riferimento progetto marchio Ospitalità Italiana



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>27</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

Il/La sottoscritto/a, acquisite le informazioni fornite dal titolare del trattamento, presta il suo consenso per il trattamento dei dati necessari allo svolgimento delle operazioni indicate nell'informativa.

Data .....

**Timbro e Firma**

.....

**Nota:** La Commissione di Valutazione/ Isnat si riserva di valutare la scheda compilata in base ai requisiti di adesione al progetto.

Restano escluse dall'iniziativa le seguenti imprese ristorative: self-service, pizzerie pure, pubs, bar con ristoro, fast-food (ristorazione veloce), ristoranti che offrono cucina solo straniera, ristoranti che non hanno licenza di pubblico esercizio.

La scheda non completa in tutte le sue parti non potrà essere considerata valida.



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>28</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

**ALLEGATO 2**

**MARCHIO OSPITALITA' ITALIANA – MARCHIO DI QUALITA' DELLA REGIONE MARCHE**

***Disciplinare per gli alberghi***

**PREREQUISITI**

Le aziende possono richiedere il marchio "Ospitalità Italiana – Regione Marche" se posseggono le autorizzazioni amministrative e i requisiti previsti dalla legge ai fini del legittimo esercizio dell'attività e dell'utilizzo della struttura in cui l'attività medesima è esercitata. Inoltre l'attività deve essere esercitata nei limiti e nelle forme prescritti dalla legislazione di settore vigente in ambito comunale, regionale, nazionale e comunitario.

<b>ASPETTI VALUTATI</b>		<b>Punteggio attribuito</b>
1	ACCESSO E ASPETTO DELL'ALBERGO	da 0 a 10
2	PARCHEGGIO	da 0 a 8
3	RECEPTION	da 0 a 20
4	HALL E AREE COMUNI	da 0 a 18
5	CAMERA	da 0 a 54
6	BAGNO	da 0 a 16
7	BAR E RISTORANTE	da 0 a 26
8	PRIMA COLAZIONE	da 0 a 30
9	OFFERTA RICREATIVA/CONGRESSUALE	da 0 a 18
10	APPROCCIO ECOCOMPATIBILE	Valutazione separata

**VERIFICA E VALUTAZIONE**

La verifica del rispetto dei requisiti previsti dal disciplinare viene effettuata da un organismo terzo ed indipendente che, operando in conformità alla norma EN 45011e altre norme applicabili, effettua le verifiche presso le strutture e attribuisce un punteggio sulla base del quale viene rilasciato il marchio. Il punteggio minimo da raggiungere in relazione alla categoria dell'albergo è di seguito definito:

- 1 e 2 stelle **130/200**
- 3 stelle **150/200**
- 4 stelle **155/200**
- 5 stelle **160/200**

Le condizioni e le modalità a cui devono attenersi le strutture che vogliono ottenere il marchio nonché le modalità di svolgimento delle valutazioni sono disciplinate dallo specifico Regolamento per il rilascio del marchio "Ospitalità Italiana".



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>29</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

## REQUISITI

### 1 ACCESSO E POSIZIONE – ASPETTO E FACCIATA ESTERNA

- 1.1 L'albergo dispone di un sito web, con prezzi chiari e trasparenti, foto delle camere e delle strutture comuni, informazioni utili al raggiungimento della struttura, servizi offerti sul territorio
- 1.2 L'albergo fornisce le indicazioni necessarie al fine di facilitare la localizzazione
- 1.3 L'albergo mette a disposizione materiale pubblicitario aggiornato
- 1.4 L'albergo è inserito in un ambiente ben mantenuto, garantendo un'illuminazione esterna rassicurante, un'adeguata cura della facciata esterna e dell'ingresso e mantiene, ove esistenti, le aree verdi in buone condizioni
- 1.5 L'albergo che non si trova nelle immediate vicinanze delle zone di interesse ne facilita comunque l'accesso (navette, indicazioni per l'acquisto di biglietti, convenzioni, etc).

### 2 PARCHEGGIO

- 2.1 L'albergo assicura la possibilità di parcheggio delle auto per i propri clienti (es. convenzioni)
- 2.2 Il parcheggio è facilmente accessibile ed eventualmente custodito
- 2.3 Il parcheggio è adeguato al numero delle camere e commisurato alla tipologia della clientela
- 2.4 Il parcheggio è illuminato, asfaltato e con posti delimitati

### 3 RECEPTION

- 3.1 La reception dell'albergo è ben visibile, pulita, ordinata e presenta informazioni relative alla struttura (segnaletica interna direzionale, orari, menù ristorante, altri servizi complementari)
- 3.2 Il personale della reception è professionale e facilmente identificabile, competente, cortese e con conoscenze linguistiche adeguate alla tipologia di ospiti dell'albergo. Per gli alberghi a 4 e 5 stelle viene valutata la presenza del badge con nome e lingue parlate
- 3.3 L'albergo rende disponibili informazioni turistiche e/o logistiche relativamente ai siti d'interesse presenti nella località in cui è situato
- 3.4 L'albergo prevede per l'ospite la possibilità di usufruire di servizi di segreteria (fax, fotocopiatrice, postazione informatica con stampante, collegamento internet)
- 3.5 Il personale gestisce le comunicazioni con la clientela (telefoniche o scritte) in maniera professionale cortese, chiara, tempestiva ed efficace
- 3.6 Il personale dell'albergo gestisce i reclami provenienti dagli ospiti anche mettendo a disposizione un modulo per facilitarne la formulazione. L'albergo trasmette ad ISNART, su richiesta, eventuali reclami e conserva le relative registrazioni per almeno 2 anni
- 3.7 L'albergo offre un servizio di facchinaggio fin dall'esterno
- 3.8 L'albergo definisce un meccanismo di controllo documentato e programmato sull'approccio del personale nei confronti dei clienti

### 4 HALL E AREE COMUNI

- 4.1 La hall e le aree comuni sono di dimensioni adeguate, pulite ed ordinate
- 4.2 Gli ascensori dell'albergo sono in numero e dimensioni adeguate alla struttura e alla sua capacità ricettiva
- 4.3 L'albergo ha cura di fornire agli ospiti attenzioni particolari (quotidiani, periodici, wi-fi, etc)
- 4.4 L'albergo prevede servizi igienici per gli ambienti comuni, puliti, ben mantenuti e adeguati alla struttura
- 4.5 I corridoi sono curati, puliti, illuminati e ben tenuti
- 4.6 Gli elementi di arredo della hall e delle aree comuni sono curati, adeguati alla categoria, proporzionati alla struttura ed hanno una particolare caratterizzazione



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>30</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

4.7 L'albergo prevede uno spazio espositivo con prodotti tipici locali e informazioni dettagliate su come reperirli agevolmente

## 5 CAMERA

5.1 Le caratteristiche delle camere devono garantire:

- porte di accesso sicure e insonorizzate
- dimensioni adeguate
- punti luce e di accensione opportunamente individuabili e distribuiti
- buon livello di insonorizzazione e oscuramento
- buon livello di pulizia e assenza di odori
- buon livello di manutenzione e tenuta camera
- biancheria da letto pulita, coordinata e in buono stato di qualità
- corretto funzionamento di tutti gli impianti (elettrici, termici, di condizionamento o climatizzazione, telefonici, televisivi)

5.2 L'albergo definisce le modalità per la cura e la manutenzione degli arredi, degli impianti e delle attrezzature delle camere che sono in ottimo stato

5.3 Le camere offrono servizi che possono rendere maggiormente confortevole il soggiorno, quali: cuscini e coperte di riserva incellophanati, appendiabiti, servizio di cortesia (cesto frutta, cioccolatini, caramelle, pantofole, ecc.), cestino pattumiera, ripiano portabagagli, minibar rifornito, cartellina con room directory, kit appunti, connessione wi-fi, Tv satellitare, set cucito, set scarpe, specchio a figura intera. Per gli alberghi a 5 stelle si prevede la valutazione di menu cuscini, vanity set, piano ergonomico per utilizzo laptop, attrezzi wellness, multi prese, asse da stiro

5.4 Le camere presentano indicazioni sui prezzi e sulle norme di sicurezza

5.5 L'albergo offre servizi di sicurezza (cassaforte), di lavanderia, un cambio lenzuola soddisfacente in relazione alla categoria dell'albergo (salvo specifica indicazione del cliente) e definisce delle modalità per misurare la soddisfazione degli ospiti. Per gli alberghi a 5 stelle viene valutato il servizio di pulizia scarpe

5.6 Le camere offrono un televisore di dimensioni adeguate e con servizi televisivi aggiuntivi

5.7 L'albergo offre camere dotate di sistemi anallergici e distingue le camere per fumatori e non fumatori

## 6 BAGNO

Le caratteristiche dei bagni delle camere sono tali da garantire:

- dimensioni adeguate del bagno, dei sanitari e degli accessori (specchiera, mensola sufficientemente spaziosa)
- punti luce e di accensione opportunamente individuabili e distribuiti
- buon livello di pulizia e assenza di odori
- doccia o vasca protette in modo da evitare la fuoriuscita di acqua e in buono stato di manutenzione
- biancheria pulita e in buono stato di qualità
- aerazione e aspirazione efficaci e silenziose
- corretto funzionamento degli impianti elettrici, idraulici, termici

6.2 I bagni sono dotati, in funzione della categoria, di accessori quali ad esempio tappetino, cestino, ganci appendini, servizio di cortesia (spazzolino, dentifricio, ecc.), striscia igienica WC, sacchetti per l'igiene femminile, asciugacapelli. Per gli alberghi 5 stelle si prevede la valutazione di specchio d'ingrandimento, kit pronto soccorso, kleenex, vasca o doccia idromassaggio, sauna e /o bagno turco, fasciatoio, kit vanity con profumo, dopobarba e accappatoio



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>31</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

- 6.3 L'albergo garantisce il cambio della biancheria giornalmente, salvo specifica indicazione dell'ospite. Per gli alberghi a 4 e 5 stelle viene valutato anche il servizio couverture
- 6.4 L'albergo definisce modalità per la cura e la manutenzione dei sanitari e degli accessori presenti nel bagno
- 6.5 L'arredo del bagno è in buono stato e presenta preferenzialmente elementi particolari/caratteristici.

## **7 BAR E RISTORANTE**

- 7.1 L'albergo dispone di una struttura bar o comunque assicura il servizio bar
- 7.2 Il bar è collocato in una posizione facilmente accessibile e ben indicata, è dotato di arredamenti in buono stato e di qualità, è ben illuminato e climatizzato
- 7.3 Il bar risulta curato, ben pulito ed offre un servizio snack
- 7.4 Il personale del bar è professionale, competente e cortese, ha un abbigliamento identificabile e conoscenze linguistiche
- 7.5 I prezzi delle consumazioni sono disponibili agli ospiti
- 7.6 L'albergo che dispone di uno o più ristoranti interni, garantisce che siano dotati di arredi ben tenuti, ben illuminati, climatizzati e puliti
- 7.7 L'albergo garantisce l'apertura del ristorante sia a pranzo che a cena con orario flessibile ed ha un numero di coperti adeguato al numero delle camere  
Per gli alberghi a 4 e 5 stelle viene valutata anche la scelta di menù nazionali e internazionali, oltre a quelli per celiaci o adatti alle moderne tendenze e la scelta dei vini. Menù e carta dei vini in lingua
- 7.8 Il personale del ristorante ha un abbigliamento identificabile, aspetto curato e professionale
- 7.9 La posateria e il vasellame si presentano puliti e di buona qualità
- 7.10 Il ristorante offre una buona scelta di cibi e vini ed il menù è scritto in un numero di lingue adeguato alla tipologia di clientela
- 7.11 La struttura fornisce indicazioni su ristoranti tipici o eccellenze gastronomiche locali
- 7.12 L'albergo offre un servizio di room service in orari flessibili e coerenti con gli orari del/dei ristorante/i

## **8 PRIMA COLAZIONE**

- 8.1 Il locale destinato alla prima colazione è collocato in una posizione facilmente accessibile, dotato di arredi ben tenuti, ben illuminato e ben climatizzato in maniera da creare un'atmosfera piacevole
- 8.2 L'albergo garantisce un orario della prima colazione flessibile, che viene adeguatamente comunicato alla clientela
- 8.3 L'albergo offre colazione continentale e/o intercontinentale, servita o a buffet, con prodotti freschi e di stagione, calda e fredda. Per gli alberghi a 4 e 5 stelle viene valutata anche la presenza di prodotti per celiaci, colazioni ipocaloriche, detox, macrobiotiche
- 8.4 Il personale è professionale, competente, cortese, ha un abbigliamento identificabile e conoscenze linguistiche
- 8.5 Posateria vasellame e mise en place sono puliti e di buona qualità
- 8.6 L'albergo offre servizio di room service per la colazione

## **9 OFFERTA RICREATIVA/OFFERTA CONGRESSUALE**





Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>32</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

- 9.1 L'albergo, attraverso strutture proprie e/o in convenzione, offre servizi ricreativi (sale giochi, biliardo, piscina, centro benessere, palestra, etc.) in relazione alla sua localizzazione, alla tipologia e alle esigenze della clientela
- 9.2 Il personale impiegato per le attività ricreative è cortese, professionale, competente, con conoscenze linguistiche ed in numero sufficiente alle attività offerte
- 9.3 L'albergo offre attrezzature ben tenute e di qualità adeguata alla categoria
- 9.4 L'albergo fornisce informazioni chiare e puntuali sugli orari e sulla sicurezza delle attività ricreative
- 9.5 I locali destinati ad ospitare riunioni assicurano aree di ospitalità e welcome desk in ambienti ben tenuti, puliti e curati. Le sale riunioni sono modulari e dotate delle necessarie attrezzature (pc, wi-fi, microfoni, amplificatori, video proiettori, schermi per la proiezione). Hanno arredi, impianti di climatizzazione e di illuminazione ben tenuti, funzionanti e rispondenti alla corretta funzionalità dei dispositivi di sicurezza
- 9.6 L'albergo offre servizi complementari (segreteria, guardaroba, post-congress, coffe break, check in/out riservati, etc) ai propri ospiti; per gli alberghi a 4 e 5 stelle vengono offerti: materiale di cancelleria, traduttore simultaneo, dispositivi per web/video/ call conference, transfer o servizio NCC per gli ospiti, segreteria per business point.

## **10 APPROCCIO ECOCOMPATIBILE**

L'approccio eco-compatibile viene valutato seguendo dei criteri base del marchio Ecolabel Europeo, pertanto sarà posta l'attenzione sulla:

- limitazione al consumo delle risorse naturali (consumi energetici ed idrici)
- riduzione della produzione di rifiuti (raccolta differenziata)
- promozione di comportamenti e scelte per acquisti eco-compatibili
- formazione e sensibilizzazione sui temi dell'ambiente al personale
- informazioni agli ospiti su comportamenti sostenibili

Al fine dell'ottenimento del marchio "Ospitalità italiana – Regione Marche" è necessario raggiungere un punteggio minimo di 20 su 56 riferito alle valutazioni relative all'approccio eco-compatibile di cui al marchio Ecolabel.





## MARCHIO OSPITALITA' ITALIANA – MARCHIO DI QUALITA' DELLA REGIONE MARCHE

### *Disciplinare per le Residenze turistico alberghiere*

#### PREREQUISITI

Le aziende possono richiedere il marchio "Ospitalità Italiana-Regione Marche" se posseggono le autorizzazioni amministrative e i requisiti previsti dalla legge ai fini del legittimo esercizio dell'attività e dell'utilizzo della struttura in cui l'attività medesima è esercitata. Inoltre l'attività deve essere esercitata nei limiti e nelle forme prescritti dalla legislazione di settore vigente in ambito comunale, regionale, nazionale e comunitario.

	<b>ASPETTI VALUTATI</b>	<b>Punteggio attribuito</b>
1	ACCESSO E POSIZIONE - ASPETTO E FACCIATA ESTERNA	da 0 a 10
2	PARCHEGGIO	da 0 a 10
3	RECEPTION	da 0 a 29
4	HALL E AREE COMUNI	da 0 a 23
5	APPARTAMENTI	da 0 a 62
6	ANGOLO COTTURA	da 0 a 10
7	TOILETTE	da 0 a 26
8	SERVIZIO BAR	da 0 a 21
9	OFFERTA RICREATIVA/CONGRESSUALE	da 0 a 9
10	APPROCCIO ECO-COMPATIBILE	Valutazione separata

#### VERIFICA E VALUTAZIONE

La verifica del rispetto dei requisiti previsti dal disciplinare viene effettuato da un organismo terzo e indipendente, che operando in conformità alla norma EN 45011 e alle altre norme applicabili, effettua le verifiche presso le strutture e attribuisce un punteggio sulla base del quale viene rilasciato il marchio.

Il punteggio minimo da raggiungere in relazione alla categoria R.T.A è di seguito definito.

- 2 stelle **150/200**
- 3 stelle **150/200**
- 4 stelle **160/200**

Le condizioni e le modalità a cui devono attenersi le strutture che vogliono ottenere il marchio nonché le modalità di svolgimento delle valutazioni sono disciplinate dallo specifico Regolamento per il rilascio del marchio "Ospitalità Italiana".

#### REQUISITI

##### **1 ACCESSO E POSIZIONE- ASPETTO E FACCIATA ESTERNA**



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>34</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

- 1.1 La struttura dispone di un sito web, con prezzi chiari e trasparenti, foto degli appartamenti e delle strutture comuni, informazioni utili al raggiungimento della struttura, servizi offerti sul territorio
- 1.2 La struttura fornisce le indicazioni necessarie al fine di facilitare la localizzazione
- 1.3 La struttura mette a disposizione materiale pubblicitario aggiornato
- 1.4 La struttura è inserita in ambiente ben mantenuto, garantendo un'illuminazione esterna rassicurante, un'adeguata cura della facciata esterna e dell'ingresso e mantiene, ove esistenti, le aree verdi in buone condizioni
- 1.5 La struttura che non si trova nelle immediate vicinanze delle zone di interesse ne facilita comunque l'accesso (navette, indicazioni per l'acquisto di biglietti, convenzioni, etc.)

## **2 PARCHEGGIO**

- 2.1 La struttura assicura la possibilità di parcheggio ai propri clienti (es. convenzioni)
- 2.2 Il parcheggio è facilmente accessibile ed eventualmente custodito
- 2.3 Il parcheggio è adeguato al numero degli appartamenti e commisurato alla tipologia della clientela
- 2.4 Il parcheggio è illuminato, asfaltato e con posti delimitati

## **3 RECEPTION**

- 3.1 La reception della struttura è ben visibile, pulita, ordinata e presenta informazioni relative alla struttura (segnaletica interna direzionale, orari, menù ristorante, altri servizi complementari)
- 3.2 Il personale della reception è professionale e facilmente identificabile, competente, cortese e con conoscenze linguistiche adeguate alla tipologia degli ospiti.
- 3.3 La struttura rende disponibili informazioni turistiche e/o logistiche relativamente ai siti d'interesse presenti nella località in cui è situato
- 3.4 La struttura prevede per l'ospite la possibilità di usufruire di servizi di segreteria (fax, fotocopiatrice, postazione informatica con stampante, collegamento internet)
- 3.5 La struttura gestisce le comunicazioni con la clientela (telefoniche o scritte) in maniera professionale, cortese, chiara, tempestiva ed efficace
- 3.6 La struttura gestisce i reclami provenienti dagli ospiti anche mettendo a disposizione un modulo per facilitarne la formulazione. La struttura trasmette ad ISNART, su richiesta, eventuali reclami e conserva le relative registrazioni per almeno 2 anni
- 3.7 La struttura definisce un meccanismo di controllo documentato e programmato sull'approccio del personale nei confronti dei clienti.

## **4 HALL E AREE COMUNI**

- 4.1 La hall e le aree comuni sono di dimensioni adeguate, pulite, ordinate
- 4.2 Gli ascensori sono in numero e dimensioni adeguati alla struttura e alla sua capacità ricettiva
- 4.3 La struttura ha cura di fornire agli ospiti attenzioni particolari (quotidiani, periodici, wi-fi, etc)
- 4.4 La struttura prevede servizi igienici per gli ambienti comuni puliti, ben mantenuti e adeguati alla struttura
- 4.5 I corridoi sono curati, puliti, illuminati e ben tenuti
- 4.6 Gli elementi di arredo della hall e delle aree comuni sono curati, adeguati alla categoria, proporzionati alla struttura ed hanno una particolare caratterizzazione
- 4.7 La struttura prevede uno spazio espositivo con prodotti tipici locali e informazioni dettagliate su come reperirli



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>35</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

## 5 APPARTAMENTI

5.1 Le caratteristiche degli appartamenti devono garantire:

- porte di accesso sicure e insonorizzate;
- dimensioni adeguate;
- punti luce e di accensione opportunamente posizionati;
- buon livello di insonorizzazione oscuramento;
- buon livello di pulizia e assenza di odori;
- buon livello di manutenzione e tenuta camera;
- biancheria da letto pulita, coordinata e in buono stato di qualità;
- corretto funzionamento di tutti gli impianti (elettrici, termici, di condizionamento o climatizzazione, telefonici e televisivi);
- tavolo per la consumazione dei pasti con sedie in numero pari al numero dei posti letto;
- poltrone o divani nel soggiorno con posti pari al numero delle persone ospitabili

5.2 La struttura definisce modalità per la cura e la manutenzione degli arredi, degli impianti e delle attrezzature degli appartamenti.

5.3 Gli appartamenti offrono servizi che possono rendere maggiormente confortevole il soggiorno quali: cuscini e coperte di riserva incellophanati, appendiabiti, servizio di cortesia (cesto frutta, cioccolatini, caramelle, pantofole, ecc.), cestino pattumiera, ripiano portabagagli, cartellina con room directory, kit appunti, connessione wi-fi, tv satellitare, set cucito, set scarpe, specchio a figura intera. Per la struttura a 4 stelle si prevede la valutazione di menu cuscini, vanity set, piano ergonomico per utilizzo laptop, attrezzi wellness, multi prese, asse da stiro

5.4 Gli appartamenti presentano indicazioni sui prezzi e sulle norme di sicurezza

5.5 La struttura offre servizi di sicurezza (cassaforte), di lavanderia, un cambio lenzuola soddisfacente in relazione alla categoria della struttura (salvo specifica indicazione del cliente) e definisce delle modalità per misurare la soddisfazione dei clienti. Per le strutture a 4 stelle viene valutato il servizio di pulizia scarpe

5.6 Gli appartamenti offrono un televisore di dimensioni adeguate e con servizi televisivi aggiuntivi

5.7 La struttura offre appartamenti dotati di sistemi anallergici e distingue gli appartamenti per fumatori e non fumatori

## 6 ANGOLO COTTURA

6.1 Il locale destinato ad angolo cottura è collocato in una posizione facilmente accessibile, dotato di arredamenti adeguati e confortevoli, illuminato e climatizzato in maniera da creare un'atmosfera piacevole; deve essere dotato di cappa aspirante e di aerazione.

6.2 L'angolo cottura ha una cucina con relativa alimentazione, frigorifero, lavello con scolapiatti, batteria da cucina, coltelli da cucina, zuccheriera, caffettiera, bollitore, scolapiatti, mestolo, insalatiera, grattugia, spremiagrumi, apriscatole e tutto quanto possa rendere confortevole il soggiorno

6.3 È predisposto un piccolo set di prima necessità con una bottiglia d'acqua e/o bevande, bustine per tè e caffè, sale, zucchero, e generi di conforto alimentari sufficienti per una prima colazione base

## 7 TOILETTE



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>36</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

Le caratteristiche dei bagni degli appartamenti devono garantire:

- dimensioni adeguate del bagno, dei sanitari e degli accessori (specchiera, mensola sufficientemente spaziosa);
- punti luce e di accensione opportunamente individuabili e distribuiti;
- buon livello di pulizia e assenza di odori;
- doccia o vasca protette in modo da evitare la fuoriuscita di acqua e in buono stato di manutenzione;
- biancheria pulita ed in buono stato di qualità;
- aerazione aspirazione efficace e silenziosa;
- corretto funzionamento degli impianti elettrici, idraulici, termici

- 7.2 I bagni sono dotati, in funzione della categoria, di accessori quali ad esempio tappetino, cestino, ganci appendini, servizio di cortesia (spazzolino, dentifricio, ecc.), striscia igienica WC, sacchetti per l'igiene femminile, asciugacapelli. Per le strutture a 4 stelle si prevede la valutazione di specchio d'ingrandimento, kit pronto soccorso, kleenex, vasca o doccia idromassaggio, sauna e /o bagno turco, fasciatoio, kit vanity con anche profumo e dopobarba e accappatoio
- 7.3 La struttura garantisce il cambio della biancheria giornalmente, salvo specifica indicazione del cliente. Per le strutture a 4 stelle viene valutato il servizio couverture
- 7.4 La struttura garantisce modalità per la cura e la manutenzione dei sanitari e degli accessori presenti nel bagno
- 7.5 L'arredo del bagno è in buono stato e presenta preferenzialmente elementi particolari/caratteristici

## **8 SERVIZIO BAR**

- 8.1 La struttura dispone di un bar o comunque assicura il servizio bar
- 8.2 Il bar è collocato in una posizione facilmente accessibile e ben indicato, dotato di arredamenti in buono stato e di qualità, ben illuminato e climatizzato
- 8.3 Il bar risulta curato e ben pulito ed offre un servizio snack
- 8.4 Il personale del bar è professionale, competente, cortese, ha un abbigliamento identificabile e conoscenze linguistiche
- 8.5 I prezzi delle consumazioni sono resi disponibili agli ospiti
- 8.6 La struttura, che dispone di uno o più ristoranti interni, garantisce che siano dotati di arredi ben tenuti, ben illuminati, climatizzati e puliti
- 8.7 La struttura garantisce l'apertura del ristorante sia a pranzo sia a cena con orario flessibile ed ha un numero di coperti adeguato al numero degli appartamenti  
Per le strutture a 4 stelle viene valutata anche la scelta di menù nazionali e internazionali, oltre a quelli per celiaci o adatti alle moderne tendenze (ipocalorici, detox...), e la scelta dei vini. Menù e carta dei vini in lingua
- 8.8 Il personale del ristorante ha un abbigliamento identificabile, aspetto curato e professionale
- 8.9 La posateria e il vasellame si presentano puliti e di buona qualità
- 8.10 Il ristorante offre una buona scelta di cibi e vini ed il menù è scritto in un numero di lingue adeguato alla tipologia di clientela
- 8.11 Il servizio di prima colazione, se presente, prevede una buona flessibilità di orario ed una adeguata offerta di: bevande calde e fredde, frutta fresca e sciropata, prodotti da forno/pasticceria, yogurt e succhi di frutta, offerta salata.

## **9 OFFERTA RICREATIVA/CONGRESSUALE**



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>37</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

- 9.1 La residenza turistico-alberghiera attraverso strutture proprie e/o in convenzione, al fine di rendere il soggiorno piacevole e confortevole, offre servizi ricreativi e congressuali (sale giochi, biliardo, piscina, centro benessere, palestra, centro congressi etc.) in relazione alla sua localizzazione, alla tipologia e alle esigenze della clientela
- 9.2 Il personale impiegato per le attività ricreative/congressuali è cortese, professionale, competente con conoscenze linguistiche ed in numero sufficiente alle attività offerte
- 9.3 La struttura offre attrezzature ben tenute e di qualità adeguata alla categoria
- 9.4 La struttura fornisce informazioni chiare e puntuali sugli orari e sulla sicurezza delle attività ricreative
- 9.5 I locali destinati ad ospitare riunioni e/o congressi assicurano aree di ospitalità e welcome desk in ambienti ben tenuti, puliti e curati. Le sale riunioni sono modulari e dotate delle necessarie attrezzature (pc, wi-fi, microfoni, amplificatori, videoproiettori, schermi per la proiezione. Hanno arredi, impianti di climatizzazione e di illuminazione ben tenuti, funzionanti e rispondenti alla corretta funzionalità dei dispositivi di sicurezza
- 9.6 La struttura offre servizi complementari (segreteria, guardaroba, post-congress, coffe break, check in /out riservati, etc) ai propri ospiti. Per le strutture a 4 stelle vengono offerti: materiale di cancelleria, traduttore simultaneo, dispositivi per web/video/call conference, transfer o servizio NCC per gli ospiti, segreteria per business point.

## 10 APPROCCIO ECOCOMPATIBILE

L'approccio eco-compatibile viene valutato seguendo dei criteri base del marchio Ecolabel Europeo, pertanto sarà posta l'attenzione sulla:

- limitazione al consumo delle risorse naturali (consumi energetici ed idrici)
- riduzione della produzione di rifiuti (raccolta differenziata)
- promozione di comportamenti e scelte per acquisti eco-compatibili
- formazione e sensibilizzazione sui temi dell'ambiente al personale
- informazioni agli ospiti su comportamenti sostenibili

Al fine dell'ottenimento del marchio "Ospitalità italiana – Regione Marche" è necessario raggiungere un punteggio minimo di 20 su 56 riferito alle valutazioni relative all'approccio eco-compatibile di cui al marchio Ecolabel.



## MARCHIO OSPITALITA' ITALIANA – MARCHIO DI QUALITA' DELLA REGIONE MARCHE

### *Disciplinare per le Attività ricettive rurali (Country House)*

#### PREREQUISITI

Le aziende possono richiedere il marchio "Ospitalità Italiana – Regione Marche" se posseggono le autorizzazioni amministrative e i requisiti previsti dalla legge ai fini del legittimo esercizio dell'attività e dell'utilizzo della struttura in cui l'attività medesima è esercitata. Inoltre l'attività deve essere esercitata nei limiti e nelle forme prescritti dalla legislazione di settore vigente in ambito comunale, regionale, nazionale e comunitario.

I requisiti riguardano i seguenti aspetti:

ASPETTI VALUTATI		Punteggio attribuito
1	Accesso e posizione	da 0 a 22
2	Parcheggio	da 0 a 10
3	Aspetto coerente col contesto locale	da 0 a 10
4	Accoglienza e aree comuni	da 0 a 31
5	Camere/appartamenti	da 0 a 40
6	Bagno	da 0 a 21
7	Servizio Ristorazione	da 0 a 21
8	Piccola colazione	da 0 a 31
9	Servizi aggiuntivi	da 0 a 14
10	Approccio ecocompatibile	Valutazione separata

La verifica del rispetto dei requisiti previsti dal disciplinare viene effettuato da un organismo, terzo e indipendente, che attribuisce un punteggio sulla base del quale viene rilasciato il marchio. Il punteggio minimo da raggiungere è definito in **150/200**.

#### **1 ACCESSO e POSIZIONE**

- 1.1 La struttura è ben segnalata attraverso insegne sulle vie d'accesso; queste devono essere ben posizionate e visibili anche di notte.
- 1.2 L'ambiente in cui è inserita la struttura è gradevole e curato.
- 1.3 Le informazioni pubblicitarie sulla struttura sono veritiere e trovano riscontro nella struttura.

#### **2 PARCHEGGIO**

- 2.1 La struttura assicura la possibilità di parcheggio delle auto per i propri clienti.
- 2.2 Il parcheggio è facilmente accessibile e adeguatamente protetto.



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>39</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

### **3 ASPETTO COERENTE COL CONTESTO LOCALE**

- 3.1 La struttura offre un ambiente accogliente e confortevole, l'architettura e gli arredi devono essere in tema con lo stile e la tradizione rurale.
- 3.2 Le aree esterne alla struttura sono pulite, curate e in perfetto ordine.
- 3.3 La struttura è ben illuminata all'esterno.
- 3.4 La struttura mette a disposizione dei propri clienti posti auto in numero proporzionato agli ospiti.

### **4 ACCOGLIENZA E AREE COMUNI**

- 4.1 L'ingresso alle aree ad uso comune è facilmente visibile.
- 4.2 La struttura non presenta odori; tutte le aree sono perfettamente pulite e l'atmosfera è piacevole.
- 4.3 E' presente la documentazione turistica sul territorio, aggiornata e redatta almeno in due lingue.
- 4.4 La struttura prevede almeno un bagno comune completo nel caso non siano presenti servizi igienici privati in tutte le camere.

### **5 CAMERE / APPARTAMENTI**

- 5.1 Le caratteristiche degli appartamenti devono garantire:
  - porte di accesso sicure e insonorizzate
  - dimensioni adeguate
  - illuminazione adeguata con punti luce opportunamente posizionati
  - climatizzazione e sistema di oscuramento efficaci
  - buon livello di silenziosità
  - pulizia e odore gradevole o comunque neutro
  - aspetto accogliente, arredi e letto/i confortevoli e, se possibile, caratterizzati da elementi che richiamano al territorio
  - biancheria e copiletto puliti, coordinati e di buona qualità; tavolo per la consumazione dei pasti con sedie in numero pari al numero dei posti letto
- 5.2 La struttura definisce modalità per la cura e la manutenzione degli arredi, degli impianti e delle attrezzature delle camere
- 5.3 Gli appartamenti/camere dispongono di accessori tali da rendere confortevole ed agevole il soggiorno quali cuscini e coperte di riserva, appendiabiti, cestino pattumiera, ripiano portabagagli, cartellina con brochure, etc.
- 5.4 E' consigliata la presenza di un piccolo set di benvenuto con un prodotto tipico del territorio
- 5.5 Gli appartamenti/camere presentano indicazioni sui prezzi e sulle norme di sicurezza
- 5.6 I locali destinati ad angoli cottura sono collocati in posizione facilmente accessibile, dotati di arredamenti adeguati e confortevoli, illuminati e climatizzati in maniera da creare un'atmosfera piacevole
- 5.7 Gli angoli cottura hanno una cucina con relativa alimentazione, frigorifero, lavello con scolapiatti, batteria da cucina, coltelli di cucina, zuccheriere, caffettiera, bollitore, mestolo, insalatiera, grattugia, spremiagrumi, apriscatole e tutto quanto possa rendere confortevole il soggiorno
- 5.8 In ogni angolo cottura è predisposto un piccolo set di prima necessità con una bottiglia d'acqua e/o bevande, bustine per tè e caffè, sale, zucchero e generi di conforto alimentari sufficienti per una prima colazione base





Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>40</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

## 6 BAGNO

6.1 Le caratteristiche dei bagni devono garantire:

- dimensioni adeguate sia del bagno che dei sanitari e degli accessori;
- illuminazione adeguata con punti luce opportunamente posizionati;
- pulizia e odore gradevole o comunque neutro;
- doccia o vasca protette in modo da evitare la fuoriuscita di acqua;
- biancheria adeguata in quantità e qualità;
- aerazione efficace;
- corretto funzionamento degli impianti elettrici, idraulici, termici.

6.2 I bagni sono dotati di accessori quali ad esempio tappetino, cestino, ganci appendiabiti, servizio di cortesia possibilmente composto da prodotti naturali, non inquinanti o biologici (shampoo, bagnoschiuma, saponette), sacchetti per l'igiene femminile, asciugacapelli

6.3 La struttura deve garantire il cambio della biancheria almeno 2 volte a settimana, salvo specifica indicazione del cliente

6.4 La struttura deve definire modalità per la cura e la manutenzione dei sanitari e degli accessori presenti nel bagno.

## 7 SERVIZIO RISTORAZIONE (interno o in convenzione)

7.1 La struttura può offrire il servizio bar

7.2 Il bar è collocato in una posizione facilmente accessibile, dotato di elementi di arredo adeguati, confortevoli e coerenti con lo stile rurale, illuminato e climatizzato in maniera da creare un'atmosfera piacevole

7.3 Il bar risulta curato e ben pulito

7.4 I prezzi delle consumazioni sono resi disponibili alla clientela

7.5 La struttura che dispone di un ristorante interno garantisce che sia dotato di arredamenti adeguati e confortevoli, illuminato e climatizzato in maniera da creare un'atmosfera piacevole

7.6 La sala ristorante è ricavata in ambienti rurali

7.7 L'apertura è riservata solo agli ospiti o anche all'esterno secondo quanto regolato dalla legge regionale.

7.8 La struttura garantisce l'apertura del ristorante sia a pranzo sia a cena con orario flessibile ed avere un numero di coperti pari almeno al numero delle posti letto

7.9 Il personale del ristorante deve essere professionale ed avere un aspetto curato

7.10 La posateria e il vasellame si presentano puliti e di buona qualità

7.11 Il ristorante offre una buona scelta di cibi e vini, soprattutto di origine territoriale. Il menù è scritto in un numero di lingue adeguato alla tipologia di clientela

7.12 I piatti proposti sono realizzati con prodotti di origine locale; sono indicati nel menu; la loro origine territoriale è certificata, garantita e verificabile; solo per prodotti di rara reperibilità è possibile utilizzare prodotti di altra origine nazionale

7.13 Il menù e la carta contengono almeno il 50% di proposte tipiche del territorio.

## 8 PRIMA COLAZIONE

8.1 Gli orari della colazione sono flessibili e comunicati anticipatamente ed adeguatamente agli ospiti





Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>41</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

- 8.2 Il locale destinato alla prima colazione è collocato in una posizione facilmente accessibile, dotato di arredamenti adeguati e confortevoli, illuminato e climatizzato in maniera da creare un'atmosfera piacevole
- 8.3 La struttura offre una vasta scelta di cibi e bevande, preparate prevalentemente con i prodotti di origine locale; la loro origine territoriale è certificata, garantita e verificabile

## **9 SERVIZI AGGIUNTIVI**

- 9.1 La struttura al fine di rendere il soggiorno piacevole e confortevole offre pertinenza di terreno utilizzata eventualmente per servizi di animazione/ricreativi in relazione alla sua localizzazione e alle esigenze della clientela.**
- 9.2 Il personale impiegato per le attività ricreative deve essere cortese, professionale ed in numero sufficiente in relazione alle attività offerte.
- 9.3 Le eventuali infrastrutture per le attività ludico/sportive/ricreative sono sicure, pulite e sottoposte a interventi di manutenzioni periodici.

## **10 APPROCCIO ECOCOMPATIBILE**

La struttura che intende seguire un approccio eco-compatibile deve dimostrare particolare attenzione alle problematiche relative ai seguenti aspetti ambientali:

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



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>42</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

## MARCHIO OSPITALITA' ITALIANA – MARCHIO DI QUALITA' DELLA REGIONE MARCHE

### *Disciplinare per i campeggi*

#### **PREREQUISITI**

Le aziende possono richiedere il marchio "Ospitalità Italiana – Regione Marche" se posseggono le autorizzazioni amministrative e i requisiti prescritti dalla legge ai fini del legittimo esercizio dell'attività e dell'utilizzo della struttura in cui l'attività medesima è esercitata. Inoltre l'attività deve essere esercitata nei limiti e nelle forme prescritti dalla legislazione di settore vigente in ambito comunale, regionale, nazionale e comunitario.

<b>ASPETTI VALUTATI</b>	<b>Punteggio attribuito</b>
ACCESSO E POSIZIONE	da 0 a 10
PARCHEGGIO	da 0 a 10
ACCOGLIENZA/PERSONALE	da 0 a 19
AREE COMUNI	da 0 a 21
UNITA'ABITATIVE	da 0 a 23
TOILETTE/LAVANDERIE	da 0 a 32
SERVIZI RISTORO	da 0 a 18
ATTIVITA' SPORTIVE	da 0 a 18
ATTIVITA' RICREATIVE	da 0 a 16
APPROCCIO ECO-COMPATIBILE	da 0 a 33

#### **VERIFICA E VALUTAZIONE**

La verifica del rispetto dei requisiti previsti dal disciplinare viene effettuata da un organismo terzo ed indipendente che, operando in conformità alla norma EN 45011e altre norme applicabili, effettua le verifiche presso le strutture e attribuisce un punteggio sulla base del quale viene rilasciato il marchio. Il punteggio minimo da raggiungere è definito in 150/200.

Le condizioni e le modalità a cui devono attenersi le strutture che intendono ottenere il marchio nonché le modalità di svolgimento delle valutazioni sono disciplinate dallo specifico Regolamento per il rilascio del marchio "Ospitalità Italiana".

#### **1 ACCESSO E POSIZIONE**

- 1.1 Il campeggio dispone di un sito web, con prezzi chiari e trasparenti, foto, informazioni utili al raggiungimento della struttura, servizi offerti sul territorio
- 1.2 Il campeggio è segnalato da insegne sulle vie d'accesso, queste sono ben posizionate e visibili anche di notte.
- 1.2 L'ambiente in cui è inserito il campeggio è gradevole e curato
- 1.3 Tutte le informazioni pubblicitarie sono veritiere e trovano riscontro nella struttura.
- 1.4 Le aree esterne sono pulite, curate e in perfetto ordine
- 1.5 Il campeggio è ben illuminato

#### **2 PARCHEGGIO**



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>43</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

- 2.1 Il campeggio mette a disposizione degli ospiti posti auto in parcheggio privato lontano dalle piazzole; se si parcheggia accanto alla piazzola si raccomanda che lo spazio auto sia fisicamente diviso
- 2.2 L'accesso al parcheggio è ben segnalato e facile da raggiungere, e allo stesso tempo non deturpa l'ambiente
- 2.3 Il parcheggio è ben illuminato e protetto adeguatamente
- 3 ACCOGLIENZA/PERSONALE**
- 3.1 All'arrivo gli ospiti vengono accolti dal personale
- 3.2 Chi è preposto all'accoglienza parla almeno le lingue della clientela principale
- 3.3 Gli ospiti sono accompagnati nelle rispettive unità abitative
- 3.4 È presente un'area per la sosta temporanea e per le operazioni di check in/out
- 3.5 Sono a disposizione dell'ospite informazioni turistiche relative al territorio e informazioni relative ai servizi di prima necessità (in due lingue)
- 3.6 Il campeggio è assicurato contro gli eventuali infortuni dei suoi ospiti
- 4 AREE COMUNI**
- 4.1 I passaggi di accesso alle unità abitative sono ampi ed accessibili
- 4.2 Gli accessi ai telefoni pubblici, bar e spacci alimentari sono ben segnalati
- 4.3 Presenza di un servizio assicurato (cassaforte) e cassetta pronto soccorso
- 5 UNITA' ABITATIVE**
- 5.1 L'appartamento/bungalow non presenta odori ed è climatizzato
- 5.2 La pulizia è totale
- 5.3 Le dotazioni della cucina e delle camere sono ben funzionanti
- 5.4 Alla porta è affissa una scheda con le norme di sicurezza
- 5.5 Il letto ha dimensioni e struttura tali da permettere un adeguato riposo
- 5.6 Nella camera sono presenti un cestino per rifiuti, un mobile per appoggiare il bagaglio e scheda di customer satisfaction
- 5.7 L'appartamento/ bungalow dispone di strumenti repellenti per gli insetti
- 5.8 Le piazzole sono delimitate e ben mantenute
- 6 TOILETTE/LAVANDERIE**
- 6.1 Il bagno ha dimensioni proporzionate al numero degli ospiti
- 6.2 Sono presenti sapone e sistema di asciugatura automatici, un cestino pattumiera, ganci e appendini a muro e forniture igieniche
- 6.3 I getti d'acqua sono sufficientemente potenti
- 6.4 È consigliabile un sistema di igienizzazione automatico
- 7 SERVIZIO RISTORO**
- 7.1 La sala ristorante è accogliente
- 7.2 Il personale è cordiale e sorridente
- 7.3 Posateria, vasellame e *mise en place* sono gradevoli e richiamano lo stile del campeggio e del territorio
- 7.4 Esiste un'area fumatori con un adeguato sistema di aerazione
- 8 ATTIVITA' SPORTIVE**
- 8.1 Gli ospiti vengono opportunamente informati sulle iniziative offerte dalla struttura, quali piscina, equitazione, tiro con l'arco, escursioni, luoghi dove fare jogging, etc



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>44</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

8.2 I servizi erogati sono funzionali e con personale competente

**9 ATTIVITA' RICREATIVE**

9.1 Tutte le strutture per l'offerta ricreativa sono ben tenute, curate e pulite

9.2 Servizio di pagamento con carta di credito

**10 APPROCCIO ECO-COMPATIBILE**

Il Campeggio che intenda seguire un approccio eco-compatibile dimostrerà particolare attenzione alle problematiche relative ai seguenti aspetti ambientali:

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



## MARCHIO OSPITALITA' ITALIANA – MARCHIO DI QUALITA' DELLA REGIONE MARCHE

### *Disciplinare per i ristoranti*

#### PREREQUISITI

Le aziende possono richiedere il marchio "Ospitalità Italiana – Regione Marche" se posseggono le autorizzazioni amministrative e i requisiti prescritti dalla legge ai fini del legittimo esercizio dell'attività e dell'utilizzo della struttura in cui l'attività medesima è esercitata. Inoltre l'attività deve essere esercitata nei limiti e nelle forme prescritti dalla legislazione di settore vigente in ambito comunale, regionale, nazionale e comunitario.

#### ASPETTI VALUTATI

#### Punteggio attribuito

1	Accesso e posizione –Look e facciata esterna	da 0 a 8
2	Parcheggio	da 0 a 4
3	Aree comuni e toilette	da 0 a 22
4	Sala bar/ristorante e mise en place	da 0 a 46
5	Cucina	Valutazione separata
6	Personale servizio	da 0 a 46
7	Proposta eno-gastronomica e menu	da 0 a 38
8	Trasparenza	da 0 a 24
9	Comfort	da 0 a 12
10	Approccio ecocompatibile	Valutazione separata

La verifica del rispetto dei requisiti previsti dal disciplinare viene effettuato da un organismo, terzo e indipendente, che attribuisce un punteggio sulla base del quale viene rilasciato il marchio. Il punteggio minimo da raggiungere è definito in 150/200.

#### **1 ACCESSO E POSIZIONE/LOOK E FACCIATA ESTERNA**

- 1.1 Il ristorante è dotato di un sito internet che contiene informazioni utili al raggiungimento della struttura e al servizio offerto
- 1.2 Il ristorante è ben indicato da insegne o cartelli che facilitano l'arrivo del cliente
- 1.3 Le informazioni pubblicitarie sul ristorante presenti su brochure, biglietti da visita e sito Internet sono veritiere e trovano riscontro nella struttura
- 1.4 Le aree esterne al ristorante sono pulite, curate e in perfetto ordine
- 1.5 Il ristorante è ben illuminato
- 1.6 All'esterno presenta elementi di arredo gradevoli e ben tenuti

#### **2 PARCHEGGIO**

- 2.1 Nei pressi del ristorante c'è la possibilità di parcheggiare l'auto (es. parcheggio di proprietà/convenzionato/pubblico nella vicinanze)



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>46</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

### **3 AREE COMUNI E TOILETTE**

- 3.1 È presente un guardaroba/appendiabiti
- 3.2 Le aree sono perfettamente pulite e l'atmosfera è piacevole
- 3.3 Sono presenti fiori freschi o elementi di decoro
- 3.4 I servizi pubblici sono ben tenuti e differenziati tra uomini e donne; l'accesso è protetto per impedirne la vista dalla sala
- 3.5 Nella toilette sono presenti un appendiabiti, un cestino igienico, un distributore di sapone, un sistema automatico per asciugare le mani
- 3.6 Nei lavabi è presente l'acqua calda

### **4 SALA BAR/RISTORANTE/MISE EN PLACE**

- 4.1 Gli ambienti sono ben tenuti e ben illuminati
- 4.2 Tavoli, sedie e tendaggi sono puliti e in ottimo stato
- 4.3 Piatti, vasellame, posateria, cristalleria e *mise en place* sono sempre in ordine e puliti
- 4.4 Vini e bevande sono serviti in bicchieri appropriati
- 4.5 Il ristorante presenta un banco bar dedicato ed in ordine
- 4.6 Esiste un adeguato sistema di aerazione e di climatizzazione
- 4.7 Non sono presenti elementi acustici e visivi di disturbo
- 4.8 La distanza tra i tavoli consente i movimenti necessari

### **5 CUCINA (non inclusa nella valutazione)**

*Nella cucina devono essere rispettate le normative vigenti in materia di igiene e sicurezza alimentare.*

### **6 PERSONALE/SERVIZIO**

- 6.1 Il cliente viene subito accolto e accompagnato al tavolo
- 6.2 Il servizio è rapido e discreto
- 6.3 Il personale è cordiale e sorridente
- 6.4 Il numero dei componenti del personale è proporzionato ai coperti
- 6.5 Il personale è in perfetto ordine, indossa una divisa o abbigliamento che lo identifichi
- 6.6 Il personale è in grado di descrivere i piatti della casa anche in altre lingue, se il Ristorante ha clientela straniera
- 6.7 Vini e bevande vengono stappati al tavolo ed è prevista la possibilità di ordinare demi – bouteille
- 6.8 È presente un responsabile di sala

### **7 PROPOSTA ENOGASTRONOMICA E MENU'**

Le cinque tipologie di ristorante individuate di seguito, sono state pensate per dare una chiara e semplice informazione (identificazione) al consumatore in merito alla proposta gastronomica del locale. Queste categorie comprendono pertanto anche le trattorie, osterie, latterie di cucina ecc. senza che ciò precluda o alteri la loro insegna.

- 7.1 Si consiglia di presentare separatamente il menu e le carte (vini, acque, oli, dolci), scritti anche



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>47</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

- nella lingua della clientela principale e ordinati e puliti
- 7.2 La carta dei vini indica le provenienze e le etichette, con possibilità di ordinare consumazioni al bicchiere
- 7.3 I menu, la carta dei vini e la cartellina per il conto sono in buono stato
- 7.4 Vengono proposti menu specifici (es.: tipico, bambini, dietetico/intolleranze)
- 7.5 Si raccomanda che tra i piatti proposti ci siano almeno 4 varietà per portata
- 7.6 È inclusa un'offerta di superalcolici, distillati, digestivi

#### Ristorante Tipico

- 7.7 I prodotti utilizzati sono di origine locale e sono indicati nel menù; la loro origine territoriale è garantita e verificabile. Solo per prodotti di rara reperibilità è possibile utilizzarne altri di origine nazionale
- 7.8 Il menu e la carta dei vini contengono 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
- 7.9 Sul menu generale il ristoratore evidenzia graficamente i piatti tipici locali
- 7.10 I prodotti tipici vengono evidenziati graficamente nel menu

#### Ristorante Gourmet

- 7.11 È presente un menu degustazione e preferibilmente anche piatti e ricette rielaborate e personalizzate
- 7.12 La carta dei vini presenta almeno 60 etichette organizzate per territorio di produzione
- 7.13 L'ambiente è accogliente e riservato (numero di coperti non superiore a 30)
- 7.14 Sono presenti un Maitre ed un Sommelier
- 7.15 È presente una brigata di cucina composta da almeno 3 elementi (capo ai primi, capo ai secondi,  
capo pasticcere)

#### Ristorante Classico Italiano

- 7.16 È presente un'offerta gastronomica in linea con la tradizione italiana ma senza particolari connotazioni di tipicità
- 7.17 Nei menu sono presenti prodotti italiani delle varie regioni
- 7.18 La carta dei vini presenta almeno 15 etichette
- 7.19 I piatti proposti presentano anche rivisitazioni e personalizzazioni

#### Ristorante Internazionale

- 7.20 Presenza nel menu di piatti "internazionali", ossia di piatti comuni ai ristoranti di diversi Paesi (es.: prosciutto, salmone, filetto al pepe verde, ecc.) o di piatti italiani riconosciuti internazionalmente
- 7.21 La carta dei vini presenta almeno 20 etichette
- 7.22 Presenza in cucina di personale specializzato

#### Ristorante Pizzeria

- 7.23 La proposta gastronomica prevede anche l'offerta di piatti diversi dalla pizza
- 7.24 È presente il forno a legna
- 7.25 Nel menu vengono indicati gli ingredienti utilizzati
- 7.26 La carta dei vini presenta almeno 5 etichette

## **8 TRASPARENZA**

- 8.1 Si accettano pagamenti con le più diffuse carte di credito/bancomat



Luogo di emissione	Numero: 284/CTC	Pag. <b>48</b>
Ancona	Data: 03/07/2012	

- 8.2 Servizio e coperto sono sempre inclusi nel prezzo
- 8.3 È presente un menu all'esterno del ristorante
- 8.4 I menu, la carta dei vini e la cartellina contengono l'indicazione dei prezzi
- 8.5 Il numero dei menu e delle carte presenti in sala è proporzionato al numero dei coperti
- 8.6 Il conto viene presentato in una cartellina e accompagnato da un bigliettino da visita del ristorante

## **9 COMFORT**

- 9.1 Sono presenti menu e carte nella lingua della principale clientela estera
- 9.2 È prevista una zona fumatori attrezzata (interna o esterna)
- 9.3 Il ristorante organizza serate gastronomiche a tema (degustazione dei vini o dei prodotti tipici locali)
- 9.4 Il ristorante mette a disposizione dei clienti il questionario per la soddisfazione del cliente

## **10 APPROCCIO ECO-COMPATIBILE (non incluso nella valutazione)**

Il ristorante che intenda seguire un approccio eco-compatibile dimostrerà particolare attenzione alle problematiche relative ai seguenti aspetti ambientali:

- Limitazione al consumo delle risorse naturali (consumi energetici ed idrici)
- Riduzione della produzione di rifiuti (raccolta differenziata)
- Promozione di comportamenti e scelte per acquisti eco-compatibili
- Formazione e sensibilizzazione sui temi dell'ambiente al personale