



CENTRO STUDI TURISTICI E MANAGERIALI
consulenza strategica e formazione specialistica e manageriale
per lo sviluppo del turismo pubblico e privato

Sede Legale: Via Nicolò Alongi, 1/A - 90124 PALERMO (PA)
 Tel. +39 091 6629004 - Fax +39 091 6127886
<http://www.cstm.it> | e-mail: info@cstm.it

Cod. Fisc.: 97225620828

PQH 4.6

DISCIPLINARE PER IL MARCHIO di QUALITÀ "QUALITY ITALY HOTELS"

Finalità

La presente specifica, predisposta dal **C.S.T.M. Centro Studi Turistici e Manageriali**, riporta i requisiti fondamentali che le strutture alberghiere devono soddisfare per acquisire il **Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels"**. Il principale obiettivo del **Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels"** è di qualificare le strutture alberghiere ed extralberghiere (Hotels & Resort, Bed and Breakfast, Residence & Camping, Villaggi turistici, Case per vacanze/ferie) rispetto ai requisiti di qualità delle **strutture**, del **servizio** e delle **risorse**. Le strutture turistico ricettive che acquisiscono il marchio sono inseriti nel sito ufficiale <http://www.cstm.it>, che permette al consumatore una scelta mirata, responsabile e consapevole.

I requisiti per l'assegnazione del **Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels"** riguardano i seguenti aspetti della struttura alberghiera ed extralberghiera:

01	ACCESSIBILITA' E ASPETTO DELLA STRUTTURA
02	PARCHEGGIO
03	RECEPTION
04	HALL E AREE COMUNI
05	CAMERA
06	BAGNO
07	BAR E RISTORANTE
08	BREAKFAST/PRIMA COLAZIONE
09	OFFERTA RICREATIVA E CONGRESSUALE
10	APPROCCIO ECOCOMPATIBILE

La verifica del rispetto dei requisiti previsti dal **disciplinare** viene effettuato da un organismo costituito da tecnici e consulenti alberghieri esperti del settore, organismo competente che attribuisce un punteggio sulla base del quale viene rilasciato il **Marchio di Qualità "Quality Italy Hotels"**.

Il punteggio minimo da raggiungere in relazione alla categoria della struttura alberghiera o extralberghiera è di seguito definito e specificato.

★★	stelle	devono raggiungere un punteggio di almeno	130/200
★★★	stelle	devono raggiungere un punteggio di almeno	150/200
★★★★	stelle	devono raggiungere un punteggio di almeno	155/200
★★★★★	stelle	devono raggiungere un punteggio di almeno	160/200

I requisiti relativi all'approccio eco-compatibile e all'offerta congressuale non contribuiscono al punteggio finale, ma sono oggetto di specifica indicazione nel sito ufficiale <http://www.cstm.it>

1. ACCESSIBILITA' E ASPETTO DELLA STRUTTURA

- 1.1 La struttura deve fornire le indicazioni necessarie attraverso strumenti idonei al fine di facilitarne la localizzazione, con segnaletica ben collocata, chiara e riconoscibile.
- 1.2 L'ambiente in cui è inserita la struttura deve essere piacevole e curato, garantendo una illuminazione esterna rassicurante e mantenendo, ove esistenti, le aree verdi curate ed in buone condizioni.

2. PARCHEGGIO/GIARDINO

- 2.1 La struttura deve necessariamente assicurare la possibilità di parcheggio delle auto per i propri clienti.
- 2.2 Il posto auto assicurato per gli ospiti in albergo, se custodito a pagamento, o apposta convenzione con garage o con parcheggio autorizzato.
- 2.3 Il parcheggio deve essere facilmente accessibile e adeguatamente custodito e/o protetto.
- 2.4 Gli elementi esterni della struttura (parcheggio, giardino, facciata, tinteggiatura, pavimentazione esterna) si deve presentare in buono stato di manutenzione.

3. RECEPTION

- 3.1 La reception della struttura deve essere ben visibile, di dimensioni adeguate, di aspetto piacevole e ben curata e devono essere fornite informazioni relative alla struttura.
- 3.2 Il servizio di ricevimento e portineria-informazioni con personale addetto disponibile, professionale, e la conoscenza di almeno due lingue straniere adeguata alla tipologia di clientela della struttura.
- 3.3 La struttura deve fornire informazioni turistiche e/o logistiche e di assistenza al cliente relativamente ai siti di interesse presenti nella località in cui è situata.
- 3.4 La struttura deve prevedere per il cliente la possibilità di usufruire di servizi di segreteria (fax, fotocopiatrice, postazione informatica con stampante e collegamento ad internet).
- 3.5 La struttura deve gestire le comunicazioni con la clientela (telefoniche e/o scritte) in maniera cortese e tempestiva.
- 3.6 La struttura deve gestire i reclami provenienti dai clienti mettendo a disposizione un modulo prestampato (customer satisfaction) per facilitarne la formulazione del disservizio.
- 3.7 La reception deve accettare i principali sistemi di pagamento (cash, carte di credito, bonifico).
- 3.8 Una apposita bacheca, allocata in una delle sale comuni, e garantita qualora fornita dagli uffici competenti (APT), nelle lingue di maggiore diffusione, l'informazioni su:
 - eventi e manifestazioni organizzate nel territorio comunale, provinciale e nazionale;
 - modalità di collegamento con le principali località e attrattive turistiche.

4. HALL E AREE COMUNI

- 4.1 La hall e le aree comuni devono essere di dimensioni adeguate, ben curate e di aspetto gradevole.
- 4.2 Gli ascensori dell'albergo devono essere in numero e dimensioni adeguate alla struttura e alla sua capacità ricettiva e secondo la normativa vigente.
- 4.3 La struttura deve prevedere sale di intrattenimento (lettura e tv) e deve avere cura di fornire ai clienti attenzioni particolari (quotidiani, periodici, pay-tv, info-point, etc.).
- 4.4 La struttura deve prevedere servizi igienici per gli ambienti comuni puliti, ben curati ed adeguati alla struttura.
- 4.5 I corridoi devono essere di dimensioni adeguate, curati e ben tenuti.

5. CAMERA

- 5.1 Le caratteristiche delle camere devono garantire un'atmosfera accogliente e un arredamento confortevole in relazione alla categoria:
 - a. porte di accesso sicure ed insonorizzate;
 - b. dimensioni adeguate in relazione al numero di posti letto;
 - c. letti, cuscini e coperte pari al numero di persone ospitabili;
 - d. illuminazione adeguata con punti luci opportunamente posizionati e funzionante;
 - e. impianto di riscaldamento e condizionamento perfettamente funzionante e sistema di oscuramento efficaci;
 - f. buon livello di silenziosità e oscuramento;
 - g. pulizia quotidiana, in maniera accurata e precisa con eventuali ripassi in relazione alla categoria, e priva di odori sgradevoli;

- h. dimensioni adeguate e dotate tutte di bagno con doccia/vasca con sanitari funzionanti;
 - i. aspetto accogliente, arredi e letto/i confortevoli;
 - j. biancheria da letto e da bagno puliti e mai logora, coordinati di buona qualità;
 - k. centralino telefonico per i clienti, telefono abilitato alle chiamate interne ed esterne dirette;
 - l. corretto funzionamento degli impianti elettrici, termici, telefonici e televisivi.
- 5.2 L'albergo deve definire modalità per la cura e la manutenzione degli arredi, degli impianti e delle attrezzature delle camere.
- 5.3 Le camere devono disporre di accessori tali da rendere confortevole ed agevole il soggiorno quali cuscini e coperte di riserva, appendiabiti, servizio di cortesia (cesto frutta, cioccolatini, caramelle, pantofole etc.), kit per scrivere e cucire, cestino pattumiera, ripiano portabagagli, minibar, cartellina con brochure, room directory, carta da lettere.
- 5.4 Le camere devono presentare indicazioni sui prezzi (cartellini-tariffe/prezzi) e sulle norme di sicurezza.
- 5.5 L'albergo deve offrire servizi di sicurezza (cassaforte) o servizio di custodia valori, servizio in camera (room service) e servizio di lavanderia.

LA CAMERA

- spegnere aria condizionata ed aprire finestre;
- chiamare "room service" per ritirare eventuali vassoi e bicchieri;
- disfare i letti (mettere le lenzuola nel carrello biancheria) rifare perfettamente con lenzuola e federe pulite;
- sistemare copriletto e controllare che non ci siano macchie, pieghe e pelucchi, con gli angoli corrispondenti;
- pulire gli specchi in camera e bagno facendo attenzione a macchie, ditate e aloni;
- spolverare il mobilio e fornire (se necessario) carpetta, blocco e matita;
- spolverare lampadari, lampade ed appliques interno/esterno, televisore e condizionatore (accertarsi che funzioni);
- pulire telefono, sistemare accanto il telecomando TV e del climatizzatore;
- controllare e pulire minibar per le camere in partenza consultando la reception;
- pulire balconi davanzali e chiudere imposte e finestre;
- svuotare e pulire cestini camera/bagno;
- spolverare porte, cornici e quadri (riposizionare);
- spolverare la testata del letto e tra letto e materasso (in presenza di polvere utilizzare aspirapolvere);
- aspirare e lavare i pavimenti;
- sistemare le tende e gli ambrasse;
- controllare eventuale cestino frutta, avvisare room service se occorre reintegrare o sostituire la frutta;
- sistemare con cautela e discrezione gli indumenti del cliente e riordinare gli oggetti lasciati in giro;
- camera in partenza, controllare che il cliente non abbia lasciato nulla in camera, in tal caso informare la reception e consegnare gli eventuali oggetti dimenticati;
- camera in partenza, controllare che la cassaforte sia aperta e vuota;
- camera in partenza controllare corretto funzionamento dei condizionatori e relativi filtri;
- aerare gli ambienti e spruzzare deodorante (non eccessivamente);
- pulire e aspirare corridoio e disimpegno, pianerottolo con rispettive griglie e finestre;
- pulire interno ascensore e porte, ed eventuale office;
- controllare e pulire aree comuni bagni, hall, sale riunioni e sala colazioni.

6. BAGNO

- 6.1 Le caratteristiche dei bagni delle camere devono essere tali da garantire:
- a. dimensioni adeguate sia del bagno stesso che dei sanitari e degli accessori;
 - b. illuminazione adeguata con punti luci opportunamente posizionati;
 - c. pulizia e odore gradevole o comunque neutro;
 - d. doccia o vasca protette in modo da evitare la fuoriuscita di acqua;
 - e. biancheria adeguata in quantità e qualità;
 - f. aerazione sufficiente ed efficace;
 - g. corretto funzionamento degli impianti elettrici, idraulici e termici.

- 6.2 I bagni devono essere dotati di accessori quali: tappetino, cestino rifiuti, servizio di cortesia (spazzolino, dentifricio, saponette, bagnoschiuma, etc.), un telo da bagno, un asciugamano, una salvietta per persona, riserva carte igienica, sacchetti igienici, specchio e contigua presa per energia elettrica, scopettino wc., asciugacapelli.
- 6.3 L'albergo deve garantire il cambio della biancheria da letto e da bagno ad ogni cambio di cliente e giornalmente o a giorni alterni, salvo specifica indicazione del cliente.
- 6.4 L'albergo deve definire modalità per la cura e la manutenzione dei sanitari e degli accessori che corredano il bagno.

IL BAGNO

- pulire pavimenti e soffitto;
- pulire porta e controllare funzionamento maniglia e serratura;
- pulire e controllare ventilazione bagno;
- pulire e asciugare vasca/doccia e piastrelle;
- pulire e asciugare box doccia e tappetino antiscivolo, controllare tappo scarico;
- pulire e controllare tappo scarico lavabo e bidet e rubinetteria;
- pulire porta sapone e reintegrare linea di cortesia (bicchieri imbustati, spazzolino denti monouso, cuffia etc.);
- controllare e reintegrare dispenser per fazzoletti di carta, sapone e buste igieniche;
- pulire cestini camera/bagno e sostituire sacchetti plastica;
- pulire e controllare lo scarico del w.c. (eventuali incrostazioni) e lo scopino;
- pulire porta carta igienica sostituire rotolo (inserire bollino) e reintegrare scorta.

7. BAR E RISTORANTE

- 7.1 L'albergo deve disporre di una struttura bar o comunque assicurare il servizio bar.
- 7.2 Il bar deve essere collocato in una posizione facilmente accessibile, dotato di arredamenti adeguati e confortevoli, illuminato e climatizzato in maniera da creare un'atmosfera piacevole.
- 7.3 Il bar deve risultare curato e pulito ben segnalato all'interno della struttura.
- 7.4 Il personale addetto al bar e al ristorante deve indossare un abbigliamento identificabile (budge), aspetto curato e professionale.
- 7.5 Il prezzario del bar deve essere esposto all'interno dei locali adibiti e disponibili alla clientela.
- 7.6 L'albergo che dispone di un ristorante interno deve garantire che sia dotato di arredamenti adeguati e confortevoli, illuminazione e climatizzazione in maniera da creare un'atmosfera confortevole ed accogliente, pulita e priva di odori sgradevoli.
- 7.7 L'albergo deve garantire l'apertura del ristorante sia a pranzo che a cena con orario flessibile ed avere un numero di coperti adeguato al numero delle camere.
- 7.8 Gli orari dei pasti principali deve essere esposto nella hall e nelle camere.
- 7.9 Il menù per ogni piatto dovrà offrire almeno tre possibilità di scelta di cui una di cucina tradizionale/regionale.
- 7.10 Il menù e la carta dei vini, con relativo listino dei prezzi, sono sempre disponibili al tavolo e bene esposti all'ingresso della sala ristorante.
- 7.11 Il tovagliato e coprimacchia pulito e mai logoro
- 7.12 La posateria e il vasellame a tavola devono presentarsi perfettamente puliti e di buona qualità.
- 7.13 Il ristorante deve offrire un assortimento, varietà di cibi e vini, ed il menù possibilmente tradotto in almeno due lingue straniere, adeguato alla tipologia di clientela.

8 PRIMA COLAZIONE

- 8.1 Il locale destinato alla prima colazione deve essere collocato in una posizione facilmente accessibile, dotato di arredamenti adeguati e confortevoli, illuminato e climatizzato in maniera da creare un'atmosfera piacevole.
- 8.2 L'albergo deve garantire l'orario della prima colazione (breakfast) con ampia flessibilità e comunicato adeguatamente alla clientela.
- 8.3 L'albergo deve offrire la qualità, l'assortimento e varietà dei prodotti (bevande calde, succhi di frutta, frutta fresca, brioche, torte, yogurt, prodotti salati, etc.).
- 8.4 Il personale addetto al bar e al ristorante deve indossare un abbigliamento identificabile (budge), aspetto curato e professionale.

9 IL PERSONALE

- 9.1 Assume comportamenti professionali conformi al proprio ruolo/mansione e non mai trasandato nell'aspetto.
- 9.2 Il personale addetto alla reception, ai piani ed al ristorante indossa un abbigliamento/divisa che lo rende riconoscibile e/o un badge di riconoscimento in base alla categoria.
- 9.3 Il personale addetto alla reception rispetta ed applica i prezzi e i servizi già concordati in fase di prenotazione, garantisce il rispetto della prenotazione in fase di check-in.
- 9.4 Il personale di contatto fornisce prontamente informazioni sui servizi, sui prezzi e sulla disponibilità delle camere.
- 9.5 Il personale mostra prontezza nel soddisfare le esigenze della clientela e nel risolvere tempestivamente imprevisti, eventuali problemi o errori rilevanti.
- 9.6 Il personale di ricevimento vanta un efficace sistema di gestione dei reclami del cliente.
- 9.7 Il personale del front office è qualificato ed in possesso di abilità e conoscenze necessarie a prestare il proprio servizio in modo affidabile e preciso.
- 9.8 Il personale del front office svolge le proprie mansioni con accuratezza ed impegno costanti.
- 9.9 Il personale del ricevimento parla correttamente almeno due lingue straniere e si mostra sempre cortese e cordiale, non usa mai toni aggressivi o atteggiamenti di superiorità.
- 9.10 Il personale del front office si preoccupa della sicurezza del cliente.
- 9.11 Il personale del front office è discreto e non invade mai la riservatezza dei clienti.
- 9.12 Il personale in genere è sempre attento alle esigenze espresse dal cliente e prova ad anticiparne le richieste.
- 9.13 Il personale in genere è sempre disponibile ad ascoltare il cliente e a comunicare in modo semplice e chiaro.
- 9.14 Il personale in genere prova di adeguare il proprio linguaggio ed il proprio vocabolario alle conoscenze linguistiche e culturali della clientela.

10 OFFERTA RICREATIVA/OFFERTA CONGRESSUALE

- 10.1 L'albergo al fine di rendere il soggiorno piacevole e confortevole deve offrire servizi ricreativi (sale giochi, biliardo, piscina, centro benessere, palestra, etc.) in relazione alla sua localizzazione, alla tipologia e alla esigenza della clientela.
- 10.2 Il personale addetto alle attività ricreative deve essere cortese, disponibile e professionale, in numero sufficiente in relazione ai servizi offerti.
- 10.3 I locali adibiti a sale riunioni e/o congressi devono assicurare ambienti confortevoli e accuratamente puliti, con particolare attenzione rivolta alla qualità ed allo stato delle attrezzature in dotazione (microfoni, videoproiettori, lavagne luminose, etc.), dell'arredamento, degli impianti di climatizzazione e di illuminazione ed alla corretta funzionalità dei dispositivi di sicurezza.
- 10.4 L'albergo deve offrire servizi complementari (segreteria, guardaroba, post-congress, caffè break, check-in/out riservati etc.) ai propri clienti.

11 APPROCCIO ECO-COMPATIBILE

- 11.1 L'albergo che intende seguire un approccio eco-compatibile deve dimostrare particolare attenzione alle problematiche relative all'inquinamento ambientale, ponendo attenzione al trattamento delle acque di scarico ed alla raccolta differenziata dei rifiuti.
- 11.2 La struttura alberghiera deve dimostrare particolare attenzione al risparmio idrico ed energetico attuando sistemi che prevedono azioni preventive per il controllo di eventuali perdite e sensibilizzando i clienti attraverso l'utilizzo di materiali eco-compatibili ed avvisi sul corretto utilizzo delle risorse idriche ed energetiche.