



### **SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

La presente specifica, predisposta dall’Istituto Nazionale per le Ricerche Turistiche – ISNART – in collaborazione con le Associazioni di categoria, riporta i requisiti che le strutture alberghiere devono soddisfare per acquisire il marchio “Ospitalità Italiana”. Il marchio “Ospitalità Italiana” ha l’obiettivo di qualificare gli alberghi rispetto a requisiti di qualità del servizio e delle strutture.

### **PREREQUISITI**

Le aziende possono richiedere il marchio “Ospitalità Italiana” se posseggono le concessioni, le autorizzazioni amministrative e i requisiti prescritti dalla legge ai fini del legittimo esercizio dell’attività svolta 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 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	nc

## 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 45011 e 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:

- 2 stelle devono raggiungere il punteggio di almeno **130/200**
- 3 stelle devono raggiungere il punteggio di almeno **150/200**
- 4 stelle devono raggiungere il punteggio di almeno **155/200**
- 5 stelle devono raggiungere il punteggio di almeno **160/200**
- 5 stelle L devono raggiungere il punteggio di almeno **165/200**

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

## REQUISITI

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

- 1.1 L'albergo dispone di un sito web, con prezzi chiari e trasparenti, foto veritiere delle camere e delle strutture comuni, informazioni utili al raggiungimento della struttura, sul servizio offerto e 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 veritiero ed 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, ben mantenuta 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 hotel 4 e 5\* 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

## Disciplinare per strutture alberghiere "Ospitalità Italiana"

- 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, ordinate e ben mantenute
- 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
- 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 sono tali da garantire:
  - 1) porte di accesso sicure e insonorizzate
  - 2) dimensioni adeguate
  - 3) I punti luce e di accensione opportunamente individuabili e distribuiti
  - 4) buon livello di insonorizzazione e oscuramento
  - 5) buon livello di pulizia e assenza di odori
  - 6) buon livello di manutenzione e tenuta camera
  - 7) biancheria da letto pulita, coordinata e in buono stato di qualità
  - 8) 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 i 5\* 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 hotel 5\* viene valutato il servizio di pulizia scarpe

## Disciplinare per strutture alberghiere "Ospitalità Italiana"

- 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**

- 6.1 Le caratteristiche dei bagni delle camere sono tali da garantire:
  - 1) dimensioni adeguate del bagno, dei sanitari e degli accessori (specchiera, mensola sufficientemente spaziosa)
  - 2) punti luce e di accensione opportunamente individuabili e distribuiti
  - 3) buon livello di pulizia e assenza di odori
  - 4) doccia o vasca protette in modo da evitare la fuoriuscita di acqua e in buono stato di manutenzione
  - 5) biancheria pulita e in buono stato di qualità
  - 6) aerazione e aspirazione efficaci e silenziose
  - 7) 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 i 5\* 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
- 6.3 L'albergo garantisce il cambio della biancheria giornalmente, salvo specifica indicazione dell'ospite. Per gli hotel 4 e 5\* 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 arredi 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 hotel 4 e 5\* 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
- 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

## Disciplinare per strutture alberghiere “Ospitalità Italiana”

- 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 hotel 4 e 5\* 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**

- 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 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, 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 hotel a 4 e 5\* 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:

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



**DISCIPLINARE  
ALBERGHIERO**  
*Ospitalità Italiana – Regione Calabria*

## DISCIPLINARE OSPITALITA' CALABRIA

Il presente documento integra il disciplinare Ospitalità Italiana, evidenziando gli **elementi** minimi che la struttura ricettiva deve possedere per poter ottenere il riconoscimento *Ospitalità Calabria*.

L'operatore turistico deve possedere **almeno tre elementi** tra quelli di seguito evidenziati, di cui due obbligatori, mentre il terzo elemento può essere scelto tra i rimanenti.

	<b>Obbligatorio</b>	<b>Obbligatorio</b>	Facoltativo	Facoltativo	Facoltativo
Strutture alberghiere	<b>Eno-gastronomia</b>	<b>Sostenibilità Ambientale</b>	Artigianato ed elementi artistico / architettonici	Culturali	Informazioni

### Elementi del disciplinare

Vengono determinati i seguenti elementi del disciplinare:

#### Eno-gastronomia

Descrizione

L'offerta della colazione e del bar dovrà prevedere la presenza di prodotti di origine calabrese di cui all'elenco nazionale approvato con decreto del Ministero delle Politiche Agricole e Forestali del 7 giugno 2012.

Ai fini del presente disciplinare i prodotti vengono raggruppati nelle seguenti categorie:

▪ **Prodotti della gastronomia**

1. Frittata pasquale
2. Frittele di fiori di zucca, sciuriddi
3. Maccheroni con il sugo di capra, maccaruni i casa cu sugu i capra
4. Melanzane ripiene, mulingiani chini
5. Pancotto, brodo pieno, panicuottu
6. Parmigiana
7. Peperonata alla calabrese, 'nzimbatò
8. Polpette di melanzana, purpetti i mulingiana
9. Pomodori ripieni, pummaroro chini
10. Riso di magro, granu mariu, u risu mariu
11. Uova e curcuci, ova chi curcuci
12. Uova strapazzate con pomodoro, sursuminata

▪ **Paste fresche e prodotti di panetteria, biscotteria, pasticceria e confetteria:**

1. 'Nzullini
2. Anicini
3. Biscotti alle mandorle e al miele
4. Bucconotto
5. Buffeddi

6. Cannoli, i cannola
7. Chinulille
8. Cotognata
9. Crema reggina
10. Crispelle salate, crispeddhe
11. Crispelle dolci, crispeddhe
12. Crostini di grano
13. Cudduraci, 'nguti
14. Cupeta
15. Cuzzupa
16. Dita d'apostolo
17. Fichi ricoperti al cioccolato
18. Frese bianche
19. Frese integrali
20. Frise al peperoncino
21. Ginetti
22. Granita, scirobetta
23. Lestopitta
24. Liquirizia
25. Liquirizia alla menta
26. Liquirizia all'anice
27. Morticeddhi, frutti alla martorana
28. Mostaccioli
29. Mozzetti
30. Nacatole
31. Nepitelle
32. Ossa di morto, ossa i mortu
33. Pan di spagna di dipignano
34. Pane al miele di cerzeto
35. Pane casereccio
36. Pane con la giuggiulena
37. Pane di castagne
38. Pane di patate
39. Pane di pellegrina, i pani di pellegrina
40. Pane di segale di canolo
41. Pasta col ferretto
42. Pasta di mandorla al bergamotto
43. Pasta di mandorle
44. Pasta fileja
45. Paste con lo zucchero
46. Pesca
47. Petrale, u petrali
48. Pezzo duro
49. Pignolata al miele, napiteddhi
50. Pignolata con la glassa bianca e al cioccolato
51. Piparelle
52. Pitta
53. Pitta di San Martino
54. Pitta 'mpigliata
55. Pizza alla reggina, pitta a riggitana
56. Pizza di maggio, pitta i maju
57. Pizzi ccu niebiti
58. Pizzicul'ova

59. Rafioli
60. Sammartine
61. Sanguinaccio
62. Scaldatelle, scaldateddi
63. Scalille
64. Sguta
65. Sorbetto al bergamotto
66. Sospiri di monaca
67. Stomatico
68. Stracetti
69. Stroncatura, struncatura
70. Susumelle
71. Taglerini e ciciri, laganelle e ciciri
72. Taralli bianchi
73. Taralli morbidi
74. Tarallini ai semi di anice
75. Tarallini ai semi di finocchio
76. Tarallini al peperoncino
77. Tartine di sanguinaccio, tratini i sanguinacciu
78. Tartufo di pizzo
79. Torroncino
80. Torrone a poglia con mandorle, turruni
81. Torrone di arachidi con zucchero
82. Torrone gelato, turruni gelatu
83. Turdilli
84. Xialuni
85. Zeppole, zippuli san Giuseppi

▪ **Salumi:**

1. Capocollo di Calabria (D.O.P.)
2. Guanciaie
3. Lardo, u lardu
4. 'Nduja
5. Pancetta arrotolata
6. Pancetta di Calabria (D.O.P.)
7. Prosciutto crudo di San Lorenzo Bellizzi
8. Prosciutto di maiale nero calabrese
9. Salame crudo di Albidona
10. Salato di Crotone
11. Salsiccia con finocchietto selvatico, satizza
12. Salsiccia di Calabria (D.O.P.)
13. Salsiccia di coretto
14. Salsiccia di pezzente
15. Sazizzunu
16. Soppressata affumicata, supprizzata 'ffumicata
17. Soppressata di Calabria (D.O.P.)
18. Soppressata di Decollatura

▪ **Formaggi**

1. Animaletti di provola
2. Butirro
3. Caciocavallo di Ciminà
4. Caciocavallo podolico

5. Caciocavallo silano (D.O.P.)
  6. Cacioricotta
  7. Caciotto di cirella di Platì
  8. Canestrato
  9. Caprino dell'Aspromonte
  10. Farci-provola
  11. Felciata
  12. Formaggio caprino della limina
  13. Giuncata
  14. Mozzarella silana
  15. Musulupu dell'Aspromonte
  16. Pecorino crotonese
  17. Pecorino del Monte Poro
  18. Pecorino del Pollino
  19. Pecorino della Locride
  20. Pecorino della vallata "stillaro allaro"
  21. Pecorino misto
  22. Pecorino primo sale
  23. Provola
  24. Rasco
  25. Ricotta
  26. Ricotta affumicata
  27. Ricotta di capra affumicata
  28. Ricotta di pecora
  29. Ricottone salato
  30. Strazzatella silana
- **Frutta fresca o trasformata**
    1. Amarene sciroppate
    2. Castagne al mosto cotto
    3. Castagne di Calabria
    4. Coroncine di fichi secchi al mirto
    5. Farina di castagne
    6. Fichi del cosentino (D.O.P.)
    7. Fichi d'india di Calabria
    8. Fichi essiccati
    9. Fichi ripieni, fichi chini
    10. Limetta
    11. Limoni di Rocca imperiale (I.G.P.)
    12. Mele di montagna (cotogna-coccia-limoncelle)
    13. Pallone di fichi
    14. Treccie di fichi
    15. Fichi freschi cotti al forno
    16. Biondo tardivo di Trebisacce
  - **Miele**
    1. Miele di arancio calabrese
    2. Miele di castagno calabrese
    3. Miele di corbezzolo
    4. Miele di Eucaliptus calabrese
    5. Miele di melata di abete calabrese
    6. Miele di sulla calabrese
    7. Miele di fichi

- **Marmellate**
  1. Marmellata di arance
  2. Marmellata di bergamotto
  3. Marmellata di cipolla rossa di Tropea
  4. Marmellata di clementi
  5. Marmellata di limoni
  6. Marmellata di mandarini
  7. Marmellata di uva

Modalità di riscontro Per ottemperare a questo requisito deve essere presente **almeno 1 prodotto** per ogni categoria, nel rispetto della stagionalità descritto con una scheda contenente al minimo il nome del prodotto e l'origine, ben visibile sul tavolo del buffet. Ai fini dell'attribuzione del punteggio, si valuterà la presenza nel frigo bar di prodotti e bevande di origine calabrese.

La valutazione verrà effettuata anche attraverso una scheda (check list) che prevede un punteggio variabile tra 0 minimo e 24 massimo.

Per ottemperare a questo requisito la struttura deve ottenere un punteggio di almeno **11/24**.

#### **Sostenibilità ambientale** (obbligatorio)

Descrizione La struttura dovrà dimostrare particolare attenzione alle problematiche relative all'ambiente. La valutazione verrà effettuata attraverso una scheda (check list) che prevede un punteggio variabile tra 0 minimo e 56 massimo, sui seguenti parametri:

- **Riduzione del consumo di energia**
  1. utilizzare lampade a basso consumo energetico
  2. utilizzare apparecchiature elettriche (frigoriferi, lavatrici, lavastoviglie, etc) di classe A, ovvero a basso consumo energetico
  3. utilizzare energia da fonti rinnovabili
  4. installare sensori di presenza
- **Riduzione del consumo di acqua**
  1. installare erogatori a basso flusso e rompigetto aerati nei rubinetti o nella doccia
  2. ridurre il getto dello scarico del wc
  3. prevedere il cambio asciugamani lenzuola su richiesta del cliente. Nei casi di permanenze nella struttura ricettiva superiori ad una notte, il cambio asciugamani/lenzuola su richiesta consente di risparmiare acqua, energia e detergenti e di ridurre le emissioni di CO2 e di sostanze inquinanti nell'ambiente. L'asciugamani lasciato per terra vuol dire: "Per favore cambiare"; l'asciugamani sul portasciugamani dice: "Verrà usato ancora".
- **Riduzione e riciclo dei rifiuti**
  1. apporre contenitori appositi per la raccolta differenziata nelle camere ospiti (o nei corridoi)

2. limitare l'utilizzo dei prodotti "usa e getta"
3. proporre ai clienti l'alternativa di scelta tra acqua minerale e acqua di rete (a prezzi contenuti o gratuitamente), anche di alta qualità e microfiltrata
4. preferire nei bagni il sistema "alla spina" per i detergenti personali

▪ **Informazioni**

La struttura ricettiva dovrà garantire la comunicazione e l'educazione ambientale degli ospiti mediante avvisi riguardanti la biodiversità locale, il paesaggio e le misure di conservazione della natura adottate a livello locale.

▪ **Il questionario ambientale**

Il questionario ambientale rileverà il parere degli ospiti sugli aspetti ambientali della struttura.

Modalità di riscontro Per ottemperare a questo requisito la struttura deve ottenere un punteggio di almeno 20/56.

### Artigianato ed elementi artistico/architettonici

Descrizione La produzione artistica e artigianale del territorio deve essere **chiaramente** e **facilmente** individuabile dal cliente e deve caratterizzare l'intera struttura, in modo permanente.

Gli elementi più caratterizzanti sono i seguenti e possono essere aggiornati:

- presenza di elementi di arredo che richiamano l'artigianato locale
- allestire un corner espositivo dell'artigianato locale
- pubblicizzare l'artigianato locale anche suggerendo agli ospiti dove poter acquistare souvenir di vacanza che stimolino il passaparola con amici e parenti
- valorizzare le eccellenze artistiche, storiche, naturalistiche e culturali del territorio offrendo opportunità di visite guidate

Modalità di riscontro Per ottemperare questo requisito gli elementi devono essere presenti in diverse parti della struttura, in modo permanente (per l'intero periodo dell'anno) e devono essere **posti in evidenza attraverso materiale informativo**.

La valutazione verrà effettuata anche attraverso una scheda (check list) che prevede un punteggio variabile tra 0 minimo e 32 massimo.

Per ottemperare a questo requisito la struttura deve ottenere un punteggio di almeno **15/32**.

### Culturali

Descrizione Gli elementi culturali si riferiscono a tutte le manifestazioni della cultura locale che **evidenziano** in modo **inequivocabile** la localizzazione dell'attività turistica.

La struttura si impegna a diffondere materiale informativo sul

patrimonio storico-artistico e naturale-locale (itinerari naturalistici e paesaggistici, percorsi di visita a realtà storiche e artistiche del territorio).

Modalità di riscontro La valutazione verrà effettuata anche attraverso una scheda (check list) che prevede un punteggio variabile tra 0 minimo e 12 massimo. La struttura renderà disponibili informazioni culturali sul territorio. Per ottemperare a questo requisito la struttura deve ottenere un punteggio di almeno **5/12**.

## **Informazioni**

Descrizione La struttura deve dimostrare di essere integrata al territorio fornendo informazioni costanti e aggiornate sugli eventi attraverso una guida utile per gli ospiti.

Modalità di riscontro Per ottemperare questo requisito la struttura deve mettere a disposizione almeno una postazione Internet con collegamento gratuito ai siti web di informazioni sul territorio. In alternativa, mappe, guide e informazioni su eventi e manifestazioni devono essere messi a disposizione in modo **evidente, gratuito** e in diverse parti della struttura. La valutazione verrà effettuata anche attraverso una scheda (check list) che prevede un punteggio variabile tra 0 minimo e 17 massimo. Per ottemperare questo requisito la struttura deve ottenere un punteggio di almeno **6/17**.