



Provincia di Ferrara

## **Bando di selezione per l'assegnazione del marchio Ospitalità Italiana Alberghi - anno 2012**

Allegato 1) alla deliberazione della Giunta camerale n. 59 del 18 aprile 2012

### **BANDO APERTO DAL 14 MAGGIO 2012 AL 20 LUGLIO 2012**

#### **Articolo 1**

La Camera di Commercio di Ferrara e la Provincia di Ferrara, in collaborazione con le Associazioni territoriali del settore e con Isnart – Istituto Nazionale Ricerche Turistiche -, propongono anche per l'anno 2012, nell'ambito del Protocollo d'intesa sul turismo sottoscritto dai due Enti, l'assegnazione, agli operatori che ne faranno richiesta e che avranno i requisiti previsti, di seguito precisati, di un marchio per le Imprese Alberghiere, ossia di un elemento distintivo "a garanzia della qualità del servizio alberghiero". Tale marchio non sostituisce la classificazione alberghiera, ma vi si affianca, quale ulteriore elemento distintivo.

#### **Articolo 2**

Sono ammesse alla selezione, per l'assegnazione del marchio, le strutture alberghiere operanti nella provincia di Ferrara:

- classificate con 2, 3, 4 e 5 stelle;
- iscritte nel Registro Imprese e in regola con il pagamento del diritto annuale (la Camera di Commercio provvederà per le relative verifiche);
- che dispongano di camere tutte fornite di bagno;
- che forniscano il servizio di prima colazione.

Restano esclusi dall'iniziativa i "centri benessere", la cui attività alberghiera è inscindibile dall'offerta benessere. La domanda di ammissione alla selezione va redatta su apposito modulo (in distribuzione agli sportelli della Camera di Commercio e scaricabile dai siti [www.fe.camcom.it](http://www.fe.camcom.it), [www.provincia.fe.it](http://www.provincia.fe.it) e [www.ferraraforum.com](http://www.ferraraforum.com)), sottoscritta dal legale rappresentante del soggetto richiedente e deve essere compilata in ogni sua parte. Non verranno considerate le domande che non contengano tutte le notizie richieste. Saranno ammesse esclusivamente le **prime 4 domande** secondo l'ordine cronologico di presentazione ed in possesso dei requisiti richiesti. Le domande potranno essere inviate soltanto secondo una delle seguenti modalità:

- **per posta raccomandata** con avviso di ricevimento al seguente indirizzo:

**Camera di Commercio di Ferrara  
Ufficio Marketing del Territorio, Innovazione e Qualità  
Via Borgoleoni, 11 – 44121 Ferrara**

indicando sulla busta la dicitura "*Bando di selezione per l'assegnazione del marchio Ospitalità Italiana Alberghi*"; farà fede la data del timbro postale di spedizione.

Si terranno in considerazione le domande inviate entro la scadenza del bando e pervenute non oltre i dieci giorni successivi alla scadenza stessa.

- **per via telematica**, con sottoscrizione digitale, al seguente indirizzo di posta elettronica certificata della Camera di Commercio:

**[protocollo@fe.legalmail.camcom.it](mailto:protocollo@fe.legalmail.camcom.it)**

Saranno ritenute ammissibili esclusivamente le domande inviate da una casella di posta elettronica certificata.

E' esclusa qualsiasi altra modalità d'invio, pena l'inammissibilità della domanda. Le domande inviate anzitempo non saranno prese in considerazione.

Le domande potranno essere **presentate dal 14 maggio 2012 al 20 luglio 2012**.

La Camera di Commercio di Ferrara si riserva la possibilità di decretare con provvedimento dirigenziale la chiusura anticipata del bando nel caso di esaurimento dei posti messi a disposizione. La notizia relativa al provvedimento di chiusura anticipata per la presentazione delle domande sarà pubblicata sul sito istituzionale della Camera di Commercio di Ferrara e avrà valore di comunicazione ed informativa a tutti gli effetti.

#### **Articolo 3**

Le strutture alberghiere ammesse alla selezione verranno visitate, senza preavviso, da esperti incaricati a tal fine, che compileranno una scheda di valutazione basata sugli elementi che seguono:

##### **1. Accesso e posizione – Look e facciata esterna**

- a) L'albergo dispone di un sito web che contiene informazioni utili al raggiungimento della struttura, sul servizio offerto e sul territorio.
- b) L'albergo fornisce le indicazioni necessarie alla localizzazione attraverso strumenti idonei al fine di facilitarne la localizzazione.
- c) L'albergo è inserito in un ambiente piacevole e curato garantendo un'illuminazione esterna rassicurante e mantenendo, ove esistenti, le aree verdi in buone condizioni.

##### **2. Parcheggio**

- a) L'albergo assicura la possibilità di parcheggio delle auto per i propri clienti.
- b) Il parcheggio è facilmente accessibile e adeguatamente protetto.

##### **3. Reception**

- a) La reception dell'albergo è ben visibile, di dimensioni adeguate, di aspetto piacevole e ben curata; presenta informazioni relative alla struttura.
- b) Il personale della reception è professionale, cortese ed ha una conoscenza linguistica adeguata alla tipologia di clientela dell'albergo.
- c) L'albergo rende disponibili informazioni turistiche e/o logistiche relativamente ai siti d'interesse presenti nella località in cui è situato.
- d) L'albergo prevede per il cliente la possibilità di usufruire di servizi di segreteria (fax, fotocopiatrice, postazione informatica con stampante, collegamento internet).
- e) L'albergo gestisce le comunicazioni con la clientela (telefoniche o scritte) in maniera cortese, chiara e tempestiva.
- f) L'albergo gestisce i reclami provenienti dai clienti 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.

#### 4. Hall e aree comuni

- a) La hall e le aree comuni sono di dimensioni adeguate, ben curate e di aspetto piacevole.
- b) Gli ascensori dell'albergo sono in numero e dimensioni adeguate alla struttura dell'albergo e alla sua capacità ricettiva.
- c) L'albergo prevede sale di intrattenimento (lettura, tv, ecc.) e ha cura di fornire ai clienti attenzioni particolari (quotidiani, periodici, pay-tv, etc).
- d) L'albergo prevede servizi igienici per gli ambienti comuni puliti, ben curati e adeguati alla struttura.
- e) I corridoi sono di dimensioni adeguate, curati e ben tenuti.

#### 5. Camera

- a) Le caratteristiche delle camere sono tali da garantire:
  - 1. porte di accesso sicure e insonorizzate;
  - 2. dimensioni adeguate;
  - 3. illuminazione adeguata con punti luce opportunamente posizionati;
  - 4. climatizzazione e sistema di oscuramento efficaci;
  - 5. buon livello di silenziosità e oscuramento;
  - 6. pulizia e odore gradevole o comunque neutro;
  - 7. aspetto accogliente, arredi e letto/i confortevoli;
  - 8. biancheria e copriletto puliti, coordinati e di buona qualità;
  - 9. corretto funzionamento degli impianti elettrici, termici, telefonici, televisivi.
- b) L'albergo definisce modalità per la cura e la manutenzione degli arredi, degli impianti e delle attrezzature delle camere.
- c) Le camere dispongono 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, ecc.), cestino pattumiera, ripiano portabagagli, minibar, cartellina con brochure, room directory, carta da lettere.
- d) Le camere presentano indicazioni sui prezzi e sulle norme di sicurezza.
- e) L'albergo offre servizi di sicurezza (cassaforte), di lavanderia e definisce le modalità per misurare la soddisfazione dei clienti.

#### 6. Bagno

- a) Le caratteristiche dei bagni delle camere sono tali da garantire:
  - 1. dimensioni adeguate sia del bagno stesso sia dei sanitari e degli accessori;
  - 2. illuminazione adeguata con punti luce opportunamente posizionati;
  - 3. pulizia e odore gradevole o comunque neutro;
  - 4. doccia o vasca protette in modo da evitare la fuoriuscita di acqua;
  - 5. biancheria adeguata in quantità e qualità;
  - 6. aerazione efficace;
  - 7. corretto funzionamento degli impianti elettrici, idraulici, termici.
- b) I bagni sono dotati di accessori, quali, ad esempio, tappetino, cestino, ganci appendini, servizio di cortesia (spazzolino, dentifricio, ecc.), striscia igienica WC, sacchetti per l'igiene femminile, asciugacapelli.
- c) L'albergo garantisce il cambio della biancheria giornalmente, salvo specifica indicazione del cliente.
- d) L'albergo definisce modalità per la cura e la manutenzione dei sanitari e degli accessori presenti nel bagno.

#### 7. Bar e Ristorante

- a) L'albergo dispone di una struttura bar o comunque assicurare il servizio bar.
- b) Il bar è collocato in una posizione facilmente accessibile, dotato di arredi adeguati e confortevoli, illuminato e climatizzato in maniera da creare un'atmosfera piacevole.
- c) Il bar risulta curato e ben pulito.
- d) Il personale del bar ha un abbigliamento identificabile, aspetto curato e professionale.
- e) I prezzi delle consumazioni devono essere resi disponibili alla clientela.
- f) L'albergo che dispone di un ristorante interno garantisce che sia dotato di arredi adeguati e confortevoli, illuminato e climatizzato in maniera da creare un'atmosfera piacevole.
- g) L'albergo garantisce l'apertura del ristorante sia a pranzo sia a cena con orario flessibile ed avere un numero di coperti adeguato al numero delle camere.
- h) Il personale del ristorante ha un abbigliamento identificabile, aspetto curato e professionale.
- i) La posateria e il vasellame si presentano puliti e di buona qualità.
- j) 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. Prima colazione

- a) Il locale destinato alla prima colazione è collocato in una posizione facilmente accessibile, dotato di arredi adeguati e confortevoli, illuminato e climatizzato in maniera da creare un'atmosfera piacevole.
- b) L'albergo garantisce un orario della prima colazione flessibile che viene comunicato adeguatamente alla clientela.
- c) L'albergo offre una vasta scelta di cibi e bevande (bevande calde, succhi di frutta, frutta, brioches, torte, offerta salata, ecc.) adeguata al tipo di clientela.
- d) Il personale che serve la prima colazione ha un abbigliamento identificabile, aspetto curato e professionale.

#### 9. Offerta ricreativa/Offerta congressuale

- a) L'albergo, al fine di rendere il soggiorno piacevole e confortevole, offre servizi ricreativi (sale giochi, biliardo, piscina, centro benessere, palestra, ecc.) in relazione alla sua localizzazione, alla tipologia e alle esigenze della clientela.
- b) Il personale impiegato per le attività ricreative è cortese, professionale ed in numero sufficiente in relazione alle attività offerte.
- c) I locali destinati ad ospitare riunioni e/o congressi assicurano ambienti confortevoli, puliti e curati, con particolare attenzione rivolta alla qualità ed allo stato delle attrezzature (microfoni, videoproiettori, etc.), degli arredi, degli impianti di climatizzazione e di illuminazione ed alla corretta funzionalità dei dispositivi di sicurezza.
- d) L'albergo offre servizi complementari (segreteria, guardaroba, post-congress, coffee break, check in/out riservati, ecc.) ai propri clienti.

#### 10. Approccio ecocompatibile

L'albergo che intenda seguire un approccio eco-compatibile dimostrerà particolare attenzione alle problematiche relative ai seguenti aspetti:

- a) limitazione al consumo delle risorse naturali (consumi energetici ed idrici);
- b) riduzione della produzione di rifiuti (raccolta differenziata);
- c) promozione di comportamenti e scelte per acquisti eco compatibili;

- d) formazione e sensibilizzazione del personale sui temi dell'ambiente.

#### **Articolo 4**

Un'apposita Commissione, nominata con determinazione del Segretario Generale sulla base delle designazioni pervenute da parte degli Enti e Associazioni di appartenenza e composta da un rappresentante della Camera di Commercio, un rappresentante della Provincia di Ferrara, un rappresentante delle Associazioni dei consumatori, tre rappresentanti delle Associazioni degli imprenditori turistico-alberghieri e un rappresentante di Isnart, provvederà a:

- coordinare i lavori degli esperti di cui all'art. 3;
- predisporre la graduatoria al termine dell'esame delle schede di valutazione compilate a seguito delle visite di cui al medesimo art. 3.

Il punteggio minimo per l'assegnazione del marchio è in relazione alla categoria dell'albergo, come di seguito evidenziato, e ne sarà data notizia agli assegnatari. I punteggi richiesti sono i seguenti:

- 2 stelle dovranno raggiungere il punteggio minimo di 130/200;
- 3 stelle dovranno raggiungere il punteggio minimo di 150/200;
- 4 stelle dovranno raggiungere il punteggio minimo di 155/200;
- 5 stelle dovranno raggiungere il punteggio minimo di 160/200.

Non saranno resi noti i nomi delle strutture alberghiere che verranno escluse dalla certificazione.

#### **Articolo 5**

La Camera di Commercio e la Provincia provvederanno a consegnare l'attestazione relativa al conseguimento del marchio nel corso di un'apposita cerimonia.

#### **Articolo 6**

Il riconoscimento del marchio potrà essere revocato, con conseguente impossibilità da parte dell'impresa di fregiarsene in qualsiasi iniziativa di carattere promozionale o pubblicitario, qualora, in sede di verifiche periodiche operate dagli esperti di cui sopra, venissero meno i requisiti necessari per il mantenimento del marchio.

#### **Articolo 7**

Sarà cura della Camera di Commercio e della Provincia provvedere alla consegna delle vetrofanie e di tutto quanto potrà adeguatamente segnalare il marchio. Inoltre, già dal 2010 la diffusione e la promozione del marchio a favore degli operatori che ne sono titolari avverrà, oltre che tramite la presenza sul sito internet dedicato ([www.10q.it](http://www.10q.it)), anche attraverso iPhone e iPod touch.

Scaricando gratuitamente l'applicativo dal sito Apple Store all'indirizzo <http://itunes.apple.com/it/app/id354676275?mt=8> si potranno infatti ottenere direttamente sul cellulare tutte le informazioni utili, quali fotografie, prezzo, servizi offerti e mappa per raggiungere la struttura turistica. Questo strumento permetterà di raggiungere non solo la clientela italiana, ma anche quella straniera, che grazie al GPS integrato riceverà le informazioni direttamente in inglese. Isnart prevede di offrire questo servizio anche in altre lingue.

#### **Articolo 8**

Il presente bando sarà pubblicato sui siti Internet della Camera di Commercio ([www.fe.camcom.it](http://www.fe.camcom.it)), della Provincia di Ferrara ([www.provincia.fe.it](http://www.provincia.fe.it)) e sul Forum del Turismo della provincia di Ferrara ([www.ferraraforum.com](http://www.ferraraforum.com)).

Le imprese alberghiere interessate potranno richiedere ulteriori informazioni all'Ufficio Marketing del Territorio, Innovazione e Qualità della Camera di Commercio di Ferrara (tel. 0532/783.821-820-813; e-mail: [promozione@fe.camcom.it](mailto:promozione@fe.camcom.it)).